

Tiera Assi

Tekoälypohjainen virtuaaliassistentti



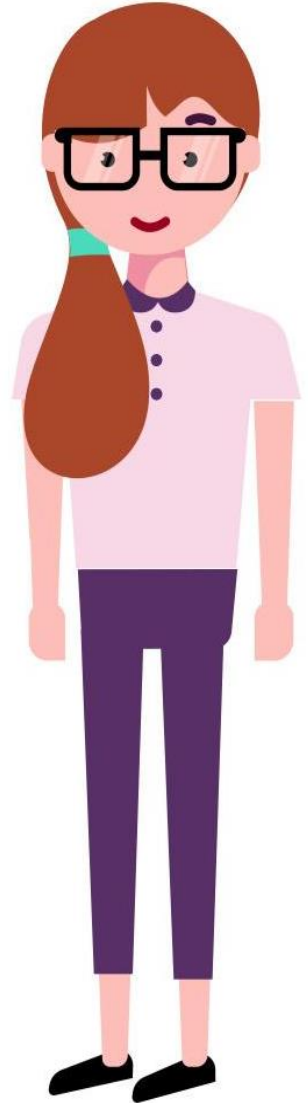
Tiera Assin tausta

Tavoitteet:

- **Halu auttaa kaupunkilaisia 24/7**
- **Asiakaslähtöisyys ja asiakaskokemus**
- **Halu kehittää kaupungin digitaalisia palveluita**
- **Kuntayhteinen ja resurssitehokas kehittäminen**
- **Tietoperustainen palvelukehitys**

Osaaminen:

- **Aloitti työt 17. tammikuuta 2019 Riihimäellä**
- **Ottanut vastuulleen myös useiden muiden kuntien chatin**
- **Oppinut palvelemaan suomen lisäksi ruotsin ja englannin kielillä. Tuntee myös murteet ja slangin sekä osaa korjata kirjoitusvirheet.**
- **Suorittanut suomi.fi palvelutietovarannosta koulutuksen ja osaa hakea päiväkoteihin, kouluihin, terveysasemiin ja kirjastoihin liittyen tietoa suoraan PTV:stä.**



Tiera Assin taustalta löytyy ihminen



Tiera Assi ei ole chatbot, vaan aidosti älykäs virtuaaliassistentti

Chatbot pohjautuu kysymys-vastaus -pareihin, joissa oikea vastaus etsitään tavallisesti klikkailemalla aina sopivaa nappulaa ruudulla tai ennalta määriteltyjen avainsanojen perusteella. Tiera-Assi perustuu luonnollisen kielen ymmärtämiseen eli tekoälyalgoritmiin, jonka perusteella Assi pyrkii selvittämään asiakkaan aikomuksen ja antaa parhaan mahdollisen vastauksen.



Viikossa 3 vuoden sisältö käyttöön kunnassa

Valmiiksi koulutettu ja kuntien tarpeita varten räätälöity Tiera Assi on äärimmäisen nopea ja helppo ottaa käyttöön. Assin valmiista kuntien aihekirjastosta löytyy jo yli 1 500:n aiheen osaamiskanta kolmella eri kielellä sekä valmiit integraatiot mm. kansalliseen palvelutietovarantoon, asiantuntijachattiin ja puhekanavaan.



Tietojohtaminen analytiikan avulla

Tekoälyä hyödyntävä automatisoitu asiakaspalvelu mahdollistaa organisaatioiden asiakasymmärryksen kasvattamisen tarjoamalla reaaliaikaista tietoa käydyistä keskusteluista. Tämän lisäksi Ratkaisussa on hyvät rajapinnat edistyneiden analytiikkaratkaisujen toteuttamiseksi.



Multi-tenant eli Assin jaettua keskustelevaa tekoälyä voi käyttää useampi kunta

Tiera-Assi on yksi tekoälymalli, jota voi hyödyntää kaikki kunnat, kaupungit tai vastaavaa sisältöä tarvitsevat julkiset organisaatiot. Tämä mahdollistaa nopean ja resurssitehokkaan yhteiskehittämisen.



Mahdollisuus integroida Tiera Assi kunnan omiin järjestelmiin

Ratkaisussa hyvät rajapinnat liittävät Assi kuntien taustajärjestelmiin. Tällä hetkellä Assi on yhdistettynä kansalliseen palvelutietovarantoon.

Kunnan, Tieran ja Accenture/Boost.ai vastuu

- **Kunnan vastuulla**

- Täyttää tiedot kunnan omaan hallintapaneeliin (vrt. lomake)
- Pitää kunnan verkkosivut ajan tasalla
- Keskustelun seuraaminen uusien aikomusten lisäämiseksi (analytiikka)

- **Tieran vastuulla**

- Kehityksen ja toiminnan koordinointi

- **Accenturen ja Boost.ai:n vastuulla**

- Toimivat tekoälykouluttajina -> Katin kokonaisvaltainen kouluttaminen
- Kunnan työntekijöiden perehdytys
- Kaikki tekninen työ
- Keskustelun seuraaminen ja sen perusteella tapahtuva Assin ”työn” parantaminen
- Laadunvarmistus



Tiera-Assin hallintapaneeli

Tämän tiedon kunnan
työntekijä on täyttänyt
hallintapaneeliin

Kunnan työntekijöiden käyttämä hallintapaneeli

Ylläpito	Statistiikka	Muuttajat	Yhteisö	Apua	Asiakas: Riihimäki	Kieli: Finnish (Finland)
<input type="checkbox"/> Päätöksenteko kunnassa	<input checked="" type="checkbox"/> Kulttuurijohtaja, nimi <i>neljä kuukautta sitten</i>	fi-FI	<input checked="" type="checkbox"/>	Anna Väsen	Tyhjennä	
<input type="checkbox"/> Tilapäiset aiheet	<input checked="" type="checkbox"/> Kirjastonjohtaja, nimi <i>neljä kuukautta sitten</i>	fi-FI	<input checked="" type="checkbox"/>	Kajja Viskari	Tyhjennä	
<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input checked="" type="checkbox"/> Kaupunginjohtaja, nimi <i>kolme kuukautta sitten</i>	fi-FI	<input checked="" type="checkbox"/>	Mika Herpiö	Tyhjennä	
<input type="checkbox"/> Yleiset kunta-aiheet	<input checked="" type="checkbox"/> Kaupunginjohtaja, kunnan käyttämä titteli (esim. kunnanjohtaja, pormestari) <i>kolme kuukautta sitten</i>	fi-FI	<input checked="" type="checkbox"/>	kaupunginjohtaja	Tyhjennä	
<input type="checkbox"/> Laskutus	<input checked="" type="checkbox"/> IT-päällikkö, kunnan käyttämä titteli <i>kolme kuukautta sitten</i>	fi-FI	<input checked="" type="checkbox"/>	ICT-kehittämispäällikkö	Tyhjennä	
<input type="checkbox"/> Maahanmuutto	<input checked="" type="checkbox"/> IT-päällikkö, nimi <i>kolme kuukautta sitten</i>	fi-FI	<input checked="" type="checkbox"/>	Markku Anttila	Tyhjennä	
<input type="checkbox"/> Matkailu	<input checked="" type="checkbox"/> Kaupunginjohtaja, sähköpostiosoite <i>kolme kuukautta sitten</i>	fi-FI	<input checked="" type="checkbox"/>	mika.herpio@riihimaki.fi	Tyhjennä	
<input type="checkbox"/> Puistot						
<input checked="" type="checkbox"/> Rakentaminen, kaavoitus ja tontit						
<input type="checkbox"/> Sosiaalipalvelut						
<input checked="" type="checkbox"/> Terveyspalvelut						
<input type="checkbox"/> Tie ja liikenne						
<input type="checkbox"/> Urheilu & ulkoilu						
<input type="checkbox"/> Varhaiskasvatus						
<input type="checkbox"/> Yleiset						
<input type="checkbox"/> Yhteisö						

Kunta-Kati



Kuka on kaupunginjohtaja?



Riihimäen kaupunginjohtaja on Mika Herpiö. Tiesitkö, että hän toimii vt. kaupunginjohtajana siihen asti, että uudeksi kaupunginjohtajaksi 14.12.2020 valittu Jere Penttilä aloittaa virassaan.

Yhteystiedot >



Sihteerin tiedot >



Kirjoita kysymyksesi tähän





PTV-integraation esimerkki



Kunta-Kati  


liittyvistä asioista. Miten voin auttaa?

jukolan päiväkoti

 **Nimi:** Jukolan päiväkoti
Osoite: Palojoentie 2
Puhelinnumero: +358403304517
Aukioloajat: Ma: 06:30-17:00, Ti: 06:30-17:00, Ke: 06:30-17:00, To: 06:30-17:00, Pe: 06:30-17:00

Jukolan päiväkoti 

Kirjoita kysymyksesi tähän 

Suomi.fi sisältö Riihimäen Jukolan päiväkotiin liittyen

Assin sisältö Riihimäellä Jukolan päiväkotiä kysyttäessä

Riihimäen kaupunki

Jukolan päiväkoti

PALVELUPAIKKA

Jukolan päiväkoti toimii Jukola-talossa, jossa on tilat myös koululla, seurakunnalla ja nuorisotoimella. Jukola-talo on perustettu 1990 ja laajennus on valmistunut 2005. Jukola-talo on lasten ja aiku...

[Lue lisää](#)

Käyntitiedot

Palojoentie 2

11130 Riihimäki

[Palvelupaikka kartalla](#)

[Näytä reitti tänne](#)

Palveluajat

maanantai-perjantai 6.30-17.00

Muut yhteystiedot

Puhelin

+358 403304517 (pvm/mpm) 

Postiosoite

PL 125

11101 Riihimäki

Verkkosivu

<http://www.riihimaki.fi/palvelut/sivistyspalvelut/lasten-paivahoito/paivakodit/jukolan-paivakoti/> 

Teknologia Tiera-Assin takana



Loppukäyttäjän chat-viesti



Esikäsittely



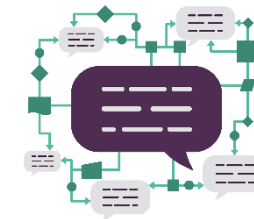
Aikomuksen ennustus



Analysointi ja optimointi



Datan anonymisointi



Vastaus loppukäyttäjälle

Kokemukset Riihimäeltä ja Norjasta



Riihimäki:

- **Ennen käyttöönottoa**
 - Mittareiden miettiminen jäi puolitiehen
 - Monari ja muut tutu paikat täytyy tunnistaa
 - Verkkosivuilla paljon vanhentunutta tietoa
- **Kaupunki viestii organisaationa 2-4 viikkoa myöhässä (kesäleirit jne.)**
- **Auttaa myös kaupungin työntekijöitä**
 - Eri kysymykset kuin kaupunkilaisilla
 - Tällä hetkellä noin 1500 aikomusta
- **Ei ainoastaan viestinnän ja hallinnon asia**
- **Suomi.fi -palvelun hyödyntäminen (PTV)**



Norja:

- **Tiera-Assin serkku aloitti työt Norjassa vuonna 2017 ja on nyt käytössä noin 80 kunnassa**
 - Noin 80 000 viestiä kuukaudessa
 - Ykköskontakti tiedonhaussa
 - Ympäri vuorokautinen palvelu
- **Asiakaspalveluun tulleiden puheluiden määrä laskenut 20-30 prosenttia**
- **Anonyymisti tapahtuva keskustelu on tärkeää**
- **Suurin trafiikki virka-ajan ulkopuolella ja loma-aikoina**



Tilastoja

- **Keskustelumäärät joulukuussa 2020 vaihteli kunnissa 200-1750 keskustelun välillä**

- **TOP 5 eli suosituimmat aihealueet**

Kunta (yleiset kysymykset) 13.03%

Urheilu & ulkoilu 5.02%

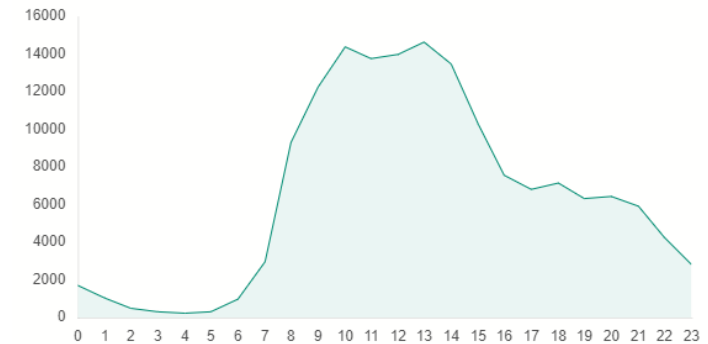
Terveyspalvelut 4.72%

Koulutus 4.04%

Rakentaminen, kaavoitus ja tontit 3.54%

- **Uimahalliin, kirjastoon ja koronavirukseen liittyvät kysymykset suosittuja yksittäisiä aiheita (palvelut, aukioloajat, testaus, rokotukset)**

MESSAGES PER HOUR



Top 50 Child-intents for "Terveyspalvelut"

Filters:

To

	Intent name	Count	Percentage
1	Influenssarokotus	669	0.77%
2	Varaa aika terveysasemalle	526	0.61%
3	Hammashoidon ajanvaraus	355	0.41%
4	Hammashoito	342	0.39%
5	Terveyspalvelut	325	0.37%
6	Terveysasemat	290	0.33%
7	Neuvolapalvelut	287	0.33%
8	Olen kipeä	255	0.29%
9	Terveyspalveluiden maksut	237	0.27%
10	Rokotukset	221	0.25%
11	Terveysaseman puhelinnumero	185	0.21%
12	Terveysaseman osoite	160	0.18%

Ota yhteyttä

Tomi Cavenius

tomi.cavenius@tiera.fi
+358 40 708 5510



Markus Mäkinen

markus.makinen@accenture.com
+358 40 576 9957

Accenture Strategy & Consulting