

# LAUREAN PALVELUBOTTI PII

opastaa opiskelijoita  
IT tuessa sujuvasti  
suomeksi

CASE STUDY - Laurea



**front.a**

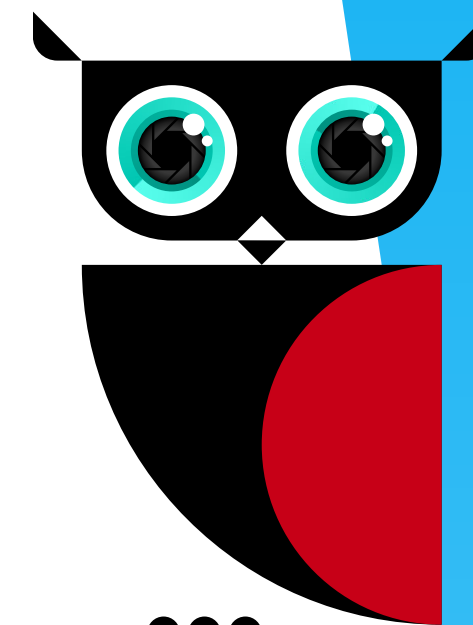
# Laurean uusi palvelubotti palvelee opiskelijoita opintoihin liittyvissä it-kysymyksissä IT ServiceDeskissä vuorokauden ympäri.

**Tarve chatbotille** tunnistettiin Laureassa organisaatiotasolla jo muutamia vuosia sitten osana digitalisaatiostrategian määrittelyä. Sopivan ratkaisun löytäminen ei ollut kuitenkaan helppoa: erityisesti suomen kieli aiheutti päänvaivaa. Osuva ratkaisu löytyi loppuvuonna 2019 ja Front AI:n toimittama palvelubotti Pii aloitti työt ServiceDeskissä tammikuussa 2020. Sen tehtävänä on hoitaa jatkossa iso osa opiskelijoiden ServiceDeskin palvelutiketeistä ja jo nyt botti on laajentunut mm. opiskelija- ja hakijapalveluihin.

# LAU REA

Laurea on Uudellamaalla toimiva ammattikorkeakoulu. Laureaan kuuluu noin 7 400 opiskelijaa, 550 henkilökunnan jäsentä sekä yli 26 000 alumnia. Laureassa voi opiskella AMK ja YAMK tutkinnot sekä avoimen AMK:n ja täydennyskoulutuksen puolella. Laurea-ammattikorkeakoulun tietohallinnon tuottama ServiceDesk-tukipalvelu auttaa opiskelijoita ja henkilökuntaa tietotekniikan ongelmissa.

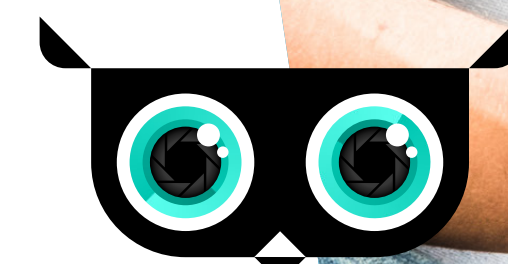
[www.laurea.fi](http://www.laurea.fi)



# Keskusteleva tekoäly osana Laurean digitalisaatiostrategiaa – ideasta ratkaisuun

Laurean organisaation digitalisaatiostrategian ja -ohjelman määrittelyssä vuonna 2017 tunnistettiin tarve chatbotille. Tavoitteena oli saada chatbot kokeiluun ja käyttöön seuraavan vuoden aikana. Sopivan ratkaisun löytyminen ei ollut kuitenkaan yksinkertaista. Kartoituksista, työpajoista ja selvityksistä huolimatta sopivaa ratkaisua ei tuntunut löytyvän.

Ongelmana oli erityisesti suomen kieli sijapäätteineen, suomenkielisen tuen puute sekä tarjottujen ratkaisujen käyttöönoton työläys. Front AI:n tarjoama keskustelemaan tekoälyyn pohjautuva palvelubotti nousi vaihtoehtona esiin kesällä 2019, ja yhteistyö aloitettiin syksyllä 2019. Samalla syksyn aikana useissa Laurean sisäisissä oman työn kehittämisen foorumeissa oli myös noussut vahvasti esiin chatbotit ja niiden tarve.



# Sertifioidut kouluttajat kouluttavat Piitä

Projekti käynnistettiin aiehierarkian suunnittelulla yhdessä asiakkaan kanssa, mukana olivat IT-osaston lisäksi opinto-toimisto ja hakijapalvelut. Aiehierakia määritellään tyypillisesti asiakkaan automaatiotarpeiden sekä palveluorganisaatiota eniten kuormittavien tehtävien perusteella. Lopputuloksena syntyy tekoälymallin selkäranka, jonka varaan chatbotin opetus rakennetaan.

Määrittelyiden jälkeen päästiin opetusjaksoon, jossa neljän viikon aikana tekoälylle opetettiin IT-palveluita eniten työllistävät tilanteet, kuten käyttäjätunnusten hallinta, järjestelmien ja sovellusten neuvonta sekä opiskelija- ja hakijapalveluiden muut peruskysymykset. Lanseerausta edelsi vielä viikon testausjakso, jonka aikana tekoälymalli optimoitiin testiryhmän tekemän testauksen perusteella. Keskustelevaan tekoälyyn (Conversational AI) pohjautuva palvelubotti Pii otettiin käyttöön opiskelijoiden IT-tuen apuna ServiceDeskissä tammikuussa 2020.

Tällä hetkellä Piin kanssa tekee IT-tuessa töitä viisi henkilöä. Tavoitteena on saada tiimiin lisää ihmisiä, jotka pystyvät kehittämään ja kouluttamaan keskustelevaa tekoälyä. Kaikkiaan keskusteleva tekoäly nähdään mielenkiintoisena uutena alueena, josta tulee löytymään töitä monille opiskelijoille tulevaisuudessa. Tekoälyn kouluttajat käyvät testejä sisältävän verkkokurssin, jonka jälkeen he saavat henkilökohtaisen AI Trainer- sertifikaatin.

**Piin rinnalla kokeiltiin pilottina samanaikaisesti toista, perinteistä chatbot-ratkaisua. Kartoitusvaiheen havainnot työläästä toteutustavasta pitivät paikkansa ja kilpaileva pilotti lopetettiin.**

# Palvelua kellon ympäri

Laurean ServiceDeskiin tulee vuositasolla 8000 palvelutikettiä, jotka on aiemmin hoidettu normaalin 8-16 työajan puitteissa.

Palvelutiketit pitävät sisällään laajasti kaikkea IT-tukeen liittyvää niin opiskelijoilta kuin henkilöstöltä. Suurin osa kyselyistä saapuu sähköpostitse, mutta niitä hoidetaan myös puhelimitse tai paikan päällä. Botin avulla ServiceDeskin palvelua haluttiin ulottaa kaikkiin kellonaikoihin, sillä yhä useampi opiskelee etänä ja haluaa vastauksia kysymyksiinsä myös toimistoaikojen ulkopuolella. Lisäksi ServiceDeskin resursseja haluttiin vapauttaa rutiinikyselyistä muihin tehtäviin.

CASE STUDY - Laurea



**Piin tavoitteena** on hoitaa merkittävä osa ServiceDeskin palvelutiketeistä sekä nopeuttaa loppukäyttäjien saamaa palvelua. Piille on tunnustettu myös lisää työmaata IT-tuen lisäksi: opintotoimisto, hakijapalvelut, kirjasto, virtuaaliopetuksen tukiryhmä dCell jne. Odotukset ovat korkealla!

**front.a**