

5.9.2018

## Tietopyyntö

# **Tekoälyn hyödyntäminen asiakaspalvelun parantamiseksi Valtorissa ja Palkeissa**

5.9.2018

## **Sisällys**

1	Yleistä tietopyynnöstä .....	3
2	Hankkeen ja tulevan hankinnan tausta sekä osa-alueet.....	3
2.1	Tausta .....	3
2.2	Toteutettavat kehityskohteet .....	4
2.2.1	Valtorin kehityskohteet.....	4
2.2.2	Palkeiden kehityskohteet .....	4
2.3	Hankkeen aikataulu .....	5
2.4	Hankinnan osa-alueet.....	5
2.4.1	Asiantuntijapalvelu.....	5
2.4.2	Tekoälyalusta .....	5
2.4.3	Kyvykkyyden rakentaminen .....	5
3	Kysymykset.....	6
4	Aikataulu.....	7

5.9.2018

## 1 Yleistä tietopyynnöstä

Kyseessä ei ole tarjouspyyntö, hankintailmoitus tai ennakoilmoitus, vaan tulevaa hankintaa koskeva tietopyyntö, jonka tarkoituksena on käynnistää tekninen vuoropuhelu palveluntuottajien kanssa tekoälyalustasta sekä asiantuntijapalvelusta suunniteltujen kehityskohteiden toteuttamiseksi. Tietopyyntö ei sido ketään siihen osallistuvaa tahoa.

Tällä tietopyynnöllä on tarkoitus selvittää tekoälyalustaratkaisun hankintaan liittyviä teknisiä, taloudellisia ja toiminnallisia seikkoja. Tietopyynnön tavoitteena on saada kattavasti asiaa koskevaa tietoa, jotta kilpailutus voidaan toteuttaa mahdollisimman tarkoituksenmukaisella tavalla. Lisäksi tällä tietopyynnöllä kartoitetaan toimittajien kyvykkyyttä tarjota kehityskohteiden toteuttamiseen tarvittavaa asiantuntijapalvelua. Tämä asiakirja ei ole hankintailmoitus tai tarjouspyyntö, vaan tarkentava markkinakartoitus/tekninen vuoropuhelu, eli tietopyyntö. Hankintayksikkö päättää itsenäisesti etenemisestä ja tarjouspyynnön sisällöstä saamiensa vastausten perusteella.

Vastauksen jättäminen ei edellytä kaikkiin kysymyksiin vastaamista. Vastausten perusteella kuitenkin arvioidaan ja valikoidaan hankinnan vaatimuksia. Tietopyynnön avulla saatu aineisto voi vaikuttaa siihen, miten hankinnan kriteerit asetetaan ja mitä hankintamenettelyä hankinnassa tullaan käyttämään.

Vastauksiin toivotaan sisällytettävän erilaisia palvelukuvauksia, teknisiä dokumentteja tai periaatekuvia, jotka kertovat esimerkiksi arkkitehtuurista tai tuotantotavasta. Vastaukset liitteineen tulee toimittaa ensisijaisesti suomen kielellä, mutta osa dokumentaatiosta voi olla myös englannin kielellä.

## 2 Hankkeen ja tulevan hankinnan tausta sekä osa-alueet

### 2.1 Tausta

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin ja Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Palkeet toteuttavat yhteishankkeen, jonka tavoitteena on parantaa asiakaspalvelua tekoälyn avulla. Tekoälyä hyödyntäen automatisoidaan ja tehostetaan palveluprosesseista tunnistettuja kehityskohteita.

Palkeita ja Valtoria yhdistävät lähes sama asiakaskunta, sama palvelunhallintajärjestelmä sekä useat prosessit, mikä mahdollistaa kehitettävien tekoälyratkaisujen ja kyvykkyyden hyödyntämisen yhteisesti. Lisäksi yhteistyö tukee kehitystä palvelukeskusten palvelunäkymän ja prosessien yhtenäistämisen suuntaan, sekä kehitettävien ratkaisujen levittämistä myös laajemmin muiden valtiohallinnon organisaatioiden hyödynnettäväksi.

5.9.2018

Valtori ja Palkeet etsivät synergiaetuja syventäessään yhteistyötään ja aloittaen kehittämään koko valtionhallinnolle tarjottavaa palvelua parantavia ratkaisuja.

Valtorin ja Palkeiden kehityshanke mahdollistaa yhteisen kyvykkyyden rakentamisen valtionhallinnon asiakaskunnalle ja konsernipalveluiden asiakaspalvelun kehittämisen vastaamaan tulevaisuuden asiakastarpeita.

## 2.2 Toteutettavat kehityskohteet

Hankkeen aikana tullaan toteuttamaan kuusi kehityskohdetta, joista kolme Valtorille ja kolme Palkeille. Kehityskohteet toteutetaan olemassa oleviin tietojärjestelmiin erilaisia rajapintoja hyödyntäen.

### 2.2.1 Valtorin kehityskohteet

#### Päätelaitteiden elinkaaren leasing-vaihdot

Automatisoidaan leasing-vaihtojen manuaaliset työvaiheet, kuten viestien lähettäminen sopimusten umpeutumisesta asiakkaalle ja yhteydenpito laitetoimittajan ja Valtorin välillä.

#### Käyttövaltuushallinnan yksinkertaisten pyyntöjen automatisointi

Automatisoidaan yksinkertaiset pyynnöt, kuten käyttövaltuuksien lisääminen. Ratkaisua sovelletaan puhelin-, chat- ja sähköpostikanavissa. Eskaloituvat tiketit ohjataan asiantuntijoille.

#### Vapaamuotoisten palvelupyyntöjen luokittelu ja ohjaaminen oikeaan työjonoon

Käytetään tekstintunnistusta tikettien luokittelussa ja ohjaamisessa oikeaan työjonoon. Tämän lisäksi hyödynnetään puheen- ja tekstintunnistusta tikettien automaattisessa muodostamisessa.

### 2.2.2 Palkeiden kehityskohteet

#### Vapaamuotoisten lomakkeiden ja sähköpostien tunnistaminen virastoasiakkaiden tulojen käsittelyssä

Automatisoidaan asiakkaan aikeen tunnistaminen ja luokittelu. Esimerkiksi uuden laskuttaja-asiakkaan perustaminen voidaan tunnistaa tekstistä ja luokitella kiireellisyyden ja aiheen perusteella tiettyyn työjonoon.

#### Matkalaskujen tarkastuksen automatisointi

Matkustusprosessissa matkalaskujen tarkastuksen automatisointi toteutettaisiin oppivalla analytiikalla. Hyödynnetään tekstintunnistusta eri ohjeiden tulkitsemisessä. Tekoäly tunnistaa monimutkaista soveltamista edellyttävät tapaukset ja ohjaa ne manuaalisesti käsiteltävien työjonoon.

#### Palvelusuhteen hallintaan liittyvien yksinkertaisten kysymysten ratkaiseminen sähköposti- ja portaalikanavassa

Yksinkertaiset, rutiinomaiset kysymykset ratkaistaan suoraan tekoälyllä. Oppivan tekstintunnistuksen avulla voidaan ratkaista suoraan esimerkiksi tilanne, jossa osa-aikainen henkilö haluaa kysyä lomapäivien lukumäärää.

5.9.2018

### **2.3 Hankkeen aikataulu**

Koko hankkeen on arvioitu kestävän 30.9.2019 asti. Hankinta toteutetaan vuoden 2018 aikana ja kehityskohteiden toteutus aloitetaan alkuvuodesta 2019.

Yksittäisen kehityskohteen toteutukseen ja käyttöönottoon on suunniteltu kuluvan aikaa noin 3 kuukautta.

### **2.4 Hankinnan osa-alueet**

#### **2.4.1 Asiantuntijapalvelu**

Hankkeen toteutusta varten haemme asiantuntijapalvelua valittujen kehityskohteiden toteuttamiseen.

#### **2.4.2 Tekoälyalusta**

Kehityskohteiden toteuttamiseksi hankitaan tekoälyalusta. Valtorin vastuulla on alustan hallinnointi, jolloin hankintasopimus tehdään Valtorin ja toimittajan välillä.

Alusta tulee mahdollisesti myös Valtorin asiakkaiden käyttöön, jolloin Valtorin tulisi voida tuottaa ja myydä hankittavalla alustaratkaisukokonaisuuksella tuotettua palvelua asiakkailleen. Valtorin asiakkaita voivat olla kaikki valtion virastot ja laitokset.

#### **2.4.3 Kyvykkyyden rakentaminen**

Hankkeen aikana rakennetaan kyvykkyyttä Valtorille sekä Palkeille kehityskohteiden toteuttamisen aikana.

5.9.2018

### **3 Kysymykset**

#### **Yleiskuvaus ratkaisusta**

Yleisesittely tarpeitamme vastaavasta palveluratkaisusta:

- Mitä tuotteita/palveluita tarjoatte?
- Millaisia perustoiminnallisuuksia alustapalvelunne sisältää?
- Millaisia lisätoiminnallisuuksia (jotka eivät sisälly perusominaisuuksiin) alustanne sisältää?
- Mitkä mahdollisuudet palvelussanne on suomen kielen käyttöön?

#### **Teknologia ja tekninen toteutus**

- Onko teknologia mielestänne kypsä valittuihin kehityskohteisiin?
- Onko teknologia kypsä suomen kielen käyttämiseen valituissa kohteissa? Mikäli ei, miten olette ottaneet tämän huomioon tulevassa alustan kehittämisessä?
- Miten näette palvelun ja teknologian kehittyvän tulevaisuudessa?
- Miten ratkaisunne on yhteensopiva muiden markkinoilla olevien vastaavien alustojen kanssa?
- Jos palvelu sijoitetaan Valtorin konesaliin (on-premises), millaista palvelinympäristöä ja teknologia-arkkitehtuuria ratkaisu vaatii?
- Millaisia valmiita integraatorajapintoja ratkaisunne tarjoaa?
- Jos palvelua tuotetaan pilvipalveluna, niin
  - Kuvatkaa teknologia-arkkitehtuuri(t), jolla tuotatte pilvipalvelua
  - Palveluorganisaatio
  - Oma roolinne pilvipalveluiden tuotantoketjussa
  - Säilytetäänkö dataa ETA-alueen sisällä ja miten sen säilytys on toteutettu?
  - Missä pilvipalvelu sijaitsee?
- Tunnistatteko jotain arkkitehtuuri/rajapintavaatimuksia kehityskohteissa käytettäville muille järjestelmille?

#### **Tietoturva**

Tietoturvan huomioiminen ratkaisussanne:

- Miten olette huomioineet tietoturvan ratkaisussanne? Onko alustaratkaisu esimerkiksi auditoitu jollekin tietoturvasolulle?
- Missä alusta ja sen data sijaitsee maantieteellisesti?

#### **Kyvykkyys**

5.9.2018

- Minkälaista toteutusmallia kyvykkyyden rakentamisessa suosittelisitte?
- Oletteko aiemmin toteuttaneet vastaavaa kyvykkyyden rakentamista asiakkaillenne?
- Millaisia koulutustoteutuksia olette tekoälystä tehneet? Minkä tason koulutuksia nämä ovat olleet?

#### **Tukipalvelu**

- Millainen tukipalvelumallinne on?
- Onko tukipalvelu saatavilla suomen kielellä Suomessa?

#### **Referenssit**

- Oletteko toteuttaneet tämän kaltaisia ratkaisuja?
- Referenssit

#### **Hinnoittelu**

Kuvailekaa kustannusrakenteenne sekä hinnoittelunne kokonaisuutena:

- Peruspalvelu
- Lisenssit
- Lisäpalvelut
- Koulutuspalvelut

#### **Yleiset havainnot**

- Onko teillä kommentteja tai yleishavaintoja, jotka Valtorin ja Palkeiden olisi hyvä ottaa huomioon hankinnan suunnittelussa?
- Onko edellä esitetyssä kokonaisuudessa joitain osia, joiden tuottaminen ei onnistu tai olisi mielestänne liian kallista, monimutkaista tai hankalaa?
- Onko kehityskohteen toteuttamiselle suunniteltu 3 kuukauden aika mielestänne toteuttamiskelpoinen?

## **4 Aikataulu**

Tähän tietopyyntöön pyydetään vastauksia 26.9.2018 kello 12.00 mennessä osoitteeseen [kilpailutukset@valtori.fi](mailto:kilpailutukset@valtori.fi) otsikolla "Valtorin ja Palkeiden tekoälyhanke - tietopyyntö". Jos vastaukset sisältävät luottamuksellista tietoa, pyydämme merkitsemään asiakirjat luottamukselliseksi.