

UKV-BOTTI

Toteutussuunnitelma

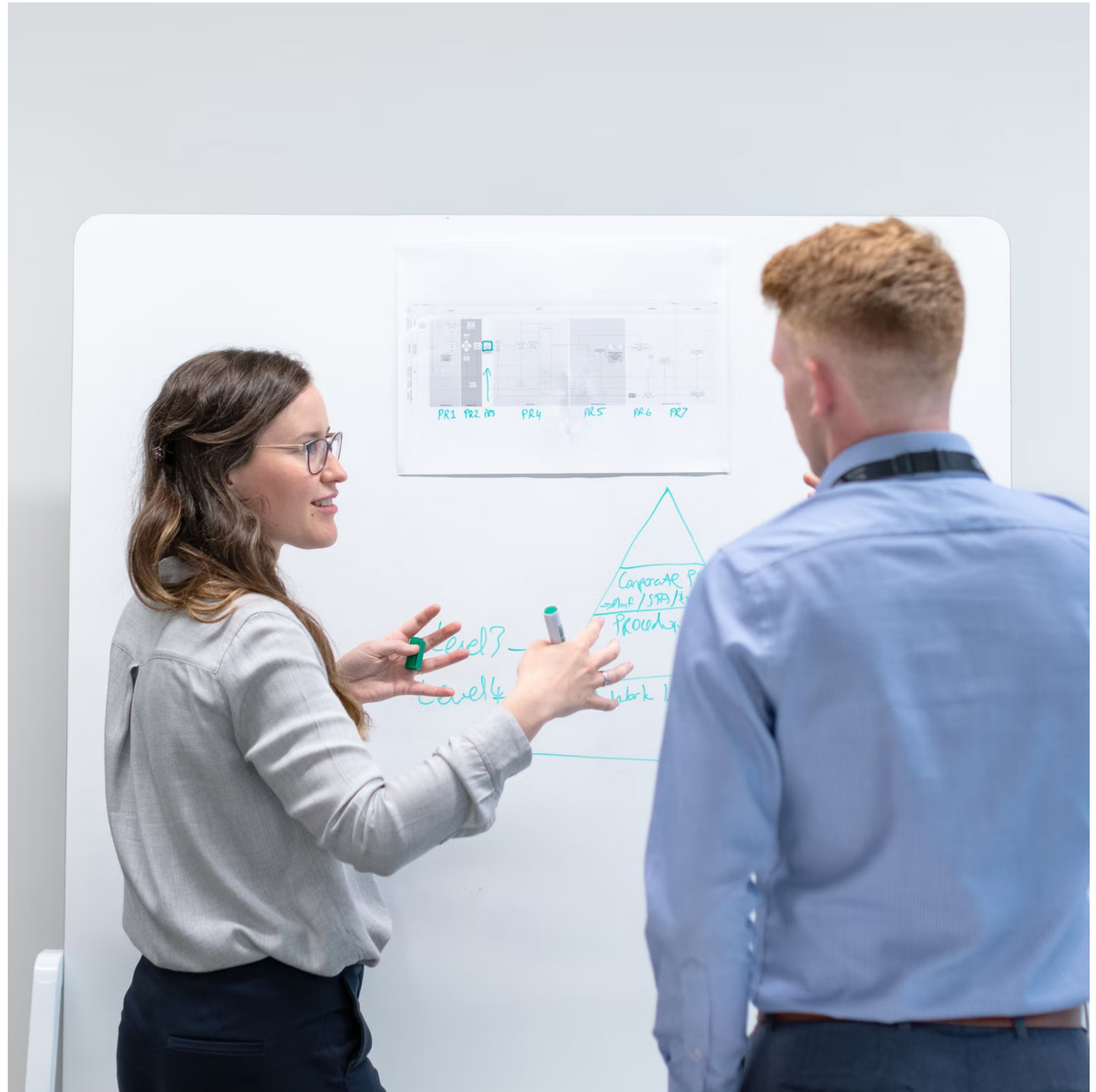
URBAANIA
KASVUA
VANTAA



JOHDANTO

UKV-Botti esikartoittaa yritysten teknisiä ja liiketaloudellisia haasteita keskustelubotin kanssa käytävän automatisoidun ja polkumaisen dialogin avulla. UKV-Botti auttaa muun muassa asiakashankinnassa ja mahdollistaa tarvelähtöisen ja kohdennetun asiakaskontaktoinnin.

UKV-Botin tausta-ajatus juontaa juurensa hankkeessa kehitetystä Sparria teknoloikkaan -palvelusta, josta kertyneiden kokemusten mukaan pk-yritysten teknologisissa muutosprojekteissa on kasvavaa tuen tarvetta. Yritysten tueksi ideoitiin ensin Teknoloikka-verkkosivustoa, josta löytyisi kootusti oppeja ja ohjeita teknologisiin kehityshankkeisiin. Ideaa kuitenkin jatkokehitettiin innovatiivisempaan ja interaktiivisempaan suuntaan keskustelubotiksi, joka yhdistää yrityksiä ja yrityspalveluja tarjoavia tahoja automatisoidusti.



SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto

- Demo
- Käyttötapaukset
- Prosessikaavio

Toteutus

- Järjestelmät ja teknologiat

Jatkokehitys

Kannattavuus ja riskit



DEMO



**Alla olevasta linkistä löydät demon UKV-botista,
joka on rakennettu hankkeen aikana tuotetun
PoC:n (Proof of Concept) pohjalle.**

SIIRRY DEMOON

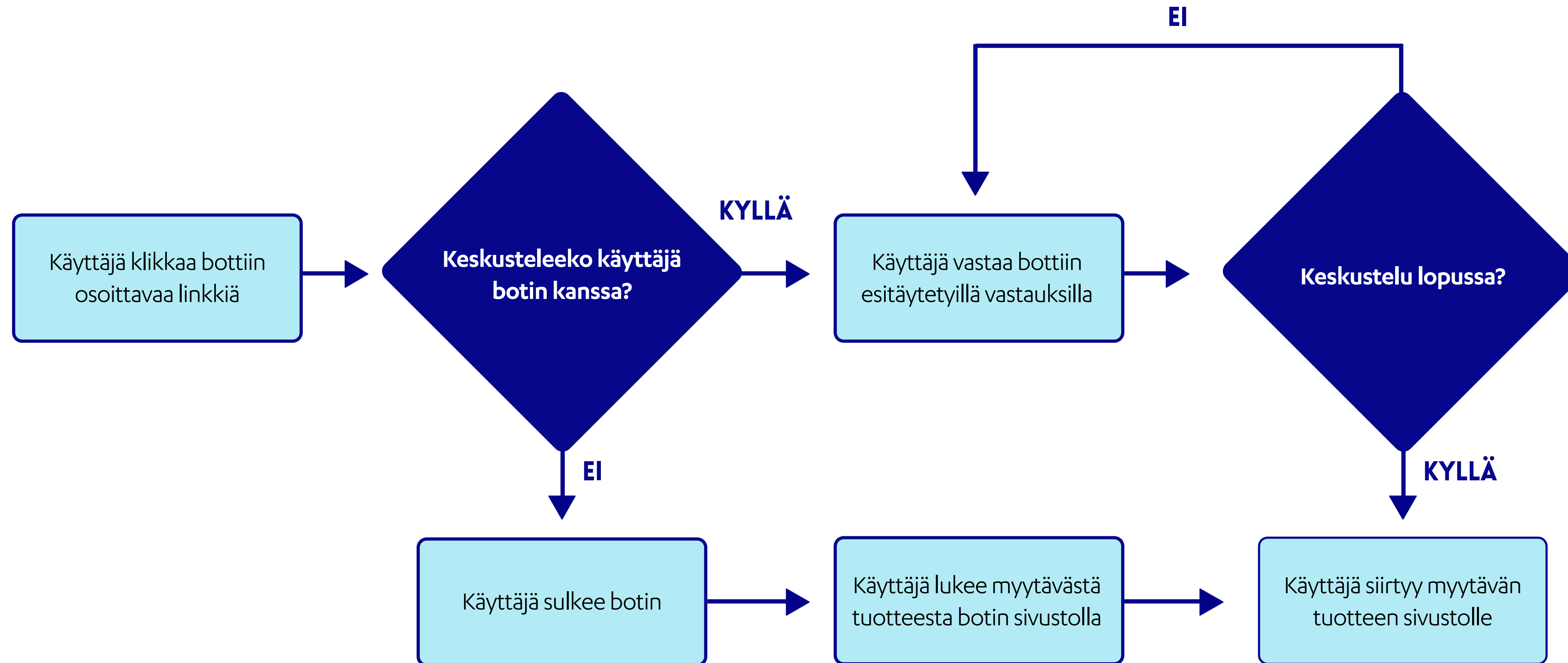
KÄYTTÖTAPAUKSET

BOTIN OMISTAJA	KÄYTTÄJÄ
Kirjautuu botin hallintapaneeliin	Menee juttelemaan botin kanssa sähköpostiin tulleen linkin kautta
Muokkaa botin keskustelupolkuja hallintapaneelissa	Sulkee botin ponnahdusikkunan jotta voi lukea sivustolla olevaa tekstiä
Muokkaa botin sivustolla olevaa tekstiä hallintapaneelissa	Juttelee botin kanssa esitäytetyillä vastauksilla
Lisää linkin botin viestikuplaan hallintapaneelissa	Siirtyy myytävän palvelun verkkosivuille botin antaman linkin kautta
Lisää kuvan botin viestikuplaan hallintapaneelissa	
Lataa botin kanssa käydyt keskustelut Excel-tiedostona	
Tarkkailee botin keräämää tilastotietoa hallintapaneelistä	

***Botin omistaja:** Yrityksen edustaja ***Käyttäjä:** Botin kanssa keskusteleva henkilö

PROSESSIKAAVIO

Käyttäjän polku järjestelmässä



TOTEUTUS

UKV-botti on ohjelmistopalveluna (SaaS) toimiva järjestelmä, jolla yritykset voivat toteuttaa asiakashankintaansa interaktiivisesti. Botista on hankkeen aikana luotu pitkälle kehitetty PoC, jonka MIT-lisenssin alainen lähdekoodi löytyy alla olevasta linkistä. Lähdekoodia ja botin demoa voi lisenssin mukaisesti käyttää botin jatkokehittämisen tukena.

PoC:n toiminnot

- Keskustelupuuhan perustuva keskustelubotti
- Useiden eri keskustelupuiden rakentaminen ja muokkaaminen editorilla
- Sivuston luominen
- Raportoinnin ja analytiikan kerääminen

Botin jatkokehittäminen vaatii arviolta kolmen kuukauden työ määrää.

POC:N LÄHDEKOODI



JÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAT



Firestore hosting, firestore

- Sivuston ylläpitäminen
- Tietokanta
- Analytiikka



Vue3

- Sivuston ulkonäkö
- Sivuston toiminnallisuus



D3.js

- Keskustelujen muokkaaminen
- Tilastojen visualisoiminen



Markdown

- Keskustelujen ulkonäkö
- Sivuston ulkonäkö

JATKOKEHITYS

Palvelun laaja-alainen käyttöönotto yrityksen normaalissa asiakasrajapinnassa jatkuvan automaation tukena

- Yritysten omiin verkkosivuihin liitettävä irrallinen versio botista
- Laajempi asiakaskontaktointin automatisointi
- Järjestelmän toimivuuden edistäminen koneoppimisella
- Keskustelubotin toteutus ilman aiempaa kokemusta ohjelmoinnista
- Keskustelupuu-editori vapaaseen käyttöön julkishallinnossa



KANNATTAVUUS JA RISKIT

Riskit

- Käyttäjien ennakoluulot keskusteluboteista saattavat vähentää botin käyttöä
- Botti vaatii suuremman asiakasmassan kuin henkilökohtainen asiakaskontaktointi
- Huonosti suunniteltu viestintä haittaa botin käyttöä

Hyödyt

- Toimii tehokkaasti normaalin myyntityön tukena
- Tarjoaa interaktiivisen tavan täyttää lomakkeita
- Helppo hyödyntää monikanavaisesti viestinnässä
- Voidaan kartoittaa käyttäjäystävällisesti suuria yritysrekistereitä

