



Green ICT-kiertue / 30.10.2025 / Lauri Laukkarinen

Service Center – palvelun hiilijalanjälki

PUBLIC

Lauri Laukkarinen

johtaja, Digia Business Operations Center

- Yli 30 vuoden ajalta kokemusta ja näkemystä IT-alasta.
- Viimeiset 20 vuotta palveluiden tuottamisen ja kehittämisen parissa.
- Työskennellyt Digialla yli kahdeksan vuotta.
- Jatkuva oppiminen on yksi Digian kulttuuriperiaatteista. Yrityksen kehittäessä palvelukohtaista hiilijalanjälkilaskentaa kiinnostus oman liiketoiminta-alueen päästöjen tilanteeseen heräsi. Oikeaan dataan pohjautuen on mahdollista kehittää palvelua yhä päästöttömämmäksi.



Digian avainluvut 2024

Liikevaihto

205,7 milj. €

EBITA-liikevoitto

10,3 %

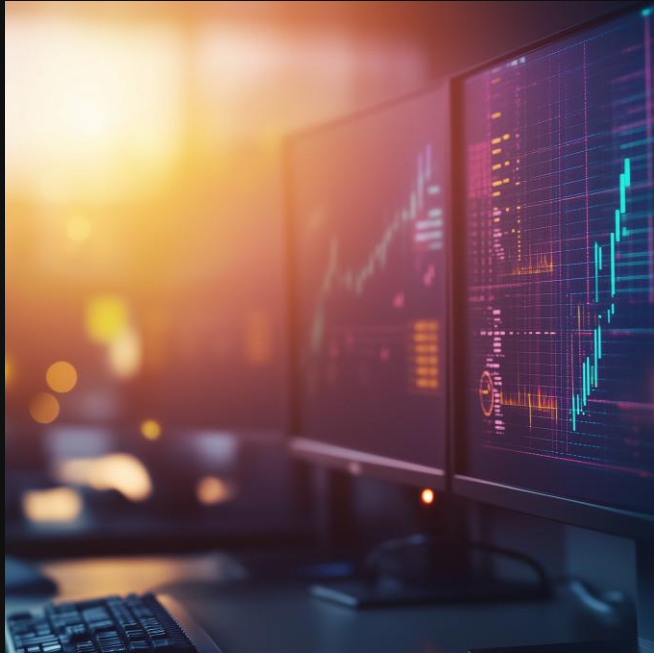
Henkilöstö

1576

Hiilijalanjälki (tCO₂e)

Scope 1	25,4
Scope 2 (Markkinaperusteinen)	296,9
Scope 3	6461,0
Yhteensä	6783,3

Digia Business Operations Center



- Digia Business Operations Center valvoo asiakkaidensa liiketoimintaprosesseja ja varmistaa niiden toimivuuden 24/7 vuoden jokaisena päivänä.
- Palvelun tuella asiakas voi olla varma kyvystään palvella omia asiakkaitaan digitaalisissa kanavissa kellon ympäri keskeytyksettä.
- Yhtenä keskuksen kulmakivenä on 24/7 operoiva **Digia Service Center, joka palvelee yli 600 ulkoista asiakasorganisaatiota** ja käsittelee vuosittain lähes **350 000 tapahtumaa**.
- Palvelu perustuu Digian yli 10 vuoden ajan kehittämään Digia Service Centeriin

Digian hiilijalanjäljen laskennan kehittäminen

- Digia laskee kasvihuonekaasupäästönsä scopet 1–3 noudattaen GHG-protokollaa.
- Laskentaa on tehty vuodesta 2019 lähtien, kehittäen ja tarkentaen laskentaa vuosittain. Laskenta on varmennettu.
- Vuonna 2024 Digia sitoutui Science Based Targets -aloitteeseen ja määrittää tieteeseen perustuvat ilmastotavoitteensa vuoden 2025 aikana.
- Palvelukohtaista päästölaskentaa on kehitetty ensin yhtiössä ja nyt myös yhteistyössä Tieken kanssa osana Visiiri-hanketta.
- Haluamme osaltamme olla edistämässä it-alan palvelukohtaista päästölaskentaa ja yhteisiä menetelmiä.

Palvelukohtaisen hiilijalanjäljen määrittelyprojekti



Laskennan rajaus

Miten määritellään tutkimuksessa mukana ollut palvelu?



Miten huomioidaan erilaiset asiakkuudet?

Miten erotellaan se, että asiakkuuksia on erilaisia?



Laskennan komponentit

Mitä laskentaan otetaan mukaan? Millä perusteella lasketaan?



Laskennan tarkkuus

Millä tasolla laskenta on monistettavaa, mutta tarpeeksi asiakaskohtaista?



Laskennan luotettavuus

Millä tavalla varmistetaan laskennan oikeellisuus? Mitä tausta-dokumentaatiota vaaditaan?

→ Palvelukohtainen laskenta, joka koostuu kahdesta kokonaisuudesta: kiinteään palvelun päästöt ja tuntikohtaisen palvelun päästöt

Service Center -palvelun päästömittaus

Projektin tarkoitus oli mitata Service Centerin kiinteän osuuden päästöt.

Lopulta pystyttiin määrittelemään laskentamalli koko asiakaskohtaisen palvelun päästömittaukseen sisältäen kiinteät ja asiakaskohtaiset kulut.

Kiinteät kulut muodostuvat kahdesta komponentista:

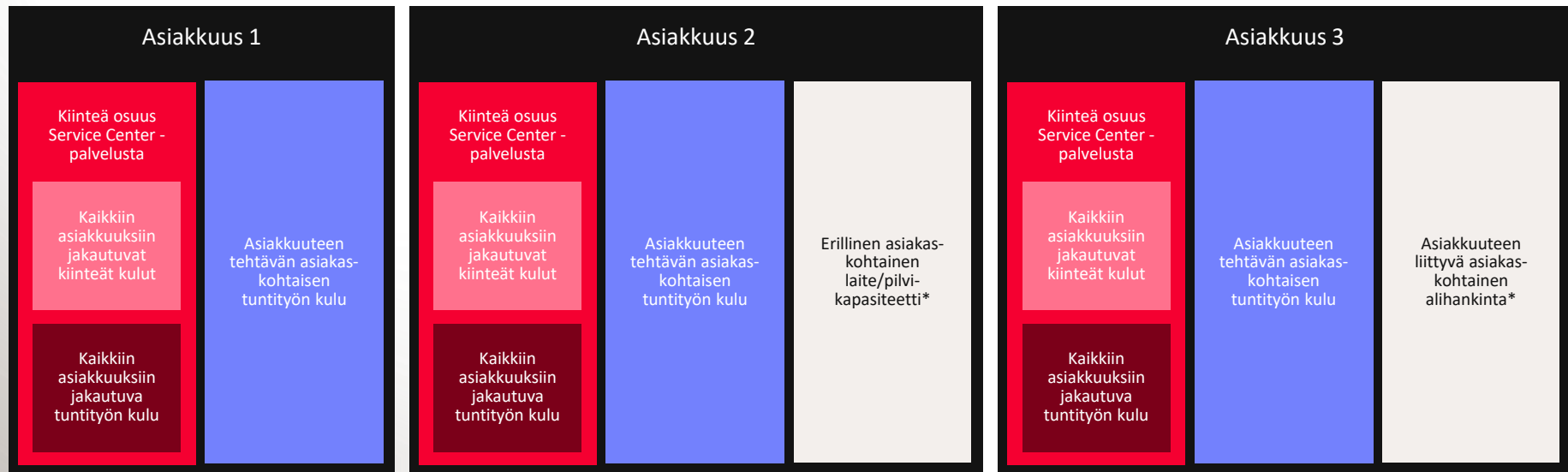
1. Kaikille asiakkaille jaetut kiinteät kulut
2. Kaikille asiakkaille jaetut tuntipohjaiset kulut

Asiakaskohtaiset kulut muodostuvat kolmesta komponentista:

1. Asiakaskohtaiset tuntipohjaiset kulut
2. Asiakaskohtaiset kapasiteettikulut
3. Asiakaskohtaiset tuntipohjaiset alihankintakulut

- Kulut muunnetaan kullekin komponenttityypille lasketuilla kertoimilla päästöiksi kgCO₂e/€
- Asiakaskohtaiset päästöt lasketaan kunkin komponenttityypin kuluun pohjautuen

Digian palvelut muodostuvat erilaisista kokonaisuuksista



*Nämä lasketaan omilla kertoimillaan erikseen, mikäli ovat osana palvelua.

Laskennassa mukana olevat komponentit

Kiinteän palvelun päästöt

- Jaettu tuntityö
- Toimisto
- Tietojärjestelmät ja -palvelut
- Valvontamonitorit
- Hallinnolliset päästöt (osuus)

Hallinnolliset päästöt:

Sisältävät kiinteitä päästöjä, jotka ovat välttämättömiä liiketoiminnalle mm. toimistopalvelut, yleiset IT-palvelut, R&D ja vakuutukset.

Tuntiperustaisen palvelun päästöt

- Lounas
- Työhyvinvointi
- Työmatkaliikenne
- Työasemat
- Hallinnolliset päästöt (osuus)

Työhyvinvointi:

Mukaan määriteltiin olennaisia työhyvinvointiin liittyviä kokonaisuuksia mm. Koulutus, terveydenhuolto ja vakuutukset.

Muut

Mahdollinen tuntipohjainen alihankinta

Mahdollinen asiakaskohtainen kapasiteetti

Mitä päästöjen mittaaminen mahdollistaa

- Päästöjen vertailtavuus paranee
- Kun tiedetään, mistä komponenteista päästöt muodostuu, pystytään niihin vaikuttamaan.
- Lopullinen tarkoitus on päästödatan seurannan avulla päästöjen vähentäminen.
- Lisää läpinäkyvyyttä yrityksen sisällä ja mahdollistaa kehitystoimenpiteiden tehokkuuden arvioimisen.
- Tarjoaa perustan kestäväälle päätöksenteolle.
- Kyvykkyyden vastata asiakaskiinnostukseen tarjotun/ostetun palvelun hiilijalanjälkidatalle.



Kuva Jyväskylän visiitiltä, jossa oli mukana Digian vastuullisuustiimi ja Lauri Laukkarinen, tutkijoita Itä-Suomen ja Lappeenrannan yliopistoista ja Antti Sipilä TIEKEsta.

Unlock your
intelligence.

Kiitos ●

digia

Lauri Laukkarinen
Head of Service & Operations
lauri.laukkarinen@digia.com

Anne Puntari
Head of Sustainability
anne.puntari@digia.com