



21.12.2018

Tietohallintopäällikkö

---

### **37 §**

## **Genesys chatbot -ratkaisun käyttöönotto neuvolan chat-palvelun tueksi**

HEL 2016-008991 T 02 08 01 01

### **Päätös**

Tietohallintopäällikkö päätti hankkia pilottia varten chatbot -ratkaisun neuvolan keskitetyn ajanvarauksen käytössä olevan chat -palvelun laajennukseksi Palvelukeskus Helsingiltä. Päätös perustuu Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitoksen tarjoukseen 19.11.2018. Lisäksi tietohallintopäällikkö päätti, että hankinnasta tehdään erillinen tilaus Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitokselle puitesopimuksen mukaisesti.

Tarjouksen mukaisesti chatbotin rakentamisen kertakustannus on 21 000 euroa (alv 0%) ja jatkuvat kustannukset 1. vuoden ajalta 45 900 euroa (alv 0%) ja tämän jälkeen vuosittain 42 000€ (alv 0 %). Jatkuvat kustannukset pitävät sisällään chatbot -lisenssin kuukausikulut ja chatbotin ylläpidon tukipalveluineen.

Tietohallintopäällikkö päätti edelleen, että hankinta tehdään suorahankintana, hankintalaki 1397/2016, 15 §:n perusteella.

### **Päätöksen perustelut**

Päätös sisältää kertaluontoiset investointikustannukset ja järjestelmän käyttöön liittyvät jatkuvat ylläpitokustannukset sekä 3kk pilottivaiheen että ylläpitovaiheen ajalta. Investointikustannuksia ovat rakentamis- sekä käyttöönottokustannukset. Jatkuvat ylläpitokustannukset muodostuvat chatbotin osalta lisenssin kuukausimaksusta sekä käyttötuki-, ylläpito- ja järjestelmäpäivityskuluista.

Tämän hankinnan tavoitteena on, että vuoden 2019 maaliskuusta lähtien neuvolan Perheentuki.fi www.hel.fi -sivustoilla asioiva kansalainen voi tehdä kyselyjä chatbotilta äitiys- ja lastenneuvolan aihepiiriin liittyvissä asioissa. Mikäli chatbot ei osaa vastata esitettyyn kysymykseen se ohjaa asiakkaan ottamaan yhteyttä keskitetyn puhelinpalvelun asiakaspalvelijaan käyttämällä chat -kanavaa tai ohjaa soittamaan asiakaspalvelijalle keskitetyn puhelinpalvelun aukiolon puitteissa. Chatbot toimii 24/7/365 periaatteella, jolloin mahdollistetaan joustavampi ja vuorokauden ajasta riippumaton palvelukanava Perheentuki.fi -sivuston kautta.

Chatbotin yhteyteen ei tule erillistä tunnistautumiselementtiä. Chatbotin ohjatessa asiakaskontaktin ihmisasiakaspalvelijalle voidaan tarvittaes-



21.12.2018

Tietohallintopäällikkö

---

sa chat -keskustelussa pyytää asiakasta tunnistautumaan kesken chat -kontaktin neuvolachatin tunnistautumistoiminnon kautta, kuten tähän asti on ollut käytäntö. Neuvolan chatin käyttöönotosta tehtiin pilotin aloittamispäätös HEL 2016-008991 sekä jatkuvaan käyttöön siirtymisestä Genesys -kontaktienhallintajärjestelmän omistajaryhmän päätös 19.1.2017/ muistio 1/2019, kohta 2.

Chatbotin käyttöönotto toteutuu, kun botin tietokanta on rakennettu ja testattu hyväksymistestauksessa ennen käyttöönottoa. Arvioitu rakennusaika on 8 viikkoa, jonka jälkeen hyväksymistestaukset tehdään projektiryhmän toimesta. Botin tietokantaa tullaan laajentamaan ja vastustarkkuutta parantamaan pilottivaiheen aikana, joka on 3kk hyväksytystä käyttöönotosta. Genesys -omistajaryhmä tekee päätöksen siirtymisestä ylläpitovaiheeseen.

Ylläpitovaiheeseen liittyy tietokannan aktiivinen päivitys ja ylläpito siten, että neuvolatoiminta tuottaa tarvittavaa lisämateriaalia Palvelukeskus Helsingille ja siellä materiaali tallennetaan chatbotille. Chatbot -järjestelmän avulla pystytään vastamaan useisiin usein kysytyihin kysymyksiin ja näin parantamaan neuvontapalvelun saatavuutta sähköisesti.

Lisätiedot

Katariina Siimeslehto, suunnittelija, puhelin: 310 50067  
katariina.siimeslehto(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Tarjous sote Neuvola chatbot 19112018

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Otteet**

**Ote**  
Palvelukeskus Helsinki

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

**Tiedoksi**

Tietojärjestelmäpalvelut