



Virtuaalivirkamies Heebo

Aino Tuovinen, sisäministeriö

21.8.2020



Tausta: henkilöstöhallinnon prosessien digitalisointi

Miten työskentely-
ympäristö kehitty?

Miten työtä tehdään
fiksummin?

Toimitilakonsepti

Uudet työnteen tavat

Asiakkaan näkökulman
huomioiminen

HR-tehokkuusluvut

Nopea reagointi ja suunnanmuutokset
tarvittaessa



Sisäministeriö
Inrikesministeriet



Tavoitteena on, että asiantuntijatyön suhde tekniseen työhön kasvaa kaikissa henkilöstöryhmissä.



Virtuaalivirkamies Heebo



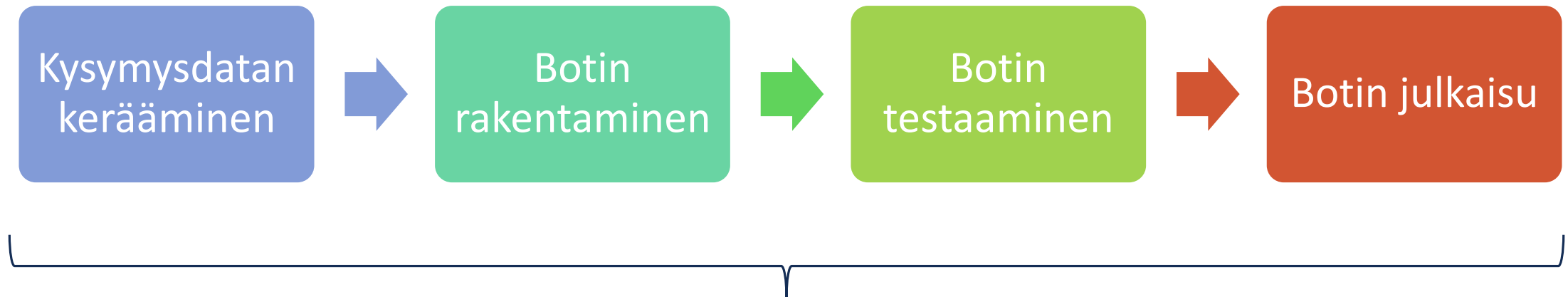
Virtuaalinen virkamies Heebo on chatbot, joka neuvoo henkilöstöhallintoon liittyvissä kysymyksissä



Chatbotin rakentaminen



- Chatbot on rakennettu GetJenny-alustalle, joka pohjautuu kysymykset purkaviin asiasanalistoihin ja vastauksiin



Aktiivista työpanosta noin 1 kuukausi



Tavoite:



Heebolla on oma persoona

Hei! Olen virtuaalinen avustajasi Heebo. Avustan sinua henkilöstöhallintoon ja TUVE-palveluihin liittyvissä kysymyksissä. Miten voin auttaa sinua?



Nimi: Heebo
Laji: Robotti
Sukupuoli: Sukupuoleton

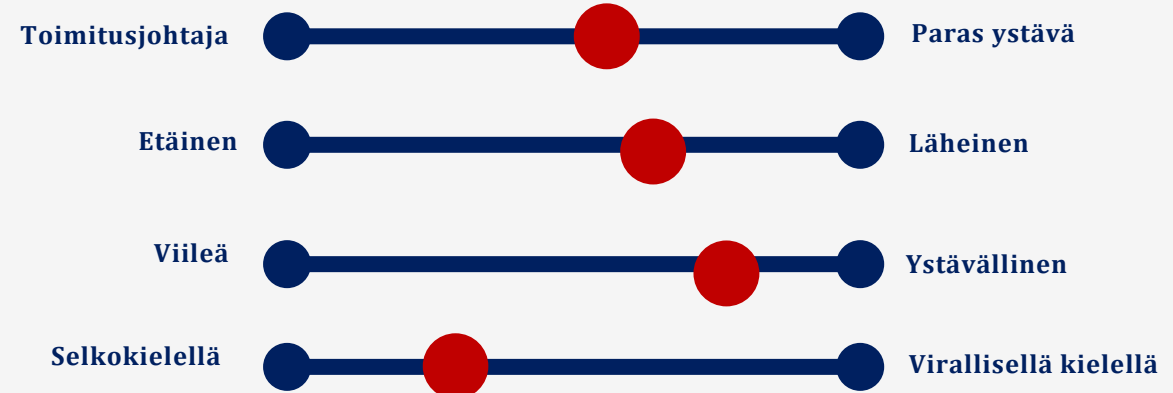
Luonne: On asioista perillä ja menee suoraan asiaan
On ystävällinen, empattinen ja joskus vitsikäs
Ymmärtää nopeasti ja on luotettava

Kommunikointi:

- Empaattinen, lähestyttävä.
- Puhuu selkeää kieltä ja joskus selittää virallisella kielellä
- Käyttää 'small talk' -vastauksia silloin, kun se on soveliasta

Emojien käyttö:

- Emojeja käytetään vain yhden kerran ja viestin loppuksi
- Ei koskaan yhtä useampaa yhdellä rivillä
- Käytetään positiivisia emojiä



Miten oletimme ihmisten puhuvan Heebolle

Miten leimaan sairasloman Kiekussa?

Sairauspoissaolot haetaan Kiekun poissaolot-osiosta. Voit olla omalla ilmoituksellasi sairaana kolme päivää, tämän jälkeen tarvitset sairauslomatodistuksen.

Riittääkö terveydenhoitajan todistus?



Miten Heebolle puhutaan oikeasti

sairasloma

Mitä haluaisit tarkemmin tietää?

Poissaolon kirjaaminen

Sairauslomatodistukset

Työterveyden ajanvaraus

Poissaolon kirjaaminen

Sairauspoissaolot haetaan Kiekun poissaolot-osiosta. Voit olla omalla ilmoituksellasi sairaana kolme päivää, tämän jälkeen tarvitset sairauslomatodistuksen.

Vinkit virtuaalivirkamiehen palkkaamiseen

- Testaaminen ja rakentaminen kulkevat käsi kädessä: botin toiminnallisuuksia voi parantaa vasta kun tiedetään miten käyttäjäkunta käyttäytyy ja millaista kieltä se käyttää
- Botti toimii parhaiten kun käyttäjäkunta on iso ja dataa botin käytöstä saa enemmän
- Jos bottia rakentaa useampi henkilö, on kiinnitettävä huomiota erityisesti vastausten yhteismitallisuuteen ja käytettyyn kieleen
 - Tärkeää muistaa myös HR-ammattikielen ja arkikielen ero





Sisäministeriö

Inrikesministeriet

Kirkkokatu 12, Helsinki
PL 26, 00023 Valtioneuvosto
Vaihde 0295 480 171
www.intermin.fi