

Robotiikka automatisoi kirjastokorttihakemukset Jyväskylässä

Jyväskylän kaupungin kirjastolla on helpotettu kirjastokorttihakemusten käsittelyä ohjelmistorobotiikan avulla. Ratkaisun ideoinnissa ja toteutuksessa ovat olleet mukana Monetra Keski-Suomi Oy, ja robotiikkaratkaisun tuotteistamisesta vastannut MOST Digital Oy. Toteutus on osa MODA-hanketta, jossa kehitetään asiakaspalveluja digitaalisuutta hyödyntäen.

Idea ohjelmistorobotiikan hyödyntämisestä syntyi, kun kirjastolla oli halu helpottaa ja nopeuttaa kirjastokorttia hakevien asiakkaiden asiointia. Aiemmin työ oli täysin manuaalinen ja hakemus tehtiin paperilla, jonka käsittely vei aikaa myös kirjaston asiakaspalvelussa.

Samalla kun robotiikan avulla sujuvoitettiin kirjastokorttihakemusten käsittelyä, onnistuttiin poistamaan useita manuaalisia työvaiheita. Jyväskylän kaupungin verkkopalvelusuunnittelija **Juha Hälinen** kertoo, että robotti käsittelee ePalvelun kautta vahvasti tunnistautuneiden asiakkaiden kirjastokorttihakemukset ja vie hakemuksissa olevat tiedot Aurora-kirjastojärjestelmään. Lisäksi robotti kykenee tekemään erilaisia tarkistuksia esimerkiksi hakijan iän suhteen. Robotti osaa myös poistaa asiakkaan tiedot järjestelmästä, mikäli tämä ei nouda kirjastokorttiaan kahden kuukauden kuluessa.

Robotti on ollut toiminnassa elokuusta alkaen. Pilottivaiheen käyttökokemukset ovat olleet Hälinen mukaan lupaavia: *”Meillä oli tarve saada aikaa vievä ja rutiininomainen kirjastokorttien tekeminen pois asiakaspalvelutiskeistä. Nyt kun robotti vie tiedot järjestelmään valmiiksi, asiakaspalvelussa voidaan keskittyä vaativampiin tehtäviin. Myöskään asiakkaan ei tarvitse enää odottaa, kun tietoja viedään järjestelmään korttia varten.”*

Lisätietoja toteutuksesta antavat:

- Juha Hälinen, verkkopalvelusuunnittelija, Jyväskylän kaupunki, Kirjastopalvelut
- Henna Lehmusjoki-Laine, kehittäispäällikkö, Monetra Keski-Suomi Oy
- Tuomas Asikainen, myyntijohtaja, MOST Digital Oy
- Jussi Päckilä, projektipäällikkö, MODA-hanke

MOST Digital Oy auttaa yrityksiä keskittämään resurssinsa arvoa tuottavaan työhön, tehostamalla toimintaa ohjelmistorobotiikan keinoin. Yritys hyödyntää itse kehittämänsä pilvipohjaista ohjelmistorobotiikan alustaa, joka mahdollistaa kustannustehokkaan ja turvallisen automaation tietotyössä. MOST Digital valittiin Suomen 15 kovimman teknologiakasvuyrityksen joukkoon vuonna 2020 (Deloitte Technology Fast 50, 2020).

MODA – Kuntalaisen modernit digitaaliset asiakaspalvelut yhdessä kehittäen on valtiovarainministeriön rahoittama Oulun ja Jyväskylän kaupunkien yhteishanke, jossa kehitetään asiakaspalveluita digitaalisuutta hyödyntäen. Lopputuloksena syntyy uudistettuja toimintatapoja digitaalisuutta hyödyntävien asiakaspalvelujen kehittämiseen. Hanke toteutetaan aikavälillä 26.2.2020–30.11.2021. MODA on yhdessä kehittämistä yhteistyössä kaupunkien sisällä, kaupunkien välillä ja kuntalaisten kanssa. Hankkeen kaikki kokemukset ja tulokset jaetaan osallistujakuntien kesken sekä valtakunnallisesti.