



## Viisi syytä hyödyntää botteja ja tekoälyä sote-palveluissa

Suomalaisissa sote-palveluissa on kehitetty botteja erilaisiin tarpeisiin ja usealla teknologialla. Olemassa olevat ratkaisut ovat pääsääntöisesti asiakaspalvelun virtuaaliassistentteja, jotka neuvovat ja opastavat yleisellä tasolla. Myöskin korona-aikana on nopeasti kehitetty erilaisia chatbot-ratkaisuja auttamaan yleisissä kysymyksissä. Edelleen on paljon käyttämätöntä potentiaalia hyödyntää erilaisia bottiratkaisuja ja tekoälyä.

### 1. Rutiininomaisten tehtävien automatisointi

Bottien avulla voidaan automatisoida yksinkertaisia palveluprosessin osia. Parhaimmillaan botit ovat päästessään ratkomaan rutiinitehtäviä, jotka eivät vaadi päättelyä tai tulkintoja. Näitä voivat olla esimerkiksi palvelun tarpeen tunnistamisprosessi, palveluiden piiriin ohjaus tai palveluvaihtoehtojen tutkiminen. Tällaisten toimintojen siirtäminen boteille säästää resursseja ja antaa aikaa aitoihin asiakkaan kohtaamistilanteisiin, joissa ihmiskontaktilla on todellista arvoa.

### 2. Palvelukokonaisuuksien tarjoaminen

Bottien asiakkailta keräämän tiedon takana oleva tekoäly voi tunnistaa tai ennakoita, mitkä palvelut muodostavat parhaan osuman ihmisen kulloiseenkin tarpeeseen ja tilanteeseen. Botti-ratkaisu voi tuottaa asiakkaalle palvelu- tai toimenpide ehdotuksia ja lähettää herätteen tarvittavasta toimenpiteestä toimijalle, mikä tarkoittaa tarvittavien palvelukokonaisuuksien yhteispelin tai palveluketjun aloittamisen helpottumista.

### 3. Asiakasymmärryksen kerryttäminen

Botit keräävät arvokasta dataa siitä, mitä asiakas oikeasti haluaa ja asiakkaan palveluprosessissa tekemistä valinnoista. Dataa analysoimalla tekoälyn avulla voidaan ymmärtää asiakkaan toimintaan liittyviä monisyisiä ilmiöitä ja palvelukokonaisuuksia sekä tunnistaa erilaisia tarpeita ja tarvekokonaisuuksia. Parantunutta asiakasymmärrystä voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä sekä turhien tai virheellisten toimintojen poistamisessa prosesseista.

#### 4. Häiriökysynnän vähentäminen

On tärkeää tunnistaa olemassa olevien palveluprosessien toistuvat häiriöt, jotka kuormittavat palvelun tuottamista ja lisäävät siten väistämättä resurssien tarvetta. Häiriöt palveluissa tuovat kustannuksia ja alentavat asiakaskokemusta. Tekoäly auttaa palveluntuottajaa tunnistamaan ja ymmärtämään palveluun liittyvät toistuvat häiriöt. Se auttaa myös tunnistamaan, missä kohtaa palvelua häiriö syntyy tai esiintyy ja miten esiintyvä häiriö kuormittaa palvelua.

#### 5. Toimijoiden yhteistyön tiivistäminen

Ihmisten tarpeet eivät jakaudu osiin mukaillen organisaatorajoja, vaan eri toimijoiden palvelut usein sekoittuvat yhteen monimutkaiseksi vyyhdiksi. Siksi yhteiset bottiratkaisut monisyisten ilmiöiden ja palvelukokonaisuuksien takana ovat hyvä bottiteknologian ja sen takana olevan tekoälyn hyödyntämisen paikka. Tämä vaatii kuitenkin ajattelutavan muutosta palvelukehityksessä ja dataratkaisuissa. Jaetun tiedon ja datan avulla palveluita ja palvelukokonaisuuksia voidaan parantaa.

Tietoaineistojen yhdistelyn ja lupakäytäntöjen kehittämisessä on hurjasti meillä parannettavaa. Tekoälystä ja boteista sen hyödyntäjänä on kuitenkin hyötyä vasta sitten, kun erilaiset data- ja tietoaineistot ovat käytettävissä ja ymmärrämme aineistojen luoman arvon palvelujen ja toiminnan kehittämisessä.

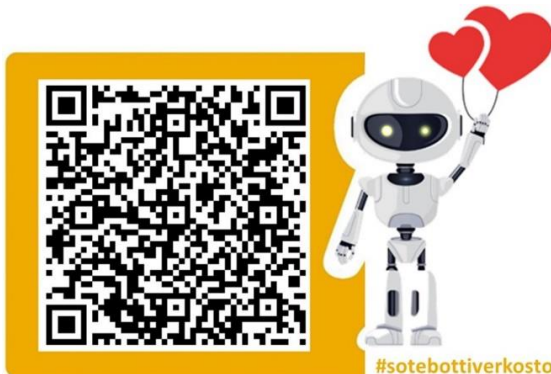
Katri-Leena Launis  
Johdon konsultti, Kela



Maria Di Piazza  
Palveluarkkitehti, Gofore Lead Oy



**Tule mukaan Sotebotti-verkoston  
lisäämään yhdessä sotetoimijoiden tietoja ja taitoja boteista!**



Liity mukaan [lomakkeella](#) tai QR-koodin kautta