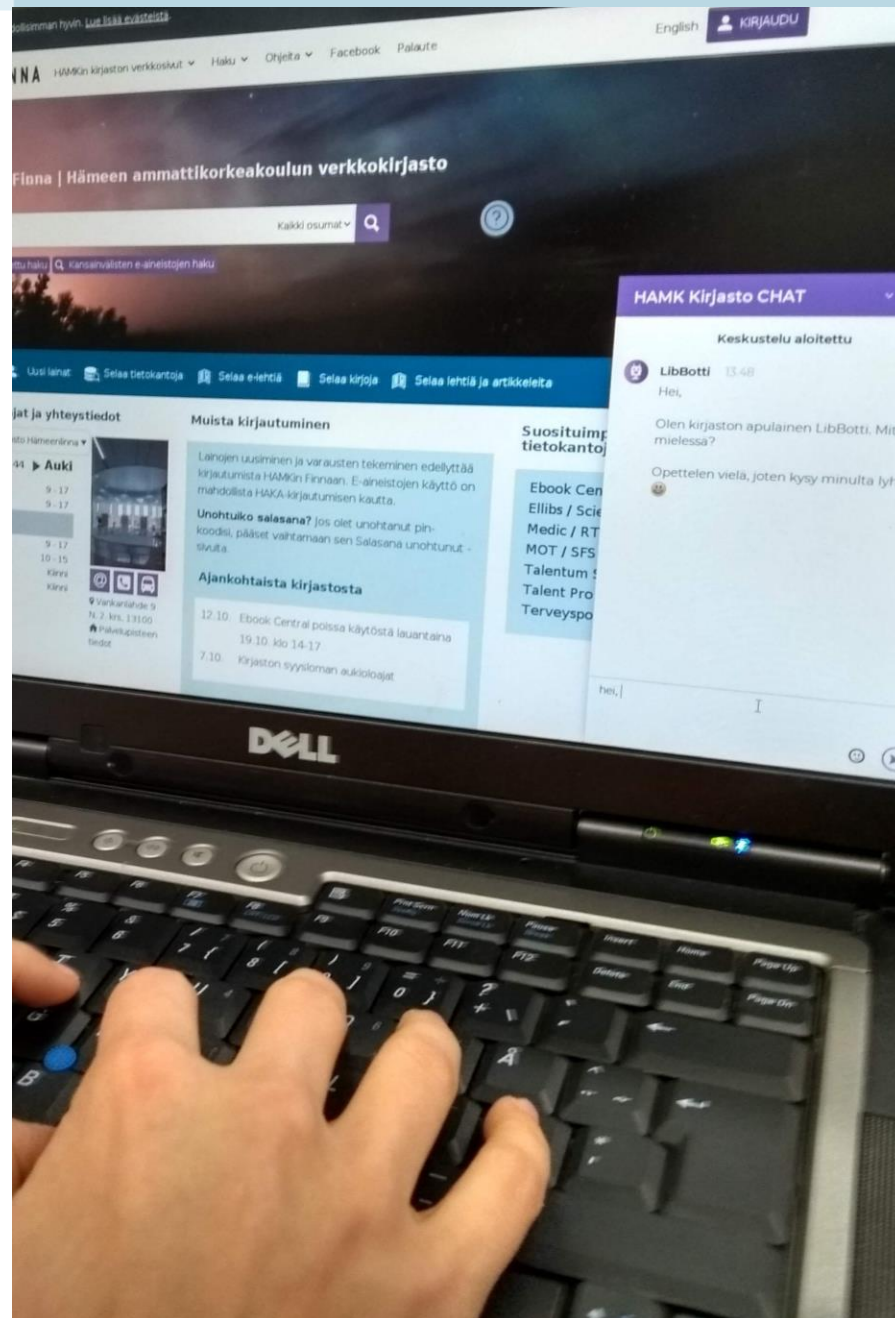


LibBotti – botti kirjaston asiakaspalvelijana




Miksi LibBotti asiakaspalveluun?

- Kirjasto palvelee 24/7
 - Omatoimikäyttö
 - Finna
- Kirjastolle tulee usein toistuvia kysymyksiä, kuten
 - PIN-koodi
 - Aukioloajat
 - Opinnäytetyöohjeet

HAMK Kirjasto CHAT ▾ ⋮ ✕

Keskustelu aloitettu

 **LibBotti** 12.13
Hei,

Olen kirjaston apulainen LibBotti. Mitäpä mielessä?

Opettelen vielä, joten kysy minulta lyhyesti 😊

 **Asiakas** 12.17
Kuinka pitkä on kirjan laina-aika

 **LibBotti** 12.17
Laina-aika on 28 vuorokautta. Löydät lisää tietoja lainaamisesta ja kirjaston säännöistä verkkosivuiltamme
<https://www.hamk.fi/kirjasto-ja-tietopalvelut/lainaa-uusi-varaa/>

Kirjoita viesti

Mitä LibBobotti tekee?



- LibBotti palvelee kirjaston verkkosivulla ja Finnassa
- Botti vastaa tyypillisimpiin kirjaston asiakaspalvelulle tuleviin kysymyksiin nopeasti
- Botti osaa vastata yksinkertaisiin kysymyksiin

Mitä LibBotti ei tee?

- Kirjaston aineistoja tai niiden saatavuutta koskeviin kysymyksiin ei botti vastaa -> aineistohakuun on Finna
 - Haluan löytää kirjoja **ammattillisen identiteetin kehittymiseen liittyen**
- Botti ei osaa vastata useampaan kysymykseen samalla kertaa, eikä kovin monimutkaiseen kysymykseen
 - Hei, valmistun huomenna. Pääsenkö sen jälkeen selaamaan tietokantoja, kuten RT-tietoväylää? Ilmoittauduin alumniksi ja oliko niin, että kirjastokortti ja lainausoikeus säilyy edelleen valmistumisen jälkeen?
- Botti ei vielä palvele englanniksi – taustalla on suomenkielinen luonnollisen kielen tulkki

Kysymysten ja vastausten opettaminen

☰ BACK TO LIST  DELETE  REFRESH

GENERAL

ACTIONS

CHANNEL ANSWERS

MORE

Category (Intent) *

Laina-aika

Question *

Kuinka pitkä on kirjojen laina-aika?

Answer

Normal  **B** *I* U       

Laina-aika on 28 vuorokautta. Löydät lisää tietoja lainaamisesta ja kirjaston säännöistä verkkosivuiltamme <https://www.hamk.fi/kirjasto-ja-tietopalvelut/lainaa-uusi-varaa/>

Alternative Questions

1 Question

Mikä on laina-aika

2 Question

Kauanko on laina-aikaa

3 Question

Miten pitkä on laina-aika

4 Question

Kuinka pian on eräpäivä

LibBotti otettiin aluksi kesätyöntekijäksi

- Keväällä 2019 chattiin ja sähköpostiin tulleet kysymykset analysointiin ja luokiteltiin
- Etsittiin aluksi 10 usein kysyttyä asiaa, joihin on helppo vastata
 - Näistä koottiin ensimmäinen opetettava kysymysjoukko
 - Vastaus ja vähintään 5 kysymystä vastausta kohti
 - Kirjaston henkilökunta testasi ja korjasi vastauksia
- Täydennettiin kysymys/vastauspareja niin, että voitiin jättää LibBotti vastaamaan kesän ajaksi kun kirjaston väki lähti lomalle

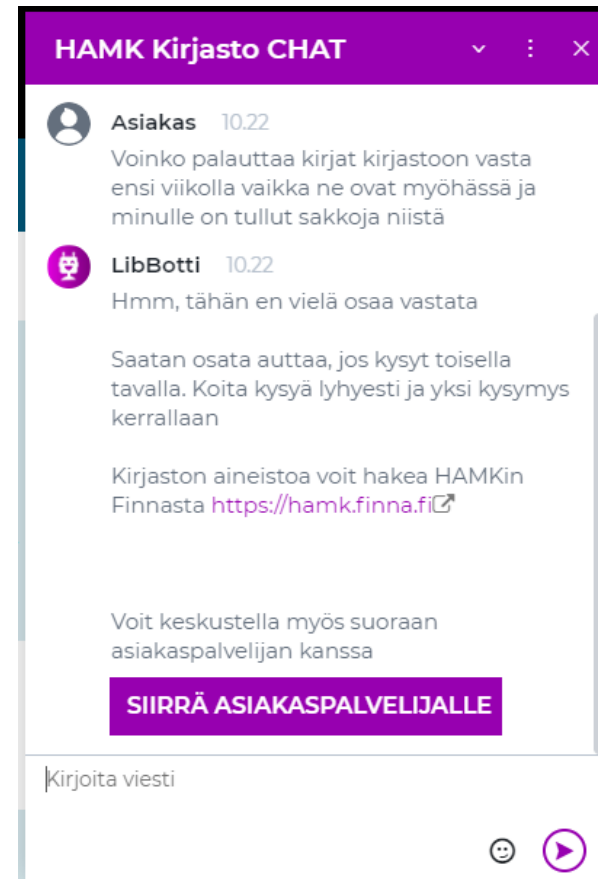


Botin ylläpito on jatkuvaa työtä

- Uusia vastauksia niihin kysymyksiin, joihin botti ei osaa vastata
 - Myös valikkotyyppinen vastaus usein esitettyihin kysymyksiin
- Parannetaan vastauksia ja luodaan vaihtoehtoisia kysymyksiä
 - Botilla on tällä hetkellä noin 45 vastausta valmiina
- Muokataan ohjeita verkkosivulla ja Finnassa niin, että niihin on helppo linkittää

Chat-palvelu ja LibBotti yhdessä

- LibBotin alustana on Isoftin chatbotti ja chat-palveluna on Ninchat
- LibBotti on chat-palvelussa yhtenä asiakaspalvelijana, jolla on oma palvelujono
- LibBotti vastaa kirjaston chatissa ensisijaisena asiakaspalvelijana yksinkertaisiin kysymyksiin
- Jos henkilökuntaa on saatavilla chatissa, botti ohjaa tarvittaessa ihmiselle



DEMO

- LibBotti vastaa
 - kirjaston verkkosivulla <https://www.hamk.fi/kirjasto-ja-tietopalvelut/>
 - HAMKin Finnassa <https://hamk.finna.fi>

Asiantuntija



Minna Kivinen



minna.kivinen@hamk.fi



+385 50 514 2303



[linkedin.com/school/hamk-häme-university-of-applied-sciences](https://www.linkedin.com/school/hamk-häme-university-of-applied-sciences)



blog.hamk.fi



facebook.com/hamkuas



twitter.com/hamk_uas



instagram.com/hamk_uas &
instagram.com/hamkstories



youtube.com/user/HAMKuas



[hamk_uas](https://www.snapchat.com/add/hamk_uas)



pinterest.com/hamkuas