

# *Soten digitaalinen arkkitehtuuri*

*Johtava konsultti, Marko Kaukonen , Istekki Oy*



# *Digitaalinen murros*

Digitalisaatio tulee muuttamaan tulevaisuuden SOTE toimintaympäristöä

Tuottavuuskehityksen keskeinen mahdollistaja on digitalisoituvat palveluprosessit ja palvelut

Asiakkuudenhallinta ja toiminnanohjaus kasvattavat merkitystään

Asiakaskäyttäytyminen muuttuu

Tavat tehdä työtä muuttuu

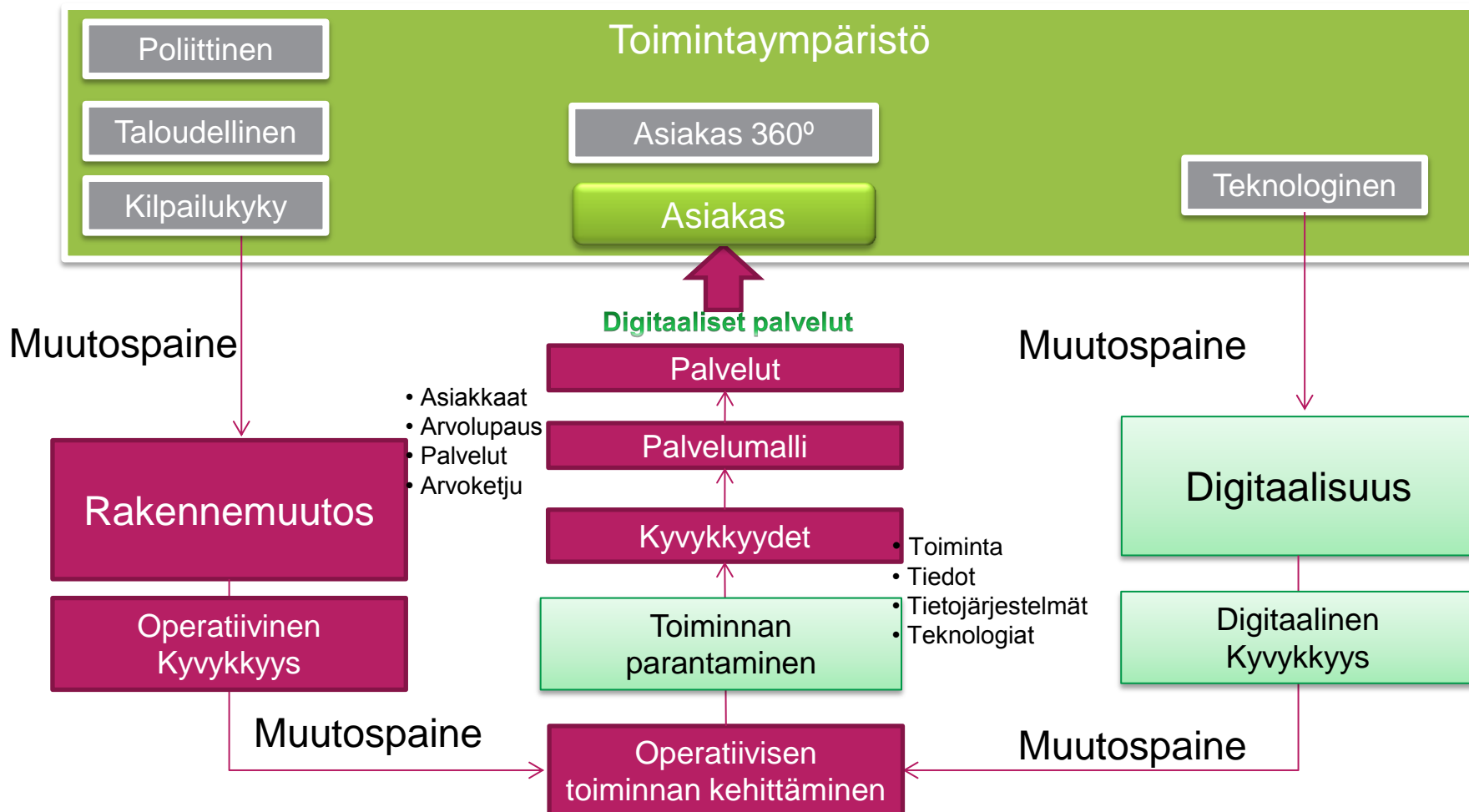
Kaikki mikä voi digitalisoituu

# *Digitaaliset palvelut*

- Ydinpalvelut ja sähköinen asiointi eivät ole tulevaisuudessa erillään
  - Ydinpalveluilla on 24/7/365 digitaalinen kyvykkyys
- Digitaaliset palvelut ylittävät perinteiset organisaatio- ja prosessirajat
- Sosiaalisten verkostojen, mobiilisuuden, analytiikan ja pilvipalveluiden hyödyntäminen tulee osaksi palveluita
- Ydinalueiksi muodostuvat automaattinen prosessi- ja toiminnanohjaus
- Palvelut personoituvat - Internet of me , MyData.



# Dynaaminen toimintaympäristö



# *Digitalisatioon vastaaminen*

- Vaatii organisaatiolta uudenlaista kyvykkyyttä ja halua toteuttaa digitaalisen muutoksen läpivienti (transformaatio)
- Muutoksen aikaansaanti ei onnistu pelkällä teknologialla, vaan myös tapojen tuottaa ja johtaa palveluita tulee uudistua.
- Digitaalisten palvelujen tunnistaminen ja kehittäminen tarvitsee kokonaisvaltaista arkkitehtuurillista näkemystä – digitaalista palveluarkkitehtuuria

# Digitaalisuuden ”menestystekijät”

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Asiakas 2.0 osallistuu, vaikuttaa, kuluttaa ja vaatii palveluita 24/7/365

## ROHKEUS

- Rohkeutta ajatella ennakkoluulottomasti

## YHDESSÄ TEKEMINEN

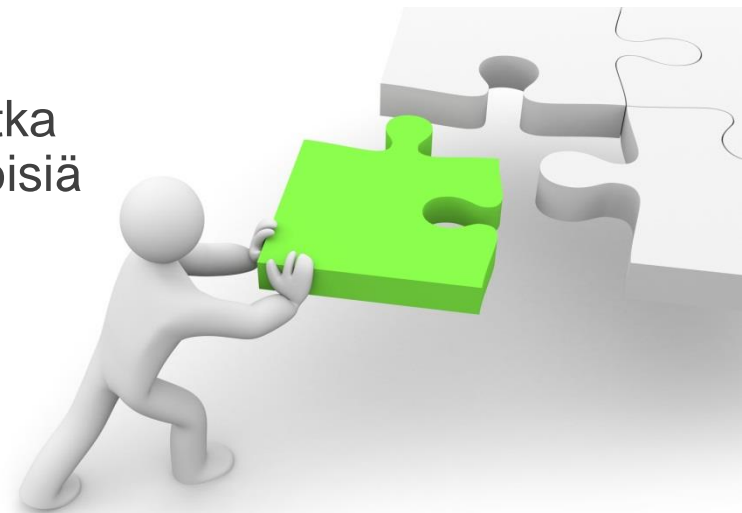
- Muodostuu usean palvelun ja toimijan dynaaminen ekosysteemi

## LUOVUUS

- Proaktiivisuus, ”intoahimo” ratkaista asioita eri tavalla kuin on aikaisemmin tehty

# *Digitaalinen palveluarkkitehtuuri*

- Digitalisaation onnistumiseen tarvitaan kokonaisvaltaista viitekehystä - Digitaalista palveluarkkitehtuuria
- Tulevaisuuden digitaalinen palveluarkkitehtuuri rakennetaan asiakkaan ympärille
- Digitaalinen arkkitehtuurimalli koostuu useasta eri elementistä, joka rakentuu digitaalisista kohtaamisista digitaalisiin palveluihin ja siitä jalostettavaan dataan
- Tulevaisuudessa pärjäävät organisaatiot, jotka pystyvät luomaan innovatiivisia asiakaslähtöisiä palvelumalleja palveluarkkitehtuurin avulla
- Digitaalinen palveluarkkitehtuuri kytketään strategiaan



# Strateginen kytkentä

Strategiset  
päämäärät

Arvot / toimintaperiaatteet

ROHKEUS

YHDESSÄ TEKEMINEN

LUOVUUS

ASIAKASLÄHTÖISYYS

Suunnannäyttäjä

**Määrätietoinen  
kokonaisjohtaminen**

Digitaaliset palvelumallit ja niitä tukevat kyvykkyydet  
Tiedolla johtaminen , johtamisen sähköiset työpöydät  
BigData ja analytiikka (BI)  
Toiminnanohjaus (ERP)  
Asiakkuudenhallinta (CRM)

**Vahva  
palvelutuotanto**

Digitaalisen strategian toteuttaminen (Dynaaminen ekosysteemi , palvelumalli , digitaaliset kyvykkyydet)  
Toiminnan optimoitu resursointi (resurssien- ja kapasiteetinhallinta)  
Reaaliaikainen tilannekuva analysointi , tulevaisuuden skenaarioanalyysi (BI , Big Data , Tiedolla johtaminen)



# *Digitalisoituminen ei käynnisty itsestään*

*Asiakasnäkökulmat digitaalisten palvelujen kehittämiseen*



# *Kouvolan Kaupunki , RATAMO – keskus Palvelujen kehittämis- ja hallintamalli*

- Syksyllä 2018 valmistuvassa Ratamo-keskuksessa erikoissairaanhoidon toiminnot integroidaan yhdeksi asiakaslähtöiseksi palvelujärjestelmäksi yhdessä perusterveydenhuollon sekä sosiaalitoimen palvelujen kanssa.
- Ratamo-keskuksen uudet toimintamallit vaativat toimiakseen digitaalista palveluarkkitehtuuria osana digitaalisten palvelujen kehittämis- ja hallintamallia.

# *Kuopion kaupunki*

## *Toimintasuunnitelma*

- Digitalisaatio nähdään tällä hetkellä merkittävimpänä muutostrendinä, joka kohdistuu sekä kuluttajan saamiin palveluihin että näiden palvelujen tuottamisen prosesseihin
- Tavoitteena on käynnistää useita vuosia kestävä kehitysjakso, jonka aikana Kuopio nostaa digitaalista kyvykkyyttään
- Kehityksen tehokkaan ohjauksen tueksi rakennetaan digitaalista kehitysohjelmaa

# *Etelä-Pohjanmaan – sairaanhoitopiiri*

## *Digitaalinen palveluarkkitehtuuri*

- Digitalisaatio tulee muuttamaan tulevaisuuden toimintaympäristöä, joka pakottaa myös tietohallinnon kehittämään digitalisoituja palveluita sekä uudistamaan palvelujen tuottamisen prosesseja
- Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri kehittää systemaattisesti tietohallinnon tarjoamien palveluiden laatua, sekä tietohallinnon ja koko organisaation digitaalisia kyvykkyyksiä toteuttaa tulevaisuuden asiakaslähtöisiä digitaalisia palveluita

# Lopuksi

*Tarvitaan myös kumppania, joka auttaa digitaalisen muutoksen kokonaisvaltaisessa tarkastelussa sekä transformaation läpiviennissä.*



*Sote-sektorin palveluiden digitalisointi on keskeinen yhteinen menestystekijä ja avain asiakastyytyväisyyden sekä tuottavuuden parantamiseen.*

*istekki.fi  
etunimi.sukunimi@istekki.fi*