

Valtori

Valtion tieto- ja
viestintätekniikkakeskus

Valtorin strategia 2022–2024

Valtori



Tehtävä

Tarjoamme turvalliset
ja yhteensopivat
ict-palvelut
valtionehallinnolle



Visio

Olemme asiakkaan
onnistumisen
mahdollistava
ict-kumppani

Valinnat tarjoamissamme palveluissa

- Keskitymme asioihin, joilla tuotamme lisäarvoa.

PANOSTAMME JATKOSSA ERITYISESTI

- Tietoturvapalveluihin
- Tulevaisuuden työn tarpeisiin vastaavaan viestintäteknologiaan (mm. puhe-, sähköposti-, verkkokokous-, pikaviesti- ja videoneuvottelupalvelut)
- Valtion uudistuvien toimitilojen ict-konseptiin

UUDISTAMME

- Modernisoimme työvoimavaltaisesti tuotettuja palveluita (mm. aluepalvelut, käyttövaltuuksien ja identiteetinhallinta, pientarvikehankinnat)
- Selkiytämme rooliamme TORI-käyttöpalveluiden tuottamisessa ja pilvitransformaation tukemisessa

KESKITYMME EDELLEEN

- Asiakastukeen
- Tietoliikennepalveluihin
- Päätele- ja etäyhteyksipalveluihin
- Integraatio- ja sanomanvälityspalveluihin
- T-käyttöpalveluihin

PIENENNÄMME VALTORIN ROOLIA

- Palveluissa, joissa olemme välittäjä ilman isoa lisäarvon tuottoa (mm. julkaisualustat, asiantuntijajärjestelmät, palvelunhallintajärjestelmä)
- Valituissa asiantuntijapalveluissa (mm. testauspalvelut, projekti- ja arkkitehtipalvelut)

Asiakaskeskeinen strategia 2022–2024

Toimintaympäristön muutokset

- Muuttuvat asiakastarpeet
- Työtapojen murros
- Kilpailu ICT-alan osaajista
- Julkinen velka
- Tietoturvaohjelmat
- Teknologiakehitys

Strategiset painopistealueet



Tyytyväinen asiakas

Visio



Olemme asiakkaan onnistumisen mahdollistava ICT-kumppani

Merkityksellinen työ

Erinomainen toimintakyky

Kustannustehokas toiminta

- Prioriteetit ja palveluvalikoiman kehittyminen oikeaan suuntaan varmistetaan asiakkaiden kanssa.
- Palveluita kehitetään asiakasymmärryksen pohjalta.
- Toimintamalleilla ja rooleilla edistetään asiakaslähtöistä toimintaa läpi organisaation.

Asiakas-
tarpeisiin
vastaavat
palvelut

- Raportoinnilla ja ennusteilla autetaan asiakasta talouden suunnittelussa.
- Varmistetaan hinnoittelulogiikkojen ja laskutusperusteiden tarkoituksenmukaisuus ja laskutusdatan oikeellisuus.
- Järjestelmillä ja automatisoinnilla tuetaan laskutusta.

Ajantasainen
ja
ennustettava
laskutus

- Asiakkaan itsenäistä asiointia sujuvoitetaan digitaalisella kanavalla.
- Data ja analytiikka tukevat asiakaskokemukseen liittyvää päätöksentekoa ja kehittämistä.
- Asiakasviestintää kohdennetaan nykyistä tarkemmin.

Digitaalinen
Valtori
asiakkaan
arkeen



Tavoitteena
**TYTYTYVÄINEN
ASIAKAS**

Valtori

- Johto ja esihenkilöt viestivät yhdenmukaisesti tehdyistä valinnoista ja tulevaisuuden suunnasta.
- Mitattavat tavoitteet johdetaan strategiasta jokaiselle valtorilaiselle saakka.

Valittuihin
asioihin
keskittyminen

- Vastuita ja rooleja selkeytetään läpi organisaation.
- Asiantuntijoiden vaikutus- ja päätöksentekomahdollisuuksia lisätään.

Selkeät vastuut
ja aidot
vaikutus-
mahdollisuudet

- Toimintamalleja kehitetään ketteriksi ja tarkoituksenmukaisiksi.
- Toimintatavat uudistetaan paikkariippumattoman työn tarpeisiin.
- Toimintakulttuuria vahvistetaan paremmin yhteistyötä tukevaksi.

Yhteiset arkea
sujuvoittavat
toimintatavat



Tavoitteena

**MERKITYKSELLINEN
TYÖ**

- Palveluiden toimivuutta kehitetään ennakoivasti.
- Asiakaspalvelun laatua ylläpidetään ja tukipyyntöjen läpimenoaikoja parannetaan.

Laadun ja
jatkuvuuden
parantaminen

- Palveluiden jatkuvuus varmistetaan.
- Palveluiden vaatimustenmukaisuus todennetaan.
- Tietoturvallisuusuhkien havainnointi- ja reagointikykyä parannetaan.

Turvalliset
palvelut

- Projektien läpimenoaikoja lyhennetään.
- Asiakas- ja palvelukehitysprojekteissa varmistetaan asiakkaan aktiivinen osallistuminen.
- Projektitoiminnan malleja ja työkaluja optimoidaan.

Tehokkaat
projektit



Tavoitteena
**ERINOMAINEN
TOIMINTAKYKY**

- Kustannustehokkuustavoitteet ja mittaaminen varmistetaan läpi organisaation.
- Vähennetään välillisiä kustannuksia.
- Palveluvalikoimaa optimoidaan.
- Palveluiden tuottamistapoja tehostetaan ja elinkaarikustannuksia johdetaan aktiivisesti.

Yksikkö-
kustannukset
alenevat

- Data ja työkalut kuntoon.
- Varmistetaan tarkoituksenmukainen datan hyödyntäminen.

Laadukas ja
läpinäkyvä data



Tavoitteena

**KUSTANNUSTEHOKAS
TOIMINTA**

Strategian vaiheistus ja prioriteetit



VISIO: Olemme asiakkaan onnistumisen mahdollistava ICT-kumppani

2024

Palveluiden jatkuva parantaminen – proaktiivinen toimintakulttuuri
(asiakaslähtöinen palveluvalikoima, datalla johtaminen, ennakointi)

2023

Asiakaslähtöinen toiminta läpi organisaation
(asiakaslähtöinen kehittäminen, digitaalinen asiointi, data ja analytiikka)

2022

Asiakkaiden perusodotuksiin vastaaminen – toimeenpanokyky uudelle tasolle
(asiakasymmärrys, projektit, laskutus, toimintavarmuus, toimintatavat)

2021

Rakenteiden selkeyttäminen
(strategia, tavoitteet, mittarit, toimintasuunnitelmat, vastuut & roolit)