

VEROHALLINTO RAKENTAA DIGITAALISTA MENESTYSTARINAANSA QPR:N KANSSA



HAASTE

- VANHAT TIETOJÄRJESTELMÄT JA TOIMINTATAVAT
- LIIKAA MANUAALISIA TYÖVAIHEITA
- KOKONAISKUVA PROSESSEISTA JA TIETOJÄRJESTELMISTÄ PUUTTUU



RATKAISU

- QPR ENTERPRISEARCHITECT KÄYTTÖÖN
- QPR UI JULKAISUALUSTA KÄYTTÖÖN
- QPR KONSULTOINTIPAVELUJEN HYÖDYNTÄMINEN



HYÖTY

- YHTENÄINEN KOKONAISKUVA
- TEHOKKUUS JA MOTIVAATIO
- LISÄÄNTYNYT ASIAKASTYYTYVÄISYYS
- TOIMINTAVARMUUS PARANTUNUT
- YHTEINEN KIELI
- ROBOTIIKKA RUTIINEIHIN

YHTENÄINEN KOKONAISKUVA

Verohallinnon prosessien tehostamistyössä on kartoitettu yhtenäinen kokonaiskuva nykytilasta ja tavoitetilasta. Verohallintoon hankittiin QPR:n työkalut, jotka auttoivat ymmärtämään prosessien pullonkaulat, tietojärjestelmien päällekkäisyydet ja kehitettiin organisaatiolle yhteinen kieli sekä yhteinen tapa kommunikoida ja mallintaa asioita. Vanhojen tietojärjestelmien monimutkaiset integraatiot eivät aina toimineet, mikä aiheutti liian monimutkaisia ratkaisuja. "Sopiva kuvaamisen taso ja toimiva kokonaiskuva projektien tueksi on löytynyt yhteistyössä QPR:n konsulttien kanssa", toteaa Verohallinnon kehitysjohtaja Anssi Sahlman.

TEHOKKUUS JA MOTIVAATIO

Verohallinto on suomalaisen julkisen sektorin digitalisoitumisen menestystarina, ja se on saanut paljon kiitosta digitaalisten palvelujen menestyksekkästä käyttöönotosta. Asiointi on helpottunut sekä kuluttajien että yritysasiakkaiden näkökulmasta - asiakkaat voivat kommunikoida verottajan kanssa milloin ja missä vain. Myös tietojen oikeellisuus on parempi, kun tiedot saadaan heti sähköisesti järjestelmiin. "QPR on ollut osaltaan tukemassa Verohallintoa prosessien virtaviivaistamisessa, ja henkilöstö on vapautunut tekemään vähemmän rutiinimaisia tehtäviä. Henkilöstö pääsee



Verohallinnon tavoitteena on olla Suomessa ja kansainvälisesti arvioituna arvostettu organisaatio, yksi maailman parhaista verohallinnoista. Sujuvat ja tehokkaat prosessit auttavat saavuttamaan tämän tavoitteen. Verohallinnossa työskentelee lähes 5000 henkilöä, ja veroja kerätään yli 50 mrd euroa vuodessa.

// QPR:n työkalut ja konsultointipalvelut ovat merkittävästi auttaneet Verohallintoa tehostamaan toimintaansa, ja sitä kautta helpottamaan asiakkaiden asiointia."

Anssi Sahlman
Johtaja - Verohallinto



katsomaan verohallinnon toimintamalleja suoraan QPR:n järjestelmien kautta. Avoimuus lisää työntekijöiden ymmärrystä oman työpanoksen merkityksestä organisaatiossa sekä koko yhteiskunnassa, ja motivoi henkilökuntaa”, sanoo Anssi Sahlman.

TYYYTYVÄISET ASIAKKAAT

“Asiakstarpeiden tunnistaminen ja prosessien kehittäminen ovat helpottaneet kuluttajien ja yritysten kommunikointia verottajan kanssa”, kertoo Anssi Sahlman. Digitaaliset palvelut kuten veroilmoitus verkossa, OmaVero-palvelu ja verokortin hakeminen verkossa ovat vaikuttaneet positiivisesti asiakkaiden mielipiteisiin. Läpinäkyvyyden ja avoimuuden myötä suomalaiset katsovat verojen maksun kuuluvan kansalaisvelvollisuuksiin.

TOIMINTAVARMUUS PARANTUNUT

Verotus on yhteiskunnan kannalta kriittinen toiminto, ja sen turvaaminen on kaikkien kansalaisten kannalta ensisijaisen tärkeää. Verotusprosessi on tarkasti määritelty, ja verotuskoneiston kautta suunnitellaan mihin resurssit kuluvaan prosessijakson aikana kannattaa suunnata. 1980-90 luvuilla tehtiin vielä ”mappityöskentelyä”, nyt verohallinnossa tehdään sähköistä mittausta sekä seurantaa, ja pyritään tekemään asiat mahdollisimman tehokkaasti. Seuranta on hyvinkin aktiivista, koska verohallinnon toimintavarmuus on siitä kiinni. “Esimerkiksi lakimuutosten tullessa voimaan pystyy Verohallinto nyt QPR:lla luodun kokonaiskuvan ansiosta ymmärtämään kokonaisuutta paremmin. Samalla vältetään yllätyksiltä, ja pystytään arvioimaan muutosten mahdolliset vaikutukset”, toteaa Anssi Sahlman.

“// Prosessityön voima on yhteinen kieli sekä yhteinen tapa kommunikoida ja mallintaa asioita. Yhteinen tapa mahdollistaa helpon siirtymisen alueelta toiselle, ja kaikki sidosryhmät ymmärtävät nyt paremmin mitä liiketoiminnassa tapahtuu.”

Anssi Sahlman
Johtaja - Verohallinto



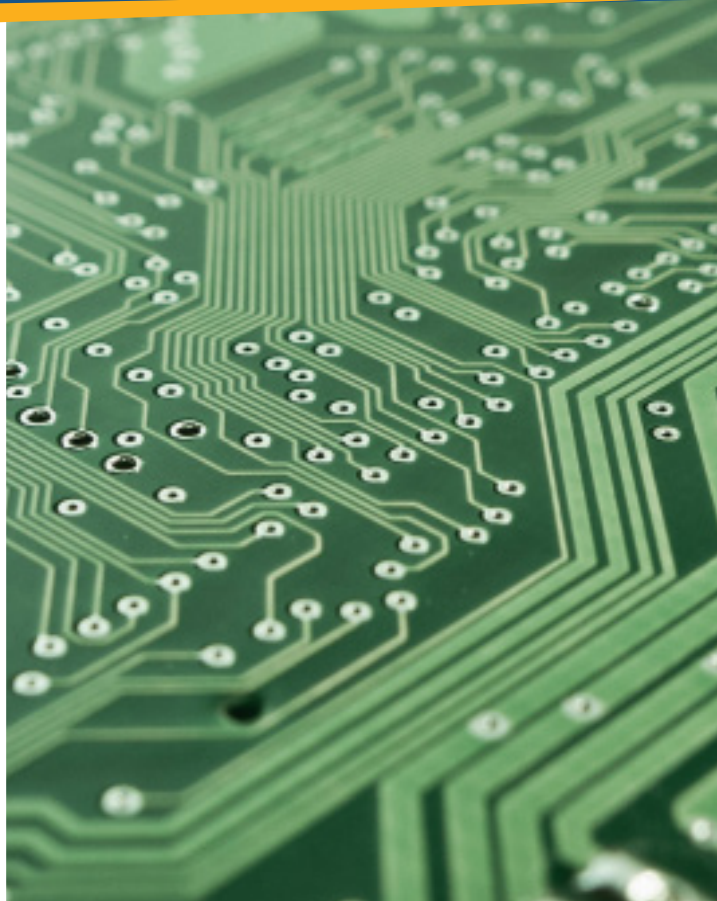
YHTEINEN KIELI

Yhteinen kieli on helpottanut siirtymistä alueelta toiselle, ja kaikki sidosryhmät ymmärtävät nyt paremmin mitä liiketoiminnassa tapahtuu. Yhdenmukainen kommunikointi on tärkeää myös ulkopuolisten toimittajien kanssa siitä, miten prosessin halutaan toimivan. Ilman yhteistä kieltä on toimittajan vaikea toteuttaa asiakkaan toiveet. QPR on auttanut Verohallintoa yhteisen kommunikaatiotyylin löytymisessä, mikä on osaltaan auttanut suuren Valmis-hankkeen läpiviemisessä.

ROBOTIIKKA RUTIINEIHIN

Verohallinto haluaa keskittää henkilöstönsä voimavaroja olennaisiin asioihin, eli parempiin asiakaspalveluprosesseihin ja asiantuntijatehtäviin. Mittaustyökaluja hyödyntämällä saadaan selville, miten paljon työtä mikäkin vaihe vaatii. Siksi RPA eli robotiikka on otettu avuksi rutiinitehtävien suorittamiseen. Tehokkuutta on mahdollista parantaa ilman lisähenkilökuntaa.

“Yhteistyö QPR:n kanssa alkoi prosessimallinnuksesta jatkuen laajamittaiseen arkkitehtuurityöhön - nyt yhteistyötä katsotaan kokonaisvaltaisemmin. Digitaalisen strategian kehittäminen Verohallinnossa jatkuu, ja olemme ketterästi mukana tulevaisuuden haasteissa”, kertoo Verohallinnon kehitysjohtaja Anssi Sahlman.



QPR SOFTWARE OYJ

QPR Software Oyj (Nasdaq Helsinki) tarjoaa asiantuntijapalveluja ja ratkaisuja toiminnan johtamiseen ja kehittämiseen, sekä muutoshankkeiden ja operatiivisen toiminnan tukemiseen. Näiden tueksi QPR Software toimittaa yli 50 maassa strategian toimeenpanon, tulos- ja prosessijohtamisen, prosessianalyysin sekä kokonaisarkkitehtuurin ratkaisuja tukevia ohjelmistoja.