



Case: Eläketurvakeskus

Kohti joustavaa sisällönhallintaa

ELÄKETURVAKESKUS LYHYESTI

Eläketurvakeskus on työeläketurvan kehittämisen ja toimeenpanon lakisääteinen yhteistyöelin, asiantuntija ja yhteisten palvelujen tuottaja. Eläketurvakeskus toimii luotettavan, oikeudenmukaisen ja tehokkaasti järjestetyn työeläketurvan puolesta.

RATKAISUN ASIAKASHYÖDYT

- Saavutetaan kustannussäästöjä
- Asiakkaita voidaan palvella nopeammin
- Tiedottaminen on tehokkaampaa
- Tietoturva paranee
- Asiakirjahallinnan menettelytavat yhtenäistyvät
- Asiakirjojen päivitys ja jakelu on helppoa
- Manuaalinen rutiinityö, virheet ja paperinkäyttö vähenevät
- Tietoa on helpompi tallentaa, siirtää ja arkistoida
- Loppukäyttäjällä on tutut työasemaohjelmistot

Lait ja säädökset kehittämistyön ohjaajina

Eläketurvakeskuksen asiakirjojen käsittelyä ohjaavat lait, säädökset ja suositukset. Näitä ovat muun muassa hyvä tiedonhallintatapa, tiedon jäljitettävyyys ja eheys sekä henkilötietojen salassapito ja korkea tietoturvaso.

Eläketurvakeskus halusi varmistaa toimivansa hyvän tietohallintatavan mukaisesti sekä asiakkaidensa ja kumppaneidensa tulevaisuuden asiakaspalveluvaatimukset huomioiden. Tämän vuoksi käynnistettiin testausprojekti yhteistyössä Digian kanssa.

Testausprojektin tavoitteena oli selvittää, miten uusien Microsoft Office system -ohjelmistojen avulla voidaan hyödyntää rakenteista tietoa asiakirjojen tuotannossa, uudelleenkäytössä ja jakelussa.

Synenergiaa asiakirjahallintaan

Digia tukee Eläketurvakeskusta sen kehittäessä yhtenäistä, sähköistä asiakirjahallinnan toimintatapaa. Pitkäaikaisen, edelleen jatkuvan yhteistyön tuloksena syntyy asiakirjatuotannon hallintamalli.

Teknologiaratkaisuna on 2007 Microsoft Office system –ohjelmistoista koottu kattava kokonaisuus, jolla Digia Enterprise Content Management –toteutus on joustavaa, nopeaa ja kustannustehokasta.

Digia perehtyi huolellisesti Eläketurvakeskuksen prosesseihin ja tietotarpeisiin. Määrittelytulosten valossa päätettiin aloittaa kehittämisprosessi yhdestä, selkeäsi rajatusta toiminnosta. Työ aloitettiin kartoittamalla, kuinka eläkepäättökseen liittyvät muutoksenhakutoiminto voitaisiin sähköistää.

”Meidän kannaltamme prosessi alkaa, kun saamme eläkelaitokselta lausuntopyyntön. Tällä hetkellä lausuntopyyntö saapuu meille paperimuodossa ja sen liitteenä on runsaasti asian käsittelyyn liittyviä asiakirjoja,” kertoo Eläketurvakeskuksen projektipäällikkö Riitta Ahovaara.

Materiaalimäärä kasvaa sitä mukaa, kun tapauksen käsittely etenee. Lopulta Eläketurvakeskus tuottaa asiasta lausunnon - käytännössä uuden asiakirjan. Lausuntoon liitetään pohjatietoa monista asiakirjoista, aiemmista käsittelyvaiheista sekä muista tietolähteistä.

Valmis hyväksytty lausunto ja siihen liittyvät lisäselvitykset lähetetään lausuntopyyntön lähettäjälle. Tämän jälkeen prosessia vievät eteenpäin muut työeläkejärjestelmän toimijat.

”Jatkossa tavoitteemme on palvelun läpinäkyvyys. Tämä tarkoittaa, että työntekijällä on mahdollisuus seurata oman tapauksen etenemistä reaaliajassa sähköisten palvelukanavien kautta. Edellytyksenä on kuitenkin, että työeläkejärjestelmän toimijat tekevät nykyistä laajempaa yhteistyötä,” sanoo johtaja Riitta Korpiluoma Eläketurvakeskuksesta.

Pitkäjänteinen yhteistyö johtaa tuloksiin

Digia ja Eläketurvakeskus ovat tehneet sisällönhallinnan kehittämisyhteistyötä vuodesta 2003 ja työ jatkuu edelleen. Digia tuo konsulttina Eläketurvakeskuksen hankkeeseen vahvan sisällönhallinnan asiantuntemuksen.

Hankkeen tulosten arvioinnin jälkeen päätetään jatkosta ja varsinaisen tuotantoympäristön toteutuksesta. Parhaillaan Eläketurvakeskuksessa suunnitellaan sekä asianhallintaa että sähköistä asiointia, jotka linkittyvät jatkossa tiiviisti asiakirjojen tuotantoon.

Sertifioituna Gold-tason Microsoft-kumppanina Digia panostaa uusimpiin Office-tuotteisiin perustuviin Digia Enterprise Content Management-ratkaisuihin. Digia soveltaa ratkaisumallia muillakin toimialoilla. Toimituksia on tehty muun muassa Kuopion kaupungille ja Huoneistokeskukselle.

”Yhteistyö Digian konsulttien kanssa on ollut joustavaa ja tuloksellista sisällön ja asiakirjojen hallinnan haasteellisessa ja pitkäjänteisessä kehittämistyössä,” sanoo projektipäällikkö Riitta Ahovaara Eläketurvakeskuksesta.

”Ratkaisukokonaisuuden kattavuus ja valmius antavat mahdollisuuden laajojen asiakaskohtaisten Enterprise Content Management -kokonaisuuksien toteutukselle joustavasti, nopeasti ja kustannustehokkaasti”, sanoo johtava konsultti Tuomo Peltola Digiaa.

RATKAISUSSA KÄYTETTY TEKNOLOGIA

- 2007 Microsoft Office system
- Microsoft Office Word 2007
- Microsoft Office InfoPath 2007
- Microsoft Office SharePoint Server 2007
- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft SQL Server 2005

YHTEYSTIEDOT

Digia Oyj
Hiomotie 19, 00380 Helsinki
Vaihe: 010 313 3000
Yhteyshenkilö: Tuomo Peltola
email: tuomo.peltola@digia.com
Puhelin: 040 764 7176