



Aiwo.ai -kokeilu

Suomi.fi-laaturyökalut tilannekatsaus 1/4 2024

Mikael Hyövälti

16.2.2024

Kokeilun tarve ja tavoite

Aiwo.ai -kokeilu

Kokeilun tarve

- Tullissa oltiin siirtymässä Suomi.fi Laatutyökalujen Asiakaspalaute -työkaluun ja ennustettiin palautemäärien kasvua digitaalisissa asiointipalveluissa. Asiakaspalautteen analysoimiseen ja tiedon luokitteluun ei ollut riittävästi resursseja, minkä vuoksi ehdotettiin analytiikkakokeilua.

Tavoite

- Palveluiden omistajat voivat analysoida suuren määrän tietoa ja käyttää tietoa priorisoinnissa paremman palvelukehityksen apuna. Toisaalta kolmannesvuosikatsauksia voidaan tehdä nopeammin kuukausitasolla ja lisätä asiakasymmärrystä.

Kokeiluun valitut palvelut ja kokeiltu työkalu

Aiwo.ai -kokeilu

Valitut palvelut

- Rajattiin kokeilu koskettamaan Henkilöasiakkaiden tuontitullausta sekä yleistä asiakaspalautetta. Henkilöasiakkaiden tuontitullaus on Tullin eniten käytetty henkilöasiakkaiden palvelu.

Kokeilun työkalu

- Valittiin kokeiluun Aiwo.ai -työkalu, jolla voidaan tuottaa selkeitä, asiakaspalautteita koostavia raportteja sisällyttäen mittareina mm. positiiviset, negatiiviset ja neutraalit asiakaspalautteet sekä automaattisesti luokitella sisältöä eri teemoihin neljällä hierarkian tasolla.

Johtopäätökset

Aiwo.ai -kokeilu

- Aiwo.ai:n raportointinäkymät toimivat erityisesti yleisellä tasolla, kun halutaan vahvistaa tiedolla johtamista esim. päättävällä tasolla, kun on analysoitava suurta määrää tekstiä tai palautteita.
- Tullin tuoteomistajien rutiinit asiakaspalautteen läpikäynnissä ja palautteiden vähäinen määrä suuressa osassa palveluita eivät tue palvelun käyttöönottoa.
- Aiwo.ai käyttöönoton suorat hyödyt ovat noin 2000 euroa, mutta työkalun kulut ovat suuruusluokassa yli 10 000 euroa vuodessa. Hyödyt muodostuvat palautteen läpikäynnin automatisoinnista.
- Kokeilussa nähtiin niin Tullin kuin ekosysteemihyötyjen (valtionhallinnon) kannalta järkevänä keskustella seuraavana askeleena Suomi.fi -työkalujen kehittämisestä.



TULLI

tulli.fi