



Kunta-Kati

Riihimäen kaupunki,
boost.ai ja Accenture Oy




Moi!

Anni Määttä, Tiedottaja, Riihimäen kaupunki
Essi Aaltonen, Customer Experience Consultant, Accenture



Miksi Riihimäki lähti mukaan

- Halu auttaa kaupunkilaista
 - Asiakaslähtöinen tapa
 - Halu kehittää kaupungin digitaalisia palveluja
 - Tukee strategiaa: Riihimäki on Suomen robotiikan pääkaupunki
 - Ei säästötavoitteita: Kunta-Kati ei korvaa ihmiskontaktia, vaan täydentää vaihtoehtoja
- 

The slide features decorative geometric shapes in the corners. The top-left corner contains several light grey and light teal triangles. The bottom-right corner contains several dark purple and teal triangles. The text is centered in the middle of the slide.

Mitä on keskusteleva
tekoäly
kuntalaispalveluissa

Kunta-Kati on jaettu tekoäly

- Kyseessä on niin sanottu *multi-tenant* malli, eli samaa **keskustelevaa tekoälyä** käyttää useampi kunta
- Kunnille omia personoituja ja yhteisiä vastauksia
- ”Yhden luukun” periaate kuntalaisten asiointissa
- Tällä hetkellä yli 1000 valmista aikomusta eli poikkihallinnollista aihetta kunnan palveluista
- Kunta-Katia on pilotoitu tammikuusta lähtien ja sitä kehitetään yhdessä kuntien kanssa
- Mahdollisuuksia integroida Kunta-Kati kunnan omiin järjestelmiin

Kunta-Kati



Hei! Olen Kunta-Kati, Riksun rohkea, ripeä ja reilu digitaalinen työharjoittelija. Vastaan mielelläni Riihimäen kaupunkia koskeviin kysymyksiin.

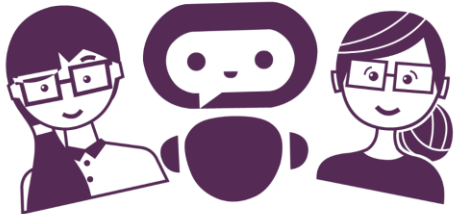
Muistathan, että olen tekoäly ja opettelen koko ajan työtäni. Miten voin auttaa?

Kirjoita kysymyksesi tähän

0 / 110



Kunta-Kati oppii ihmisen esimerkistä



- Tekoälyn oppimisen taustalla on **ihminen**
- Tekoälykouluttaja opettaa tekoälylle luonnollisia tapoja kysyä eri aiheista
- Tekoäly oppii näistä esimerkeistä, eikä siten opi muuta kuin sille on opetettu
- Tekoäly kuitenkin tunnistaa keskusteluista mitä se ei osaa ja ehdottaa uusia opetettavia aiheita
- **Vastaukset** kirjoitetaan kerran valmiiksi tai haetaan ulkopuolisista lähteistä integraatioiden avulla (edellytyksenä rakenteellinen muoto)

The image features a white background with decorative elements. In the top-left corner, there is a cluster of light grey and light teal triangles. In the bottom-right corner, there is a cluster of dark purple and teal triangles. The text is centered in the middle of the page.

Kunta-Kati palvelun
innoittajana Norjan
Kommune-Kari

Kokemuksia Norjan Kommune-Karista

- Lanseerattiin vuonna 2017, ensimmäinen kunta Sandefjord
- Tällä hetkellä käytössä 70 kunnalla
- Yhteensä noin 80 000 viestiä kuukaudessa
- Ympäri vuorokautinen palvelu
- Asiakaspalveluun tulleiden puheluiden määrä vähentynyt jopa 20-30 %
- Virka-ajan ulkopuolella ja loma-aikoina käyttöaste suuri



A cluster of semi-transparent triangles in shades of light purple, teal, and grey, scattered in the top-left corner of the page.

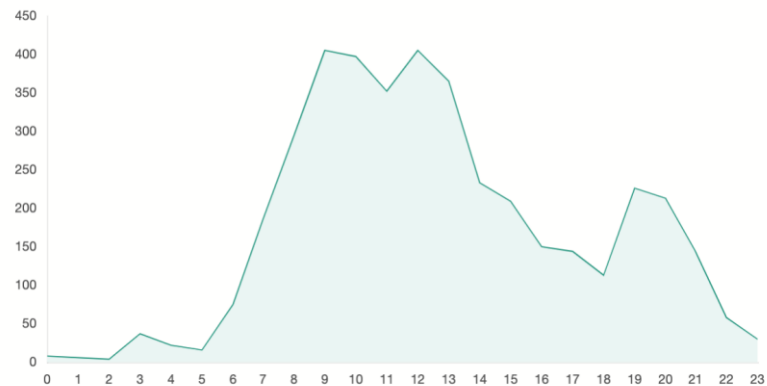
Riihimäen opit ja oivallukset

A cluster of semi-transparent triangles in shades of dark purple, teal, and grey, scattered in the bottom-right corner of the page.

Riihimäen kokemuksia Kunta-Katin käyttöönotosta

- Kaupunki viestii organisaationa 2–4 viikkoa myöhässä (kesäleirit, kouluun ilmoittautuminen)
- Herätti kaupungin eri toimialueet huomaamaan nettisivujen vanhentuneet tiedot
- Kaupunkilaiset saavat palvelua aikoina, jolloin eivät aiemmin saaneet
- Palvelee myös kaupungin työntekijöitä
- Kokeilulle ei oltu alun alkaen mietitty mittareita
- Ei vain viestinnän ja hallinnon asia
- Suomi.fi -palvelun hyödyntäminen (PTV)

Viestit Kunta-Katille vuorokaudenaikojen mukaan tammi-kesäkuu 2019




The slide features decorative triangles in the corners. The top-left corner has light grey and teal triangles. The bottom-left corner has light grey and teal triangles. The right side of the slide is decorated with dark purple and teal triangles of various sizes and orientations.

Roolitukset Kunta-Kati
palvelun
käyttöönnotossa

Tämän tiedon kunnan
työntekijä on täyttänyt
hallintapaneeliin

Kunnan työntekijöiden käyttämä hallintapaneeli

Keskustelu Asetukset Apua Lang Suomi Riihimäki Kirjautu ulos

Kaupunginjohtajan nimi	<input type="text" value="Sami Sulkko"/>	Tallenna	Poista
Kunnan nimitys kaupunginjohtajalle (esim. kunnanjohtaja, pormestari)	<input type="text" value="Kaupunginjohtaja"/>	Tallenna	Poista
Kaupunginjohtajan sähköpostiosoite	<input type="text" value="sami.sulkko@riihimaki.fi"/>	Tallenna	Poista
Mistä numerosta kaupunginjohtajan tavoittaa	<input type="text" value="040 661 4010 tai 019 758 4010"/>	Tallenna	Poista
Kaupunginjohtajan sihteerin sähköpostiosoite	<input type="text" value="tarja.manninen@riihimaki.fi"/>	Deaktivoi	Tallenna Poista
Kaupunginjohtajan sihteerin puhelinnumero	<input type="text" value="019 758 4015, 040 330 4015"/>	Deaktivoi	Tallenna Poista
Kaupunginjohtajasta lyhyt fakta esim. harrastaa / on toiminut virassa alkaen (Jatka lausetta "Tiesitkö, että hän ...")	<input type="text" value="on toiminut virassa 2015 alkaen."/>	Tallenna	Poista
Kunnan nimitys kulttuurijohtajalle (esim. kulttuuripäällikkö)	<input type="text" value="kulttuuri- ja hyvinvointipäällikkö"/>	Deaktivoi	Tallenna 

Kunta-Kati



ajan työtäni. Miten voin auttaa?

Kuka on kaupunginjohtaja?



Riihimäen Kaupunginjohtaja on Sami Sulkko. Tiesitkö, että hän on toiminut virassa 2015 alkaen.

Yhteystiedot

Sihteerin tiedot



Kirjoita kysymyksesi tähän

0 / 110



Kunnan vastuulla



- Täyttää tiedot kunnan omaan, hallintapaneeliin (vrt. lomake)
- Kunnan verkkosivujen päivittäminen ajankohtaisen tiedon löytymiseksi
- Kuntalaisten keskusteluiden seuranta uusien aikomusten lisäämiseksi

boost.ai:n & Accenture Oy:n vastuulla

- Tekoälyn kouluttaminen uusille aiheille
- Kunnan työntekijöiden perehdytys
- Keskusteluiden seuranta Kunta-Katin vastauksien osuvuuden parantamiseksi
- Jatkuva laadun varmistus




accenture



Anni Määttä

anni.maatta@riihimaki.fi

Twitter: @anni_maatta

LinkedIn: @anni määttä
+358 50 571 5783

Essi Aaltonen

essi.aaltonen@accenture.com

Twitter: Essi Aaltonen

LinkedIn: Essi Aaltonen
+358 40 737 6738

Maaret Räikkönen

maaret@boost.ai

LinkedIn: Maaret Räikkönen
+47 939 56 848