



TIMMI

CASE STUDY

A-Tulkkaus Oy oli juuri päättänyt uudistaa tietojärjestelmänsä, kun pakolaiskriisi iski ja viranomaisen tulkkauspyynnöt moninkertaistuivat

Miten mullistuksista selvittiin?

TULKKIKESKUKSET



Tulkkikeskukset ovat Timmi Softwarelle perinteinen ja tuttu asiakassegmentti

Timmin vahva asema kunnissa johti osaltaan siihen, että heidän ohjelmistonsa on ollut kunnallisissa tulkkikeskuksissa käytössä jo 1990-luvun lopulta asti. Jo tuolloin ymmärrettiin molemmin puolin, että laadukas tietojärjestelmä tehostaa ja helpottaa tulkkauspalveluiden organisoimista merkittävästi.

Kunnalliset tulkkikeskukset olivat kuitenkin varsin pieniä kuntien sisäisiä yksiköitä, joiden budjetit mitoitettiin ainoastaan olemassa olevan toiminnan ylläpitämiseen. Investointi varsinaiseen kehitystyöhön tietojärjestelmien parantamiseksi ei yksinkertaisesti ollut mahdollista, joten Timmin ohjelmistoa tyydyttiin viilaamaan ad hoc -ratkaisuilla paremmin tulkki-keskusten tarpeita palvelevaksi.

Kokonaisuus oli toimiva ja se täytti kuntien sille asettamat tarpeet, mutta tulkkikeskuksissa nähtiin potentiaalia johonkin paljon suurempaan.

A-Tulkkaus Oy

- Suomen suurin tulkkaus-, käännös- ja asiakaskoulutuspalveluiden tuottaja
- Helsingin seudun asioimistulkkikeskus yhtiöitettiin vuonna 2015 A-Tulkkaus Oy:ksi
- Osakkaina ovat Vantaan, Helsingin ja Espoon kaupungit sekä HUS-kuntayhtymä
- Vuosittain yli 100 000 tulkkautuntia ja 17 000 käännössivua
- Yhtiön listoilla on satoja päteviä asioimistulkkereita ja kääntäjiä
- Asioimistulkkereita yli sadalla kielellä
- Kirjallisia käännöksiä noin viidelläkymmenellä kielellä

Tilanne muuttui kertarysäyksellä 2010-luvun puolivälissä, kun monissa kunnissa päätettiin yhtiöittää tulkkikeskukset. A-Tulkkaus Oy syntyi, kun pääkaupunkiseudun kuntien 20-vuotias asioimistulkkikeskus yhtiöitettiin omaksi osakeyhtiökseen.

Uusi osakeyhtiö käynnistää pitkään suunnitellut uudistukset

Yhtiöittämisspätös avasi uudet ovet toiminnan kehittämiselle: jos aiemmin oltiin osa monimutkaista virkamieskoneistoa, niin uusi osakeyhtiö on liiketaloudellisten tavoitteiden ohjaama. Uusi organisaatiomuoto mahdollisti investoinnit toiminnan tehostamiseksi, kun budjetointia voidaan tehdä pitkäjänteisemmin. Kalliitkin hankkeet voitaisiin toteuttaa, jos ne katsotaan järkeviksi kokonaisuuden kannalta.

“Vanha järjestelmämme ei enää vastannut tarpeitamme. Halusimme saada sujuvuutta, informaatiota, automaatiota!” kertoo A-Tulkkauksen toimitusjohtaja, Susanna Taipale-Vuorinen siitä hengestä, joka vallitsi, kun uudistuksiin vihdoinkin päästiin ryhtymään. “Vielä kolme vuotta sitten meidän toimistossamme tehtiin päivittäin töitä paperilomakkeilla”.

Aluksi A-Tulkkaus lähti selvittämään millaista tarjontaa ohjelmistomarkkinoilta löytyisi, nyt kun heillä olisi mahdollisuus hankkia järjestelmä, joka vastaisi heidän

“Vanha järjestelmämme ei enää vastannut tarpeitamme. Halusimme saada sujuvuutta, informaatiota, automaatiota!”

Susanna Taipale-Vuorinen

Toimitusjohtaja
A-Tulkkaus Oy

visiotaan toiminnan uudistamisesta, eikä pelkästään täyttäisi nykyisiä minimitarpeita. “Me yritettiin etsiä valmista järjestelmää joka vastaisi tarpeisiimme, mutta sellaista ei löytynyt”, Taipale-Vuorinen kuvailee kartoitusprojektia.

Timmi yllättää tarjouksellaan

Lopulta päädyttiin takaisin keskustelemaan Timmin kanssa, mutta uusista lähtökohdista. Timmillä aiheeseen oli paneuduttu omatoimisesti jo aiemmin: ymmärrettiin, ettei järjestelmä nykymuodossaan palvellut asiakkaan tarpeita, joten alustavia määrittelyjä oltiin tehty jo valmiiksi.

Timmi Softwaren myyntijohtaja Jani Asikainen kertoo, että “Tulkki keskustusten tarpeet on tunnistettu ja ratkaisut määritelty meillä jo vuosien 2012 - 2014 aikana, vaikka uudistuksia on päästy toteuttamaan vasta nyt”.

Timmillä tiedettiin, ettei tulkkauspalveluiden tarve katoaisi, joten haluttiin olla valmiina, jos asiakas päättäisi investoida ohjelmistoihinsa.

Nyt ei siis tarvitsisi tuijottaa pelkästään hintalappua, vaan tehtäisiin tavoitteellisesti yhdessä töitä vision eteen. “Päädyttiin siihen, että ensiksi peruspaketti pitää uusia palvelemaan paremmin tarpeitamme, ja sitten täytyy ryhtyä rakentamaan uusia ominaisuuksia”.

Timmi Software Oy

- Suomen johtavia julkishallinnon varausjärjestelmien toimittajia
- Yli 60 organisaatiossa käytetään toimittajan järjestelmää tilojen, henkilöiden ja laitteiden varaamiseen
- Ensimmäinen asiakastoimitus oli vuonna 1992 Kokkolan kaupungille
- Timmin organisaatiossa työskentelee 18 IT-alan ammattilaista
- Timmiläisillä on keskimäärin yli seitsemän vuotta työkokemusta TIMMI-järjestelmän kanssa työskentelystä
- Yrityksen omistajina ovat sen johto ja työntekijöitä

Pakolaiskriisi sekoittaa pakan uudelleen

Tulkkikeskusten pääasialliset asiakkaat ovat viranomaisia, jotka eivät ilman tulkkia pysty palvelemaan kaikkia asiakkaitaan.

Suomeen tulleet pakolaiset ja turvapaikanhakijat ovat merkittävin tulkkia tarvitseva ryhmä, sillä heidän täytyy asioida paljon viranomaisten kanssa, mutta he eivät usein puhu sujuvasti suomea tai ruotsia. Väärinymmärryksiin ei tietenkään ole virallisissa asioissa varaa.

Euroopan pakolaiskriisin myötä vuonna 2015 Suomeen tuli odotetun kolmen ja puolen tuhannen asemesta yli 32 000 turvapaikanhakijaa, mikä tiesi myös tulkkeskuksille näytön paikkaa. Tulkkia palveluiden kysyntä ylitti moninkertaisesti niiden tarjonnan: koulutettuja tulkkeja ei yksinkertaisesti löydy tarpeeksi.

Jos tulkkipalveluiden välittämisen tehostaminen oli aiemmin järkevä tavoite ja mahdollisuus kustannussäästöihin, tuli siitä vuoden 2015 aikana kriittinen prioriteetti palveluketjun toimintakyvyn säilyttämiseksi.

Uusi järjestelmä jouduttiin kehittämään "tulen alla"

Uudistuksia olisi tehtävä ja ne olisi hoidettava nopeasti ja lennosta, ilman, että jatkuvasti maksimikierroksilla pyörivä tulkkiaustoiminta keskeytyisi.

"Haasteita on ollut, mutta haasteet on ratkaistu", toteaa kehitysprojektista A-Tulkkauksen toimitusjohtaja Susanna Taipala-Vuorinen. Paineen alla toimiessa olisi tärkeää edetä järjestelmällisesti turhia hätkähtelemättä. "Ollaan asetettu aikataulut ja menty steppejä määrätietoisesti eteenpäin".

Projektin tulokset ovatkin olleet lopulta hyviä.

Tulkkauspalveluita tarvitaan koko ajan enemmän

- Tulkkaus- ja käännösmäärät pääkaupunkiseudulla selkeässä kasvussa
- Tärkeimpiä tilaajatoimialoja ovat sosiaali- ja terveydenhuolto, sekä opetus- ja kasvatusala
- Tärkein kasvualue etätulkkauspalvelut puhelimen tai videoneuvottelulaitteen välityksellä

"Kolmen vuoden takaisesta ollaan tultu valovuosia eteenpäin!"

Susanna Taipale-Vuorinen

Toimitusjohtaja
A-Tulkkaus Oy

Yhteistyöllä saavutetut tavoitteet ovat olleet onnistumisia molemmille osapuolille. "Kolmen vuoden takaisesta ollaan tultu valovuosia eteenpäin. Varsinkin [Timmi Softwaren tuotepäällikkö] Laura Hurme ymmärtää tosi hyvin mistä yhteistyössämme on kyse", Taipale-Vuorinen suosituttaa.

Tulokset ovat näkyneet hyvin konkreettisesti: "Järjestelmän käyttöönotosta on saatu selkeää ja konkreettista hyötyä: meidän volyymit ovat kasvaneet, mutta toimistohenkilökunnan määrä ei ole. Tämä on tärkein kustannussäästöjä tuova tekijä", A-Tulkkauksen toimitusjohtaja avaa.

Digitalisaation lupauksia päästiin lunastamaan

Viranomaiset voivat nyt hoitaa tulkkauspyyntönsä alusta loppuun sähköisesti, mikä on nopeuttanut niiden läpimenoaikoja merkittävästi.

A-Tulkkauksen asiakkaiden saama palvelutaso on noussut merkittävästi.

Myös A-Tulkkauksen työntekijöiden arki on muuttunut yksinkertaisemmaksi: "Olemme hyvin pitkälti päässeet kokonaan eroon paperilla tapahtuvasta työstä ja laskutusprosessiamme on saatu kevennettyä."

Mobiilikäyttöliittymä reaaliaikaisesti päivittyvään järjestelmään on helpottanut jatkuvasti varauksesta toiseen liikkuvien tulkkien arkea: "Tulkki näkee oman kalenterinsa!", Taipale-Vuorinen toteaa.

"Kehitystyö tehtiin lopulta puhtaasti asiakkaan toiveiden ja tavoitteiden pohjalta", Timmin myyntijohtaja Asikainen kertoo.

Opittu tuodaan seuraavaksi Timmin muidenkin asiakkaiden hyödyksi: "Meillä on nyt alusta alkaen tulkkeskusten tarpeisiin räätälöity tuotepaketti".

“Tiedolla johtaminen on seuraava ajankohtainen asia”

Susanna Taipale-Vuorinen
Toimitusjohtaja
A-Tulkkaus Oy

Tulevaisuuden visioita toteutetaan jo tänään

Timmillä ja A-Tulkkauksella ei olla jääty lepäämään laakereilleen, vaan kehitystyötä on jatkettu jo samalla kun aiempi versio on ollut käyttöönotossa.

“Timmillä pystyy nykyisellään hallinnoimaan näppärästi satoja henkilöresursseja, mutta seuraavaksi me kehitämme siitä järjestelmän jolla on helppo hoitaa tuhansien työntekijöiden päivittäiset työvuorot” Timmin Jani Asikainen kertoo innostuneena.

“Nykyään pystymme kätevästi toimittamaan asiakkaallemme tilastoja tulkkauspalveluiden käytöstä. Tiedolla johtaminen on seuraava ajankohtainen asia”, A-Tulkkauksen Taipale-Vuorinen kertoo.

Visio tulkki keskustusten tulevaisuuden varalle on kovaa vauhtia muotoutumassa Timmin ja A-Tulkkauksen välillä.

Kun ensimmäisessä yhteisessä kehitysprojektissa onnistuttiin, on sekä Timmillä että A-Tulkkauksella kasvanut rohkeus asettaa entistä kunnianhimoisempia tavoitteita jatkokehitykselle.

Tehtyyn työhön ollaan tyytyväisiä ja tulokset ovat olleet hyviä, mutta nälkä on kasvanut syödessä kun ollaan nähty mihin kaikkeen on potentiaalia. Ideat eivät nimittäin ole loppuneet kesken, päinvastoin.

Timmin Jani Asikainen maalaillee TIMMI-järjestelmän tulevaisuutta näin: “Lopputavoitteena meillä on tarjota tulkki keskuksille älykäs verkkokauppa, jossa yhdistetään suoraan asiakkaan tarpeet ja henkilöresurssien tarjoajat, ilman että rutiinitapauksissa tarvitaan ihmisen väliintuloa. Tulkki keskuksissa voidaan kasvattaa volyymeitä ja ihmiset voivat keskittyä palvelemaan ihmisiä.”

TULKKIKESKUSTEN TIMMI

Olemme räätälöineet tulkkikeskusten tarpeisiin toiminnanohjausjärjestelmän. Timmillä hallinnoit jopa satojen tulkkien päivittäiset kalenterit ja laskutuksen. Asiakkaiden tulkkauspyynnöt voidaan nyt hoitaa sähköisesti alusta loppuun.

Tulkkikeskusten TIMMI-järjestelmään kuuluu:



TIMMI Henkilövarausohjelmisto 4.2

TIMMI Mobiilikäyttöliittymä 2.0

TIMMI Laskutusohjelmisto 4.0

TIMMI Taloushallintoliittymä



Viranomaisen sähköinen asiointi

Viranomainen voi jättää tulkkauspyynnöt suoraan verkkopalveluun ja seurata niiden etenemistä reaaliajassa. Läpimenoajat paranevat ja paperilomakkeista päästään eroon!



Mobiilikäyttöliittymä

Tulkki pystyy tarkistamaan ja hallitsemaan omaa kalenteriaan suoraan tien päältä **TIMMI Mobiilikäyttöliittymän** avulla.



Laskutusohjelmisto

Laskutus onnistuu suoraan sähköisesti toteutuneiden varausten mukaan. **Laskutusprosessista tulee keveämpi**, kun myös poikkeustilanteet voidaan hoitaa suoraan järjestelmässä, eikä tarvitse turvautua enää paperiin.



Taloushallintoliittymä

Tarvittavat taloustiedot siirtyvät suoraan TIMMI-järjestelmästä taloushallinnon ratkaisuusi, esimerkiksi SAP:iin.

Asiakkaamme kertomaa:

“Järjestelmän käyttöönotosta on saatu selkeää ja konkreettista hyötyä: meidän tulkkausvolyymit ovat kasvaneet, mutta toimistohenkilökunnan määrä ei ole”



Susanna Taipale-Vuorinen
Toimitusjohtaja
A-Tulkkaus Oy

**Kiinnostuitko? Kerromme
miehellämme lisää!**

**Terveisin,
Jani Asikainen**

✉ jani.asikainen@timmi.fi

☎ 050 434 2803