



Tuloskortti



Robotin toiminta: Puhelinbotti soitti ja kyseli kaupungin strategian valmistelun avuksi ja tueksi kuntalaisten näkemyksiä Uudestakaupungista ja siitä, miten kaupunkia tulisi kehittää.

Järjestelmät: Ei kytketty kaupungin järjestelmiin
Most Digital - MS Azure

Tavoitteet:

Edistetään kuntademokratiaa uudella tavalla – saadaan edustavampi otos kuntalaisten mielipiteistä kuin verkko- tai paperikyselyssä

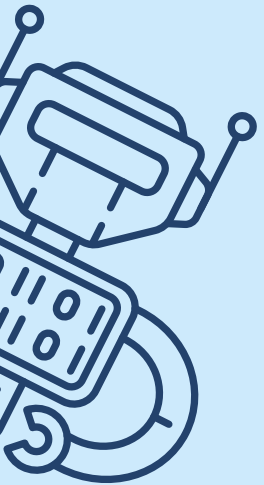
Valtuutetuille eväitä kaupungin strategian valmistelun tueksi – mikä on tärkeää kuntalaisille?

3 tärkeintä saavutettua hyötyä:

- 1) Tavoitettiin laaja joukko nopeasti
- 2) Valmis raportti kuntalaisten tärkeiksi kokemista asioista
- 3) Helppo ja monistettava tapa osallistaa kuntalaisia

Havaintoja/Lessons learnt:

- Etukäteisviestintä, etukäteisviestintä, etukäteisviestintä
- +75-alkuinen puhelinnumero pelotti soiton saaneita, ei uskalleta vastata
- Varmista, että robottipuheluja saa soittaa Suomessa/lainsäädäntö – numeroiden saamisessa oli ongelmia
- Kaikille ei soitettu? Tekniikka?
- Miten saadaan nuoret vastaamaan?
- VARAA VALMISTELUUN AIKAA
- Kysymyksiä kaivataan tiedoksi etukäteen





Tuloskortti



Puheluita soitettiin 7.-10.12.2021 ja 13.-17.12.2021 klo 10-20

7759 puhelinnumeroa

Robotti yritti tavoittaa vastaajaa kolmeen kertaan, yht. 20219 puhelua ja vastauksia saatiin 13139 kuntalaiselta

Koko kyselyyn vastasi 1132 henkilöä

Vastausprosentti 14,6 %

Nuoret eivät vastanneet; vastanneista 18-29-vuotiaita vain 5,3 % ja 65+-vuotiaita 54 %

Kustannukset

Laskennalliset projektikustannukset ja puhelinnumerot noin 12 000 euroa

Puhelun hinta 0,09 euroa/minuutti

Numerot saatiin Profinderilta, vuosisopimus 2100 euroa

[Robotti ei saa soittaa myyntipuheluita ilman kuluttajan suostumusta - Kilpailu- ja kuluttajavirasto \(kkv.fi\) -tulkinta](#)



Tuloskortti



Robotin toiminta: Robotin tehtävänä on hakea HR-/palkkajärjestelmästä (CGI Populus) raportteja:

- Poissaolot
- Maksetut palkat
- Alkaneet/päätyneet palvelussuhteet

Raportit noudetaan työyksiköittäin 1krt/kk ja lähetetään sähköpostitse käsiteltävän työyksikön esimiehen nähtäville.

Järjestelmät:

- Populus
- Sähköinen lomake
- Microsoft-työkalut (Excel, Outlook, Teams)

Tavoitteet: Noudettavia raportteja on useita erilaisia ja näiden noutoon sekä muotoiluun kuluu hallinnon tai esihenkilöiden aikaa. Tehtävän avulla raportit ovat esihenkilöiden käytettävissä nopeammin ja työaika vapautuu.

3 tärkeintä saavutettua hyötyä:

- 1) Ajansäästö, kun robotti hakee tarvittavan tiedon sen sijaan, että esihenkilöt tai hallinnon työntekijät koostavat järjestelmästä raportit
- 2) Tehokkuus: tieto viipymättä käyttäjien saatavilla
- 3) Toimenpiteitä edellyttävien poikkeamien havainnoinnin helpottaminen, esim. aktiivisen tuen prosessin käynnistäminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa

Havainnot/Lessons learnt:

- Tiedon hyödyntäminen / koulutus esihenkilöille tarpeen
- Ohjeistukset toimenpiteiden osalta tarpeeri
- Raporttien muokkaus käyttäjä- ja tarvekohtaisesti tärkeää (informatiivisuus vs. epäolennainen tieto)

