

# Videoneuvontaa kirjastossa etäläsnäolo- robotilla

Minna Kivinen, Hämeen  
ammattikorkeakoulu



# Etäläsnäolorobotti – mikä se on

- Pyörillä kulkeva videolaite, jota ohjataan etänä
- Asiakas näkee ruudulla ohjaajan kuvan
- Kommunikointi tavallisen puheen avulla
- Videoesimerkki asiakaspalvelutilanteesta

[https://kultura.hamk.fi/media/Asiakaspalvelua+HAMKin+kirjastossa+et%C3%A4l%C3%A4sn%C3%A4olorobotilla/0\\_ksy9rjppq](https://kultura.hamk.fi/media/Asiakaspalvelua+HAMKin+kirjastossa+et%C3%A4l%C3%A4sn%C3%A4olorobotilla/0_ksy9rjppq)



# Miksi videoneuvontaa



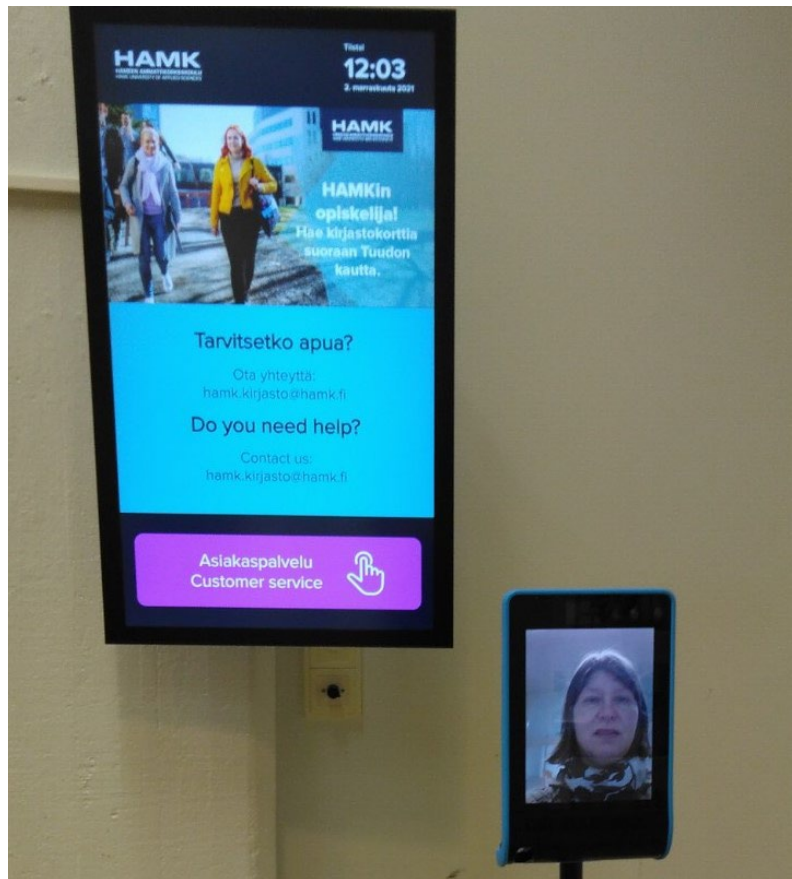
- HAMKilla on 7 kampuskirjastoa, joista pienemmät hiljaisia
- Videoneuvonnan avulla asiakaspalvelu saadaan paikan päälle omatoimikäytön tueksi
- Etäläsnäölorobotti antaa kokemuksen aidosta vuorovaikutuksesta

# Millaisia asioita pitää ottaa huomioon

- Asiakkaan tietoturva
  - Ei kysytä henkilötietoja, kortin numeron saa luettua näytön kautta
  - Asiakaspalvelija kirjoittaa henkilötiedot laitteen näytölle, eikä puhu niitä ääneen
- Kontaktin otto asiakkaaseen
  - Laite liikkuu hiljaa – varottava ettei asiakas pelästy
- Laitteen äänensäätö



# HAMKIn kokemukset



- Laitteet herättävät positiivista mielenkiintoa
- Etukäteen tehtyjä suunnitelmia piti muuttaa
  - Vain yhtä laitetta voi ohjata kerrallaan
  - Asiakas kutsuu videoneuvonnan
- Korona-aikaan testaaminen jäi vähiin – tuotantokäyttöön syksyn 2021 aikana

# DEMO

[https://kaltura.hamk.fi/media/Videoneuvonta/0\\_4h2z9104](https://kaltura.hamk.fi/media/Videoneuvonta/0_4h2z9104)

# Asiantuntija



Minna Kivinen



minna.kivinen@hamk.fi



+385 50 514 2303



[linkedin.com/school/hamk-häme-university-of-applied-sciences](https://www.linkedin.com/school/hamk-häme-university-of-applied-sciences)



[blog.hamk.fi](https://blog.hamk.fi)



[facebook.com/hamkuas](https://facebook.com/hamkuas)



[twitter.com/hamk\\_uas](https://twitter.com/hamk_uas)



[instagram.com/hamk\\_uas](https://instagram.com/hamk_uas) &  
[instagram.com/hamkstories](https://instagram.com/hamkstories)



[youtube.com/user/HAMKuas](https://youtube.com/user/HAMKuas)



[hamk\\_uas](https://www.snapchat.com/add/hamk_uas)



[pinterest.com/hamkuas](https://pinterest.com/hamkuas)