

LapIT

20

23

Toimintakertomus



LapIT Oy, 2023
Y-tunnus 1637268-5

Rantavitikantie 33
96300 Rovaniemi
0201 555 222
www.lapit.fi



Sisältö

LapIT Oy yhtiönä

Toimitusjohtajan katsaus vuoteen 2023	5
Strategia 2024-2027	6

LapIT Oy organisaationa ja palveluntuottajana

Organisaatiokaavio 2023	9
Hallituksen puheenjohtajan katsaus	10
Liiketoiminta on lähellä asiakasta	13
Asiakaspalvelun vuosi 2023	16
Turvallisuus ja tietosuoja 2023	18
Henkilöstö	19

LapIT Oy lukuina

Tase	20
Tuloslaskelma	21
Jäsenyydet 2023	25



Toimitusjohtajan katsaus vuoteen 2023

Hyvinvointialuemuutos ja tämän jälkeinen aika

Vuoden 2023 alkaessa me LapIT:lla keskityimme varmistamaan osaltamme hyvinvointialueiden turvallisen käynnistymisen sekä Oulunkaaren kuntien liittymisen palveluidemme piiriin. Samalla huolehdimme päivittäisen palvelutuotantomme sujuvuudesta kaikille asiakkaillemme. Vuodenvaihteen muutosvaihe sujui hyvin, kiitos hyvän suunnittelun sekä työntekijöidemme ja kumppaneidemme joustavuuden.

Alkuvuodesta 2023 käynnistimme useita projekteja, joissa siirsimme palveluita yhdessä Lapin hyvinvointialueen kanssa kohti keskitettyjä toimintamalleja. Projektit etenivät suunnitellusti tavoitteisiin osapuolten vahvan sitoutumisen myötä. Yhteistyössä Lapin hyvinvointialueen ja LapIT:n työntekijöiden kanssa arjen yhteydenpito vahvistui, mikä mahdollisti suoraviivaisen etenemisen ratkaistaviin kysymyksiin ja toiminnan suunnitteluun.

Kuntien kohdalla alkuvuoden hallinnollisten muutosten jälkeen yhteistyön painopiste siirtyi kuntien toiminnan tietojärjestelmien muutostarpeisiin. Useissa kunnissa sote-palveluiden siirtyminen, toiminnan volyymien muutokset ja tietojärjestelmäsopimusten elinkaaren vaiheet loivat tarpeen tietojärjestelmien kilpailutukselle. Tunnistamme Pohjois-Suomen kuntien tarpeissa samankaltaisuuksia, ja alueellisen etenemisen tarve nousi voimakkaammaksi tahtotilaksi. Kuntien resurssit ICT-hankintojen ja muutosten koordinoinnissa ovat aikaisempaa pienemmät.

Vuoden 2023 aikana toteutimme tai valmistelimme useita kilpailutuksia alueellisten asiakastarpeiden ratkaisemiseksi. Edistimme myös LapIT:n uutta strategiaa vuosille 2024-2027 yhdessä omistaja-asiakkaidemme ja työntekijöidemme kanssa. Strategia valmistuu keväällä 2024. Strategian painopisteet ovat Pohjois-Suomen alueellisessa yhteistyössä laadukkaiden, kustannustehokkaiden ja turvallisten ICT-palveluiden tuottamisessa. Tästä hyötyvät niin pohjoisen hyvinvointialueet kuin alueen kunnat, sekä näiden tytäryhteisöt.

Pohjois-Suomen alueellisen ICT-inhouse -yhteistyön tarve on kuluneen vuoden aikana edelleen voimistunut asiakkaidemme rakenteiden ja toimintaympäristön jatkuvassa muutoksessa. Tavoitteenamme on turvata omistaja-asiakkaillemme jatkuvuutta muutosten keskellä, mahdollistaa heille toiminnan kehittäminen haastavassa taloustilanteessa ja tukea heitä saavuttamaan toiminnan tuottavuutta ICT:n avulla.

Klaus Kianen
toimitusjohtaja



Tavoitteenamme on turvata omistaja-asiakkaillemme jatkuvuutta muutosten keskellä, mahdollistaa heille toiminnan kehittäminen haastavassa taloustilanteessa ja tukea heitä saavuttamaan toiminnan tuottavuutta ICT:n avulla.

Strategia 2024-2027

LapIT:n uusi strategia valmistuu kevään 2024 aikana tarkastellen tavoitteita yhtiön kehittymiselle 2024-2027 aikana. Tulevan strategian mukaisesti ensisijainen tehtävämme on tuottaa laadukkaita, kustannustehokkaita ja turvallisia ICT palveluita omistajiemme tarpeisiin. Keskitymme maantieteellisesti Pohjois-Suomeen palvelun alueen hyvinvointialueita, kuntia ja kuntayhtymiä mahdollistaen keskitettyjen palvelumallien tarjoamat hyödyt harvaanasutulla toiminta-alueellamme, jossa omistajien välinen yhteistyön merkitys korostuu.

Päivittäisen palvelutuotannon rinnalla, strategiakauden aikana tulemme LapIT:ssa keskittymään Lapin hyvinvointialueen kanssa hyvinvointialueen laajuisen ICT-infran yhdenmukaistamiseen, Oulunkaaren kuntien palvelutuotannon siirtoihin LapIT:n prosesseihin, sekä alueellisten tietojärjestelmäkilpailutusten toteuttamiseen alueen kuntien järjestelmäarkkitehtuurin muutostarpeisiin vastataksemme. Nämä tavoitteet onnistuvat hyvinvoivan ja osaavan henkilöstön, kumppaneidemme sekä asiakkaidemme hyvässä yhteistyössä.

Arvot

Lappilaisuus

Rehellisyys, oikeudenmukaisuus, paikallisuus

Kumppanuus

Molemminpuolinen hyöty asiakas- ja kumppanuussuhteissa, sisäisesti yhteisiin tavoitteisiin sitoutunut.

Erinomaisuus

Olemme lähellä asiakasta ollen yhteistyöverkostossa esimerkillinen osapuoli. Kehitämme johdonmukaisesti osaamistamme sekä arvioimme ja parannamme toimintaamme.

Visio

Olemme Pohjois-Suomen julkisen sektorin halutuin tiedonhallintakumppani.

Missio

Rakennamme digitaalista siltaa asiakkaamme määränpään. Panemme itsemme likoon asiakkaamme onnellisen ja huolettoman IT-arjen puolesta.



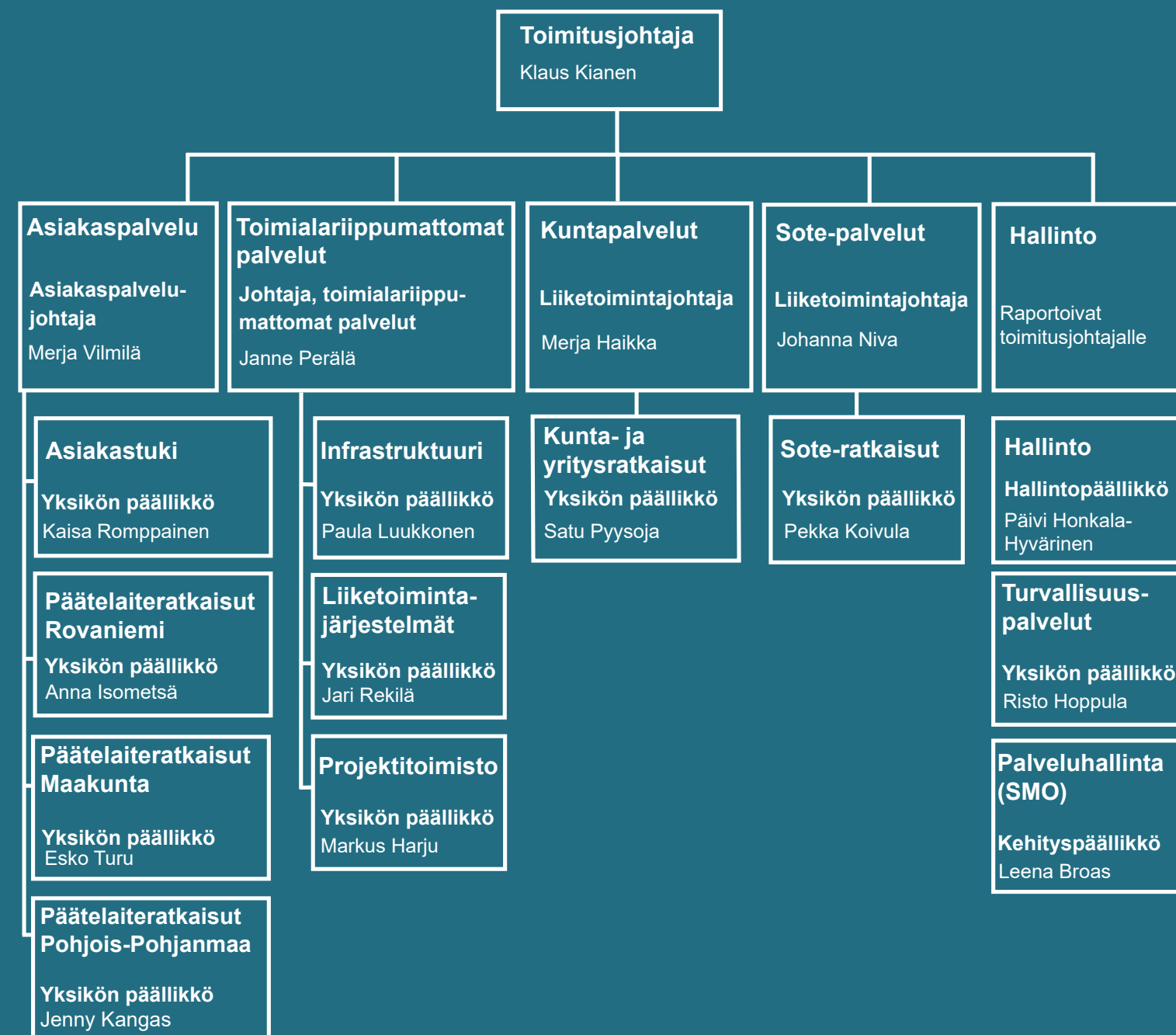
LapIT Oy organisaationa ja palveluntuottajana

LapIT:n omistajiin kuuluu 23 kuntaa, kaksi (2) hyvinvointialuetta, kolme (3) kunta- tai hyvinvointialueyhtymää, sekä kuusi (6) kuntaomisteista osakeyhtiötä. Yhtiön omistajat ja heidän omistuksensa on kuvattuna taulukossa alla.

Organisaatio	Osakkeiden lkm	Omistus %
Rovaniemen kaupunki	49	30,6
Kuusamon kaupunki	16	10,0
Lapin hyvinvointialue	16	10,0
Kemijärven kaupunki	13	8,1
Inarin kunta	5	3,1
Kittilän kunta	5	3,1
LapIT Oy	5	3,1
Ranuan kunta	5	3,1
Sallan kunta	5	3,1
Kolarin kunta	3	1,9
Pellon kunta	3	1,9
Posion kunta	3	1,9
Savukosken kunta	3	1,9
Taivalkosken kunta	3	1,9
Ylitornion kunta	3	1,9
Enontekiön kunta	2	1,3
Muonion kunta	2	1,3
Pelkosenniemen kunta	2	1,3
Esko Systems Oy	1	0,6
Iin kunta	1	0,6
Istekki Oy	1	0,6
Lapin ammattikorkeakoulu Oy	1	0,6
Lapin liitto	1	0,6
NordLab	1	0,6
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	1	0,6
PPP-Köökki Oy	1	0,6
Pudasjärven kaupunki	1	0,6
Rovaniemen koulutuskuntayhtymä	1	0,6
Sarastia Oy	1	0,6
Simon kunta	1	0,6
Tervolan kunta	1	0,6
UNA Oy	1	0,6
Utsjoen kunta	1	0,6
Utajärven kunta	1	0,6
Vaalan kunta	1	0,6
Yhteensä	160	100 %

Organisaatiokaavio 2023

Tuotamme palveluitamme omistaja-asiakkaiden tarpeisiin neljän palvelualueen tiiviissä yhteistyössä (Asiakaspalvelu, Toimialariippumattomat palvelut, Kuntapalvelut, Sotepalvelut). Asiakkuudenhallintamme on organisoitunut kunta-asiakkaita tukevaan Kuntapalveluihin ja hyvinvointialueita tukevaan Sotepalveluihin, tarjoten kyvykkyyden kohdata asiakassegmenteille ominaiset tarpeet. Kullakin palvelualueelta löytyy palvelutuotannon yksiköitä vastateten tuotantomme toteutumisesta LapIT:n ammattilaisten ja kumppaneiden tiiviissä yhteistyössä. Hallintomme, Turvallisuuspalvelut ja Palveluhallintatoimisto tukevat toimintamme toteutumista ja kehittämistä.



Hallituksen puheenjohtajan katsaus

Vuoden 2023 alkaessa oli näköpiirissä työntäyteinen vuosi. Meillä tuli yhteensovittaa hyvinvointialueen kanssa yhteistyössä toiminnot ja palvelut. Oulunkaaren viisi kuntaa liittyi mukaan yhteistyökumppaneiksi. Näihin liittyvien toimintojen siirto ja sulautuminen aloitettiin vuonna 2023, ja työskentely jatkuu yhä. Hyvästä valmistelusta huolimatta edellä mainittujen kokonaisuuksien työmäärä yllätti, ja se näkyi muun muassa useiden projektihankkeiden muodossa.

Tämän myötä LapIT:n taloudellinen tulos kasvoi merkittävästi. Osin tästä johtuen hallitus teki päätöksen myöntää asiakkaille ostohyvitystä vuosittain päätettävällä tavalla. Inhouse-yhtiöiden haasteena on voittoa tuottamaton liiketoiminta, mutta vuodet eivät ole samanlaisia. Yhtiön tarkoitus on palvella kaikkia asiakkaitamme heidän yksilöityihin tarpeisiinsa vastaamalla. Tämä voi johtaa liiketuloksen kasvuun ilman, että siihen on pyrkimystä. Ostohyvityksen myöntämisellä huomioidaan täten omistajien ja asiakkaiden sitoutuminen palveluiden käyttäjiksi.

Yhtiön tulevaisuus näyttää valoisalta. Yhteiskunnassa eletään ja toimitaan erilaisten kasvavien haasteiden keskellä. Ict-ala on merkittävässä osassa yhteiskunnan eri toimintoja, ja ala vaatii erityistä osaamista eikä tekijöitä ole riittävästi esimerkiksi alueemme pienillä kunnilla. Tämä kertoo että LapIT Oy on tärkeä yhteistyökumppani pohjoisessa Suomessa. Uuden lisähaasteen tuo nykyisen hallituksen linjaus kuntaomisteisten inhouse-yhtiöiden tosiasiallisen osallistumisen ja vaikuttamisen päätöksentekoon. Jos vaatimus 10 % osuudesta omistajuudesta tulee toteen, se saattaa meidänkin omistajat todella suuriin ja kustannuksia lisääviin toimiin. Lisänä vielä, että suuret inhouse-yhtiöt eivät ole juuri kiinnostuneet yhteistyöstä eikä pienet toimijat löydä tekijöitä. Tämän asian vaikuttamistyössä on tavattu eri toimijoita ja toimitusjohtaja on itse ja Kustos ry:n kautta tehnyt ansiokasta työtä tuoden esille mahdollisesti syntyviä ongelmia. Tekoäly ja sen kehittyminen sekä haasteet ja

mahdollisuudet ovat myös nousseet merkittävänä osana keskusteluihin. Tekoäly on ollut jo vuosia käytössä ja toiminnassa taustalla, mutta nyt kun se on kaikkien saatavissa, keskustelua syntyy, ja sitä tulee meilläkin käydä.

Katsomme kuitenkin hyvin luottavaisesti tulevaisuuteen ja etenemme uuden päivitetyn strategian tavoitteiden mukaan. Kiitos yhtiön johdolle ja koko henkilöstölle hyvin sujuneesta vuodesta 2023.

Toinen merkittävä muutos tapahtui, kun Oulunkaaren viisi kuntaa liittyi mukaan yhteistyökumppaneiksi. Näiden toimintojen siirto ja sulautuminen on parhaillaan käynnissä. LapIT Oy on alueellinen toimija pohjoisessa Suomessa, mutta nyt olemme siirtymässä alueen etelärajalle, ja tulevien vuosien pääpaino on omistajajärjestelyjen keskittämisessä loppuihin maakunnan kuntiin.

Rovaniemen kaupungin, Lapin Sairaanhoidopiirin ja maalaiskunnan 22 vuotta sitten perustama LapIT Oy on kasvanut ja kehittynyt valtakunnallisesti merkittäväksi toimijaksi. LapIT Oy on alueellinen toimija pohjoisessa Suomessa, mutta nyt olemme siirtymässä alueen etelärajalle, ja tulevien vuosien pääpaino on omistajajärjestelyjen keskittämisessä loppuihin maakunnan kuntiin. Yhtiö nauttii hyvää mainetta sekä työmarkkinoilla että saman alan yrityksissä. LapIT Oy voidaan luonnehtia erinomaiseksi kuntaomisteiseksi in-house -yhtiöksi.

Ari Karvo
hallituksen puheenjohtaja
LapIT Oy

Hallitus

Puheenjohtaja
Ari Karvo

Varapuheenjohtaja
Kirsi Kangas

Hallituksen jäsenet

Tanja Aska
Tuija Lång
Jenni Mattila
Jukka Mattila (25.5.2023 saakka)
Veikko Niemelä (25.5.2023 alkaen)
Timo Peisa
Henri Pätsi (25.5.2023 alkaen)
Harri Väiliranta (25.1.2023 saakka)

Johtoryhmä

Johtoryhmän tehtävänä on hankkeiden koordinaatio ja ohjaus, toiminnan kehittäminen ja seuranta, strategian laadinta ja ylläpito, resurssien hallinta, ympäristön seuranta (kilpailijat, toimittajat, asiakkaat), tuloskortin suunnittelu ja seuranta.

Jäsenet

Klaus Kianen, *toimitusjohtaja*
Johanna Niva, *liiketoimintajohtaja, Sotepalvelut, varatoimitusjohtaja*
Merja Haikka, *liiketoimintajohtaja, Kuntapalvelut*
Janne Perälä, *johtaja, Toimialariippumattomat palvelut*
Päivi Honkala-Hyvärinen, *hallintopäällikkö, Hallinto*

Laajennettu johtoryhmä

Laajennettu johtoryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa. Kokouksissa käsitellään muun muassa henkilöstön edustajan terveiset sekä talous- ja henkilöstöhallintoraportointia, resursseja ja turvallisuutta.

Jäsenet

Haikka Merja, *liiketoimintajohtaja, Kuntapalvelut*
Harju Markus, *yksikön päällikkö, Projektitoimisto*
Honkala-Hyvärinen Päivi, *hallintopäällikkö, Hallinto*
Hoppula Risto, *yksikön päällikkö, Turvallisuuspalvelut*
Isometsä Anna, *yksikön päällikkö, Päätelaiteratkaisut Rovaniemi*
Kangas Jenny, *yksikön päällikkö, Päätelaiteratkaisut Pohjois-Pohjanmaa*
Kianen Klaus, *toimitusjohtaja, Hallinto*
Koivula Pekka, *yksikön päällikkö, Soteratkaisut*
Luukkonen Paula, *yksikön päällikkö, Infrastruktuuri*
Niva Johanna, *liiketoimintajohtaja, Sotepalvelut, varatoimitusjohtaja*
Perälä Janne, *johtaja, Toimialariippumattomat palvelut*
Pyysoja Satu, *yksikön päällikkö, Kunta- ja yritysratkaisut*
Rekilä Jari, *yksikön päällikkö, Liiketoimintajärjestelmät*
Romppainen Kaisa, *yksikön päällikkö, Asiakastuki*
Turu Esko, *yksikön päällikkö, Päätelaiteratkaisut Maakunta*
Vilmilä Merja, *asiakaspalvelujohtaja, Asiakaspalvelu*

Henkilöstön edustaja

Nina Ketola, *luottamusmies 01.01.2023-31.12.2023*

Liiketoiminta on lähellä asiakasta

Kuntapalvelut

Toimintaympäristön voimakas muutos hyvinvointialueiden toiminnan käynnistymisen myötä heijastui tietenkin myös kuntasektorille, jolle jäi edelleen runsaasti lakisääteisiä tehtäviä hoidettavaksi. Kuntapalvelut tuki kunta-asiakkaitamme tässä muutoksessa parhaansa mukaan.

Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi ja Vaala siirtyivät LapIT:n asiakkaiksi vuoden 2023 alussa, ja sen myötä saimme myös uusia toimipisteitä. Uusien omistaja-asiakkaiden myötä tuotamme palveluita yhteensä 23:lle kuntasektorin omistaja-asiakkaalle. Aiemmin olemme Pohjois-Pohjanmaan alueella toimineet Kuusamossa ja Taivalkoskella. Oulunkaaren migraatioprojektin suunnittelu as is-vaiheesta kohti yhtenäistä toiminta-alustaa ylläpiti asiakkuuksien osalta luonnollista ja jatkuvaa dialogia, ja toi toimintamallejamme tutuksi laajalle joukolle. Vuoden alussa aloitti uusi asiakkuuspäällikkö, joka vastasi uusista asiakkuusistamme.

Omistaja-asiakkaidemme tarpeisiin tuoteistimme uusia palveluita vuoden aikana. Työajanseurantapalvelu mahdollistaa asiakkaillemme nykyaikaisen ratkaisun vastaten arjen muuttuneisiin tarpeisiin. Pika – ja häiriötilanneviestintäpalvelu tarjoaa tietoturvallisen sisäisen pikaviestinnän sekä varautumisen häiriö- ja kriisitilanteissa. Palvelupäälliköt ovat tuoneet ammattimaista otetta palveluiden hallintaan, jonka näkyvyys vahvistui vuoden myötä asiakasrajapinnassa. Kunta-asiakkaidemme seuraavien vuosien painopiste tulee olemaan kuntien tietojärjestel-

mien yhtenäistämässä. Tämä edellyttää kuntien välistä yhteistyötä ja alueellisesti toteutettuja kilpailutuksia. Tästä esimerkkinä käynnistimme palkka- ja henkilöstöhallinnon järjestelmän kilpailutuksen yhteistyönä muutaman omistaja-asiakkaamme kanssa. Sähköisen Säilön käyttö kasvaa tasaisesti ja on hyvä esimerkki onnistuneesta yhteishankinnasta asiakkaidemme tarpeisiin. Loppuvuodesta aloitimme kuntayhteisen tietojärjestelmäkartoituskonseptin kehittämisen yhdessä kumppanimme avulla. Tästä kuullaan lisää vuoden 2024 aikana.

Sisäisessä kehityksessä työskentelytapojamme kehitettiin entisestään, ja mm. sopimushallintaan panostettiin merkittävästi yhteistyössä hallintomme kanssa. Tiivistimme yhteistyötä myös LapIT:n eri palvelualueiden kanssa vieraillemalla eri yksiköissä kertomassa toiminnastamme ja meneillään olevista asioista. Viime vuoden aikana tapahtuneet muutokset ovat vaikuttaneet laajasti koko toimintaympäristöön, eikä vielä ole valmista, mutta kaikesta huolimatta kiireisestä ja työntäyteisestä vuodesta selvitettiin, ja tästä on hyvä jatkaa tulevaan.

Merja Haikka
liiketoimintajohtaja
LapIT Oy

Sotepalvelut

Lapin hyvinvointialueen (Lapha) valmisteluorganisaatiolle annettiin vuonna 2022 tehtäväksi kuntayhtymästä rakentuva uusi organisaatio, ja järjestää uudelle organisaatiolle toimivat ICT-tukipalvelut. Me pääsimme LapIT:lla mukaan tähän huimaa vauhtia edenneeseen valmistelujunaan jo alkukiihdytyksessä, ja olemme siitä lähtien halunneet antaa parhaan osaamisemme Lapin hyvinvointialueen onnistuneiden ICT-ratkaisuiden toteutuksen tueksi. Laphan käynnistyminen tammikuussa 2023 ei päässyt yllättämään, ja Laphan työntekijät pääsivät pääsääntöisesti ongelmitta kirjautumaan työasemilleen ja järjestelmiinsä heti vuoden alusta alkaen. Lapha.fi -sähköposti otettiin käyttöön 9000 käyttäjälle.

Valmisteluvaiheessa rakensimme Laphan ICT-tarpeita varten kanssa kaksi strategisen tason etenemissuunnitelmaa. Toinen tähtäsi vuoden 2023 muutoksiin ja toinen määrittää ICT-tavoitetilan vuodelle 2030. Vuonna 2023 toteutetuissa muutosprojekteissa keskityttiin arjen ICT-ratkaisuiden toimivuuden varmistamiseen ja keskitettiin yhä kuntien vastuulla olleita palveluita kahteen isompaan ICT-kokonaisuuteen. Kittilän, Sodankylän, Posion, Ranuan, Utsjoen ja Enontekiön käyttäjät, laitteet ja järjestelmät migroitiin LapIT:n ylläpitämään ympäristöön, ja Meri-Lapin alueella Kemin, Tornion, Simon, Keminmaan ja Tervolan käyttäjät, laitteet ja järjestelmät migroitiin Lapha tietohallinnon ylläpitämään Länsi-Pohjan ympäristöön.

Samanaikaisesti suunnittelimme ja toteutetimme 2030 tavoitetilaa varten Lapha-toimialueen, jonne tulemme keskittämään koko Lapin hyvinvointialueen ICT-tuotannon tulevien vuosien aikana. Tavoitteena on tuoda kaikki Laphan käyttäjät, tietokoneet, tietojärjestelmät ja muut IT-palvelut samaan toimialueeseen, yhtenäisten ja yhdenvertaisten tukipalveluiden piiriin.

Lapin Hyvinvointialueella suunniteltiin ensimmäisten alueellisten tietojärjestelmien käyttöönottoja, joiden tarkoituksena on korvata vanhoja, kuntakohtaisia erillisjärjestelmiä. LapIT:n asiantuntijat työstivät päivittäin taustalla vaadittavia teknologiaratkaisuja, joiden avulla saadaan Laphan tietojärjestelmät sujuvasti soite-ammattilaisten käyttöön, tapahtui heidän työnsä sitten sairaalassa, sosiaalipalveluissa, liikkuvassa ajoneuvossa, asiakkaan kotona tai yksityisen palveluntuottajan toimipisteessä.

Järjestimme Lapin hyvinvointialueen tietohallinnon kanssa yhteiset syyskauden aloitusjuhlat Rovaniemellä 1.9. Tilaisuus oli tunnelmallinen ja lämminhenkinen, ja moni tuttu ääni säännöllisistä Teams-palavereista sai vihdoin kasvot. ”Sinäkö olet se ja se, onpa mukava nähdä kasvokkain!” Huomasimme, että olimme saattaneet tehdä jo yli vuoden yhdessä töitä, tapaamatta lainkaan fyysisesti toisiamme. Oli myös mukava nähdä vanhoja lapittilaisia, jotka ovat siirtyneet Lapha tietohallinnon palvelukseen, ja jatkavat asiakkaan puolella yhteistyötä kanssamme lappilaisten sote-palveluiden IT-arjen turvaamiseksi. Uskon, että moni tilaisuudessa mukana ollut koki vahvaa yhteenkuuluvuuden tunnetta organisaatioajoista riippumatta; olemme saaneet yhdessä paljon aikaiseksi!

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen osalta tuemme edelleen Kuusamon ja Taivalkosken sote-palveluita, sekä uutena kokonaisuutena tuemme Oulunkaaren kuntien alueella vielä jäljellä olevia kokonaisuuksia, ennen kuin nämä kaikki palvelut siirretään osaksi Pohteen palvelutuotantoa.

Johanna Niva
liiketoimintajohtaja
LapIT Oy

Toimialariippumattomat palvelut

Toimialariippumattomat palvelut vastaa asiakkaidemme yhteisistä palveluista, kuten verkoista, alustoista, liiketoimintajärjestelmistä, projektitoimistosta ja prosesseihin liittyen muutos- ja ongelmanhallinnasta sekä kokonaisarkkitehtuurista.

Vuonna 2023 Alustat- ja tietokannat -tiimi jatkoi vakaata kehitystään. Vuoden aikana käynnistimme VMware -tuotteiden käyttöoikeuksien kilpailutuksen, ja olemme valmistelleet LKS-konesalin muuttoa syksystä lähtien yhdessä tietoliikennetiimimme kanssa. Tietoliikennetiimin osalta vahvistimme osaamistamme merkittävästi palkkaamalla vuoden 2023 aikana palvelupäällikön, tiiminvetäjän ja kaksi uutta asiantuntijaa. Käynnistimme useita kilpailutuksia tietoliikennepalveluiden osalta, mukaan lukien operaattoriyhteyksien, tietoliikenteen keskuspalveluiden ja tietoliikennelaitteiden kilpailutukset. Nämä toimenpiteet mahdollistavat kustannustehokkaamman palvelujen toimittamisen asiakkaillemme. Lisäksi olemme parantaneet tietoliikennedokumentaatiota ja hyödyntäneet kumppaniverkostoamme tuottaessamme tarvittavaa työpanosta hyvinvointialueemuutokseen liittyviin projekteihin.

Liiketoimintajärjestelmät -yksikkömme on vuoden aikana tuotteistanut uusia palveluita ja uudistanut valvonta-, Citrix-, M365- (Teams, sähköposti, MFA, toimialue) ja integraatiopalveluitamme. Uudistukset sisältävät uudet palvelukuvaukset ja hinnoittelumallit sekä toimintamallien päivityksiä palveluiden ylläpitoon ja rakentamiseen liittyen. Lisäksi tutkimme tekoälyratkaisujen mahdollisuuksia meidän ja asiakkaidemme arjen hyödyksi. Citrix-kilpailutuksessa kilpailutimme nykyiset lisenssit ja kumppanin uudelle sopimuskaudelle. Olemme myös kehittäneet palvelunhallinnan käytäntöjä ja kumppaniyhteistyötä vastaamaan kasvaneen palveluhallinnan volyyymiä.

Projektitoimisto on ollut laajasti mukana Lapin hyvinvointialueelle ja muille asiakkaille tehtyjen projektien johtamisessa, ja työmäärä on kasvanut 55 % edellisestä vuodesta. Projektitoimintaa on kehitetty viime vuonna aktiivisesti panostaen erityisesti tiedon laatuun ja raportointiin projektien omistajille. Projektien priorisointia on kehitetty ja muodostettu selkeämpiä eritasoisia hallintamalleja erityyppisille projekteille, muun muassa pienprojekteihin.

Kokonaisarkkitehtuuryössä olemme parantaneet arkkitehtuuryön ja LapIT:n strategisen johtamisen integraatiota. Strategian tiekartat ohjaavat arkkitehtuurityötämme, ja kehitysprojektit kytkeytyvät strategiaan. Olemme saaneet vuoden 2023 aikana Rovaniemen kaupungista ensimmäisen kokonaisarkkitehtuuriasiakkaan. Olemme myös kehittäneet kokonaisarkkitehtuurityötä palveluna valmistautuen toteuttamaan kunnille tietojärjestelmäkartoituksia yhtenäisellä palvelumallilla.

Muutos- ja ongelmanhallinnan prosessit ovat keskeisiä tuotantomme laadun ja stabiiliuden varmistamiseksi. Muutoshallintaprosessia on kehitetty tunnistettujen tarpeiden mukaisesti, ja perehdytystä on toteutettu jatkuvasti. Ongelmanhallintaprosessissa on käsitelty 21 ongelmaa ja muutoshallintaprosessissa 766 muutosta vuonna 2023. ISO27001 -auditoinnissa muutoshallintatyötämme kiitettiin pitkäjänteisestä työstä.

Janne Perälä
johtaja, Toimialariippumattomat palvelut
LapIT Oy

Asiakaspalvelun vuosi 2023

Asiakaspalvelun vuosi oli kiireinen ja työntäyteinen. Asiakaspalvelu yksikköön kuuluvat Päätelaiteratkaisut -yksikkömme Rovaniemellä, Maakunnassa ja Pohjois-Pohjanmaalla, päätelaitteiden palvelupäällikkö ja viestinnän erityisasiantuntija, jonka työkenttä kattaa koko yrityksen. Henkilöstöä oli vuoden lopussa noin 80, ja he toimivat 19 eri toimipisteessä. Merkittävin muutos henkilöstön osalta vuonna 2023 oli uuden yksikön perustaminen Oulunkaaren kuntayhtymän tekemän ulkoistuksen myötä, joka toi uusia asiantuntijoita Asiakaspalvelun lisäksi myös muihin yksiköihin. Samassa yhteydessä saimme viisi uutta toimipistettä Simoon, Pudasjärvelle, lihin, Vaalaan ja Utajärvelle.

Operatiivisesti laaja Lapin hyvinvointialueen (Lapha) perustaminen ja sen mukanaan tuomat laajat projektit uusine tiloineen ja muuttoineen, suunnittelutarpeet ja uudenlainen työnohjaus ja organisointi muodostivat merkittävän osan koko vuoden toiminnasta kaikilla sektoreillamme. Avasimme uudet toimipisteet Kittilään, Ranualla ja Sodankylään, sekä aloitimme Kemissä viiden asiantuntijan voimin Länsi-Pohjan alueella toiminnan.

Kahden merkittävän projektin, Oulunkaaren ja Laphan lisäksi vuoden aikana kehitimme merkittävästi myös omaa toimintaamme, pyrkien näin vastaamaan paremmin asiakkaidemme tarpeisiin. Päätelaitteiden kilpailutuksen ratkettua kahden vuoden prosessin jälkeen saimme loppuvuodesta normalisoitua laiteprosessesjamme. Sitä aiemmin korona oli pakottanut meidät merkittäviin muutoksiin paitsi työskentelyssämme, mutta myös seurannaisvaikutuksena laitteiden toimituksissa. Useat komponentit loppuivat maailmanlaajuisesti erityisesti Kiinan sulkiessa pandemian riehussa tehtaitaan. Puramme leasinglaitteiden vaihtovelkaa useamman vuoden ajalta.

Olemme vahvasti prosessiorganisaatio, minkä johdosta työskentelimme kuluneen vuoden aikana

erilaisten toimintamallien ja prosessien kehityksessä. Osan teimme itsenäisesti, ja osassa asiakkaamme antoivat meille tärkeää syötettä muutostarpeita. Kehitystyömme ytimessä on automatisaation lisääminen, etälähituen hyödyntäminen mm. vikatilanteissa ja asennuksissa, sekä jatkuva työtapojen seuranta ja tarvittaessa korjaus.

Viestinnän osalta merkittävin projekti oli yhtiön uusien www-sivujen julkaisu, jonka myötä julkaisualusta saatiin helppokäyttöiseksi ja nykyajan standardeja vastaavaksi. Kehitystyöhön osallistui laaja joukko asiantuntijoita eri yksiköistä. Uutiskirjeiden osalta teimme kuuden julkaisun sarjan, joka on vakiintunut meille hyväksi kanavaksi esitellä palveluita, toimintaamme ja asiantuntijoitamme asiakaskentällemme.

Asiakastuki-yksikkö hoitaa puhelinasiakaspalvelumme ja käsittelee asiakkaiden kaikki yhteydenotot. Vuonna 2023 yhteydenottoja tuli lähes 50 000 kappaletta, joista noin puolet ratkaistiin ensikontaktilla Asiakastuessa. 99 % työpyynnöistä ratkaistiin sovitun käsittelyajan puitteissa, jonotusaikamme oli keskimäärin 30 sekuntia.

Merja Vilmilä
asiakaspalvelujohtaja
LapIT Oy



Turvallisuus ja tietosuojat 2023

Vuoden 2023 painopiste oli fyysisen turvallisuuden kehittämisessä uusien toimipisteiden osalta. Yrityksemme lisättiin seitsemän uutta toimipistettä sekä uusi konesali, jotka kaikki rakennettiin turvallisuusvaatimustemme mukaisesti. Turvallisuuspalvelut toimi aktiivisesti liiketoimintamme tukipilarina uusien asiakkaiden (Lapin hyvinvointialue ja Oulunkaaren kunnat) hallinnassa. Keskityimme edelleen riskienhallinnan kehittämiseen, muun muassa ottamalla käyttöön toiminnanohjausjärjestelmän riskienhallintamoduulin (IRM). Tämä kehitys varmisti riskienhallinnan jatkuvan parantamisen ISO/IEC 27001 -standardin mukaisesti ja palveluliiketoimintamme turvaamiseksi. Läpäisimme onnistuneesti Inspecta Sertifiointi Oy:n suorittaman ISO/IEC 27001 -auditoinnit, sekä KPMG:n suosittaman sisäisen auditoinnin. Auditointien tuloksena todettiin johtamisjärjestelmämme olevan vaikuttava ja standardin vaatimusten mukainen.

Kohtasimme vuoden 2023 alussa palvelutuotantomme suunnattuja kyberhyökkäyksiä, jotka suuntautuivat uusien asiakasorganisaatioidemme sähköpostijärjestelmiin. Vaikka kansallisesti palvelunestohyökkäysten määrä oli kasvussa, niistä ei aiheutunut haittaa palvelutuotannollemme. Asiantuntijamme ja tietojärjestelmätoimittajamme työskentelivät koko vuoden 2023 palvelutuotantomme haavoittuvuuksien parissa. Kriittiset haavoittuvuudet päivitettiin pääosin hätämuutosprosessejemme mukaisesti.

Jatkoimme tietoturvan tilannekuvapalvelun kehittämistä erityisesti raportoinnin osalta yhteistyössä palveluntuottajamme kanssa. Lisäksi vahvistimme tietoturvaryhmäämme ja kehitimme prosessejamme uhkien ymmärtämiseksi ja seurantaan. Tietoturvan tilannekuva oli pääosin rauhallinen vuoden 2023 aikana eikä merkittäviä tietoturvapoikkeamia palvelutuotannossamme ollut.

Tietosuojan hallintamallia kehitettiin edelleen. Henkilöstölle annettiin tietosuojakoulutusta muun muassa kansainvälisistä tietojensiirroista, dokumenttien suojausasetuksista ja ilmoittajansuojelusta. Tietosuojaryhmä kokoontui säännöllisesti tuottaen esimerkiksi ohjeistuksia ja tarkennettuja työkäytäntöjä. Projektityönä kokoamme palvelukohtaiset henkilötietojen käsittelyn kuvaukset, jotka tullaan asettamaan asiakkaiden nähtäville uuteen asiakasportaaliin. Tietosuojapalveluiden tarjoamiseksi hyödynsimme yhteistyökumppaniamme.

Näillä edellämainituilla toimenpiteillä Turvallisuuspalvelut varmisti liiketoimintamme turvallisuuden ja jatkuvan kehityksen vuonna 2023.

Risto Hoppula
turvallisuuspäällikkö
LapIT Oy

Siru Siivola
tietosuojapäällikkö
LapIT Oy

Henkilöstö

HR-vuosi 2023

LapIT:lla työskenteli vuonna 2023 keskimäärin 181 alan ammattilaista.

Keski-ikäemme oli 41,6 vuotta, henkilöstöstämme 77 % miehiä ja 23 % naisia. Esihenkilötehtävissämme oli 56 % naisia.

Henkilöstökulujen osuus liikevaihdoistamme oli 41,7 %. Henkilöstömme kehitti ammattitaitoaan osallistumalla 450 työpäivää erilaisiin kursseihin ja koulutuksiin.

Työyhteisökyselyn tulos parani edelliseen vuoteen verrattuna ollen 4,06 asteikolla 1-5 (edellinen vuosi 3,93).

Tulosten perusteella haluamme edelleen kehittää henkilöstömme hyvinvointia, valiten vuoden 2024 teemavuodeksi "itsensä kehittäminen".

LapIT:n henkilöstömäärät vuosien 2013-2023 aikana



Tase

Vastaava	31.12.2023	31.12.2022
Pysyvät vastaavat		
Aineelliset hyödykkeet		
Koneet ja kalusto	3 826,15	5 101,51
Aineelliset hyödykkeet yhteensä	3 826,15	5 101,51
Sijoitukset		
Muut osakkeet ja osuudet	112 555,00	152 555,00
Sijoitukset yhteensä	112 555,00	152 555,00
Pysyvät vastaavat yhteensä	116 381,15	157 656,51
Saamiset		
Lyhytaikaiset		
Myyntisaamiset	1 547 169,64	2 389 617,29
Muut saamiset	0,00	123 625,66
Siirtosaamiset	1 214 541,57	1 042 090,62
Lyhytaikaiset saamiset yhteensä	2 761 711,21	3 555 333,57
Saamiset yhteensä	2 761 711,21	3 555 333,57
Rahat ja pankkisaamiset	5 464 808,39	2 431 290,05
Vaihtuvat vastaavat yhteensä	8 226 519,60	4 922 729,86
Vastaavaa yhteensä	8 342 900,75	6 144 280,13
Vastattavaa		
Oma pääoma		
Osake-, osuus- tai muu vastaava pääoma	160 000,00	160 000,00
Muut rahastot	67 375,00	96 875,00
Sijoitetun vapaan oman pääoman rahasto	67 375,00	96 875,00
Edellisten tilikausien voitto (tappio)	1 438 560,32	1 152 746,42
Tilikauden tulos	235 909,49	293 813,90
Oma pääoma yhteensä	1 901 844,81	1 703 435,32
Vieras pääoma		
Lyhytaikainen vieras pääoma		
Ostovelat	1 458 206,94	1 047 016,24
Muut velat	773 959,56	863 737,93
Siirtovelat	4 208 889,44	2 530 090,64
Lyhytaikainen vieras pääoma yhteensä	6 441 055,94	4 440 844,81
Vieras pääoma yhteensä	6 441 055,94	4 440 844,81
Vastattavaa yhteensä	8 342 900,75	6 144 280,13

Tuloslaskelma

	01.01.2023 - 31.12.2023	01.01.2022 - 31.12.2022
Liikevaihto	26 141 055,61	21 126 109,41
Liiketoiminnan muut tuotot	45 395,85	49 374,06
Materiaalit ja palvelut		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat		
Ostot tilikauden aikana	302,64	-5 464,23
Ulkopuoliset palvelut	-11 495 137,06	-9 192 306,35
Materiaalit ja palvelut yhteensä	-11 495 137,06	-9 197 770,58
Henkilöstökulut		
Palkat ja palkkiot	-8 901 259,90	-7 178 440,42
Henkilösivukulut	-2 001 361,55	-1 607 326,99
Eläkekulut	-1 646 163,01	-1 317 933,88
Muut henkilösivukulut	-355 198,54	-289 393,11
Henkilöstökulut yhteensä	-10 902 621,45	-8 785 767,41
Poistot ja arvonalentumiset		
Suunnitelman mukaiset poistot	-1 275,36	-37 579,32
Poistot ja arvonalentumiset yhteensä	-1 275,36	-37 579,32
Liiketoiminnan muut kulut	-3 493 912,82	-2 777 844,91
Liikevoitto (-tappio)	294 407,41	376 521,25
Rahoitustuotot ja -kulut		
Muut korko- ja rahoitustuotot		
Muilta	149,35	360,80
Korkokulut ja muut rahoituskulut		
Muille	-66,07	-4 693,57
Rahoitustuotot ja -kulut yhteensä	83,28	-4 332,77
Tulos ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja	294 490,69	372 188,48
Tuloverot	-58 581,20	-78 347,58
Tilikauden voitto (tappio)	235 909,49	293 813,90



Jäsenyydet 2023

LapIT Oy oli vuoden 2023 aikana jäsenenä alla listatuissa yhdistyksissä.

itSME.fi

IT Service Management Forum Finland ry

Yhdistyksen tarkoituksena on kehittää parhaiden toimintatapojen käyttömahdollisuuksia ja edistää ammatillisen kehityksen ilmapiiriä tietotekniikkapalveluiden hallinnan alalla.



Teknoliateollisuus ry

Teknoliateollisuus ry:n tehtävänä on huolehtia siitä, että teknoliateollisuudella on menestymisen edellytykset maailmanlaajuisessa avoimessa taloudessa.

Yrittäjät

Suomen Yrittäjät ry

Suomen Yrittäjät haluaa parantaa yrittäjien asemaa, yrittämisen edellytyksiä ja rakentaa parempaa yrittäjyyden yhteiskuntaa perusarvoinaan rohkeus, luotettavuus ja uusiutumiskyky.

**LAPIN
KAUPPAKAMARI**

Lapin kauppakamari

Lapin kauppakamarin tehtävä on edistää elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksia parantamalla Lapin rakenteellista toimivuutta ja vahvistamalla sen edellytyksiä yritystoiminnan kehittämiseksi.

Kustos Ry
Julkishallinnon palvelukumppanit

Kunnallishallinnon alueellisten tukipalveluiden toimijoiden verkosto -Kustos ry

In house -yhtiöiden (ICT, talous- ja henkilöstöhallinto, laboratoriopalvelut, ruokahuolto, pesulapalvelut jne.) vaikuttamisviestintää tekevä yhdistys.

TIVIA

TIVIA Tieto- ja viestintäteknikan ammattilaiset ry

Tieto- ja viestintäteknikan ammattilaiset ry on valtakunnallinen, puolueeton ICT-alan asiantuntija Suomessa. Sen tavoitteena on jäsenistön ammatillisen osaamisen ja arvostuksen kehittäminen.



Tietojohtamisen Verkosto ry

Tietojohtamisen Verkosto ry on toimija ja vaikuttajaverkosto, joka järjestää mm. Tietojohtamisen Verkostopäiviä sekä webinaareja. Verkostopäivät ja webinaarit tavoittavat satoja henkilöitä ja jäsenmäärämme on kasvanut viime vuosina positiivisesti.



Projektiammattilaiset ry

Projektialan osaajien oma yhdistys, jonka ytimessä on edistää ja vahvistaa projektiosaamista niin organisaatioissa kuin henkilötasolla.

Wave

Wave asiakaspalveluverkosto

Wave tarjoaa asiakaspalvelun kehittämisen tueksi aktiivisen ja asiantuntevan verkoston sekä kilpailuja, koulutuksia, neuvontapalveluita, yritysvierailuja ja ammattilaistapahtumia.



www.lapit.fi