



PATENTTI- JA REKISTERIHALLITUS
Tule ja onnistu.

Chatbot PRH:n asiakaspalvelussa Starting up smoothly -pilottiprojekti

Tietojohtamisen teemapäivä 6.11.2018

Olli Ilmarinen, Patentti- ja rekisterihallitus (PRH)

PRH:n tehtävät



REKISTERÖIMME

- yritykset
- asunto-osakeyhtiöt
- säätiöt
- Yhdistykset
- LEI-tunnukset
- yrityskiinnitykset



TUTKIMME JA MYÖNNÄMME

- patentit & hyödyllisyysmallit
- tavaramerkit
- mallioikeudet



VALVOMME

- säätiöitä
- tilintarkastajia
- yritysten ja yhteisöjen rekisteröinti-velvoitteen noudattamista
- tekijänoikeusjärjestöjä



NEUVOMME JA KOULUTAMME

- neuvontapalvelut
- tieto- ja tutkimuspalvelut
- koulutuspalvelut

Asiakas on meille ykkönen

Asiakasvolyyymit 2017

244 000
kaupparekisteri-
ilmoitusta



140 000
asiakaspuhelua

20 000 chat-
keskustelua
15 900
sähköpostikyselyä

Yli 5 500
Twitter
-seuraajaa

1 529
kansallista
patenttihakemusta



3 350
kansallista
tavaramerkkihakemusta



23 000
käyntiasiakasta

27 000
Yhdistysrekisteri-ilmoitusta

Starting up smoothly

yhteistyö Migrin, PRH:n ja Veron välillä



MÄZHANMILITCVIRASTO
MIGRATIONSVÄRNET
FINNISH IMMIGRATION SERVICE



VERO
SKATT



FINNISH PATENT AND
REGISTRATION OFFICE

Suse Miessner
Dec 2018



PATENTTI- JA REKISTERIHALLITUS

PRH ja tekoäly

- Asiakaspalvelu (kaupparekisteri): Chatbot-pilottiprojekti yhdessä Migrin ja Veron kanssa
- Patenttihakemusten tutkiminen: kokeilu perinteisen tutkimuksen rinnalla (Tietoasiantuntija-lehti 4/2018)
- Ohjelmistorobotiikan hyödyntäminen tikettien käsittelyssä

Chatbot-verkostopalvelu

- Kolme organisaatiota - yksi kanava
- Kaikki tieto, jonka maahanmuuttaja tarvitsee perustaakseen yrityksen Suomeen/Suomessa
- Palvelu voi vaihtaa asiakkaan botilta toiselle missä vaiheessa tahansa keskustelun perusteella
 - Reaktiiviset ja proaktiiviset vaihdot bottien välillä
- Tällä hetkellä palvelu tarjolla englanniksi

Käyttäjäpolku - chatbot-verkosto

Jos haluat hakea yrittäjän oleskelulupaa, haluat ehkä saada lisätietoa myös siitä, miten voit perustaa yrityksen ja miten hoitaa yritystoimintaan liittyvät verot?

PRH:n ja Veronrobottikollegani voivat kertoa sinulle lisää.

Haluatko, että siirrän sinut jommallekummalle heistä?

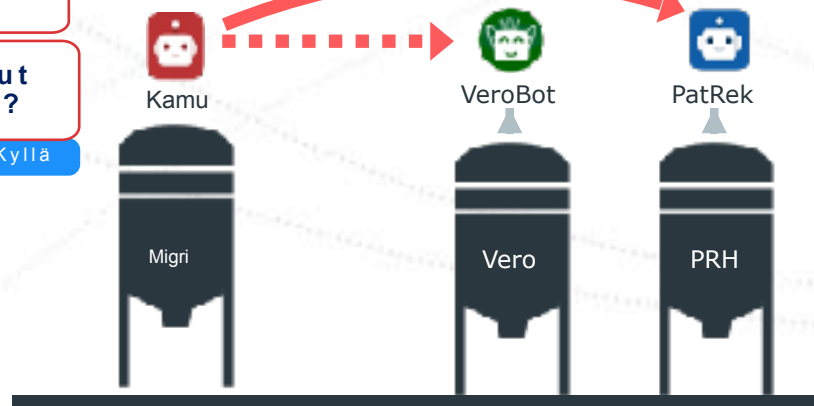
Kyllä

Haluan perustaa oman yrityksen Suomeen.

Minkälaisen oleskeluluvan tarvitsen?

Minkälaisia veroja minun täytyy maksaa?

Miten perustan oman yrityksen?



Tavoitellut asiat – miksi?

1. Oppia tekoälystä ja arvioida sen mahdollisuuksia asiakaspalvelussa
2. Tarjota uusi palvelu
 - a) alussa englanninkielisille asiakkaillemme
 - b) myöhemmin myös suomeksi
3. Yhteistyö Veron ja Migrin kanssa yhteisen asiakkaan hyväksi
4. “Näytön paikka” – hyödynnämme uusia teknologioita

Kokemuksia kehittämisestä

- Uusi tapa lähestyä asiakas- ja neuvontapalvelua
 - Asioiden tiivistetty esittämistapa (ml. termit, ilmaisut)
 - Nettisivujen kehitys (en)
- Opitaan toisten kokemuksista, hyödynnetään valmista
 - Edellytyksenä aikaa opetella ja ajatella uudella tavalla!
- Innostunut vastaanotto, helppo saada sekä organisaation johto että henkilöstö mukaan
 - Haasteena kuitenkin ajan löytäminen, koska työ tehdään toisten tehtävien ohessa – työkuorma kasvaa helposti



PATENTTI- JA REKISTERIHALLITUS
Tule ja onnistu.

KIITOS!

Olli Ilmarinen
Kehitysasiantuntija
Patentti- ja rekisterihallitus (PRH)
p. 029 509 5236, 040 770 4547
oli.ilmarinen@prh.fi
www.prh.fi