



04.07.2018

Tietohallintopäällikkö

---

## 29 §

### **Genesys kontaktienhallintajärjestelmän laajennusosa, chatbot -ratkaisun käyttöönotto palvelusetelikokonaisuuden tueksi**

HEL 2018-007678 T 02 08 02 01

#### **Päätös**

Tietohallintopäällikkö päätti hankkia vuoden kestävästä pilottia varten chatbot -ratkaisun palvelusetelikokonaisuuden tukeen Palvelukeskus Helsingiltä. Päätös perustuu Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitoksen tarjoukseen 14.6.2018 (liite 1). Lisäksi tietohallintopäällikkö päätti, että hankinnasta tehdään erillinen tilaus Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitokselle puitesopimuksen mukaisesti.

Tarjouksen mukaisesti pilotoinnin kertakustannus on 25 400 euroa (alv 0%) ja jatkuvat kustannukset vuoden pilotoinnin ajalta 73 200 euroa (alv 0%). Jatkuvat kustannukset pitävät sisällään chatbot -lisenssin ja 2. tason asiakastuen.

Tietohallintopäällikkö päätti edelleen, että kustannuksista 50 000 euroa maksetaan hankkeelta Sote 0010 PSOP -prosessien sähköistäminen (398090100545) ja loput pilotoinnin kustannuksista maksetaan hankkeelta Sote0063, Soten sähköisen asioinnin kehittäminen (398090100552).

Lisäksi tietohallintopäällikkö päätti, että hankinta tehdään suoraan hankintana, hankintalaki 1397/2016, 15 §:n perusteella.

#### **Päätöksen perustelut**

Päätös sisältää kertaluontoiset investointikustannukset ja järjestelmän käyttöön liittyvät jatkuvat ylläpitokustannukset pilottivaiheen osalta. Investointikustannuksia ovat lisenssihankinta sekä käyttöönotto- ja koulutuskustannukset. Jatkuvat ylläpitokustannukset muodostuvat lisenssin ylläpitomaksusta sekä käyttötuki, ylläpito- ja järjestelmäpäivityskuluista.

Sosiaali- ja terveystoimialan strategisena tavoitteena vuodelle 2018 on lisätä palvelusetelin käyttöä kustannustehokkaasti. Sosiaali- ja terveystoimialalla on käytössä 15 sähköistä palveluseteliä eri palveluissa. Palvelusetelipalveluita tuottaa n. 400 yritystä. Aktiivisia palveluseteliasiakkaita on Helsingissä n. 20 000.

Chatbot-palvelun tavoitteena on tarjota uusi palvelukanava palveluseteli-asiakkaille ja tuottajille. Chatbot-palvelun käyttöönotolla mahdollistetaan joustavampi ja vuorokauden ajasta riippumaton palvelukanava.



04.07.2018

Tietohallintopäällikkö

---

Helsingissä Sosiaali- ja terveystoimialalla on otettu palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) käyttöön vuosina 2015–2016. Kaikki sähköisesti myönnettävät palvelusetelit myönnetään PSOP-järjestelmän kautta.

Lukumäärällisesti eniten palveluseteleitä myönnetään suun terveydenhuollossa. Myönnettyjä palveluseteleitä jää myös paljon käyttämättä erisyistä mm. asiakas ei tiedä, mikä palveluseteli on ja mihin se oikeuttaa.

Tämän vuoksi asiakkaat ottavat yhteyttä ja tarvitsevat tukea palvelusetelijärjestelmän käyttämiseen ja tuottajien vertailun tekemiseen. Yritykset puolestaan tarvitsevat tukea ja apua palvelutuottajaksi hakeutumiseen ja palvelusetelijärjestelmän käyttämiseen. Chatbot -järjestelmän avulla pystytään vastamaan useisiin usein kysytyihin kysymyksiin ja näin parantamaan neuvontapalvelun saatavuutta sähköisesti.

Toiminnan kasvaessa myös asiakkaiden ja tuottajien tuen tarve kasvaa. Tällä hetkellä toimialalla ei ole keskitettyä toimintaa, joka vastaisi yleisiin ja usein kysytyihin palvelusetelikysymyksiin sisältäen palvelusetelijärjestelmän käytön yleisen neuvonnan.

Kyseessä on Helsingin kaupungin käytössä olevan Genesys -kontaktienhallintajärjestelmän laajennusosan hankinta chatbotin osalta. Hankintalainsäädäntöä ei sovelleta kuntien sisäisiin hankintajärjestelyihin. Hankintalaki 1397/2016, 2 luku 15 §. Genesys contact center -järjestelmän on kilpailuttanut Helsingin kaupungin Palvelukeskus.

Lisätiedot

Katariina Siimeslehto, tietojenkäsittelyn suunnittelija, puhelin: 310 50067  
katariina.siimeslehto(a)hel.fi  
Arja Rantanen, tietojärjestelmäpäällikkö, puhelin: 310 75505  
arja.rantanen(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Otteet**

**Ote**  
Palvelukeskus Helsinki

**Otteen liitteet**  
Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Tiedoksi**

Tietojärjestelmäpalvelut