

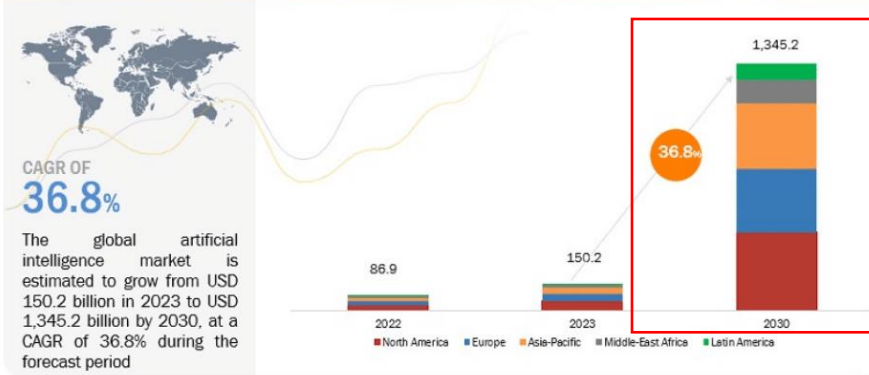
**Patrik Björkenheim, Senior Advisor
Management & Operations
Sofigate Oy**

Tekoäly ja business – miten sovellamme ja luomme uutta kilpailukykyä yritystasolla?

Sofigate

TILASTOJA!

ARTIFICIAL INTELLIGENCE MARKET GLOBAL FORECAST TO 2030 (USD BN)



Forbesin keräämät tekoälytilastot 600 yrityksen omistajalta paljastavat seuraavat keinot, joilla yritykset käyttävät tai aikovat käyttää tekoälyä asiakaskokemuksen parantamiseen:

- Chatbotit pikaviestintään: 73%
- Sähköpostien kirjoittaminen: 61%
- Tuotesuosituksien ja muut henkilökohtaiset palvelut: 55%
- Tekstiviestien kirjoittaminen: 49%
- Personoitu mainonta: 46%
- Kirjoitettu sisältö verkkosivustoille: 42%
- Puhelut: 36%

Lähteet:

<https://www.forbes.com/advisor/business/software/ai-in-business/>

<https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/artificial-intelligence-ai-market>

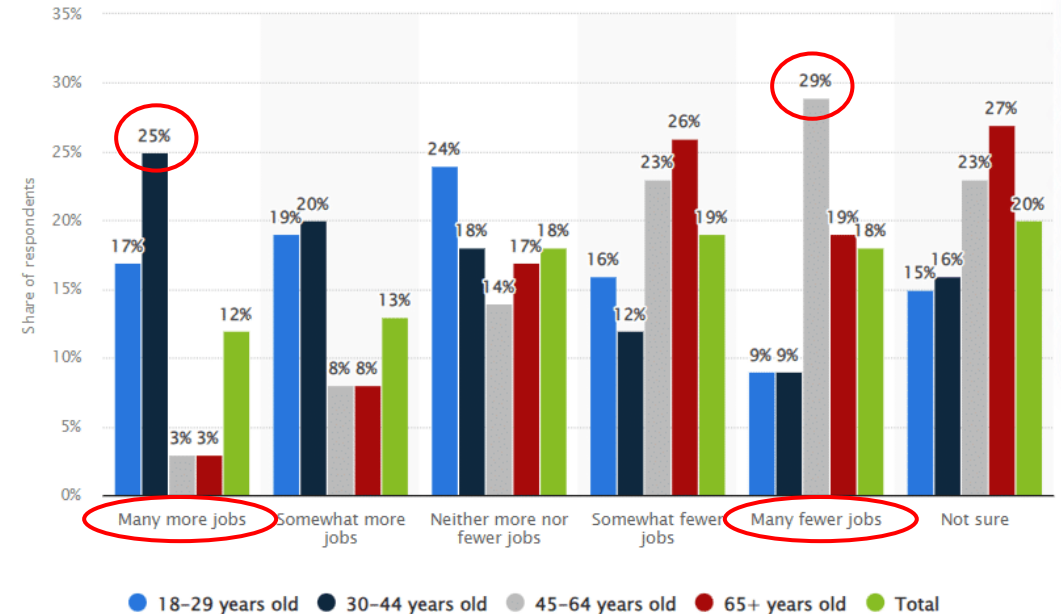
<https://news.microsoft.com/fi-fi/2024/05/13/tutkimus-valtaosa-suomalaisista-tyontekijoista-joutuu-kayttamaan-tyossa-omia-tekoalytyokalujaan-kun-yritysohjatit-vasta-pohtivat-tekoalyn-kayttoonottoa/>

<https://www.pewresearch.org/internet/2022/03/17/how-americans-think-about-artificial-intelligence/>

Työntekijät ovat tekoälyn käytössä yrityksiä edellä

Tutkimukseen osallistuneista suomalaisista tietotyöläisistä 57 % (globaalisti 75 %) sanoo käyttävänsä generatiivista tekoälyä työssään. Työntekijöiden mukaan tekoäly säästää aikaa ja auttaa keskittymään tärkeimpiin työtehtäviin kiireen keskellä.

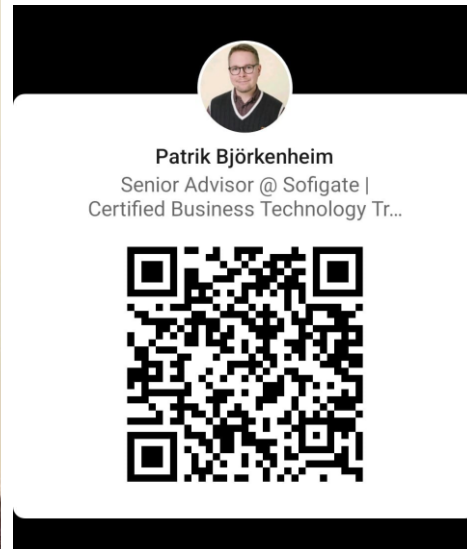
74 % suomalaisista yritysjohtajista (globaalisti 79 %) uskoo, että heidän yrityksensä on hyödynnettävä tekoälyä pysyäkseen kilpailukykyisenä. Samaan aikaan 71 % näistä johtajista (globaalisti 60 %) kokee, ettei heidän yrityksessään ole tekoälyn hyödyntämiseen tarvittavaa suunnitelmaa tai visiota.



Patrik Björkenheim

Senior Advisor

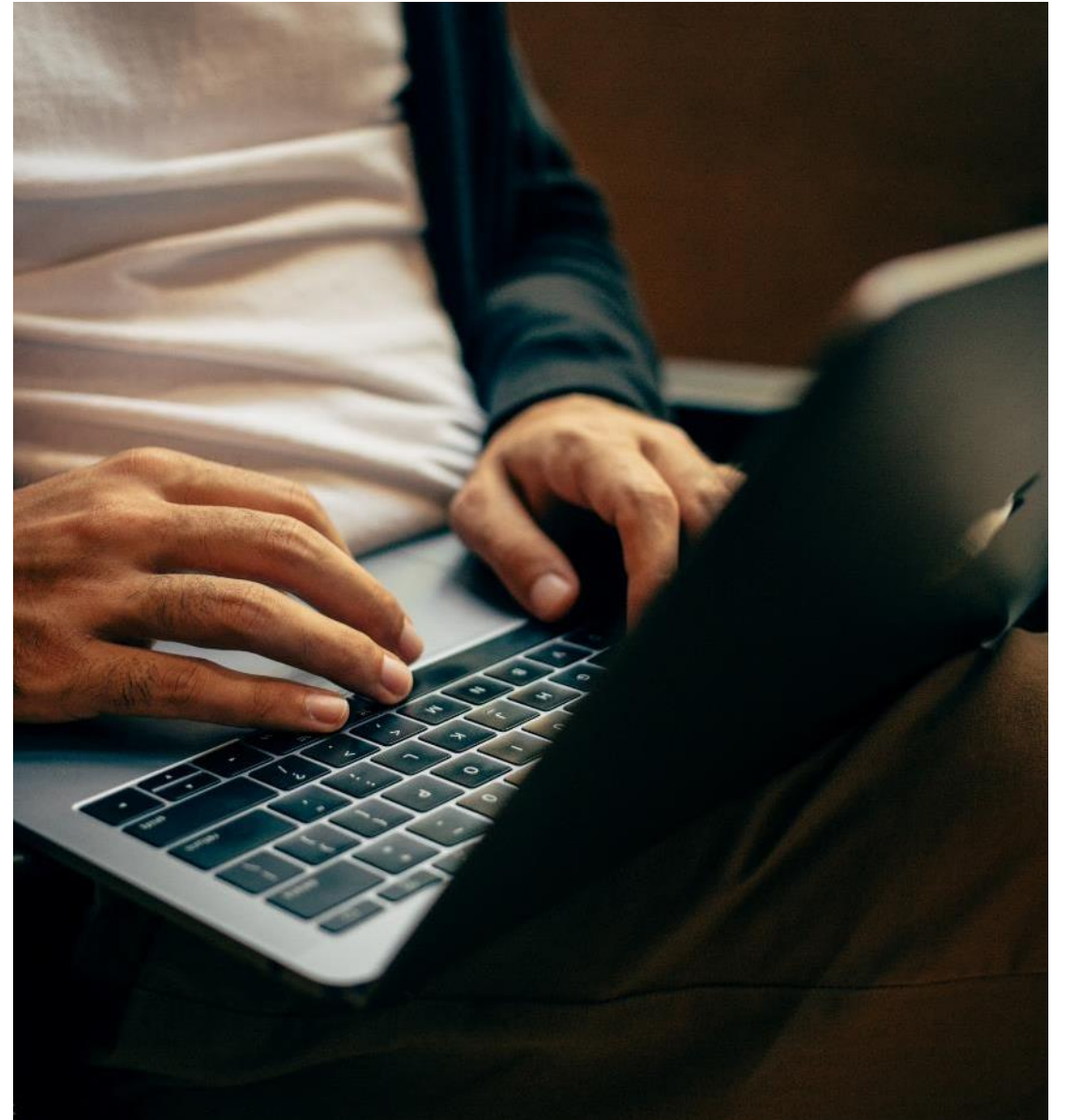
Sofigate Oy



- 41v
- 14v kokemusta tekoälyn parissa (American Express, Samsung Electronics, OpenAI, ServiceNow, Sofigate)
- Big Data-fani
- Transhumanisti vuodesta 1995
- Riskienhallinnan kokemusta 15 vuotta
- Ohjelmistokokemusta 8 vuotta
- Business IT- konsultti Sofigatella vuodesta 2021

Miten ymmärrämme tekoälyn nykypäivän yritysmaailmassa?

1. Tekoäly ei ole taikuutta, vaan työkalu
2. Tekoäly osana päätöksentekoa
3. Tekoäly parantaa tehokkuutta ja tuottavuutta
4. Tekoäly demokratisoi innovaatioita
5. Tekoäly kehittää itseään



A hand with a watch on the wrist is pointing towards the right side of the frame. The background is a blurred screen with a grid pattern and bokeh light effects in shades of blue and orange. The text is overlaid on the left side of the image.

**Minkä takia tarvitsemme
tekoälyä?**

Sofigate

Minkä takia tarvitsemme tekoälyä?

- 1. Tehostamaan toimintaa:** Tekoäly automatisoi rutiinitehtäviä ja mahdollistaa resurssien vapauttamisen tärkeämpiin tehtäviin, mikä parantaa tehokkuutta ja tuottavuutta.
- 2. Parempaan päätöksentekoon:** Tekoäly analysoi suuria määriä dataa ja tuottaa nopeita, tarkkoja ennusteita, jotka auttavat yrityksiä tekemään tietoon perustuvia päätöksiä.
- 3. Ennakoimaan tulevaisuutta:** Tekoäly tunnistaa trendejä ja ennustaa markkinamuutoksia, mikä auttaa yrityksiä sopeutumaan nopeasti muuttuviin olosuhteisiin ja ottamaan huomioon tulevia riskejä.
- 4. Personoimaan asiakaskokemuksia:** Yritykset voivat käyttää tekoälyä luomaan räätälöityjä asiakaskokemuksia, mikä parantaa asiakastyytyvyyttä ja sitoutumista.
- 5. Luomaan uusia innovaatioita:** Tekoäly mahdollistaa uusien palveluiden ja liiketoimintamallien kehittämisen, mikä avaa uusia markkinoita ja auttaa yrityksiä pysymään kilpailun kärjessä.

• **Esimerkki:** IT-prosessien hallinta ja asiakaspalvelun chatbotit



• **Tekoälyä** käytetään automatisoimaan yksinkertaiset IT-tukipyyntöjen vastaukset ja asiakaskyselyt käyttämällä luonnollisen kielen prosessointia (NLP) chatbotteihin. Tämä vähentää manuaalista työtä ja nopeuttaa palvelua.

Tehokkuuden lisääminen



• **Esimerkki:** Myynnin ennusteet ja markkinoinnin kohdentaminen

• **Toteutus:** Tekoäly analysoi historiallisia myyntidatoja ja markkinadynamiikkaa koneoppimismallien avulla, jotka tunnistavat trendejä ja ennustavat tulevaa kysyntää. Tämä auttaa kohdentamaan myyntiponnistelut tarkemmin.

Parempi päätöksenteko datan avulla



• **Esimerkki:** Toimitusketjujen hallinta ja varaston optimointi

• **Toteutus:** Tekoäly käsittelee reaaliaikaisia toimitusketjun tietoja ja simuloi erilaisia skenaarioita tunnistaa mahdolliset pullonkaulat ja ennustaa varastotarpeet. Tämä mahdollistaa paremman varastohallinnan ja vähentää riskejä.

Ennakoitavuus ja riskienhallinta



• **Esimerkki:** Asiakaskokemuksen personointi

• **Toteutus:** Tekoäly analysoi asiakaskäyttäytymistä ja ostohistoriaa tunnistaa yksilöllisiä tarpeita. Näiden analyysien perusteella tekoäly voi automaattisesti suositella tuotteita ja personoida markkinointiviestejä, mikä lisää asiakastytyvyyttä.

Kilpailukyvyn parantaminen

Työkalut ja palvelut

Kielimallit (LLM)



ANTHROPIC



NVIDIA®

nVLM

OpenAI ChatGPT

- Asiakaspalvelu ja viestintä: ChatGPT voi toimia osana asiakaspalvelua automaattisten vastauksien luomisessa, kysymysten käsittelyssä tai jopa henkilökohtaisessa asiakasviestinnässä. Se voi skaalata palvelua merkittävästi ilman, että henkilöstöresursseja tarvitsee kasvattaa samassa suhteessa.
- Sisällön luominen ja ideointi: Se on erinomainen työkalu sisällön, kuten markkinointitekstien, sosiaalisen median postausten, ja blogikirjoitusten luomiseen. Lisäksi se voi auttaa tuottamaan uusia ideoita tuotteisiin ja palveluihin liittyen.
- Tiedon analysointi ja tiivistäminen: ChatGPT voi analysoida ja tiivistää suuria tietomassoja raporttien, tutkimusten tai markkinakatsauksien muodossa. Tämä nopeuttaa päätöksentekoa.
- Koulutus ja tukimateriaali: Sen avulla voidaan luoda helposti sisäisiä koulutusmateriaaleja, FAQ-sivustoja tai tukisivustoja, jolloin koulutusprosesseja voidaan tehostaa.

Google Notebook LM

- Dokumentaatio ja oppiminen: NotebookLM auttaa organisoimaan, analysoimaan ja ymmärtämään suuria tietomääriä, jotka voivat liittyä strategiaprosesseihin, markkinatutkimuksiin tai tuotekehitykseen. Se toimii apuna muistikirjana ja auttaa esittämään kysymyksiä ja saamaan niihin suoraan vastauksia tallennetuista muistiinpanoista.
- Projektinhallinta ja tiimiyhteistyö: NotebookLM voi olla hyödyllinen projektien dokumentoinnissa ja eri tiimien välisten tietojen jakamisessa. Koska se on suunniteltu helpottamaan tiedon jäsentelyä ja analysointia, se voi vähentää tiedon etsimiseen ja tiedon organisointiin käytettävää aikaa.
- Tietämyksen hallinta ja asiantuntijatyö: NotebookLM:n avulla voidaan luoda sisäisiä tietopankkeja, joihin voidaan palata myöhemmin, ja jotka helpottavat asiantuntijatiedon hallintaa ja jakamista organisaation sisällä.

Claude3

- Etikkaperustainen päätöksenteko: Claude 3 on suunniteltu erityisesti korostamaan turvallisuutta ja vastuullisuutta. Tämä tekee siitä erinomaisen työkalun liiketoimintaympäristöissä, joissa tarvitaan tarkkaa eettistä valvontaa tai kun ollaan tekemisissä arkaluontoisten tietojen kanssa.
- Monimutkaisten kysymysten käsittely: Claude 3 voi käsitellä erittäin monimutkaisia ja laajoja kysymyksiä sekä analysoida tietoa tehokkaasti, mikä sopii hyvin strategiaprosessien ja suurten liiketoiminnallisten haasteiden ratkaisemiseen.
- Viestintä ja neuvonta: Kuten ChatGPT, myös Claude 3 voi toimia viestintätyökaluna asiakaspalvelussa, myyntiassistenttina tai sisäisten toimintojen tukena. Sen eettinen painotus tekee siitä erinomaisen, jos yritys haluaa erityisesti noudattaa tietoturvakäytäntöjä.

CoPilot

- Integrointi Microsoftin ekosysteemiin: Co-Pilot on tiukasti integroitu Office 365 -työkaluihin, kuten Wordiin, Exceeliin, PowerPointiin ja Teamsiin. Tämä tekee siitä erityisen vahvan työkalun organisaatioille, jotka jo käyttävät Microsoftin tuotteita laajasti. Verrattuna muihin tekoälymalleihin, Co-Pilot hyödyntää suoraan organisaation olemassa olevia työkaluja ja prosesseja.
- Automaation ja tuottavuuden lisääminen: Co-Pilotin automaattiset ominaisuudet tekevät siitä tehokkaan työkalun toistuvien tehtävien, kuten raporttien, esitysten ja analyysien, nopeuttamisessa. Tämä vähentää manuaalisen työn määrää ja mahdollistaa keskittymisen korkeamman tason päätöksentekoon ja strategiseen suunnitteluun.

Sofigate AI Living Lab



Merimieseläkekassa navigoi tulevaisuuteen tekoälystrategian avulla

Haaste

Merimieseläkekassa (MEK) halusi integroida tekoälyn kokonaisvaltaisesti osaksi liiketoimintaansa. Tekoälymatkan alussa oli tarve tunnistaa AI:n (Artificial Intelligence) tuomat uudet mahdollisuudet, sekä löytää parhaat tavat hyödyntää sitä MEK:n toiminnassa. Projektin avulla haluttiin myös kehittää asiakas- ja työntekijäkokemusta, tietoturva ja toimialan erityispiirteet huomioiden.

Ratkaisu

Merimieseläkekassalle kuvattiin tekoälystrategia, joka sisältää toiminnan kehittämisen lisäksi konkreettiset askelmerkit tekoälyn hyödyntämiseen tulevina vuosina. Tekoälystrategiatyöhön osallistui koko MEK:n henkilökunta. Näin kaikki työntekijät pääsivät oppimaan lisää tekoälyn tuomista mahdollisuuksista ja sen vaikutuksista omaan työhön.

Tulokset

Merimieseläkekassan tekoälystrategia toimii paitsi hallituksen ja johdon strategisena tiekarttana, myös konkreettisena, käytännön toimintaa ohjaavana työvälineenä tuleville vuosille. Koko organisaatio on sitoutunut tekoälyn käyttöönottoon ja valmiina sen mahdollistamalle muutosmatkalle. MEK:lla on edellytykset ottaa käyttöön erilaisia tekoälyratkaisuja, jotka sekä tehostavat toimintaa että luovat paremman asiakaskokemuksen.

Uhka vai Mahdollisuus?

Klarnalta shokki-ilmoitus

Tekoäly suorittaa tulevaisuudessa muun muassa Klarnan asiakaspalvelun ja markkinoinnin tehtäviä.

JAA

TALLENNA

KOMMENTIT



Kuluneen vuoden aikana Klarna on vähentänyt työvoimaansa 5000 työntekijästä 3800 työntekijään. KUVA: CLAUDIO BRESCIANI/TT

Postin älykkäät pakettiautomaatit ennustavat lokeroiden täyttöastetta

8.11.2021



Posti ottaa käyttöön pakettien dynaamisen ohjausjärjestelmän marraskuussa kaikkialla Suomessa. Jatkossa tekoäly ja koneoppiminen ennakoivat muutoksia Postin automaattien täyttöasteessa. Automaattien taustalle tuotu tekoäly ennustaa jo 96 prosentin tarkkuudella, mitkä paketit noudetaan automaattista vuorokauden aikana. Oppivalla ennustemallilla paketit jaellaan ilman hukka-ajoa, lähelle kuluttajaa.

GPT-4 Hired Unwitting TaskRabbit Worker By Pretending to Be 'Vision-Impaired' Human



Futurice käynnistää 4,5 miljoonan tekoälyhankkeen – ”työmäärä vähenee jopa kymmenesosaan”

Toni Stubin 11.9.2024 10:30 | päivitetty 17.9.2024 17:06 [TEKOÄLY JOHTAMINEN](#) [TEKOÄLY](#)

Futurice tutkii, miten generatiivinen tekoäly voisi uudistaa suomalaisten yritysten johtamista. Tavoitteessa auttaa Business Finlandin tuki.

TILAAJILLE [Uutinen](#)

Tekoäly oli menestys hissivalmistaja Koneen testissä – ”Kukaan koekäyttäjistä ei halunnut lopettaa käyttöä”

21.6.2024 08:30

Hissiyrhtiö on keksinyt luovalle tekoälylle käyttöä, joka tekee huoltomiesten työstä mielekkäämpää.



IBM plans to replace 7,800 human jobs with AI, report says

by Nicholas Reimann

May 1, 2023

f l n

Technology giant IBM plans to stop hiring people to fill thousands of roles in the coming years that the company believes artificial intelligence can handle, CEO Arvind Krishna told [Bloomberg](#), marking one of the most serious and tangible threats AI has posed to the workforce.



Suuret kiitokset!

Patrik Björkenheim

Senior Advisor

Sofigate Oy

0408411217

patrik.bjorkenheim@sofigate.com

Sofigate