

Chatbot-palvelun esittely

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen
nuorisovaltuuston kokous 31.5.2023

Roni Nukarinen, erityisasiantuntija
Eetu Laitinen, ICT-asiantuntija

keusote.fi

HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

Chatbot ja live chat –käyttöönottoprojektin tausta

- Chatbot ja live chat -palveluja vähän suhteessa hyvinvointialueen koko palvelutarjontaan
- Nestori-hankkeessa kehitetty Asumisen botti Keusoten ainoa chatbot
- “Pistemäisiä” livechat- ratkaisuja eri järjestelmissä ja ainoastaan perhekeskuspalveluiden asiakkaille

→ Hyvinvointialueella tavoitteena lisätä ja kehittää digipalveluja sekä ennaltaehkäiseviä palveluja ja varhaisen tuen toimintamalleja

”Pyrimme olemaan lähellä ja läsnä asukkaidemme elämässä, niin sotekeskuksissa kuin kotiin vietävillä ja liikkuvilla palveluilla, **monikanavaisesti, digitaalisesti** ja fyysisesti.”

”Vahvistamme **ennaltaehkäiseviä** palveluja **varhaisen tuen** toimintamalleja aktiivisen innovoinnin avulla.”

Projektin tavoitteet

- 1. Käyttöönottaa hyvinvointialueitasoinen ja eheä live chat ja chatbot -kokonaisuus tämän vuoden aikana**
- 2. Muotoilla live chat-kokonaisuus asiakkaitamme parhaiten palvelevaksi**
- 3. Luoda sujuva hallinta- ja kehittämismalli chat-kokonaisuudelle**

- **Kyseessä ei ole pelkästään IT-projekti, vaan toimintalähtöinen asiakaspalvelun laajentamiseen ja parantamiseen tähtäävä projekti**
- **Käyttöönotossa tulee huomioida ennen kaikkea asiakkaiden tarpeet ja asiakaskokemus!**
- Järjestelmäratkaisu = LeadDesk
- Projekti liittyy vahvasti RRP2 ja Tulevaisuuden sote-keskus -hanketavoitteisiin
 - RRP2 = Helposti saavutettavat ja vaikuttavat nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut
 - Tulevaisuuden sote-keskus = Toimenpidekokonaisuus 2 Integroitu sote-asiakasohjaus

Projektin ohjausryhmä

Kristiina Kariniemi-Örmälä, integraatiojohtaja
Leena Säkjäarvi, asiakasohjauksen päällikkö
Benita Kapp, tekninen projektipäällikkö
Roni Nukarinen, toiminnallinen projektipäällikkö

Projektin muut avainhenkilöt

Eetu Laitinen, ICT-asiantuntija / Chat-kehittäjä
Ninamaria Räsänen, IT-palveluvastaava
Substanssiasiantuntijat (Keusoten henkilöstö eri palveluista)
Sähköisen asioinnin kehittäjät Keusotessa
Järjestelmätoimittajan edustajat

Chatbot



Mikä se on?

- Tietokoneohjelma, joka simuloi keskustelua ihmisen kanssa
- On automaattisessa vuorovaikutuksessa käyttäjän kanssa luonnollisella kielellä
- Pyrkii tunnistamaan käyttäjän alkuperäisen aikomuksen ja muodostaa siihen vastauksen tai esittää tarkentavia kysymyksiä
- Hyödyntää tekoälyä ja oppii paremmaksi

Miten se toimii?

- Chatbot tulee löytymään Keusoten verkkosivuilta ja sille voi jutella milloin tahansa. Vaihtoehtona kirjoittaa vapaata tekstiä tai klikkailla ennalta määriteltyjä vaihtoehtoja (= ns. hybridibotti)
- Haastavimmissa kysymyksissä se ohjaa oikean ammattilaisen luo
- Chatbotin suorituskykyä seurataan ja kehitetään aktiivisesti palautteen perusteella. Sille opetetaan uusia kysymys-vastauspareja ja sujuvoitetaan dialogikulkuja yhdessä substanssiosaajien kanssa.

Miksi se on hyödyllinen asiakkaalle?

Asiakkaan on mahdollista saada vastauksia yleisimpiin kysymyksiin vuoden jokaisena päivänä ympäri vuorokauden.

Ei tarvitse jonottaa.

Miksi se on hyödyllinen Keusotelle?

Chatbot hoitaa toistuvat ja yleiset kysymykset, joka vapauttaa henkilöstön resurssia monimutkaisempiin asiakastilanteisiin.

Keusote saa valtavan määrän tietoa asiakkaiden tarpeista tai kiinnostuksen kohteista keskusteluiden luokittelun avulla.



Live chat

Reaaliaikaista chat-keskustelua ihmisen kanssa, johon tullaan chatbotin ohjaamana tai suoraan aukioloaikojen puitteissa.

Lähtökohtaisesti anonyymiä, mutta jatkossa mahdollisuus asioida myös vahvasti tunnistautuneena ja tarvittaessa ajanvarauksella.

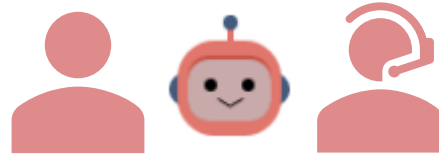
Asiakas voi valita asiointitavan laajemmasta valikoimasta ja asioida halutessaan asioida chatin kautta.

Chat-keskusteluissa monesti lyhyempi jonotusaika kuin puhelinpalveluissa.

Tehostaa asiakaspalvelua, kun voidaan hoitaa laadukkaasti jopa 4-5 chat-keskustelua kerralla. Puhelimitse voi palvella vain yhtä asiakasta kerrallaan.

Asiakas on jo usein saanut asiansa selkeästi ja tiiviisti kirjoitettua chatin aloitusviestiin, jolloin ammattilainen pääsee verrattain nopeasti kiinni varsinaiseen asiaan.

Keusoten Chatbot ja Live chat -palvelut

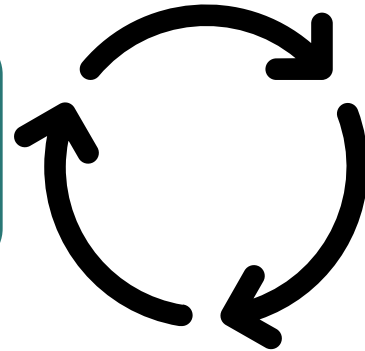


Asiakkaan palvelukokemus

Chatbot

Live chat-palvelut

Neuvoo, ohjaa ja opastaa
24/7/365



Tarkoituksenmukaiset
neuvonta- ja substanssichatit

Kehittäjä- ja tukitiimi



Varmistaa, että kokonaisuus toimii
asiakkaalle ja edistää kehittymistä



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Chatbotin testaus ja julkaisu

Tilanne testauksen alkaessa 2.5.2023:

223 kysymys-vastausparia

- Asuminen (Nestori-hankkeessa kehitetyn asumisen botin sisältö)
- Mielenterveys
- Päihteet ja riippuvuudet
- Raha-asiat
- Kriisitilanne tai väkivalta



Chatbotin virallinen testaus 2.5.-12.5.

- Henkilöstö
- Asukaskehittäjät
- Nuorisovaltuusto
- Vammaisneuvosto
- Asiakasraatilaiset

Tilanne testauksen päätyessä 12.5.2023:

Noin 300 kysymys-vastausparia
Tehdyt uudistukset ja muutokset
esitelty tarkemmin seuraavilla
dioilla



Chatbot julkaistu 15.5.2023

- Asuminen
- Kriisitilanne tai väkivalta
- Lapsiperheiden palvelut
 - Mielenterveys
- Päihteet ja riippuvuudet
 - Raha-asiat

Asukaspalautteiden yhteenveto

- 20 vastausta Forms-kyselyyn + muutamia suoraan bottiin kirjoitettuja palautteita
- Vastaajien ikäjakauma:
 - 5% alle 29v
 - 55% = 30-64v
 - 40% = 65v tai yli
- Yleisarvosana 3.2/5
- Positiivista palautetta: valmiit vaihtoehdot, toimivuus, nopeus, saatavuus, yhteystietojen löytyminen, selkeys, kokonaiskonsepti

Kehittämiskohteet

Asukkaat

- Liikaa vaihtoehtoja, liian pieni fontti, vastaukset liian nopeasti
 - **Viivettä lisätty ja tekstikuplia yhdistetty**
- Avoimien kysymysten ymmärtäminen heikkoa
 - **Korjattu puutteita, kehittämistä jatketaan jatkuvasti**
- Ei haluta linkkejä HYTE-palveluihin ym., vain Keusoten palveluihin
 - **Chabotin konseptina tarjota oikea apu sekä erilaisia vaihtoehtoja palveluntarjoajasta riippumatta**
- Ikäihmiset ei osaa käyttää
 - **Mikäli jatkossakin vastaavaa palautetta, pohdittava onko mahdollista helpottaa käyttöä**
- Valikossa ei pääse klikkaamalla ”taaksepäin”
 - **”Takaisin” –painikkeista luovuttu aiemmin koska suurin osa testikäyttäjistä ei kokenut hyvänä, aiemmat vastaukset ja keskustelu joka tapauksessa kokonaan selattavissa**

Kehittämiskohteet

Asukkaat

- Samat asiat löytyvät verkkosivuilta
 - **Tehty valinta, ettei botti ole tiedon säilytyspaikka, vaan se ohjaa verkkosivuilta löytyvään tietoon. Vältetään tietojen ylläpitämiseltä tuplana ja tieto säilyy varmemmin yhdenmukaisena.**
- Saavutettavuusongelmat
 - **Työn alla järjestelmätoimittajan kanssa**
- Hoitopolun toimimattomuus, kun palveluihin ei saa yhteyttä
- Chatbot on hölynpölyä, rahat mieluummin lääkäreihin ja hoitajiin

Henkilöstöpalautteiden yhteenveto

- 13 vastausta Forms-kyselyyn + muutamia suoraan bottiin kirjoitettuja palautteita, jotka oletettavasti henkilöstöltä
- Yleisarvosana 3.55 / 5
- Positiivista palautetta painike-navigoinnista, loogisesta etenemisestä, vastausten napakkuudesta, hyte-linkeistä, sekä kokonaiskonseptista

Kehittämiskohteet

Henkilöstö

- Vastaukset tulevat liian nopeasti, liikaa puhekuplia
 - **Viivettä lisätty ja tekstikuplia yhdistetty**
- Avoimien kysymysten ymmärryksessä puutteita
 - **Korjattu tietoon tulleet puutteet ja lisäämistä jatketaan jatkuvasti**
- Teksti liian pientä
 - **Jatkossa harkittava fontin suurentamista, tämä vaikuttaa toisaalta myös siihen, että tekstiä mahtuu vähemmän näkyviin kerralla**
- Terapianavigaattorin käyttöön ohjaus: potilaalle pitäisi antaa mahdollisuus soittaa suoraan ilman navigaattorin täyttämistä
 - **Selkeytetty ohjaustekstiä**

Kehittämiskohteet

Henkilöstö

- Monikielisyys, toive että botti osaisi suoraan varata ja peruuttaa ajat jne
 - **Tulevaisuuden kehittämiskohteita?**
- Botin hallintanäppäimet (sulkeminen, suurennus jne) liian pieniä
 - **Ei muutettavissa itse, mahdollinen kehittämiskohde Leaddeskin kanssa, mikäli jatkossa vastaavaa palautetta**

Keusoten chatbot tänään

OSAA

Vastata 301 kysymykseen seuraavista aihealueista:

- Asuminen
- Kriisitilanne tai väkivalta
- Lapsiperheiden palvelut
- Mielensterveys
- Päihteet ja riippuvuudet
- Raha-asiat

ON

Luonnollinen
Lämminhenkinen
Toivoa antava

EI OLE

Epäluonnollinen
Töykeä
Konemainen

MITÄ SE TEKEE?

Neuvoo miten edetä asiassa tai mistä löytää lisätietoa

Tarjoaa palveluvaihtoehtoja
Ohjaa oikean tiedon tai palvelun äärelle

MITÄ SE EI TEE?

Säilytä virallista tietoa tai ohjeita
Toimi tiedon tallennuspaikkana

Chatbotin jatkokehitys



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Chatbotin jatkokehitys aikajajalla

Toukokuu / 2023

Botin julkaisu 15.5.2023

- Asuminen ~ 60
 - Mielen terveys ~ 40
 - Päihteet ~ 40
 - Kriisit & väkivalta ~ 10
 - Lapsiperheet ~ 30
 - Terveys- ja sairaalapalvelut ~ 30
 - Raha-asiat ~ 10
 - Yleinen + chitchat ~ 25
- = ~ **301 state***

Kesä-elokuu / 2023

- Toukokuussa julkaistujen sisältöjen edelleen kehittäminen
- Käyttäjiltä ja toiminnalta nousevat lisäykset

Syyskuu→ / 2023

- Terveys- ja sairaalapalvelut, aihekokonaisuus kerrallaan
- Ikääntyneiden palvelut
- Vammaisten palvelut
- Sosiaalipalvelut aikuisille
- Maahanmuuttajat
- Live-chat integraatiot

+ käyttäjiltä ja toiminnalta nousevat lisäykset

Käyttöönottoprojektin päättyessä 31.12.2023

- HVA-tason kattavuus
- Chatbot koko verkkosivustolla
- Arviolta ~ 700-1000 statea
- Hallintamalli ja jatkosuunnitelma sisällön ylläpidosta ja kehittämisestä

Live-chattien käyttöönnotot



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Live chat -käyttöönottojen aikajana

Toukokuu / 2023

- Lapsiperheiden live chat-kokonaisuuden palvelumuotoilu ja käyttöönottoaikataulusta päättäminen
- Nykyisen nuorten verkkoauttamisen chatin päättäminen

Kesäkuu-elokuu / 2023

- LeadDeskin chatin teknisen ympäristön pystyttäminen
- Koulutukset
- Ninchat-sopimusten irtisanominen

Syyskuu / 2023

- Nuorten aikuisten asiakasohjauksen live chatin käyttöönotto
- Lapsiperheiden live chattien käyttöönotot

Lokakuu-marraskuu / 2023

- Tunnistautuneen chatin pilotointi – Neuvola chat?
- 1-2 muun live chatin käyttöönotot?

Käyttöönottoprojektin päättyessä 31.12.2023

- Lapsiperheiden live chatit jatkuvassa toiminnassa
- Nuorten aikuisten chat jatkuvassa toiminnassa
- Hallintamalli ja jatkosuunnitelma ylläpidosta ja kehittämisestä

Kohti laajempia digipalveluja!

Roni Nukarinen, erityisasiantuntija

Eetu Laitinen, ICT-asiantuntija



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue