



Palveluohjain

www.palveluohjaaja.fi

GOFORE

VARSINAIS-SUOMEN SAIRAANHOITOPIIRI
EGENTLIGA FINLANDS SJUKVÅRDSDISTRIKT

Tiedän julkisista palveluista lähes kaiken, joten keskityn neuvomaan niiden käytössä.

Ymmärrän parhaiten melko lyhyitä viestejä. Parhaan tuloksen saat, kun kysyt vain yhden kysymyksen kerrallaan.

Kuvaile ensiksi, mihin tarvitset apua 😊

Iltapäivätoimintaa alakoululaisille

Olisiko palvelusuosituskorteilta löytyvistä aiheeseen liittyvistä palveluista apua Varsinais-Suomen alueelta?

Kuinka hyvin suositukset vastasivat tarvettasi? Voit myös antaa vapaata palautetta alla olevasta linkistä



Vapaa palaute ↗

Haluatko vielä apua johonkin toiseen elämäntilanteeseen liittyen tai etsiä vapaasti palveluita?

Työasiat

Perhe-elämä

Opiskelu

Vapaa-aika

Etsi vapaasti palveluita

Kysy jotain...



Palvelusuosituksia

Palveluita alueelta **Varsinais-Suomi** ✕

Raision kaupunki

Koululaisten iltapäivätoiminta - Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminta RAISIO

Iltapäivätoiminnan tavoitteena on tarjota koulupäivän jälkeen tervettä kasvua tukevat olosuhteet, turvallisen aikuisen läsnäolo, ohjattua ja monipuolista toimintaa lapsen ikätaso huomioiden. Toimintaa järjestetään koulupäivinä klo 11 - 17. Toimintamaksu sisältää toiminnan, materiaalit, välipalan ja ...

Lue lisää ▼

Maskun kunta

Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminta - Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminta. MASKU

Varhaiskasvatus- ja opetuslautakunta järjestää koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaa.



Asiakaslähtöinen tapa auttaa kuntalainen oikean palvelun äärelle

- Palveluohjain auttaa käyttäjää tunnistamaan oman palvelutarpeensa ja ohjaa hänet oikean palvelupolun alkuun.
- Palveluohjain ei korvaa henkilökohtaisesti tapahtuvaa asiakaspalvelua, vaan tukee sitä auttamalla asiakasta niissä asioissa, joissa henkilökohtainen palvelu ei ole välttämätöntä. Näin palveluohjain vähentää asiakasneuvojille tulevia yhteydenottoja ja säästää heidän työaikaansa niihin tehtäviin ja yhteydenottoihin, joita ei voida hoitaa palveluohjaimen avulla.
- Samalla kun palveluohjain ohjaa asiakkaan oikean kuntapalvelun äärelle, palveluohjain neuvoo tarvittaessa myös muiden palveluntuottajien palveluiden pariin (joiden tiedot ovat PTV:ssä), jolloin asiakasneuvojan ei tarvitse hoitaa muiden työtä.
- Palveluohjaimen kehittämisessä on hyödynnetty palvelumuotoilua, jotta tekninen toteutus saadaan sovitettua mahdollisimman asiakaslähtöisesti osaksi kuntalaisten asiointipolkua ja vastaamaan todellisiin tunnistettuihin tarpeisiin.



Hyödyt ja mahdollisuudet

- Ohjaa käyttäjänsä oikean palvelun äärelle helposti ja keskustelemalla
- Tuo kunnan palvelut kootusti yhteen paikkaan
- Vahvistaa kuntalaisen kykyä toimia itsenäisesti, tarjoamalla ennakko-ohjeistusta palvelusuositusten perusteella
- Palveluohjain ohjaa käyttäjänsä oikeaan palveluun, asiointiin ja osoitteeseen
- Palveluohjain ei edellytä kirjautumista ja siinä asiointi on anonyymiä
- Vähentää asiantuntijoille tulevaa häiriökysyntää

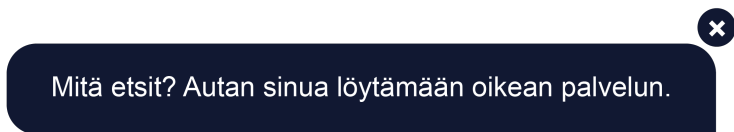


Palveluohjain löytyy kuntien sivuilta

- Asiakas löytää palveluohjaimen kunnan sivuilta kunnan valitsemalla tavalla
 - Tavallisena linkkinä tai valmiina elementtinä (ks. kuvat)
 - Linkki / elementti ohjaa palveluohjaaja.fi:n
- Palveluohjain voi tunnistaa miltä sivulta asiakas aloittaa keskustelun ja osaa ohjata oikeiden palveluiden äärelle
- Palveluohjaimen sijoittaminen kunnan sivuille ei vaadi suurta teknistä osaamista
- [Tarkemmat ohjeet löytyvät palveluohjaaja.fi:stä](https://palveluohjaaja.fi/sta)



Valmis elementti sijoittuu verkkosivun alanurkkaan



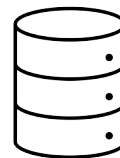
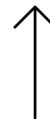
Elementti toimii linkkinä palveluohjaimeen

Palveluohjaimen ylläpito

- Bottia ei tarvitse ylläpitää, vaan sen osaaminen päivittyy automaattisesti kun palvelutieto lisätään Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV)
- Keskustelupolkuja ei tarvitse luoda ja ylläpitää botissa - kuntakohtaiset ohjeistukset voidaan kirjoittaa PTV:n palvelukuvauksiin
- Botti hakee PTV-tiedot kerran vuorokaudessa



Palveluohjain



PTV-tietokanta
Kaiken tiedon pohja



Kokeile palveluohjainta

1. Navigoi [osoitteeseen www.palveluohjaaja.fi](http://www.palveluohjaaja.fi)
2. Tutustu miten palveluohjain toimii
 - Kerro vapaasti palveluohjaimelle mitä etsit.
 - Esim. "Missä Turussa voi hiihtää?"
 - Tutki ehdotettuja palveluita
3. Jos et löytänyt palvelua palveluohjaimesta, voi olla ettei sitä ole syötetty PTV:hen
 - Tutki Suomi.fi-haun kautta onko palvelu PTV:ssä



Palveluohjaimen hyödyt



Auttaa oikean tiedon lähteelle

- Kunnan palvelut näyttäytyvät asiakkaalle epämääräisenä viidakkona.
- Palvelua etsitään palveluna, ei "kunnan palveluna", ei ole väliä tai ymmärrystä kuka palvelun tuottaa
- Tietoa palveluista etsitään Googlesta, palvelun omilta sivuilta, esim. koulun tai kirjaston sivuilta tai suomi.fi-palvelusta
- Kokonaiskuva palvelutarjonnasta on pirstaleinen ja oikean palvelupolon alkuun on vaikea päästä kiinni.
- Kuntalaisella on tarve löytää palvelu riippumatta siitä kuka palvelun tuottaa. Palveluohjain tarjoilee oikean tiedon asiakkaalle ilman, että hänen tarvitsee itse tietää tarkkaan mitä etsii.



Palveluohjain tiedon tarjottimena

Kuntalaiset

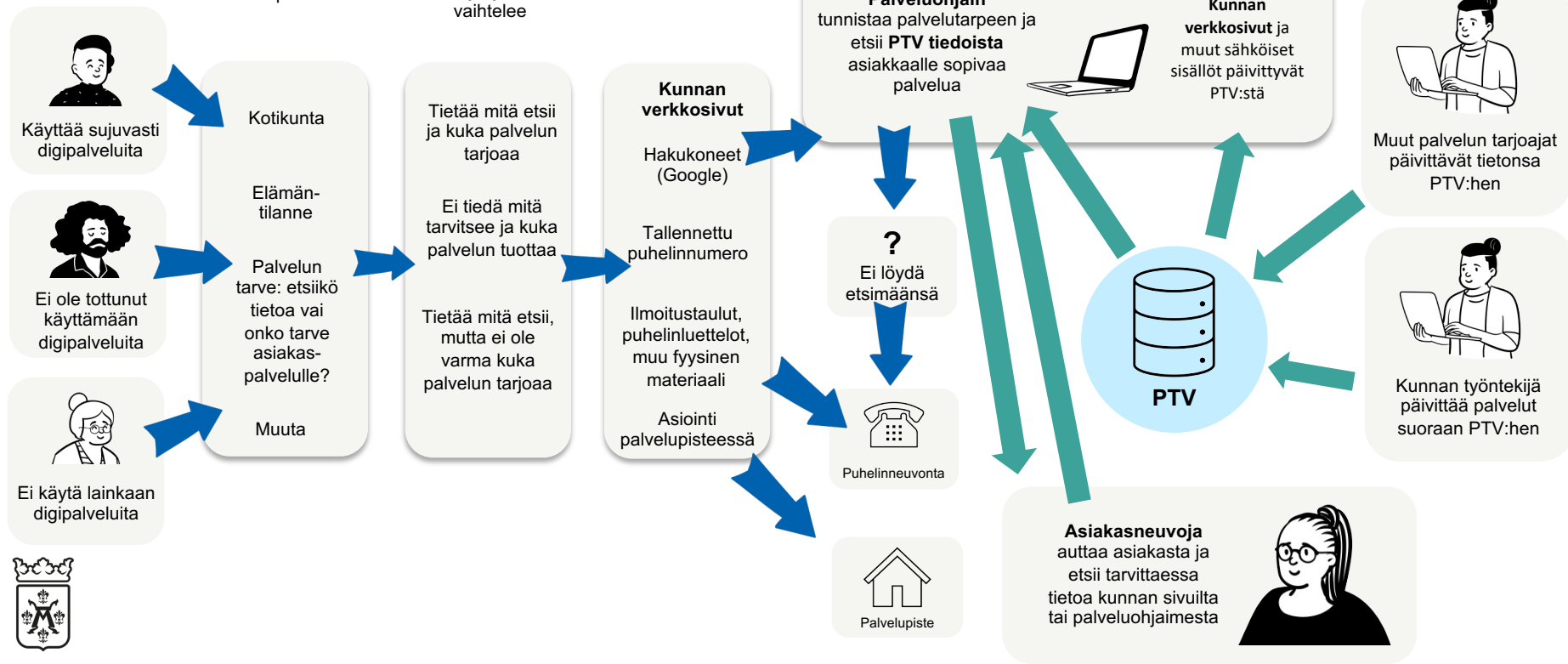
Erilaiset
taidot asioida
sähköisesti

Asiointi-
prosessiin
liittyviä erilaisia
tarpeita

Ymmärrys
palvelutarpeesta
ja palvelun
tarjoajasta
vaihtelee

Tietoa etsitään
eri kanavista

Asiakas saa etsimänsä
vastauksen ja ohjautuu oikean
palvelun ja palveluntarjoajan
pariin



Kaikki hyötyvät - 1



Kuntalainen, joka saa apua palveluohjaimelta

- En tiennyt ihan tarkkaan mihin tukiin olen oikeutettu ja kuka tuottaa palvelun, jota tarvitsen, mutta nyt pääsin suoraan palveluntarjoajan sivulle ja löysin yhteydenottolomakkeen ja asiani etenee.



Asiakas jota palveluohjain ei osaakaan auttaa

- Linkki olikin vanhentunut, mutta nyt tiedän minkä nimistä ja kenen järjestämää palvelua etsiä internetistä!
- On myös hyvä antaa palautetta, niin palveluohjainta osataan kehittää vastaamaan tarpeisiini paremmin



Kasvotusten tai puhelimitse asioiva kuntalainen

- Minun ei tarvinnutkaan jonottaa!
- Asiakaspalvelijalla oli aikaa auttaa minua eikä hänen puhelimensa soinut jatkuvasti!



Kaikki hyötyvät - 2

Kunnan asiakasneuvojat

- Palveluohjain vastaa puolestamme suoraviivaisempiin kysymyksiin ja me voimme keskittyä kinkkisempiin tilanteisiin ja kuntalaisten kohtaamiseen!
- Meille ei tule enää niin paljon kyselyitä muiden toimijoiden palveluista, sillä palveluohjain ohjaa asiakkaat suoraan oikean palveluntarjoajan luokse.
- Palveluohjain auttaa myös meitä etsimään asiakkaan tarvetta vastaavia palveluita, koska vaikka osaamme ja tiedämme paljon, emme mekään tunne kaikkia palveluita tai tiedä aina mistä ne löytyvät.
- Lisäksi voimme ohjata asiakkaat vaikka järjestön tai naapurikunnan palveluiden pariin.
- Palveluohjain on käytettävissä ympäri vuorokauden

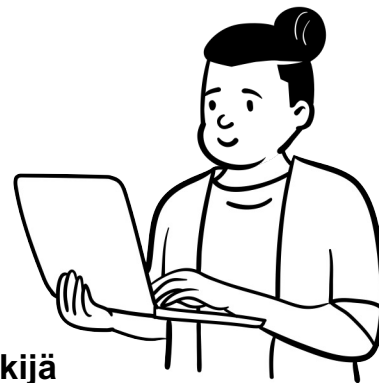


Kaikki hyötyvät - 3



Kuntajohtajat

- Saamme paljon mielenkiintoista dataa, jota voimme hyödyntää palveluiden suunnitteluun. Pystymme nyt ennakoimaan palvelutarpeiden kehittymistä entistä paremmin.
- Saamme tietoa kuntalaisten kysymyksistä ja tarpeista.
- Työntekijämme ovat tyytyväisiä, kun aikaa jää merkitykselliseen työhön.



Kunnan työntekijä

- Kun syötän palvelut PTV:hen ja päivitän niitä säännöllisesti, palvelumme ovat saavutettavissa kaikkien PTV-tietoa hyödyntävien kanavien kautta.

Teknologiat



Avoimen lähdekoodin chatbot

- Käytössä avoimen lähdekoodin johtava bottialusta **Rasa** + Botfront
 - Yhteensopiva AuroraAI:n teknologioiden kanssa
- Chatbotissa käytössä luonnollista kieltä ymmärtävä tekoälymalli (NLP)
 - Ymmärtää automaattisesti käyttäjien viestien semantiikkaa ja synonyymeja, mikä säästää botin kehitystyötä
 - Esim. ”tykkään uimisesta” → ”haluan uimahalliin”
 - Tekoälymalli on monikielinen ja ymmärtää 109 kieltä vaikka sitä olisi botissa opetettu vain suomenkielellä
 - Esim. ”I like swimming” → ”tykkään uimisesta”



Chatbot ja tekoäly

- Chatbot on integroitu projektissa kehitetyn Palvelusuosittelijan kanssa
- Jos chatbotille ei ole erikseen opetettu jotain käyttötapausta, niin chatbot kysyy aina Palvelusuosittelijalta suosituksia
 - Esim. ”tykkään uimisesta” → näytetään Palvelusuosittelijan löytämiä uimiseen liittyviä palveluita



Palvelusuosittelija

- Suosittelee tekstin semanttisen samankaltaisuuden perusteella sopivia palveluita PTV:stä
 - Esim. chatbotin käyttäjä kirjoittaa ”tykkään uimisesta”, niin palvelusuosittelija löytää PTV:stä uimapalveluita niiden kuvaustekstien perusteella
- Semanttisen samankaltaisuuden suosittelu perustuu kahteen teknologiaan:
 1. Tekstin semanttista samankaltaisuutta ymmärtävä tekoälymalli (NLP)
 - 100 kieltä ymmärtävä monikielinen ”sentence-transformer” -malli, tällä hetkellä tutkitusti maailman parasta teknologiaa ja avointa lähdekoodia
 2. Perinteinen ns. leksikaalinen tekstihakukone (BM25)
 - Tukee NLP mallia löytämällä palveluita eksaktimmin täsmäävien sanojen kautta → auttaa esim. erikoisempien sanojen tapauksissa (”föli”, ”nuohous”, jne.)
 - Optimoitu erikseen suomalaiselle, ruotsille ja englannille, koska ei ole monikielinen teknologia



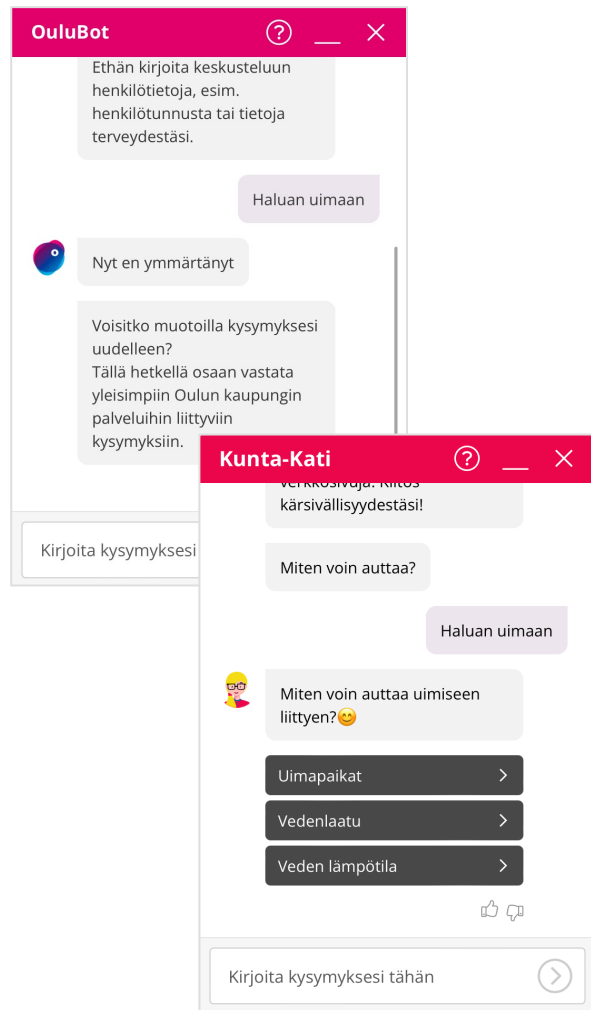
Palveluohjainbotin ratkaisu on Suomen tasolla ainutlaatuinen

- Käytännössä kaikkiin muihin saatavilla oleviin botteihin pitää ihmisen käsin opettaa jokaiseen käyttötapaukseen liittyvät keskustelupolut ja käsin syöttää niihin liittyvät palvelusuositukset
- Palveluohjainbotissa voidaan tehdä niin tai **antaa tekoälykkään palvelusuositelijan** suositella palveluita automaattisesti – tai polut ja automaattinen haku voivat toimia yhdessä
- Tekoäly siis **ymmärtää ihmisen kirjoittamaa kieltä** ja löytää hakua vastaavat tiedot – tässä tapauksessa PTV-palvelut!



Aito tekoäly osaa neuvoa opettamattakin

- ”Perinteiset” botit ymmärtävät vain niille ennalta opetettuja tilanteita.
- OuluBotille ”haluan uimaan” on vieras tilanne, Kunta-Katille se taas on opetettu.
- Palveluohjaimelle tilannetta ei ole tarvinnut opettaa, mutta neuvonta onnistuu silti.



**Palvelu on helppo
ottaa käyttöön**



Näin saat Palveluohjaimen käyttöön

Palvelun voi ottaa käyttöön

- Liittymällä Turun kaupungin ylläpitämään palveluohjaimeen (www.palveluohjaaja.fi)
 - Ohjeet palveluun ohjaamiseen ja linkkielementin käyttöön löytyvät palveluohjaimen sivuilta palveluohjaaja.fi/fi/kehittajille

TAI

- Palveluohjaimesta voi pystyttää oman instanssin
 - Palveluohjaimen lähdekoodi ja ohjeet palvelun pystytykseen ovat avoimesti saatavilla Turun kaupungin GitHubista: github.com/City-of-Turku/PaohDocs





Kiitos!