

I





# KAMU

## Migrin chatbot

177 vrk online  
36 000 käytyä keskustelua

# Miksi chatbot? Haasteet ennen projektin alkua



co-design team  
inside Mign

MIGRI VISIO 2020

Vuonna 2020 asiainnista  
90% itsepalvelukanavien  
piirissä.





Steven (39)  
Yhdysvallat

**Migrin puhelinlinja  
on jatkuvasti  
varattu.**



Yu (24)  
Kiina

Vaikuttaa siltä että  
kaikki ystäväni  
saavat Migriltä  
erilaisia neuvoja.

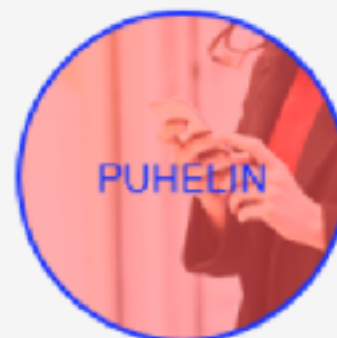


Sara (42)  
Uusi-Seelanti

**Eksyn Migrin  
verkkosivuilla.  
Ne tuntuvat  
labyrintilta.**

Tilanne 2017 tammikuussa

## Asiakkaat eivät saaneet vastauksia kysymyksiinsä.



19%

Puheluista vastattiin.

49% Yleisneuvontaa

37% Hakemuksen käsittelyaika

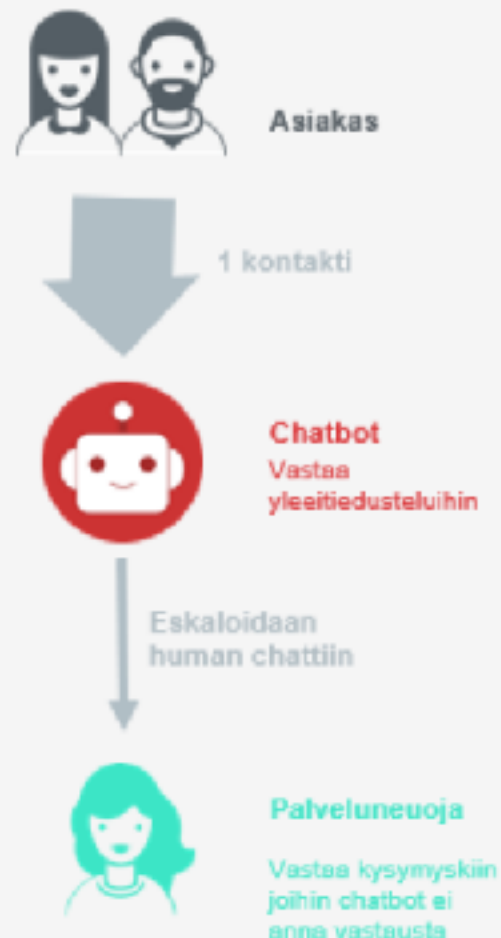
14% Täydennyspyyntöjen ja päätösten sisältö

\* Tammikuuta, 2017;  
puhelinasiakaspalvelulinja



# Chatbot vastaamaan usein kysytyihin kysymyksiin.

Palveluneuvojat voivat keskittyä monimutkaisempiin kokonaisuuksiin.



# Hallinnonalan ja toimintaympäristön erityispiirteiden huomioiminen kehityksessä

- Virkavastuu
  - Vastausten oikeellisuuden varmistaminen
  - Toimivallan rajat
- Toimintaympäristön asettamat tekniset rajoitteet
- Organisaation sisäisten odotusten hallinta
- Emojit vs. Viranomaisviestintä



## PRESTUDYVAIHE



# Kamu

Nimi:

Laji: Robotti

Sukupuoli: Sukupuolineutraali

Luonteenpiirteet: Tietäväinen  
Ystävällinen muttei vitsikäs  
Asiallinen  
Ymmärtää nopeasti  
Luotettava



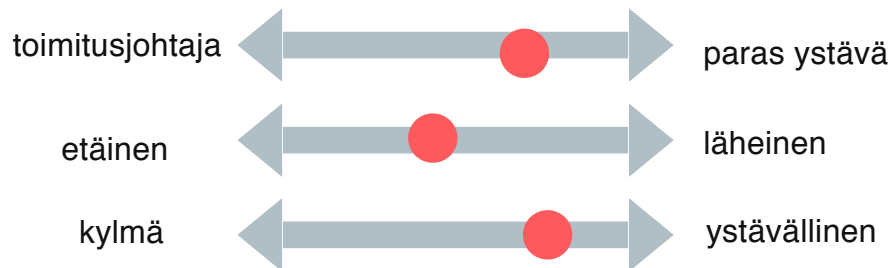
Motto: "Tiedän maahanmuuttoon liittyvistä asioista.  
Voit luottaa vastauksiini."

Kielen käyttö:

- Puhuu asiakkaiden kieltä
- Selkeää ja helppoa kieltä (ei sisäistä slangia)
- Käyttää small talkia vain kun se sopii keskusteluun

Emojit:

- Emojeita käytetään maltillisesti
- Enintään yksi emoji kerrallaan
- Käyttää vain positiivisia emojeita



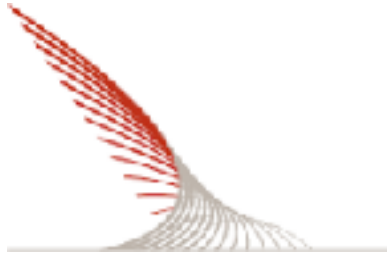
# Miten Kamu osaa vastata oikein?



- Tekoäly käsittelee vastauksen ja
  - Tunnistaa kielen
  - Poistaa virheet ja väärinkirjoituksen
  - Tunnistaa aiheen
  - Etsii kaikista sille opetetuista vastauksista sen parhaimman vaihtoehdon
- Kun tekoäly on riittävän varma siitä, mikä vastaus asiakkaalla on haussa, se antaa asiakkaalle vastauksen



HKI tiimi  
4 henkilöä



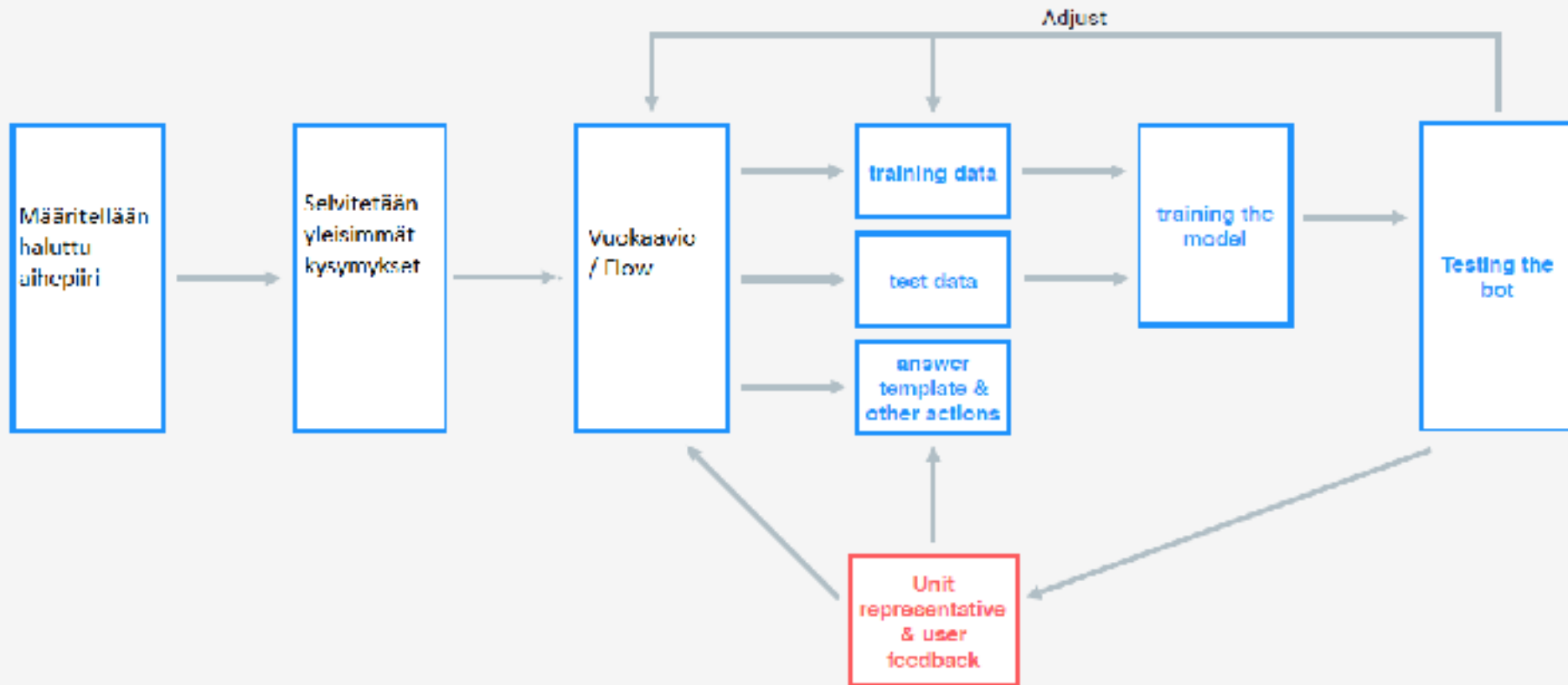
**b<sup>o</sup>ost.ai**



Katselmointiryhmä

ASPA      OIPA  
KANY      SÄPA  
MAMU      VIESTINTÄ  
TUPA

# Sisällön luomisprosessi



# Seuranta, ylläpito ja korjaukset

- Päivittäinen keskustelujen seuranta
  - Logit; aktiiviset keskustelut ja keskusteluhistoria
- Palaute muista kanavista



## Muutostarpeet

Nopeat korjaukset heti (esim. Synonyymien lisääminen)

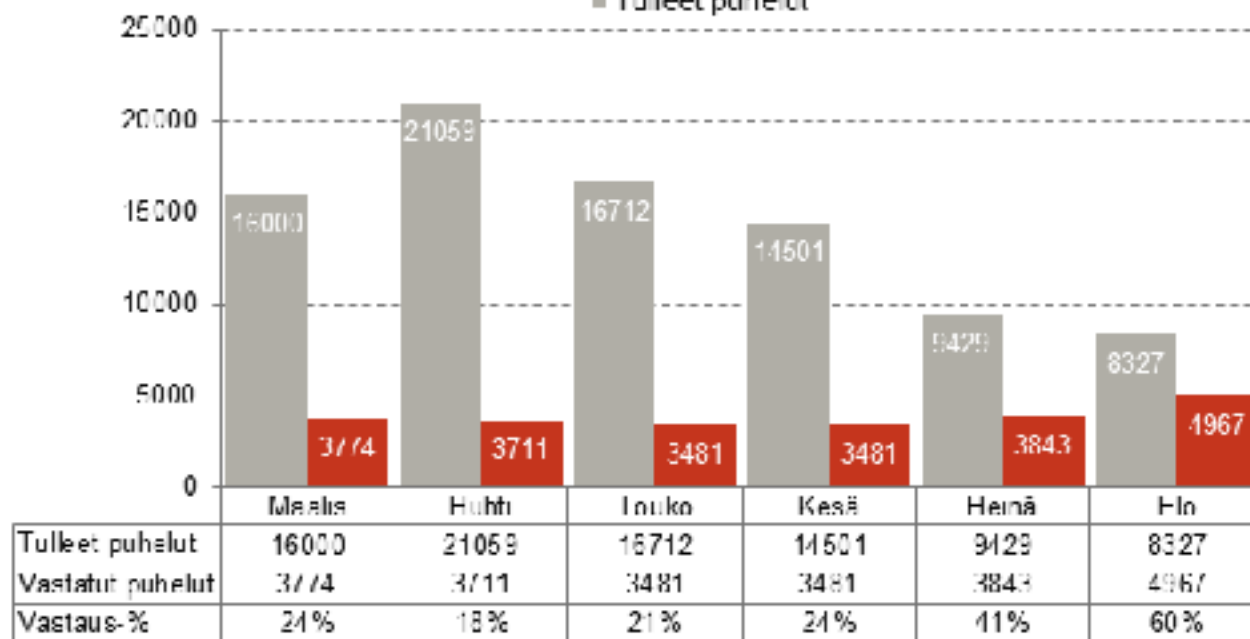
Laajemmat muutokset uuden sisällön luomisprosessin mukaisesti

## Puhelinasiakaspalvelu

1.3. - 31.8.2018

Puhelinasiakaspalveluun on tullut puheluita yhteensä 86 028 kpl, vastattujen puheluiden määrä Vastausprosentti 27 %

Puhelinasiakaspalvelussa otettiin käyttöön kesäkuun lopussa jonotusmahdollisuus, jonka vuoksi



# Mitä seuraavaksi?

- Jatketaan UKK lisäämisen parissa
- Uudet kielet
- Liittymä taustajärjestelmään & ensimmäiset kokeilut tunnistautuneille asiakkaille
- Käyttöliittymäparannukset
- Tekniset parannukset & kokeilut



# Mitä on opittu?

- Aloita hallittavan kokoisella sisällöllä, mutta huomioi kokonaisuus
- Muista jatkuva käyttäjätestaus
- Hallitse sisäisiä odotuksia, murra tekoälyyn liittyvät myytit