



## Chatbotit: parempaa asiakaskokemusta

Pikaviestinten kautta käytettävät keskustelunomaiset ohjelmat, niin sanotut chatbotit, ovat toimiva ratkaisu tehostamaan koko yrityksen toimintaa. Chatbotit automatisoivat asiakaspalvelua tekoälyn avulla, jolloin yritykselle jää enemmän aikaa keskittyä muihin liiketoiminnan tärkeisiin osa-alueisiin. Menetelmän merkittäviä etuja ovat suomenkielisyys ja hyvät käyttäjäkokemukset.

Kwork Innovaatiot Oy:n rakentamasta chatbot-alustasta on saatu paljon hyvää palautetta, ja chatbot räätälöidään aina yrityksen tarpeiden mukaiseksi.

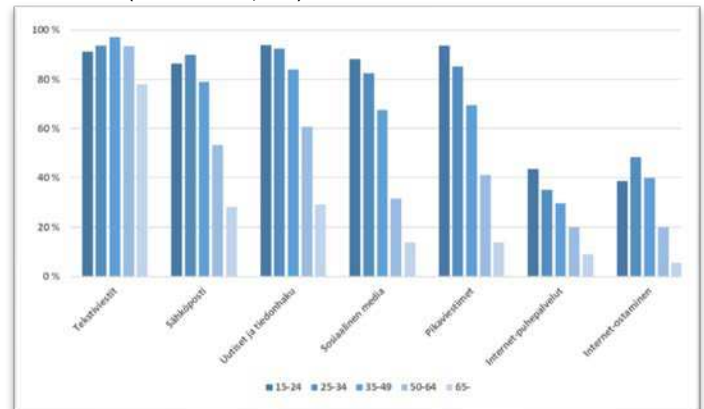
### Palvelua halutulla väylällä

Pikaviestimien suosio on räjähtänyt. Viestintäviraston vuoden 2016 tilastojen mukaan pikaviestimien levinneisyys on samaa luokkaa sähköpostin ja tekstiviestien kanssa. Lähes jokainen meistä käyttää Facebook Messengeriä, Skypeä tai WhatsAppia. Yrityspuolella Slack, Microsoft Teams ja Lync/Skype for Business ovat yleistyneet vauhdilla. Chatbot voidaan

rakentaa toimimaan esimerkiksi Skypen ja Facebook Messengerin kautta.

Chatbottia voidaan myös ajatella teknologiana, ja se voidaan integroida osaksi myös graafisia käyttöliittymiä tai lomakkeita. Taustalla saattaa pyöriä eri väylien yli toimiva ”chatbot”, vaikka graafisesti se esitetäänkin hakukenttänä verkkosivuilla.

Mitä seuraavista palveluista käytätte matkapuhelimella vähintään kerran kuussa tai useammin? (Viestintävirasto, 2016)



### Workshop: chatbot palvelukokemuksen täydentäjänä

Kwork on ohjannut asiakkailleen workshoppeja, joissa pohditaan chatbottia eri käyttäjäryhmien näkökulmasta, hankitaan käytännön kokemuksia chatbotin käytöstä palveluprosessin aikana sekä etsitään uusia käyttökohteita. Workshoppeissa on havaittu, että käyttökokemus alkaa parhaimmillaan jopa ennen palvelun käyttöä, ja toisaalta jatkuu palvelun jälkeen. Myös kommunikointi pääkäyttäjän (esim. asiakas tai myyjä) lisäksi sidosryhmille vaikuttaa erittäin potentiaaliselta.

### Nopeita kokeiluja ja selkeää palautetta

Chatbottien parhaita ominaisuuksia ovat suhteellisen nopea toteuttavuus ja helppo käyttöönotto, sekä palautteen välittömyys. Chatbotissa käyttäjätavoitteet ovat selkeästi nähtävissä kirjallisessa muodossa, joka tekee siitä esimerkiksi verkkosivuihin ja mobiiliapplikaatioihin nähden ihanteellisen: siinä missä verkkokaupassa joudutaan tyytymään sivulla käytettyyn aikaan, hiiren liikkeisiin ja erillisiin palautekyselyihin, chatbotin käyttäjä kirjoittaa toiveensa ihmiselle ymmärrettävässä muodossa.

Chatbottien kehitys on joustavaa: tekstipohjaiseen käyttöliittymään voidaan tuoda uusia ominaisuuksia ilman pelkoa käyttöliittymän monimutkaistumisesta. Toisaalta tämä on myös haaste: käyttäjät voivat pyytää chatbotilta monenlaisia toimintoja, ja onkin hyödyllistä ajatella chatbottia jatkuvan kehityksen kohteena.

### Suomen kieltä – ja muitakin

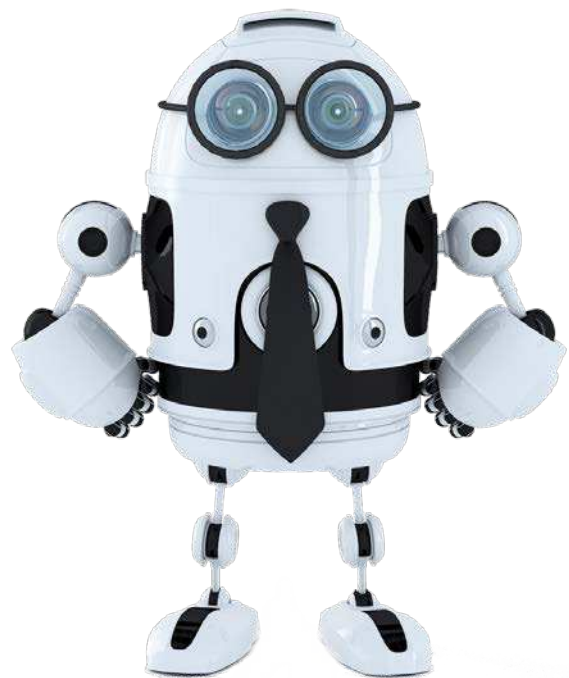
Toimiva suomenkielinen toteutus on monelle asiakkaalle tärkeää. Vaikka Chatbot toteutettaisiin suomenkielisenä, siihen voidaan rakentaa valmiiksi useiden kielten tuki. Alkuvaiheessa botti vastaa aina suomeksi, mutta pystyy ymmärtämään muitakin kieliä riittävästi. Kielellistä ymmärtämistä helpottaa, että ohjelma tekee tarkentavia kysymyksiä tarvittaessa.

Chatbot voi koostua esimerkiksi kolmesta kielikomponentista: toiminnallinen moduuli, kysymys- ja persoonallisuusmoduuli.

*Toiminnallinen moduuli* huolehtii palvelutapahtumista. Tekoäly pyrkii tunnistamaan käyttäjän tavoitteen riittävällä luottamusvälillä. Tälle moduulille erityisen tärkeää on täsmällinen ymmärrys, joten tavoitteen tunnistamisen jälkeen dialogit on järkevää suunnitella ohjatuiksi. Käyttäjiltä siis kysytään ja varmistetaan kaikki tapahtumalle olennaiset seikat.

*Kysymysmoduuli* huolehtii asiakaspalvelukysymyksiin vastaamisesta. Tämän moduulin tehtävänä on löytää avainsanojen avulla oikea kysymys-vastauspari.

*Persoonallisuus* lisättiin ohjelmaan Kworkin aikaisempien havaintojen perusteella. Käyttäjät usein haluavat kysyä botilta miten menee, kuka olet tai mikä on elämän tarkoitus. Myös kiroiluun ja epäasiattomuuksiin vastaaminen hoidetaan persoonallisuusmoduulilla.



### Integrointi sensoreihin, rajapintoihin ja XML-dataan

Integroimalla chatbotin API rajapintaan, teknologiaa voidaan hyödyntää moniulotteisesti huomioiden sekä sisäiset ja ulkoiset käyttäjät. Chatbotin voi integroida esimerkiksi sijaintitietoihin, XML-eräajojen avulla varustietoihin sekä kulkusensoreihin, jolloin saadaan arvio muun muassa arvio käyttöasteesta, jonka perusteella chatbot voi suositella sopivia toimintoja.

### Enemmän kuin tekstiä

Yhä useampi pikaviestin tukee käyttöliittymäelementtejä tekstin lisäksi, kuten helpokäyttöisiä painikkeita. Käyttäjän sijainti voidaan määrittää GPS-signaalia hyödyntämällä, ja kuvantunnistustyökaluilla voidaan tulkita käyttäjän lähettämiä kuvia.

Jatkossa chatbotiin voidaan lisätä äänituki, ja käyttäjä voi puhua komentonsa. Tulevaisuudessa botti voi sisäisessä käytössä antaa myös vastauksensa ääneen, ja joissain tapauksissa myös asiakaskäytössä. Suurin haaste on nykyisten äänigeneraattorien epämiellyttävä äänenlaatu – mutta käyttökokemusta voidaan parantaa nauhoitteita yhdistelemällä.

### Reagoivia, ennakoivia ja proaktiivisia ominaisuuksia

Yksinkertaisimmillaan chatbot *reagoi* käyttäjän syötteisiin: antaa tietoja, vastaa kysymyksiin tai lähettää syötteen eteenpäin. Käyttötapauksia voidaan myös luokitella ennakoiviin ja proaktiivisiin.

*Ennakoivat* toimet tarjoavat käyttäjälle todennäköisesti kiinnostavia tietoja. Chatbot voisi vaikka arvioida ravintolan varaustilanteen menua tiedusteltaessa tai kertoa toimitusaikataulun varastotilannetta kysyessä.

*Proaktiiviset* toimet alkavat seuraamalla ulkoisia syötteitä ja ottaa yhteys aktiivisesti tarvittaessa. Tällaisia voisivat olla esimerkiksi tilauksen toimitusvaiheesta kertominen tai täydentävien tuotteiden aktiivinen tarjoaminen.

Workshopeissa ovat nousseet esille myös *yhteisölliset* käyttötapaukset, joita chatbot voi fasilitoida. Nämä voivat olla esimerkiksi työryhmän keskeisen kommunikoinnin fasilitoitinta, tai vaikkapa palvelutilanteen yhteisöllistämistä tai pelillistämistä.

