

Kelan chattirobottikokeilut 25.10.2018

Johanna.rahunen@kela.fi

Kela|Fpa[®]



Asiakkaamme saavat erinomaisen asiakaskokemuksen yhdenvertaisesti.

Palvelemme ajantasaisella luotettavalla tiedolla.

Vaikutamme vastuullisesti yhteiskunnassa.

Uudistamme työn muotoja ja vahvistamme palvelukulttuuriamme.

VISIO

Palvelujen edelläkävijänä luomme hyvinvointia ja oman elämän hallintakykyä.

YHTEISTYÖKYKYINEN - UUDISTUVA
IHMISTÄ ARVOSTAVA - OSAAVA

Näin Kela palvelee – vuosi 2017 numeroina

Kela[®]



Kelan palvelupisteitä

180

Asiointipisteitä
(yhteispalvelu)

138



Maksetut Kelan etuudet
yhteensä noin

15 mrd. €

Henkilöstö
31.12.2017

7 226

Uusia kelaalaisia
vuonna 2017

1 724



Tunnistautumiset
verkkopalvelussa
37,4 milj.



Asiointikäynnit
palvelupisteissä
2,6 milj.



Lähetetyt kirjeet
14,6 milj.



Vastatut puhelut
1,8 milj.

Suorakorvausten lukumäärä

34,9 milj.



Verkkopalvelun
osuus kaikista
hakemuksista

64,4 %

Sähköisiä
reseptejä
31,9 milj.



Kelan palvelut asiakkaille



Etsi tietoa
netistä

www.kela.fi

Käytä Kysy
Kelasta-palstaa

Asioi
verkossa

www.kela.fi

Lähetä hakemus tai
liite

Kysy *chatissä*

www.kela.fi

Tunnistamaton
tai tunnistettu

Lähetä viesti

www.kela.fi

Vastaanota viesti
Kelasta

Lähetä
suojattu
sähköposti

www.kela.fi

Vain niille, jotka eivät voi
asioida viestipalvelussa
mm. kumppaneille

Jätä soitto-
pyyntö
Kelalle

Puhelinpalvelus-
sa *tai kela.fi-*
sivuilla

Soita Kelan
automaatti-
vastaajaan ja
kysy
maksupäivää

Puh. XXXX

Soita Kelan
puhelin-
palveluun

Puh. XXXX

Asioi
etäpalveluna

kotoa
Asiointipisteestä
Virtu-pisteestä

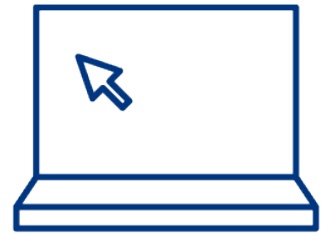
Asioi palvelu-
pisteessä

Yhteystiedot
palvelupistehau-
sta www.kela.fi

Varaa aika
www.kela.fi

Puhelinpalveluun
tai palvelupistee-
seen

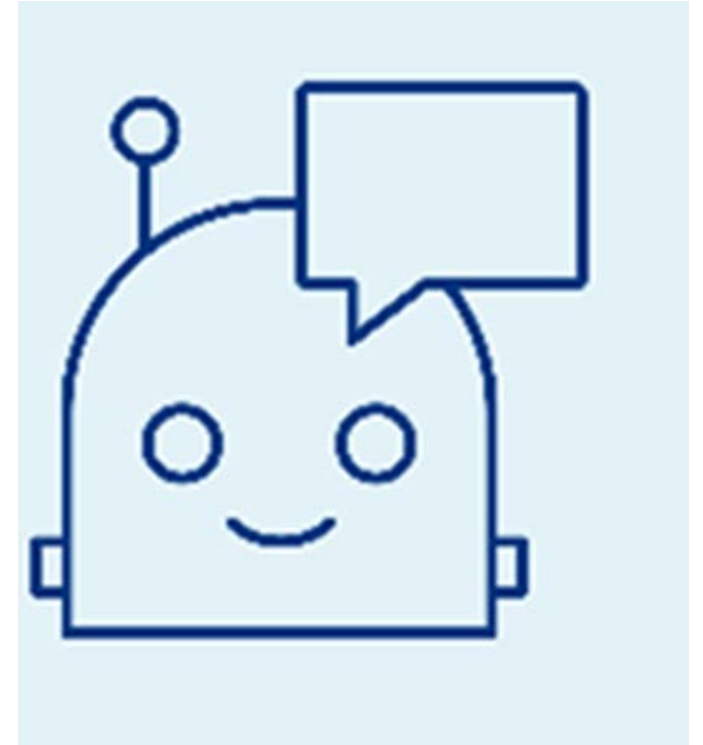
Useimmat asiat voi hoitaa verkossa



- Verkossa voi hakea lähes kaikkia Kelan tukia. Myös liitteet voi lähettää verkossa.
- Kelan verkkoasiointipalveluun www.kela.fi/asiointi kirjaudutaan verkkopankkitunnuksilla, varmennekortilla tai mobiilivarmenteella.
- Kelan verkkoasiointipalvelussa asiakas voi mm:
 - Hakea lähes kaikkia Kelan etuuksia
 - Lähettää hakemukseen tarvittavat liitteet
 - Ilmoittaa muutoksista ja lakkauttaa tuen
 - Muuttaa tilinumeroa
 - Tarkistaa onko hakemus ratkaistu, paljonko etuutta maksetaan ja koska maksupäivä on.
 - Lähettää etuusasioihin liittyviä viestejä
- Monissa Kelan palvelupisteissä on asiakaspalvelupääte, jos asiakkaalla ei ole omaa konetta.
- Verkossa voi varata myös ajan puhelinpalveluun ja palvelupisteisiin www.kela.fi/ajanvaraus.

Chattirobottikokeilut Kelassa

- Käyttötapaukset
 - Opiskelijoiden siirtyminen asumislisän saajista yleisen asumistuen saajiksi - 2017
 - Vanhempainpäivärahat ja niiden hakeminen - 2018
 - Sobotti - 2018



Opiskelijoiden chattirobotti -kokeilu 12.6 - 31.10.2017

MIKSI

- Tavoitteena oli oppia tekoälyyn perustuvan palvelun kehittämisen ja ylläpidon käytäntöjä, jotta kokeilussa opittua voidaan jatkossa hyödyntää ja soveltaa myös muissa palveluissa ja kokeiluissa.
- Opiskelijoiden siirtymisen opintotuen asumislisän saajista yleisen asumistuen saajiksi 1.8.2017 tiedettiin aiheuttavan kysymyksiä opiskelijoille

TAPAUKSET

- Chattirobotti antoi tietoa, neuvoi ja ohjasi asiakkaita vastaamalla asiakkaiden kysymyksiin Kela.fi:ssä liittyen opiskelijoiden siirtymiseen asumislisän saajista yleisen asumistuen saajiksi

Sobotti

MIKSI

- Yleinen neuvonta ja tuki yhdestä paikasta
- Maakunnilla ja palveluntuottajilla vapautuu resursseja substanssineuvontaan
- Tiedon kokoaminen
- Asiakkaan ohjaaminen oikeaan palvelukanavaan

TAPAUS

- Kelan sote-yleisneuvontaa tarjoava chattirobotti, joka vastaa sote-uudistukseen ja valinnanvapauteen sekä kanta-palveluihin liittyviin kysymyksiin kansalaisille

Chattirobotti -vanhempainpäivärahat 8.8.2018 -

MIKSI

- Kokeilun tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, miten, missä ja kenelle chattirobotti-palvelua olisi hyödyllistä tarjota jatkossa.
- Palvelun tavoitteena on edesauttaa erinomaisen asiakaskokemuksen toteutumista
 - asiointipalvelu, Kela.fi
 - asiakastiedon hyödyntämisen mahdollisuudet
 - proaktiivisuus
 - vaikutus muihin palveluihin
 - asiakkaiden kokemus

TAPAUS

- Chattirobotti antaa tietoa, neuvoo ja ohjaa asiakkaita vastaamalla asiakkaiden kysymyksiin Kela.fi:ssä ja asiointipalvelussa sekä antamalla asiakkaille ohjeita hakemisen aikana.
- [chattirobotti](#)

Chattirobotit - MITEN

- Palvelumuotoilun menetelmät
 - Mukana jo kehittämisen alkumetreillä: asiakkaat, asiakaspalvelussa työskentelevät palveluneuvojat, ratkaisuasiantuntijat
 - Työpajat, asiakashaastattelut (esim. neuvolan edusta), some, kyselyt
 - asiakasryhmän tarpeet ja toiveet
 - kiinnostus uudenaikaiseen palveluun
 - toiveet asiointitavoista
 - ymmärrys käyttötapauksesta
 - uudenlaisen palvelun paikka Kelan palvelukokonaisuudessa
 - Autenttiset kysymykset
- Asiakkailta saadut kysymykset muodostivat chattirobottien sisällön rungon, jonka ympärille palveluja lähdettiin rakentamaan

The screenshot displays a training interface for a chatbot. It features a list of user inputs on the left and a corresponding list of intents on the right. The interface includes a search bar at the top and a table with columns for 'Alue', 'Kategoria', and 'Intentti'. The user inputs are highlighted in yellow, and the corresponding intents are listed in a table below.

Alue	Kategoria	Intentti
Asiakkaan input		maaraytyminen selita_maaraytyminen edeltavan lapsen_perust
hoitovapaan keskeytyks ja jatko		maaraytyminen selita_maaraytyminen
hoitovapaa ja lomat		maaraytyminen selita_mahdollista_yleista toinen_vanhempi_tyo
Hei,kysyisin miten vanhempainvapaa rahat menevat kun vanhempi lasi syntynyt 3/		onko_mahdollista_jaksot_aitiysloman_aloittamir
Voiko isysrahaa hakea sekä tyotuloista että etuudesta yhteensa?		selita_jaksot
Voinko jäädä vanhempainpäivärahoille vaikka lopetin tyoni heinäkuussa		muu_kysymys_maaraytyminen sairausloma
Voinko jättää vanhempainpäivärahaa aloittaa isysvapaata?		onko_mahdollista_yleista_muut_lapsen_paivakot
Voinko pitää 5 päivää isysvapaata?		muu_kysymys_maaraytyminen vanhempainrahakaud
Voinko pitää vain yhden päivän isysvapaata?		onko_mahdollista_yleista_muut_lapsen_paivakot
Voinko hakea rahaa vaikei lapseni ole vielä syntynyt		muu_kysymys_maaraytyminen sairausloma
Voinko suuri isyspäiväraha on		onko_mahdollista_yleista_muut_lapsen_paivakot
Kuinka suuri isyspäiväraha on		muu_kysymys_maaraytyminen vanhempainrahakaud
Voinko perua vanhempainpäivärahani		onko_mahdollista_yleista_muut_lapsen_paivakot
voinko olen pitkällä sairauslomalla ennen äitysvapaan alkua ja tämän myötä tulot selita		muu_kysymys_maaraytyminen vanhempainrahakaud
Jos olen ollut pitkällä sairauslomalla ennen äitysvapaan alkua ja tämän myötä tulot selita		muu_kysymys_maaraytyminen vanhempainrahakaud
Saako isäkuukauden aikana muut lapset olla päivähoidossa?		onko_mahdollista_yleista_muut_lapsen_paivakot
Voiko isysvapaan pitää yhtä aikaa, ku toinen vanhempi on hoitovapaalla?		muu_kysymys_maaraytyminen vanhempainrahakaud
Katkeako hoitovapaa jos molemmat vanhemmat ovat yhtä aikaa kotona?		onko_mahdollista_yleista_muut_lapsen_paivakot
Paljonko on isysraha?		muu_kysymys_maaraytyminen vanhempainrahakaud
Voiko isysvapaan 18päivää siirtää lapsen äidille?		onko_mahdollista_yleista_muut_lapsen_paivakot
Kuinka pitkä on äitysioma?		muu_kysymys_maaraytyminen vanhempainrahakaud

Palvelun ylläpito

- keskustelujen seuraaminen
- chatrobotin opettaminen
 - vastausten tekeminen ja muokkaaminen
 - asiakkaiden kysymysten ohjautuvuuden parantaminen
 - sisällön eheydestä huolehtiminen
 - Ratkaisujen hakeminen hyödyntämällä palvelun ominaisuuksia
- Bottikuiskaajat aloittivat työt lokakuussa

Hei! Olen Kelan chatrobotti. Neuvon sinua kysymyksissä, jotka liittyvät opiskelijoiden siirtymiseen asumislisästä yleisen asumistuen saajiksi. Ymmärrän lyhyitä ja selkeitä kysymyksiä. Kirjoita kysymyksiä kokonaisena lauseena, esimerkiksi: "Mitä ruokakunta tarkoittaa?" tai "Miten uutta tukea haetaan?"

Anna palautetta

Koska asumislisä tarkistetaan?

Varmistan vielä, tarkoittiko opintotuen asumislisää vai yleistä asumistukea?

Anna palautetta

yleistä asumistukea

Kiitos tarkennuksesta. Voit nyt kysyä minulta kysymyksiä käyttäen oikeaa termiä 'yleinen asumistuki'. Ymmärrän parhaiten lyhyitä ja selkeitä kysymyksiä.

Anna palautetta

Aa, okei. Koska yleinen asumistuki tarkistetaan?

Kela tarkistaa yleisen asumistuen vähintään vuoden välein tai aina, kun asumisen olosuhteissa tai tuensaajan tuloissa tapahtuu huomattavia muutoksia. Kela lähettää sinulle vuositarkistuksesta kirjeen ja ohjeet ennen vuositarkistuksen ajankohtaa. Vuositarkistusten välillä tapahtuvista olosuhteiden ja tulojen muutoksista sinun tulee ilmoittaa Kelaan itse. Löydät täältä listan muutoksista, joista pitää ilmoittaa: www.kela.fi/asumistuen-tarkistaminen.

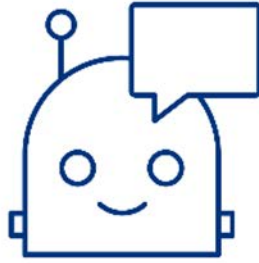
Anna palautetta



Kokeile chattirobottia!

Voit kysyä vanhempainpäivärahoihin liittyviä kysymyksiä chattirobotilta. Saat vastauksen kysymykseesi helposti ja nopeasti.

Kyseessä on kehitysversio, jonka sisältö ja toiminnot ovat vielä osin keskeneräisiä. Kehitämme palvelua jatkuvasti. Auta meitä siinä antamalla palautetta.



[Kysy chattirobotilta >>](#)

Käyttömäärät elo- ja syyskuu

- Keskustelut n. 6000
- Kysymykset ja muut syötteet n. 13000

Hei! Olen Kelan chattirobotti. Neuvon sinua kysymyksissä, jotka liittyvät vanhempainpäivärahoihin.

Ethän kirjoita chatiin henkilötietojasi tietoturvasyistä.



Miten voin auttaa? Ymmärrän parhaiten lyhyitä ja selkeitä kysymyksiä, esimerkiksi "Milloin isyysraahakemus on tehtävä?"



Mitä tukea isä voi saada?

Syntyvän lapsen isä voi saada isyysrahaa ja vanhempainrahaa. Isyysvapaa on enintään 54 arkipäivää eli noin 9 viikkoa. Vanhempainvapaa alkaa heti äitiysvapaan päätyttyä. Vanhemmat sopivat vanhempainvapaan käytöstä, esim. isä voi halutessaan pitää koko kauden. Vanhempainvapaan ajalta Kela maksaa vanhempainrahaa 158 arkipäivää eli noin puoli vuotta.

Isä voi saada myös osittaista vanhempainrahaa, mikäli molemmat tekevät yhtä aikaa työtä osa-aikaisesti.



Kiitos!

Ole hyvä!



Palautteet

Paljonko saan isyysrahaa?

Kaikki vanhempainpäivärahat (äitiys-, erityisäitiys-, isyys- ja vanhempainraha) lasketaan yleensä edellisen vahvistetun verotuksen työtulojen perusteella. Päiväraha on noin 70 % palkkatuloistasi. Prosenttiosuus riippuu kuitenkin tulojesi määrästä. Äitiysrahaa maksetaan korotettuna ensimmäisiltä 56 arkipäivältä niin, että se on enintään 90 % työtuloista. Korotus koskee vain niitä, joiden päiväraha maksetaan työtulojen tai YEL- tai MYEL-vakuutuksen työtulon perusteella. Jos sinulla ei ole työtuloja, voit saada vanhempainpäivärahaa vähimmäismääräisenä 24,64 e/pv.

Päiväraha voidaan laskea myös:

- edeltäneen etuuden mukaan (esim. työttömyysetuus, kuntoutusraha, opintoraha)
- samojen työtulojen perusteella kuin edellinen vanhempainpäiväraha, jos uuden lapsen laskettu aika on ennen kuin edellinen lapsi täyttää 3 vuotta
- päivärahaa edeltäneen 6 kk:n työtulojen mukaan, jos tulosi ovat nousseet vähintään 20% verotuksessa vahvistetuista tuloista.

Vanhempainpäivärahoja maksetaan arkipäiviltä (ma-la). Voit laskea arvion päivärahan määrästä [laskurilla](#).



Hienoa, että pystyin olemaan avuksi.

Lähetä palaute

Arvostan palautettasi. Auta minua kehittymään paremmaksi.

Lähetä palaute

Pahoitteluni, etten pystynyt auttamaan. Auta minua kehittymään paremmaksi.

Lähetä palaute

Peruuta

Arvostan palautettasi. Auta minua kehittymään paremmaksi.

Haluaisitko vielä tarkemmin kertoa, miten olisin voinut vastata paremmin?

Lähetä palaute

Peruuta

Chattirobottikokeilu 2017 - huomiot

+

- nopea
- helppo
- 24/7
- yleinen neuvonta
- selkeät asiat
- kelakielen kääntäminen
- Kela.fi:n sisällön konkretisointi
- hakemusapuri

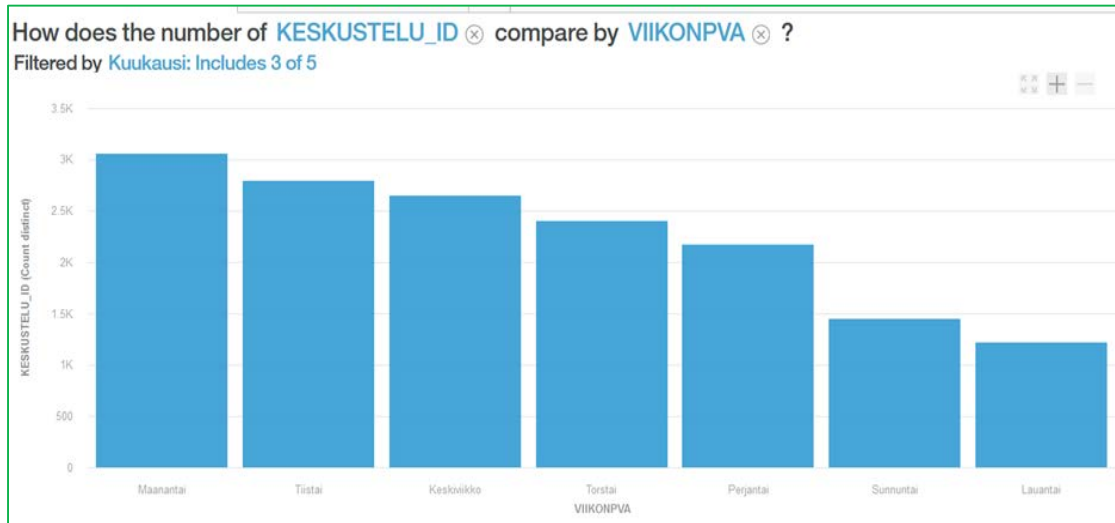
-

- vaatii kykyä ilmaista asia selkeästi
- monimutkaiset elämäntilanteet
- monimutkaiset etuudet
- luottamus vastaukseen?

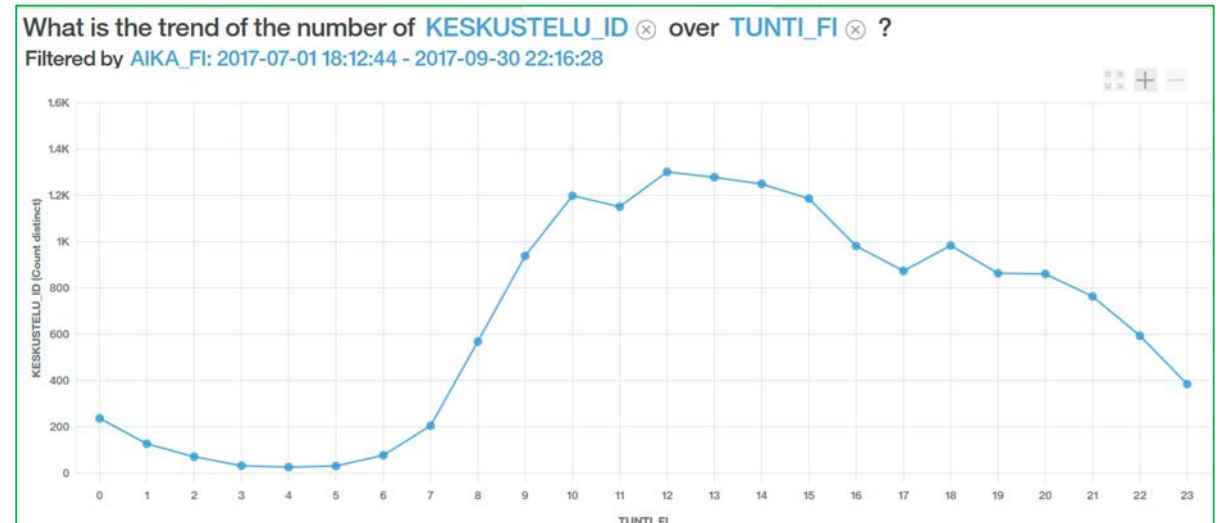
Chattirobottikokeilu 2017 -lukuja

Palvelun käyttö

- 19 000 kokeilua
- 12 000 keskustelua
- 25 000 kysymystä tai muuta syötettä



Käyttö viikonpäivinä



Käyttö vuorokaudenaikoina

Kiitos

Johanna Rahunen
suunnittelija

Kela, Asiakkuuksien suunnitteluosasto, Asiakkuuksien johtamisryhmä

Kela|Fpa[®]