Mitä julkishallinnossa tapahtuu juuri nyt ja mitä se tarkoittaa teille

Älykkäät asiakaskohtaamiset

Kuusi muutosvoimaa

001

Arkistolainsäädäntö muuttuu.

Tiedonhallintalaki edellyttää siirtokelpoista digiarkistoa. Kantaan siirto on edessä.

002

EUDI Wallet on tulossa.

eIDAS 2.0 tuo eurooppalaisen digi-identiteettilompakon kuntalaisten käyttöön. Tunnistautuminen ja allekirjoittaminen toimivat rajat ylittäen.

003

NIS2 kiristää kyberturvaa.

Useimmat kunnat ja kaikki hyvinvointialueet ovat direktiivin piirissä. Toimittajavalvonta, raportointi ja prosessit tiukkenevat.

004

EU:n AI Act muuttaa hankintaa.

Päätöksenteon tuki ja palvelujen kohdentaminen luetaan korkean riskin tekoälyksi. Hankintavaatimukset muuttuvat radikaalisti.

005

Tekoäly siirtyy tuotantoon.

Kuntalaiset odottavat ChatGPT-tason vuorovaikutusta. Kokeiluvaihe on ohi.

006

Automaatiota resurssipulaan.

Eläköityminen kiihtyy, asiantuntijoita ei rekrytoida. Prosessit eivät enää pyöri ilman uudistamista.

Mitä olemme jo tehneet

Twoday-ratkaisut tuotannossa kunnissa ja hyvinvointialueilla

Twoday-ratkaisuja suomalaisissa kunnissa

Sähköinen arkisto

X-Archive

SÄHKE2-sertifioitu pitkäaikaissäilytysratkaisu. Lähdejärjestelmäriippumaton, tukee monikanavaista digiarkistointia ja elinkaarenhallintaa.

Sähköinen allekirjoitus

X-Sign

Viranhaltijapäätösten ja virallisten asiakirjojen vaatimustenmukainen allekirjoittaminen. eIDAS-yhteensopiva.

Asian- ja dokumentinhallinta

Käsittelyn kokonaisuus

Asiakirjat, prosessit, päätöksenteko ja viestintä yhden ratkaisun alla. Modulaarisesti laajennettavissa.

Sähköinen asiointi

Kuntalaisille

Tunnistautuminen, dynaamiset lomakkeet, viestintä ja työnkulut yhdistettyinä saumattomaksi kokonaisuudeksi.

Asiakkaina

Kunta-asiakkaita

Espoo, Heinola, Helsinki, Hollola, Imatra, Jyväskylä, Järvenpää, Kaarina, Kajaani, Kerava, Kotka, Lappeenranta, Nurmijärvi, Oulu, Raisio, Rauma, Seinäjoki, Turku, Vaasa, Vantaa

Twoday-ratkaisuja hyvinvointialueilla

Sähköinen arkisto

X-Archive

Terveydenhuollon erityisvaatimukset: jäljitettävyys, asiakirjojen muuttumattomuus ja lainmukainen elinkaarenhallinta. SÄHKE2-sertifioitu.

Sähköinen allekirjoitus

X-Sign

Lääkelupien hallinta, viranhaltijapäätökset ja virallisten asiakirjojen allekirjoittaminen. eIDAS-vaatimusten mukainen vahva tunnistautuminen.

Sähköiset lomakkeet

Asukkaalle ja henkilöstölle

Dynaamiset, lainmukaiset lomakkeet. Tunnistautuminen, allekirjoitukset ja integraatio taustajärjestelmiin yhdessä ratkaisussa.

Ohjepankki

Yhteinen tiedon paikka

Ajantasainen ohjeistus koko organisaatiolle. Hakukelpoinen, roolikohtaisesti suodatettava ja keskitetysti ylläpidettävä.

Asiakkaina

Hyvinvointialueet

Etelä-Karjala, Etelä-Pohjanmaa, Etelä-Savo, HUS-yhtymä, Itä-Uusimaa, Kainuu, Keski-Pohjanmaa, Keski-Suomi, Kymenlaakso, Lappi, Länsi-Uusimaa, Pohjois-Pohjanmaa, Pohjois-Savo, Päijät-Häme, Satakunta, Vantaa-Kerava, Varsinais-Suomi

Provincia

Provincian palvelunhallinta rakennettiin Twoday eBusiness Suite -alustalle. Sama alusta tukee dynaamisia lomakkeita, työnkulkuja, viestintää, dokumentinhallintaa ja tekoälyä, jotka ovat modulaarisesti käyttöön otettavissa.

Järjestelmä yhdistää eri kanavista vastaanotetut palvelupyynnöt, niiden käsittelyn ja viestinnän saumattomaksi kokonaisuudeksi.

Mihin olemme menossa

Tekoäly julkishallinnon arjessa nyt

Tekoäly tuotannossa nyt

001

Yhteydenottojen AI-käsittely

Yhteydenottojen luokittelu ja automaattinen ohjaus oikealle käsittelijälle, vastausehdotukset ja SLA-seuranta.

Vähentää manuaalista työtä ja nopeuttaa vastauksia.

002

Metatiedottajaminen

Aineistojen automaattinen rikastaminen tekoälyllä ennen arkistointia.

Säästää digitointi- ja luokittelutyötä.

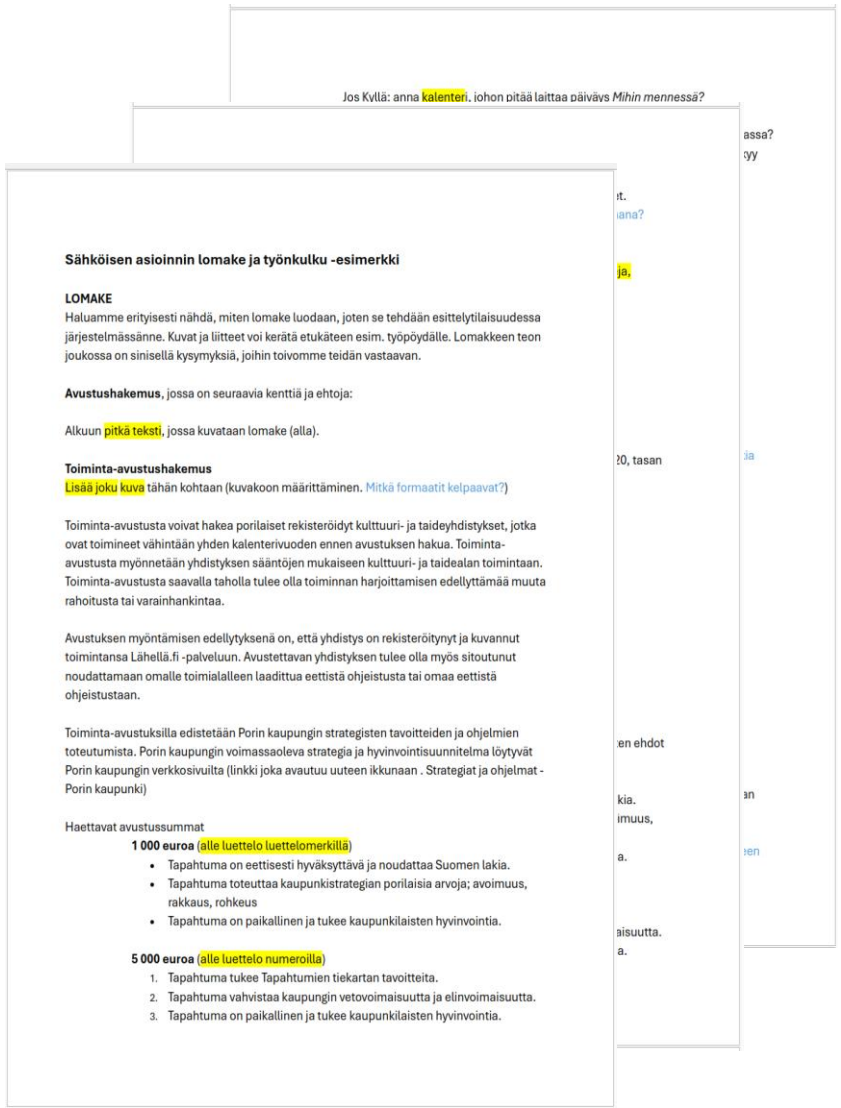
003

Asiakaspalauteanalyysi

Palautteiden automaattinen luokittelu, teemojen tunnistus ja kehityskohteiden nostaminen.

Auttaa reagoimaan kuntalaisten ja asukkaiden tarpeisiin proaktiivisesti.

Tekoäly tuotannossa nyt



Sähköisen asioinnin lomake ja työnkulku -esimerkki

LOMAKE
Haluamme erityisesti nähdä, miten lomake luodaan, joten se tehdään esittelytilaisuudessa järjestelmässänne. Kuvat ja liitteet voi kerätä etukäteen esim. työpöydälle. Lomakkeen teon joukossa on sinisellä kysymyksiä, joihin toivomme teidän vastaavan.

Avustushakemus, jossa on seuraavia kenttiä ja ehtoja:

Alkuun pitkä teksti, jossa kuvataan lomake (alla).

Toiminta-avustushakemus
Lisää joku kuva tähän kohtaan (kuvakoon määrittäminen. Mitkä formaatit kelpaavat?)

Toiminta-avustusta voivat hakea porilaiset rekisteröidyt kulttuuri- ja taideyhdistykset, jotka ovat toimineet vähintään yhden kalenterivuoden ennen avustuksen hakua. Toiminta-avustusta myönnetään yhdistyksen sääntöjen mukaiseen kulttuuri- ja taidealan toimintaan. Toiminta-avustusta saavalla taholla tulee olla toiminnan harjoittamisen edellyttämää muuta rahoitusta tai varainhankintaa.

Avustuksen myöntämisen edellytyksenä on, että yhdistys on rekisteröitynyt ja kuvannut toimintansa Lähellä.fi -palveluun. Avustettavan yhdistyksen tulee olla myös sitoutunut noudattamaan omalle toimialalleen laadittua eettistä ohjeistusta tai omaa eettistä ohjeistustaan.

Toiminta-avustuksilla edistetään Porin kaupungin strategisten tavoitteiden ja ohjelmien toteutumista. Porin kaupungin voimassaoleva strategia ja hyvinvointisuunnitelma löytyvät Porin kaupungin verkkosivuilta (linkki joka avautuu uuteen ikkunaan . Strategiat ja ohjelmat - Porin kaupunki)

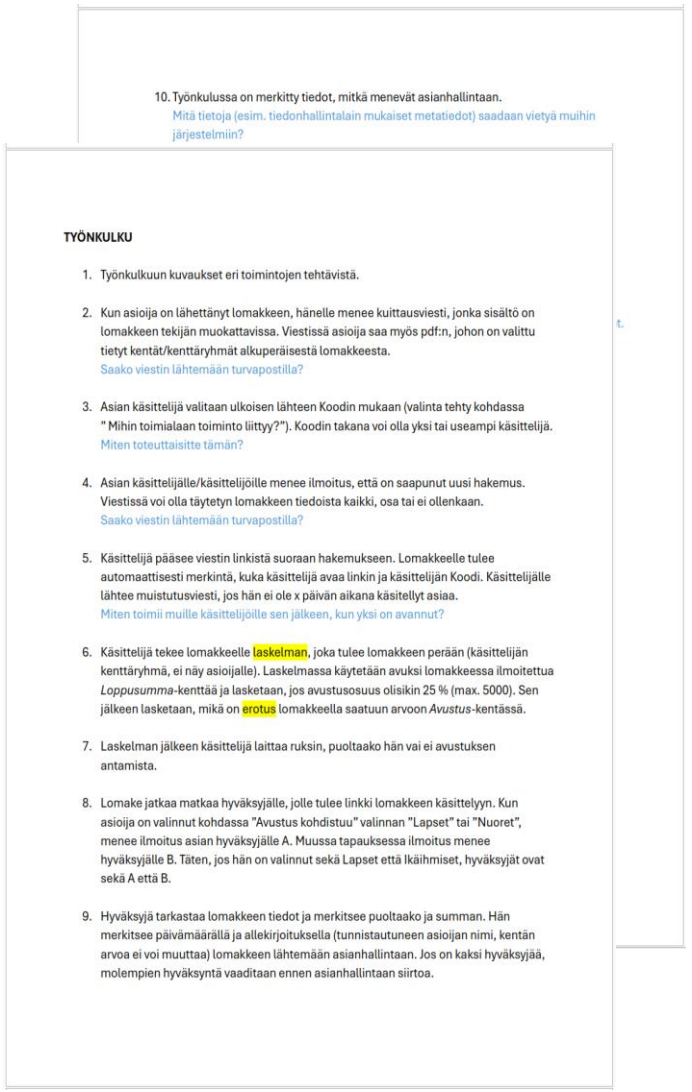
Haettavat avustussummat

1 000 euroa (alle luettelo luettelomerkillä)

- Tapahtuma on eettisesti hyväksyttävä ja noudattaa Suomen lakia.
- Tapahtuma toteuttaa kaupunkistrategian porilaisia arvoja; avoimuus, rakkaus, rohkeus
- Tapahtuma on paikallinen ja tukee kaupunkilaisten hyvinvointia.

5 000 euroa (alle luettelo numeroilla)

1. Tapahtuma tukee Tapahtumien tiekartan tavoitteita.
2. Tapahtuma vahvistaa kaupungin vetovoimaisuutta ja elinvoimaisuutta.
3. Tapahtuma on paikallinen ja tukee kaupunkilaisten hyvinvointia.

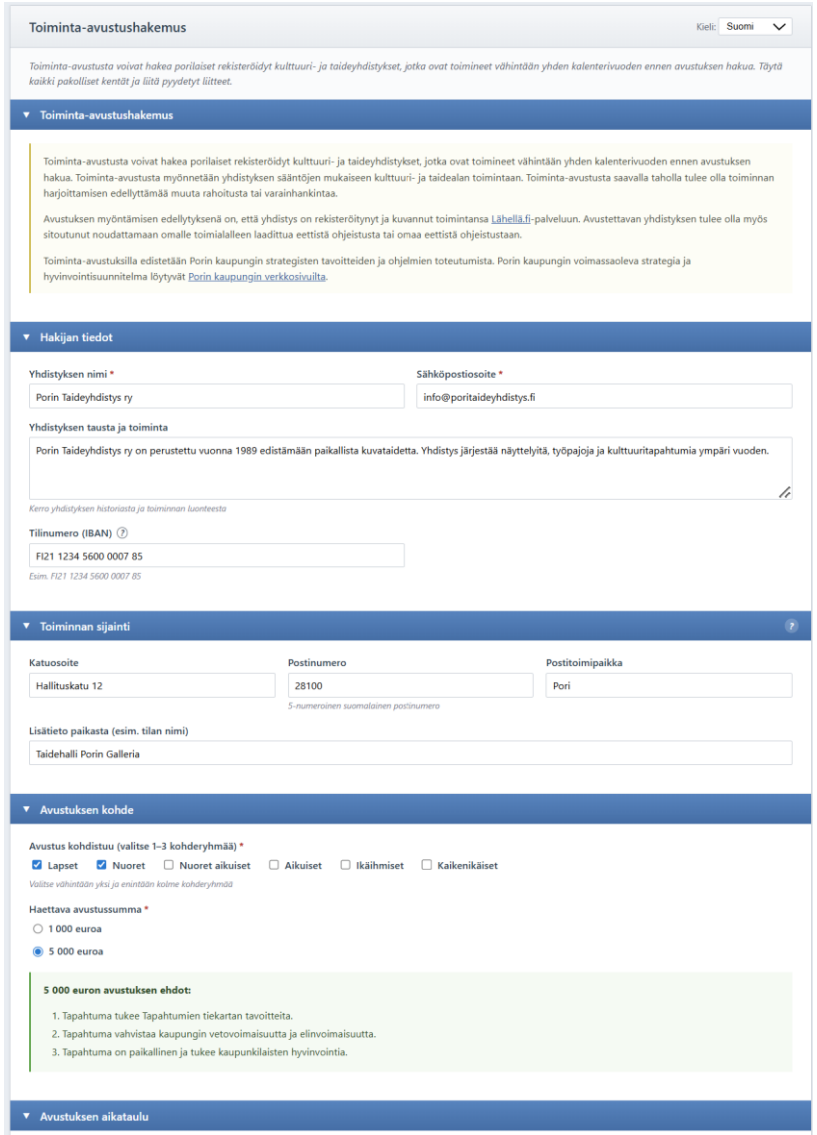


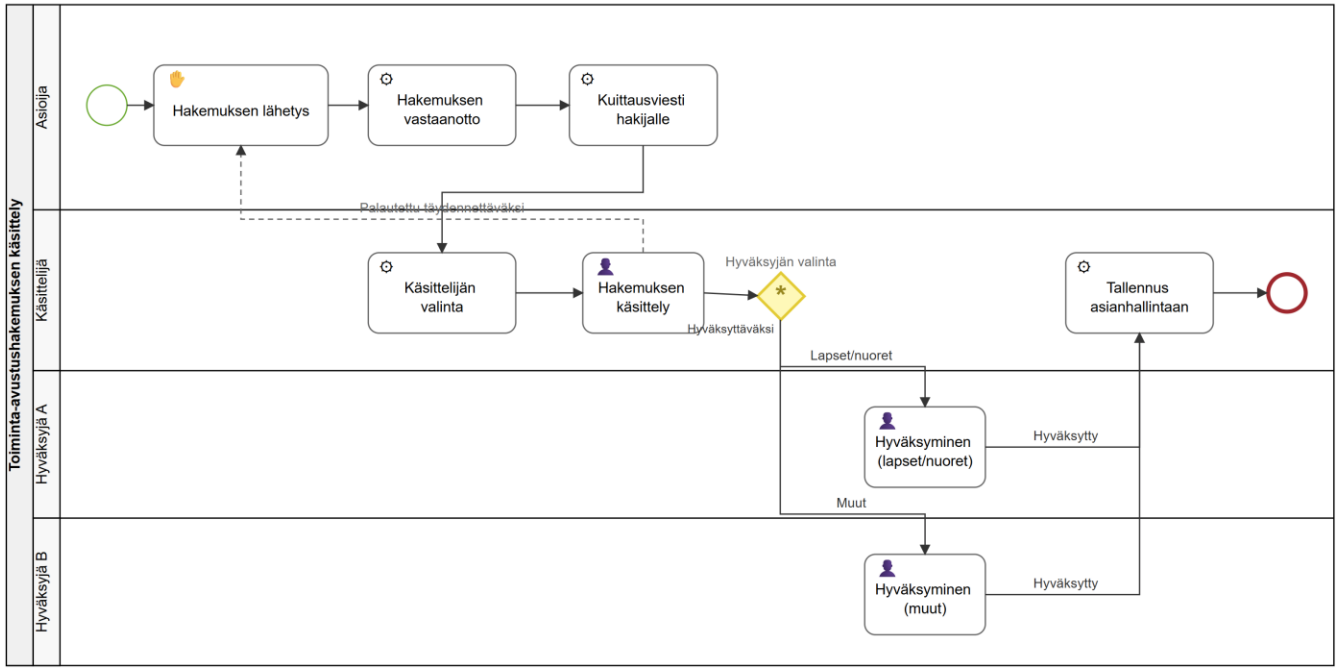
10. Työnkulussa on merkitty tiedot, mitkä menevät asianhallintaan.
Mitä tietoja (esim. tiedonhallintalain mukaiset metatiedot) saadaan vietyä muihin järjestelmiin?

TYÖNKULKU

1. Työnkulkuun kuvaukset eri toimintojen tehtävistä.
2. Kun asioija on lähettänyt lomakkeen, hänelle menee kuittausviesti, jonka sisältö on lomakkeen tekijän muokattavissa. Viestissä asioija saa myös pdf:n, johon on valittu tietyt kentät/kenttäryhmät alkuperäisestä lomakkeesta.
Saako viestin lähtemään turvapostilla?
3. Asian käsittelijä valitaan ulkoisen lähteen Koodin mukaan (valinta tehty kohdassa " Mihin toimialaan toiminto liittyy?"). Koodin takana voi olla yksi tai useampi käsittelijä.
Miten toteuttaisitte tämän?
4. Asian käsittelijälle/käsittelijöille menee ilmoitus, että on saapunut uusi hakemus. Viestissä voi olla täytetyn lomakkeen tiedoista kaikki, osa tai ei ollenkaan.
Saako viestin lähtemään turvapostilla?
5. Käsittelijä pääsee viestin linkistä suoraan hakemukseen. Lomakkeelle tulee automaattisesti merkintä, kuka käsittelijä avaa linkin ja käsittelijän Koodi. Käsittelijälle lähtee muistutusviesti, jos hän ei ole x päivän aikana käsitellyt asiaa.
Miten toimii muille käsittelijöille sen jälkeen, kun yksi on avannut?
6. Käsittelijä tekee lomakkeelle laskelman, joka tulee lomakkeen perään (käsittelijän kenttäryhmä, ei näy asioijalle). Laskelmassa käytetään avuksi lomakkeessa ilmoitettua *Loppusumma*-kenttää ja lasketaan, jos avustusosuus olisikin 25 % (max. 5000). Sen jälkeen lasketaan, mikä on erotus lomakkeella saatuun arvoon *Avustus*-kentässä.
7. Laskelman jälkeen käsittelijä laittaa ruksin, puoltaako hän vai ei avustuksen antamista.
8. Lomake jatkaa matkaa hyväksyjälle, jolle tulee linkki lomakkeen käsittelyyn. Kun asioija on valinnut kohdassa "Avustus kohdistuu" valinnan "Lapset" tai "Nuoret", menee ilmoitus asian hyväksyjälle A. Muussa tapauksessa ilmoitus menee hyväksyjälle B. Täten, jos hän on valinnut sekä Lapset että Ikäihmiset, hyväksyjät ovat sekä A että B.
9. Hyväksyjä tarkastaa lomakkeen tiedot ja merkitsee puoltaako ja summan. Hän merkitsee päivämäärällä ja allekirjoituksella (tunnistautuneen asioijan nimi, kentän arvoa ei voi muuttaa) lomakkeen lähtemään asianhallintaan. Jos on kaksi hyväksyjää, molempien hyväksyntä vaaditaan ennen asianhallintaan siirtoa.

Tekoäly tuotannossa nyt





Tekoäly muuttaa asiakaskohtaamisen

Ennakoiva palvelu

Palvelu ennen pyyntöä

Tekoäly tunnistaa elämäntilanteen muutokset ja tarjoaa palvelun automaattisesti. Eläköityvälle etuudet, perheelle päivähoito, ikääntyvälle palvelutarpeen arvio.

Saumaton kanavasiirto

Asiakas ei toista itseään

Asiakas aloittaa chatbotissa, jatkaa puhelimessa, päättää sähköpostiin. Konteksti, tunnetila ja asian eteneminen siirtyvät automaattisesti mukana.

Reaaliaikainen valmennus

Yhdestä tulee viisi

AI auttaa virkailijaa keskustelun aikana: hakee tiedot, ehdottaa muotoiluja, tarkistaa lainmukaisuuden hetkessä. Asiantuntemus skaalautuu.

Itsepalvelun uusi taso

AI hoitaa rutiinin

Tekoälyagentti hoitaa lupia, vastauksia ja ohjausta valvotusti ja säädösten mukaisesti. Virkailijat keskittyvät vaikeisiin ja eettisiin tilanteisiin.

Yli organisaatiorajojen

Asukas, ei toimijat

Asiakkaan suostumuksella konteksti siirtyy kunta → hyvinvointialue → Kela → DVV. Asukas hoitaa asiansa, ei eri toimijoita.

Selitettävä päätöksenteko

Päätös selitettävissä

Jokaisesta AI-avusteisesta päätöksestä syntyy ymmärrettävä peruste. Asiakas saa todellisen vastauksen 'miksi'-kysymykseen. AI Act -valmis lähtökohtaisesti.

Twoday eBS – agenttinen prosessialusta

Sovellukset

Valmiit ratkaisut

Sähköinen asiointi, arkisto, allekirjoitus, asianhallinta, dokumentit, sopimukset, asiakaspalvelu, ajanvaraus, chat, chatbot, etäpalaverit, julkaisut, projektinhallinta + muuta.

Agenttinen ydin

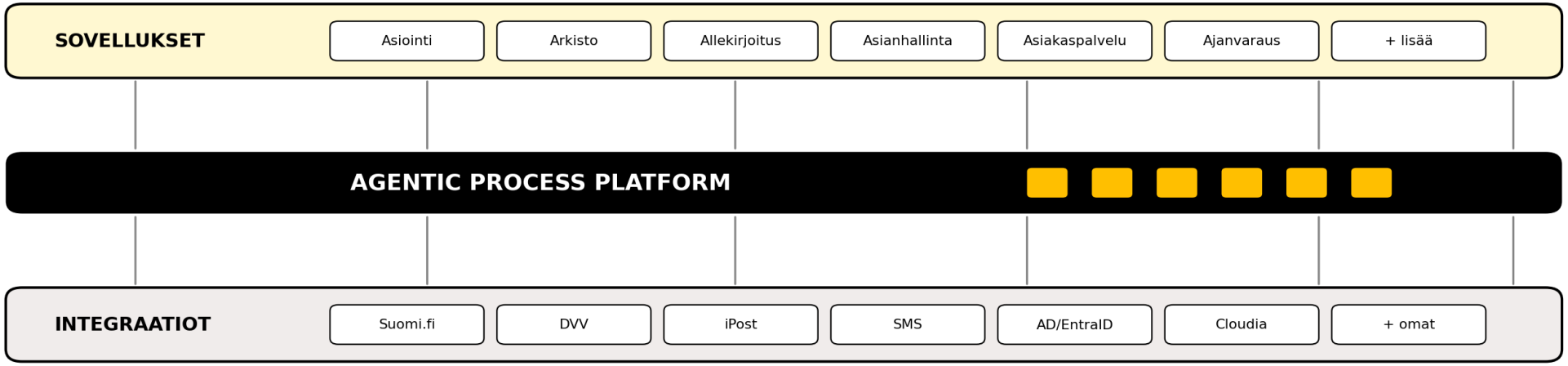
Tekoäly moottorina

Tekoälyagentit hoitavat liiketoimintaprosesseja valvotusti. Generatiivinen AI, koneoppiminen ja perinteinen automaatio yhdessä alustassa.

Integraatiot

Suomi sisäänrakennettuna

Suomi.fi (tunnistus, viestit, valtuudet, maksut), DVV, iPost, SMS, AD/EntraID/OpenID, Cloudia sekä avoimet rajapinnat omille järjestelmillenne.




twoday