

Valtuustoaloite 17.3.2025

Tuomas J. Alaterä

## **Tekoälypohjaisen palvelun käyttöönoton selvittäminen kunnan asiakaspalvelussa**

### **Perustelu**

Usein tässäkin salissa on kuultu, että kuntalainen tai kuntaan muuttava, yrittäjä, oppilaan huoltaja tai rakentamislupaa etsivä ei löydä kunnan sivuilta haluamaansa tietoa nopeasti tai tietoa siitä, kehen asiassaan ottaa yhteyttä. Näin varmaan monta kertaa onkin, sillä kunnan sivuilla tietoa on mittavasti, eikä kaikki voi olla etusivuilla. Sekös sitten ihmistä harmittaa.

Tekoäly tarjoaa huomattavia mahdollisuuksia asiakaspalvelun tehostamiseen ja asiakaskokemuksen parantamiseen sekä palvelujen markkinointiin.

Tekoälyllä en tarkoita jo vanhastaan tuttujen chatbottien tuomista verkkosivuille, vaan kokonaisvaltaista asiointikanavaa kokonaisvaltaiseen palveluun, joka osaa opastaa myös sellaisessa tilanteessa, jossa palvelua ei kunnan valikoimista löydy.

Generatiivinen tekoäly mahdollistaa nopean ja personoidun palvelun ympäri vuorokauden, mikä parantaa asiakaskokemusta. Vastauksia saa reaaliajassa, ei vasta seuraavana päivänä. Jos tieto on jo kunnan sivuilla, se myös löytyy. Tämä vähentää tarvetta vastata yksinkertaisiin kysymyksiin sähköpostitse ja säästää kunnan viestinnän ja viranhaltijoiden resursseja varsinaisiin syvempää osaamista vaativiin tehtäviin ja kohtaamisiin. Tekoälypohjainen asiakaspalvelu pystyy myös käsittelemään suuria määriä kyselyjä samanaikaisesti, mahdollistaen palvelutason laajentamisen ilman lisähenkilöstön tarvetta.

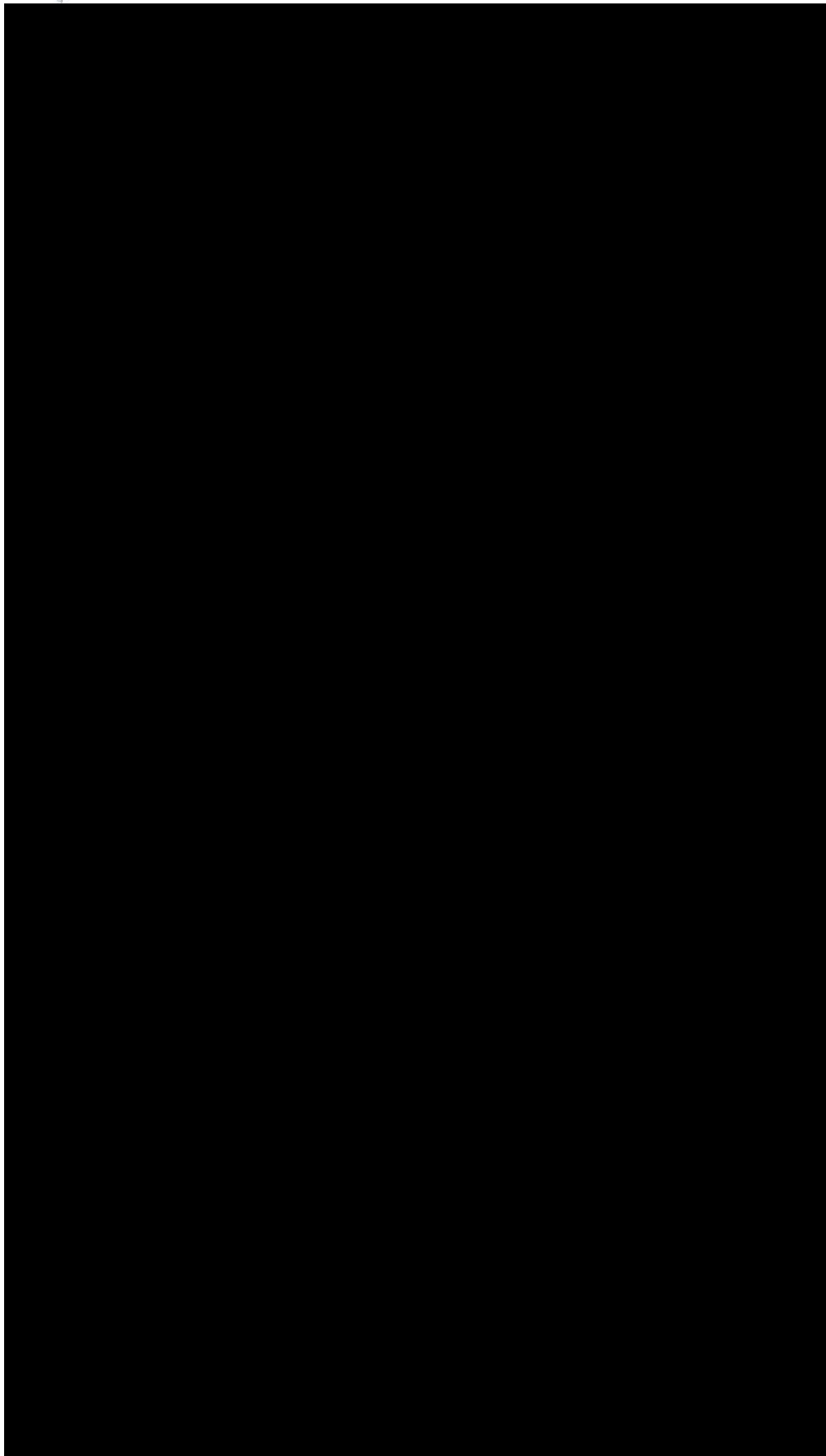
Tekoälypohjainen palvelu kykenee myös järjestämään ja analysoimaan mittavaa ja hajanaista tietoa erilaisista lähteistä. Tämä helpottaa tiedonhallintaa, lisää asiakasymmärrystä ja vähentää tarvetta vastata kysymyksiin, jotka eivät kunnan vastuulle edes kuulu. Oppiva tekoäly parantaa asiakaskokemusta jatkuvasti mukautumalla asiakkaiden tarpeisiin.

Kun alkuun on päästy, voidaan selvittää tekoälyn mahdollisuudet auttaa esimerkiksi kunnan käänös- tai tulkkaukspalveluissa sekä hallinnon rutiininomaisessa kirjallisessa työssä.

### **Aloite**

Esitän selvitettäväksi tekoälypohjaisen palvelun käyttöönottoa asiakaspalvelussa kunnan verkkosivuilla vertailemalla erilaisia toteutustapoja ja niiden toiminnallisuuksia, rajoitteita ja kustannuksia. Selvityksen tuloksen niin osoittaessa kunta ryhtyy digihallinnon johdolla toimiin tällaisen palvelun hankkimiseksi. Hankinnan tueksi tai mahdollistamaan se tulevaisuudessa laaditaan tiivis tekoälystrategia, joka määrittelee tavoitteet, ohjaa tekoälypohjaisten ratkaisujen käyttöönottoa ja hallintaa kunnassa sekä varmistaa riittävän osaamisen ylläpitämisen.





Page 1 of 1

Page 1 of 1

Page 1 of 1

Page 1 of 1