



**CASE**

**EDENRED**

**front.a**

# Tekoälybotti Ella palvelee Edenredin kaikkia asiakasryhmiä työsuhde-etuihin liittyvissä kysymyksissä

**Edenred otti käyttöön Ella-nimisen, keskustelemaan tekoälyyn perustuvan asiakaspalvelubotin talvella 2019-2020.**

Edenredillä on kolme asiakasryhmää: etuja tarjoavat yritykset, edunsaajat eli työntekijät sekä käyttöpaikat, joissa etuja voi käyttää. Asiakaspalvelussa näitä asiakasryhmiä palvelee 12 hengen tiimi. Kysytyimmät kysymykset liittyvät tyypillisesti maksutapoihin, käyttäjätunnuksiin sekä henkilöstöetuihin yleisesti.

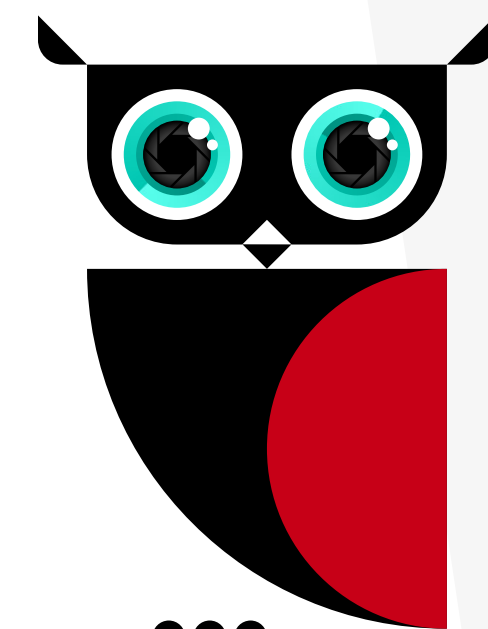
Tänään Ella vastaa kysymyksiin Edenredin verkkosivuilla sekä työnantajaplatfomissa. Ella laajentuu myös muiden asiakasryhmien portaaleihin lähiaikoina.

**CASE STUDY** - Edenred



Edenred on Suomen johtava työsuhde-etuja tarjoava yritys, jonka valikoimaan kuuluvat lounasetu, liikunta- ja kulttuurietu sekä työmatkaetu. Edenredin työsuhde-etujen maksuvälineet käyvät yli 23 000 käyttöpaikassa ympäri Suomea. Yhtiöllä on yli 15 000 yritysasiakasta ja työsuhde-etuja käyttää noin 360 000 työntekijää. Edenred kuuluu kansainväliseen Edenred-konserniin, joka toimii 46 maassa työllistäen 10 000 työntekijää.

[www.edenred.fi](http://www.edenred.fi)



# Tekoälybotin tavoitteena

oli tuoda asiakaspalveluun perinteisten kommunikaatiokanavien lisäksi moderni ja aina saatavilla oleva lisäkanava, joka on samalla iso askel tulevaisuuteen. Sujuvan ja luonnollisen kielen viestintäkokemuksen ja toimintavarmuuden lisäksi tekoälyratkaisulta haettiin kykyä yhdistyä tulevaisuudessa muihin järjestelmiin, jolloin sen avulla voidaan toteuttaa loppukäyttäjien palvelupyyntöjä tunnistautumisen jälkeen. Lisäksi Edenredin mahdollisuudet parantaa ja kehittää ratkaisua itse olivat kriteerinä valitulle ratkaisulle.

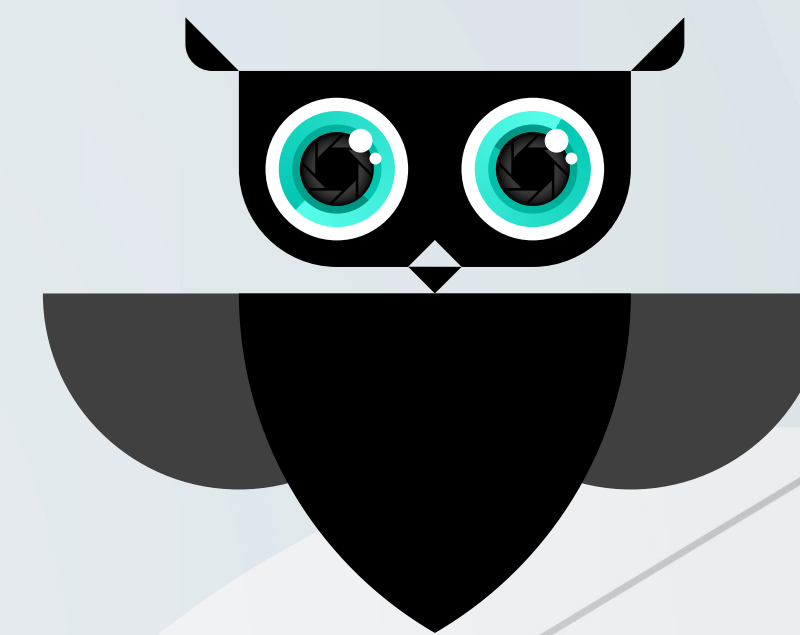


# Kahdessa kuukaudessa päätöksestä tuotantoon

Ellan käyttöönotto oli nopeaa. Kahdessa kuukaudessa päätöksestä oltiin jo tuotannossa ja Edenredin tiimi osasi toimia uuden ratkaisun kanssa. Vastauksia lisättiin palveluun vaiheittain lähtien liikkeelle edunsaajista eli työntekijöistä.

## Käyttöönottoa edelsi

osallistuminen sovelluksen sisältämiin verkkokursseihin sekä Front AI:n viikoittainen tapaaminen, jossa koulutettiin ja ohjeistettiin Edenredin tiimiä henkilökohtaisesti. Myös julkaisun jälkeinen tuki on ollut arvokasta, kun työlistalla on ollut mm. tekoälyn opetuksen hienosäätöä sekä yleisimpien asiointikontekstien opettamista Ellalle. Asiakkaan ja Front AI:n yhteisestä Teams-kanavasta on saanut apua nopeisiin kysymyksiin.



**445** KYSYMYSTÄ

Tällä hetkellä aikeita eli uniikkeja vastauksia on palvelussa jo lähes 500. Aikeiden määrä kasvoi suuremmaksi mitä alkuun ajateltiin, mutta uuden aikeen syöttäminen osoittautui vaivattomaksi. Ella selviää loppujen lopuksi vähäisellä määrällä opetuslauseita, eikä sanojen eri taivutusmuotoja tai synonyymejä tarvitse syöttää erikseen.

# Ellan persoonan määrittely ja vastaukset syntyivät yhteistyönä

Edenredin asiakaspalvelussa on henkilökuntaa, jolla on useiden kymmenien vuosien kokemus asiakaspalvelusta. Heidän asiantuntemuksestaan oli suuri apu, kun tiimi koosti yhdessä listan asiakkaiden usein esittämistä kysymyksistä ja käyttämistä termeistä. Teknologiasta kiinnostuneille asiakaspalvelijoille tarjoutui mahdollisuus kouluttautua tekoälyn kouluttajiksi eli bottikuiskaajaksi. Ellan parissa toimii tätä nykyä neljä tekoälyn kouluttajaa.

Ellalle luotiin persoona, jossa markkinointi oli vahvasti mukana. Ellan persoonaprofilissa kuvataan Ellan visuaalinen ilme ja tapa viestiä. Määrittelemällä säännöt, esimerkiksi hymiöiden käyttämiseen ja määriin per keskustelu, varmistetaan Ellan toimiminen Edenredin brändin ja imagon mukaisesti. Kaikki sisältöä tuottavat henkilöt opiskelevat ensin Ellan persoonakuvauksen.



# Nopeaa reagointia sekä viestintää poikkeustilanteissa

Ella opetetaan ja kehitetään jatkuvasti lisää. Korona-aikana asiakaspalveluun tuli paljon uudentyyppisiä kysymyksiä, kuten missä etuseiteitä voi käyttää, kun moni käyttöpaikoista oli kiinni ja käykö edenred maksukortti Woltissa. Päivittämisen nopeus ja helppous yllätti tiimin.

Ella on myös oiva tapa viestiä akuuteista asioista äkillisissä poikkeustilanteissa. Vastausten opettaminen on ketterää, ja jo Ellan tervehdystekstiin voidaan nostaa esiin tärkeää informaatiota. Tämä huomattiin, kun applikaation kanssa oli hiljattain haasteita ja Ella kertoi näistä käyttäjille heti jo tervehdystekstissään. Monet kiittivät välitöntä viestintää ja tällä vähennettiin useita kymmeniä yhteydenottoja saman asian tiimoilta. Myös asiakaspalvelutiimi on ottanut kiitollisena vastaan Ellan avun nopeana viestinvälittäjänä. Kokeneiden asiakaspalvelijoiden aikaa on vapautunut haastavampiin asiakaspalvelutilanteisiin Ellan hoitaessa rutiinikyselyt.

**ELLA HOITAA**

**25-35%**

**KUUKAUDEN SAAPUVISTA KONTAKTEISTA**

Keskustelumäärät vaihtelevat suuresti viikoittain. Esimerkkiviikkona puheluita tuli 586 kpl ja Ella kävi 386 keskustelua. Tyypillisesti Ella hoitaa jo 25-35% asiakaspalveluun tulevien yhteydenottojen määrästä, mutta välillä selvästi enemmänkin.

# ”Ella on ihana”

Loppukäyttäjien palautteissa on noussut esiin, että Ellaa pidetään ihanana ja toimivimpana bottina, jota on kokeiltu. Ella kykenee tulkitsemaan paljonkin kirjoitusvirheitä sisältävästä tekstistä loppukäyttäjän kysymyksen ja tarpeen.

Jatkossa Ellan toivotaan kykenevän auttamaan myös tunnistautumista edellyttävissä tehtävissä, jotka liittyvät tiettyyn asiakkaaseen kuten saldon latauspyyntö tai lounasetukortin tilaus uudelle työntekijälle. Edenredin suunnitelmissa onkin integroida Ella yhä enemmän muihin järjestelmiin ja saada tekoälyratkaisusta kaikki hyöty irti.

CASE STUDY - Edenred

# Esimerkkinä konsernin muille maille

Konsernitasolla on ollut yksittäisiä chatbot-kokeiluja eri maissa jo aiemmin. Nyt Edenred Finland toimii keskustelevan tekoälyn osalta konsernin pioneerina ja ratkaisu on herättänyt jo kansainvälistäkin kiinnostusta eri puolilla konsernia.

Ella on jo valmiiksi opetettu englannin kielen pohjalle, jolloin sen lokalisointi muihin Edenred-maihin on helppoa ja nopeaa. Front AI:n ratkaisun yhtenä vahvuutena on natiivi tuki lähes 30 kielelle, jolloin kieliversiot sekä maakohtainen personointi on sujuvaa. Ruotsin ja englannin kielet ovat tulossa Ellan kielivalikoimaan tulevaisuudessa myös Suomen asiakkaita palvelemaan.

**front.**[ai](#)

