



**SYNEsa**  
SOLUTIONS



# Prosessien ja toiminnan tietoperusteinen kehittäminen ja johtaminen

## Kurssin esittely

Nykyään asiakkaista, asiakkaiden asioinnista sekä toiminnasta kokonaisuudessaan kerääntyy paljon dataa, jota voidaan hyödyntää hyvin moninaisesti palvelu- ja hoitoprosessien kehittämisessä ja johtamisessa. Tärkeää on kuitenkin ymmärtää, että pelkkä kerääntyvä data ei ole oikotie onneen. Data on ainoastaan raaka-aine ja vasta oikealla tavalla käsittelemällä sekä jalostamalla se muuttuu hyödylliseksi.

Dataa voidaan jalostaa hyvin monin eri tavoin ja käytettävät menetelmät ja ratkaisut riippuvat hyvin paljon siitä, mihin sitä aiotaan hyödyntää. Datan hyödyntämiseen vaikuttavat lisäksi monet tekijät, kuten saatavuus, kattavuus ja validiteetti. Esimerkiksi tekoäly ei ole tosiasiaa automaattisesti älykäästä mutta se on oppivaa. Se kuinka oppivia ja älykkäitä ratkaisuja saadaan, riippuu täysin edellä mainituista tekijöistä. Keskeistä palvelujen kehittämisen ja johtamisen näkökulmasta onkin ensin muodostaa kattava ymmärrys siitä, mitä dataa on saatavilla ja käytettävissä, ja mitkä ovat realiteetit sen hyödyntämiselle. Vasta tämän jälkeen voidaan ryhtyä pohtimaan sen jalostamista ja hyödyntämistä kehittämisen ja johtamisen tukena.

Puhuttaessa kokonaisvaltaisesta toiminnan kehittämisestä ja johtamisesta keskeistä on myös ymmärtää koko analytiikkasykli aina nykytilasta, ongelmien tunnistamisen, ennusteiden ja kehittämistarpeiden arvioinnin kautta aina toiminnan seuraamiseen saakka. Tämä on ainoa tapa muuttaa toimintaa oikeasti proaktiiviseksi ja vaikuttavaksi, reaktiivisen johtamisen sijaan. Tämän tavoitteen saavuttuun organisaation voidaan todeta olevan aidosti tiedolla johdettu.

### **Tämä kurssi tarjoaa käytännön työtä tekeville, asiantuntija- ja kehittämistehtävissä toimiville sekä esimiesasemassa oleville perusymmärryksen**

1. tiedolla johtamisesta
2. datan rakenteesta ja datan hyödyntämisen mahdollisuuksista sekä rajoitteista
3. jatkuvan kehittämisen periaatteista sekä analytiikan eri kokonaisuuksista
4. eri menetelmistä ja datan hyödyntämisestä käytännön esimerkkien kautta

Lisäksi kurssin tarjoaa valmiudet huomioida datan mahdollisuudet ja vaikutukset omassa työympäristössä ja työtehtävissä. Kurssimateriaalin (videoluennot ja luentokalvot, käytännön esimerkit ja demodata) lisäksi osallistujat saavat **eDromos**<sup>®</sup> -tiedolla johtamisen ratkaisun kuukaudeksi käyttöönsä hyödynnettäväksi omassa toimintaympäristössään (henkilökohtainen lisenssi).

## **Kurssin sisältö**

### **1. Tiedolla johtaminen?**

- Mitä tiedolla johtaminen on ja mitä se ei ole
- Tietoperusteinen päätöksenteko – mitä se tarkoittaa

### **2. Datan hyödyntämisen lähtökohdat ja periaatteet**

- Datalähteet ja saatavuus
- Datan rakenne, kattavuus ja validiteetti
- Tiedon eri tasot (data, informaatio, tietämys, viisaus)

### **3. Jatkuva kehittäminen ja analytiikkasykli**

- Deskriptiivinen analytiikka (*mitä on tapahtumassa?*)
- Diagnostiivinen analytiikka (*miksi se tapahtui?*)
- Prediktiivinen analytiikka (*mitä tulee todennäköisesti tapahtumaan?*)
- Preskriptiivinen analytiikka (*mitä minun pitäisi tehdä sille?*)

### **4. Datan hyödyntämisen menetelmät**

- BI-analytiikka
- Prosessien louhinta ja mallinnus
- Simulointi
- Koneoppiminen ja tekoäly

### **5. Uusien toimintatapojen mahdollistaminen ja jalkauttaminen**

- Datastrategia
- Tietoperusteinen toiminnan muuttaminen ja muutoksen läpivienti

### **6. Toiminnan jatkuva kehittäminen ja johtaminen**

- Reaktiivisesta toiminnan seurannasta proaktiiviseen johtamiseen
- Mittarit ja mittaaminen

## Kurssin toteutus

1. Kurssi on etäkurssi, jonka voi suorittaa omatoimisesti oman työn ohessa tai osana omaa työtä
2. Kurssimateriaali sisältää
  - o Videoluennot
  - o Luentokalvot
  - o Esimerkkidatat ja demot
3. Lisäksi jokaisen osallistujan kanssa pidetään tunnin mittainen 1-to-1 valmennustapaaminen (online), jossa käydään läpi tarkemmin asioita oman työympäristön näkökulmasta
4. Kurssin osallistujat saavat käyttöönsä lisäksi kuukauden käyttölisenssin **eDromos®**-ratkaisuun

