

TYHYTEKO

Order-agentti (Copilot)

TyhyTeko-hanke



Euroopan unionin
osarahoittama



Elinvoimakeskus

SEAMK
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

SAVONIA

TJ Tampereen
ammattikorkeakoulu

XAMK

jamk

Työkalun sisältö

- Työkalun tausta
- Tunnistettu haaste
- Order-agentti (Copilot)
 - Kokeilun edellytykset
 1. Order-pohja
 2. Taustatiedot
 3. Luo agentti
 4. Kehote eli prompti
 5. Tietojen lisääminen
 - Käyttöohjeet
- Vinkkilaari

Työkalun tausta

- Toteutettu ravintolan kanssa Copilot-agentti helpottamaan sekä nopeuttamaan yrityksen ja asiakkaan välistä sähköpostiviestittelyä.
- Agentin päätehtävänä on koostaa yritykselle asiakkaan kanssa käydystä sähköpostikeskustelusta orderi/tilaus, käyttäen annettua mallipohjaa.
- Agentin koostama orderi/tilaus voidaan jakaa asiakkaalle tilausvahvistuksena sekä henkilökunnalle.

Tunnistettu haaste

- Tarjousprosessin tehottomuus:
 - Pitkät ja monivaiheiset sähköpostikeskustelut vievät paljon työaika.
 - Tarjouspyyntöjen käsittely ja tilausten kokoaminen vaativat runsaasti manuaalista työtä henkilökunnalta.
 - Hajanaiset tiedot ja viestintäkatkot johtavat helposti virheisiin.
 - Ravintolalla ei ole ennestään käytössä orderin/tilauksen koostamiseen yhtenäistä mallia.

Order-agentti (Copilot)

- Auttaa muodostamaan sähköpostikeskustelusta tilauksen/orderin, jolloin henkilökunnan ei tarvitse koota tietoja manuaalisesti.
- Sujuvoittaa ja nopeuttaa viestintää sekä pienentää viestikatkosten aiheuttamien virheiden määrää.

Kokeilun edellytykset

- Agentin luomiseen menee aikaa noin 10min, taustatöineen aikaa kuluu n. 2h.
- Perus M365-osaaminen:
 - Order-pohjan luominen Word-tiedostoksi
 - Tiedostojen tallentaminen SharePointiin
 - Outlook-sähköpostin käyttö
 - Tekoälyn ohjaamisen perusymmärrys (promptien kirjoittaminen)
- ? Tutustu AI-oppaisiin ja tekoälyn käytön turvallisuuteen ennen aloittamista.
- Copilot-agentti tehdään Microsoft Copilot Studiolla, maksullisella versiolla (Business tai Enterprise)
- Microsoft Copilot Studio tarvitsee pääsyn Sharepointiin ja Outlookiin, ilman lisenssiä tämä ei onnistu!

1. Order-pohjan luominen

- Luo SharePointiin Word-tiedosto order-pohjalle, nimellä order_yritysX.
- Orderpohjaan luetteloidaan kaikki tiedot, joita yritys tarvitsee järjestääkseen tapahtuman tai tilauksen.
- Orderpohjaan voidaan myös laittaa asiakkaan laskutustiedot.
- Mitä selkeämmin tiedot laitetaan, sen paremmin agentti osaa pohjaa hyödyntää.
- Seuraavilla dioilla (order_yritysX) on esimerkki, mitä order-pohjalle voidaan laittaa.

1. Order-pohja: Order_yritysX

1. Asiakastiedot:

- Nimi, puhelinnumero
- Osallistujamäärä
- Päivämäärä
- Kellonaika

2. Tilat

- Tilojen nimet
- Tilaisuuden tarkoitus

3. Ruoka

- Menu: Ryhmämenut eriteltynä (mahdolliset muutokset ja erityisruokavaliot)
- Juomat: Oluet, viinit, kahvi, teet ja muut juomat, kaatomäärä, pullomäärä.

1. Order-pohja: Order_yritysX

4. Tilaisuuden ohjelma ja aikataulu
 - Tilaisuuden aikataulu
 - Tilaisuuden yksityiskohtainen ohjelma ja tiedot esiintyjistä, puhujista
5. Lisämyynnit/erityistoiveet
 - Tiedot mahdollisista erityistoiveista:
 - Pöytämuoto, äänentoisto, liinoitus, kattaus, koristeet, esitystekniikka, pöytäkartta
6. Laskutustiedot
 - Tilavuokran määrä:
 - Minimiveloitus henkilömäärä:
 - Ruoan hintatiedot:
 - Juomien hintatiedot:
 - Lisämyynnin ja erityistoiveiden hintatiedot:
 - Laskutettavat tuotteet ja palvelut yhteensä:
 - Laskutusosoite:

2. Taustatietojen lisääminen Sharepointiin

- Kokoa tarvittavat taustatiedot erillisiin tiedostoihin (Sharepoint) ja nimeä ne selkeästi. Esimerkiksi:
 - Menut
 - Noutopöytämenut
 - Juomamenut
 - Tilatiedot

❓ Huomaa, että agentti käyttää näitä taustatietoja orderin kokoamisessa asiakkaan sähköpostikyselystä.

3. Luo uusi agentti

- a) Avaa M365Copilot ja mene kohtaan: **Luo agentti**
- b) Täytä agentin tiedot: **Nimi ja kuvaus**
 - Esimerkki kuvauksesta: *"Order-agentin tehtävänä on koota asiakkaan sähköpostikeskustelusta selkeä ja yhtenäinen tilaus (order) yrityksen sisäiseen käyttöön. Agentti tunnistaa sähköpostista tilaukseen liittyvät tiedot ja kokoaa ne valmiiksi tilauspohjan mukaisesti."*
- c) Kirjaa ohjeet kohtaan agentin kehote eli prompti, vaiheessa 4.

4. Agentin kehote eli prompti

- Kirjoita seuraavat kehotteet Copilot-agentille:
 - Käytä aina tiedostoa order_yritysX.docx mallina. *
 - Noudata sen tietojen esittämisjärjestystä täsmällisesti.
 - Tiedon käsittely:
 - Poimi kaikki tilaukseen liittyvät tiedot suoraan keskustelusta.
 - Älä lyhennä, oleta tai muotoile uudelleen.
 - Erittele tilatut menukokonaisuudet tiedostosta
- Kerro Copilot-agentille, mitä SharePointin tiedostoja sen tulee käyttää: vaiheen 2 tiedostot.
- Syötä orderiin kirjoittamasi tiedot myös promptille.
- Agentti hyödyntää orderin rakennetta ja järjestystä Sharepointista, mutta on tarpeellista antaa tiedot myös promptille tarkentaaksesi agentin ohjetta.

*Tehty vaiheessa 1

4. Kehote: Orderin rakenne mallin mukaisesti

1. Asiakastiedot:

Nimi (organisaatio ja yhteyshenkilö),

Puhelinnumero:

Osallistujamäärä:

Päivämäärä:

Kellonaika:

2. Tilat

Tilat: varattavien tilojen nimet

Tilaisuuden tarkoitus: Syy tapahtumalle

3. Ruoka

Menu:

Ryhmämenu eriteltynä **Menut_Noutopöytä.docx** tiedostosta **(esimerkki)***

- Mahdolliset muutokset / erityisruokavaliot

TAI

Pöytiin tarjoiltava menu **Pöytiintarjoiltava menu.docx** tiedostosta **(esimerkki)***

- Mahdolliset muutokset / erityisruokavaliot

Juomat:

- Oluet, viinit, kahvi, teet ja muut juomat
 - kappalemäärä, kaatomäärä, pullomäärä

*** Käytä tässä vaiheessa 2 koottuja taustatietotiedostoja**

4. Kehote: Orderin rakenne mallin mukaisesti

4. Tilaisuuden ohjelma & aikataulu:

Tarjoilujen aikataulu

Tilaisuuden yksityiskohtainen ohjelma, päivämäärät, kellonajat ja tiedot esiintyjistä, puhujista

Tilajärjestelyt

Jos on huomioita, niin mainitse ne selkeästi

5. Lisämyynnit/erityistoiveet:

Tiedot mahdollisista erityistoiveista:

Pöytämuoto, äänentoisto, kattaus, liinoitus, koristeet, esitystekniikka

6. Laskutustiedot: (kuka maksaa mitä, laskutustapa)

Tilavuokran määrä:

Minimiveloitus henkilömäärä:

Ruoan hintatiedot:

Juomien hintatiedot:

Lisämyynnin ja erityistoiveiden hintatiedot:

Laskutettavat tuotteet ja palvelut yhteensä:

Laskutusosoite:

7. Lisää lista puuttuvista tiedoista, jotka löytyvät **order_X yritys.docx** mallista, mutta eivät keskustelusta. Älä jätä mitään osaa orderista tyhjäksi – jos tietoa ei ole, merkitse se puuttuvaksi.

5. Tietojen lisääminen

- Lisää agentille Sharepointiin tallentamasi tiedostot (Vaihe 2)
 - Syötä URL-osoite tai tuo Sharepoint-tiedosto
 - Mikäli agentti hyödyntää myös yrityksen verkkosivuja, voit tuoda ne tähän kohtaan.
- Ehdotetut kehotteet kohtaan voit luoda "pikanäppäimen". Tällä kehotteella agentin saa nopeasti tekemään orderia, esimerkiksi ehdotetut kehotteet voivat olla:
 - Otsikko: tee orderi
 - Kirjoita viesti: laadi orderi annetusta sähköpostikeskusteluista

☐ Tämän jälkeen paina **LUO**-näppäintä

Order-agentin käyttöohjeet

1. Avaa nimeämäsi agentti käynnistämällä Order-agentti (Copilotissa) työpöydällesi tai selaimessa
2. Kopioi asiakkaan kanssa käyty sähköpostikeskustelu
3. Liitä kopioimasi sähköpostikeskustelu agentin syöttökenttään ja paina "pikanäppäintä" tai kirjoita kehoite: *"Tee sähköpostikeskustelusta orderi ohjeiden mukaisesti"*.
4. Avaa agentin tekemä orderi ja tarkista se.
5. Tarvittaessa agenttia voi päivittää muuttamalla kehotetta muokkaustilassa. Mikäli esimerkiksi menutiedostoon tarvitsee tehdä muokkauksia, tee muokkaus SharePoint tiedostoon.

Vinkkilaari

- Voit tehdä agentin vain, jos sinulla on Microsoft Copilot Studio käytössäsi.
- Kokeile ensin omalla sähköpostilla, miten agentti toimii ennen asiakasviestintää. Keksi tilaus, jossa kysyt esim. Erikoisruokavaliot tai poikkeamat, jotta näet agentin toimivuuden ja rajat.
- Agentti ei osaa käsitellä sähköposteja lukemalla ne avoimena olevasta sähköpostista, siksi agentti tarvitsee sähköpostit PDF-muodossa tallennettuna SharePointiin tai suoraan kopioituna agentille.
- Agentti käyttää vain SharePointin tiedostoja, joten niiden on oltava ajantasaiset ja selkeät. Huolehdi myös käyttöoikeudesta.
- Tarkista order-pohja ja taustatiedot säännöllisesti, jotta agentti ei käytä vanhentunutta tietoa.
- Pidä viestit selkeinä ja yksinkertaisina – agentti toimii parhaiten, kun tiedot ovat helposti poimittavissa.
- Mikäli agentin käyttäjiä on yrityksessä useita, vain agentin laatija voi muokata sen taustatiedostoja.
- Ongelmatilanteissa voit kysyä agentilta itseltään, miksi jokin asia ei toimi halutusti.
- Muista tietoturva – älä jaa luottamuksellisia tietoja agentin kautta, ellei prosessi ole siihen suunniteltu.