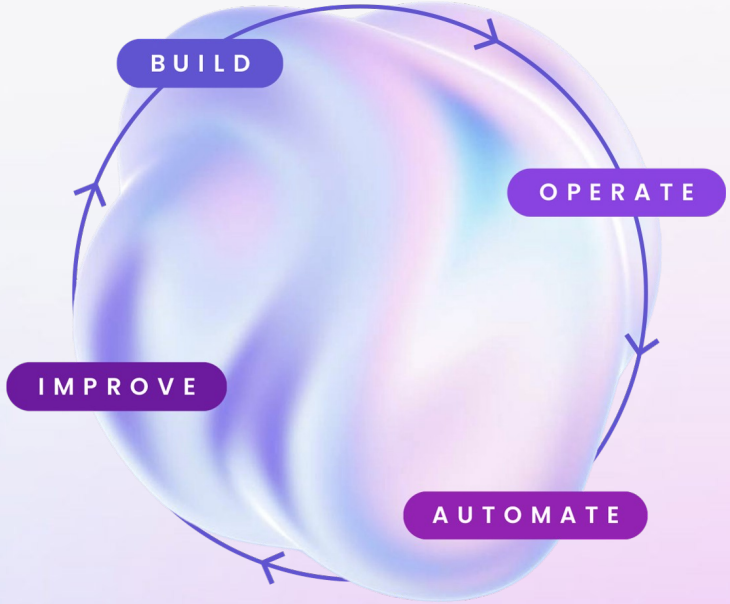
OPAS · VINT TECHNOLOGIES

Mihin tekoäly vaikuttaa?



Tekoälyn mahdollisuudet palveluyrityksessä.

Kolme vipua, viisi aluetta ja tapa valita ensimmäinen kohde.

Vint

KENELLE OPAS ON

Opas johdolle, ei vain IT:lle

Opas on tarkoitettu palveluyritysten johdolle: Chief-, Head- ja Director-tason päättäjille. Se ei vaadi IT-taustaa.

Se vastaa kolmeen kysymykseen:

- Mihin tekoäly voi vaikuttaa palveluyrityksen tuloksessa?
- Missä sen mahdollisuudet ovat meidän yrityksessämme?
- Miten valitsemme ensimmäisen kohteen ja viemme sen eteenpäin?

SISÄLTÖ

Näin opas etenee

01 **Näkökulma**
Kolme vipua ja piilotettu mahdollisuus

02 **Mahdollisuudet arvoketjussa**
Viisi aluetta palveluyrityksessä

03 **Valinta**
Pisteytys ja ensimmäinen kohde

04 **Käytäntöön**
Mittarit, sudenkuopat ja 90 päivää



Vint

TIIVISTELMÄ

Tekoäly ei vain säästä aikaa, se muuttaa tulosta

Palveluyrityksessä tekoäly vaikuttaa käyttöasteeseen, katteeseen ja laatuun. Suurin piilotettu mahdollisuus on työ, joka ei näy laskulla.

- Etsikää mahdollisuudet koko arvoketjusta
- Pisteyttäkää kohteet ja valitkaa yksi
- Kirjatkaa lähtötaso ennen aloitusta

Hyvä ensimmäinen kohde on toistuva, matalan riskin ja mitattavissa.

01

OSA 1

Näkökulma

Kolme vipua ja piilotettu mahdollisuus.

KOLME VIPUA

Tekoäly vaikuttaa kolmeen asiaan

1

Käyttöaste

Rutiinityöhön kuluva aika vapautuu. Sen voi käyttää laskutettavaan työhön, asiakkaiden palveluun tai kehittämiseen.

2

Kate

Sama tulos vaatii vähemmän työtä. Silloin myös hinnoittelun kannattaa olla harkittu.

3

Laatu ja nopeus

Toistuvat tehtävät tehdään yhdenmukaisemmin. Poikkeamat ja avoimet asiat nousevat esiin nopeammin.

Vint

PIILOTETTU MAHDOLLISUUS

Ei-laskutettava työ on suurin mahdollisuus

Palveluyrityksessä suuri osa työstä ei näy laskulla. Sen aikaa mitataan harvoin, joten sen hintaa ei tunneta. Tyypillisiä paikkoja:

- tarjousten luonnostelu
- raportointi ja yhteenvedot
- palaverimuistiot
- tiedon ja osaajien etsiminen

Ensimmäinen askel on selvittää, kuinka paljon aikaa näihin kuluu.

MITÄ TEKOÄLY OSAA

Kuusi taitoa, jotka riittävät alkuun

Taito	Käytännössä palveluyrityksessä
Lukea	Käy läpi suuria asiakirjamääriä nopeammin kuin ihminen
Kirjoittaa	Tekee luonnoksen ohjeen ja esimerkkien pohjalta
Tiivistää	Muuttaa pitkän aineiston lyhyeksi yhteenvedoksi
Vertailla	Löytää eroja asiakirjojen ja versioiden välillä
Luokitella	Lajittelee viestit ja asiakirjat aiheen mukaan
Hakea	Etsii vastauksen yrityksen omista asiakirjoista

Tekoäly tekee luonnoksen. Ihminen tarkistaa ja vastaa lopputuloksesta.

Vint

NELJÄ TAPAA

Tekoälyä voi käyttää neljällä tavalla

1

Avustaja

Yksittäinen käyttäjä kysyy ja saa vastauksen.

2

Työnkulku

Tekoäly on osa tiettyä prosessia.

3

Automaatio

Tekoäly on yhdistetty järjestelmiin.

4

Agentti

Hoitaa useita vaiheita itse, ihminen valvoo.

Vint

PERUSSANASTO

Kuusi termiä, jotka kannattaa tuntea

Termi	Arkikielellä
Prompt	Ohje tai kysymys, jonka annatte tekoälylle
Hallusinaatio	Uskottavan kuuloinen mutta virheellinen vastaus
Työnkulku	Toistuva tehtäväketju alusta loppuun
Automaatio	Työvaihe, joka tehdään ilman käsin tekemistä
Agentti	Tekoäly, joka hoitaa useita vaiheita itse
Tiedonhaku omista asiakirjoista	Tekoäly hakee vastauksen yrityksen omista asiakirjoista

02

OSA 2

Mahdollisuudet arvoketjussa

Viisi aluetta palveluyrityksessä.

ALUE 1 · MYYNTI JA TARJOAMINEN

Tarjous valmiiksi nopeammin

Mitä voi tehostaa

- Tarjousten ja ehdotusten luonnokset aiemmista
- Asiakastiedon tiivistys ennen tapaamista
- Vastaukset tarjouspyynnön kysymyksiin
- Referenssien haku

Miten aloittaa

- Valitkaa yksi toistuva tarjoustyyppi
- Kootkaa viisi hyvää aiempaa tarjousta
- Mitatkaa aika per tarjous ennen ja jälkeen

Perusta: ajantasaiset tarjous- ja referenssitiedot yhdessä paikassa.

ALUE 2 · ASIAKASTYÖ JA TOIMITUS

Asiantuntijan aika asiakkaalle

Mitä voi tehostaa

- Aineiston läpikäynti ja tiivistys
- Palaverimuistiot ja toimenpidelistat
- Raporttien ja dokumenttien luonnokset
- Laadun tarkistus ennen luovutusta

Miten aloittaa

- Valitkaa yksi tiimi ja yksi toistuva tehtävä
- Sopikaa, mitä asiakastietoa saa syöttää
- Sopikaa, kuka tarkistaa tuloksen

Perusta: selvät pelisäännöt asiakastiedoille.

ALUE 3 · OSAAMISEN HALLINTA

Osaaminen löytyy, kun sitä tarvitaan

Mitä voi tehostaa

- Aiempien projektien ja ratkaisujen haku
- Osaajien löytäminen
- Uuden henkilön perehdytys
- Ohjeiden ylläpito

Miten aloittaa

- Valitkaa yksi tietovarasto, jonka laatu tunnetaan
- Rajatkaa haku käyttöoikeuksien mukaan
- Kysykää käyttäjiltä, löytyikö vastaus

Perusta: tieto ajantasaisena ja käyttöoikeudet kunnossa.

Vint

ALUE 4 · LASKUTUS JA RAPORTOINTI

Raportit ilman käsin kopiointia

Mitä voi tehostaa

- Tuntien ja laskutusaineiston tarkistus
- Poikkeamien nosto esiin
- Johdon raportit usealta järjestelmältä
- Yhteenvedot ihmisen tarkistettavaksi

Miten aloittaa

- Valitkaa yksi käsin koottava raportti
- Kirjatkaa, mistä järjestelmistä tieto tulee
- Sopikaa, kuka tarkistaa raportin

Perusta: järjestelmien väliset rajapinnat.

ALUE 5 · HALLINTO JA TUKITOIMINNOT

Tukitoiminnot kevyemmiksi

Mitä voi tehostaa

- Sopimusten ja asiakirjojen läpikäynti
- Viestien ja asiakirjojen luokittelu
- Sisäiset kysymykset ohjeista
- Ilmoitus- ja viestiluonnokset

Miten aloittaa

- Valitkaa yksi toistuva tukitehtävä
- Rajatkaa pois henkilötiedot ja salaiset tiedot
- Mitatkaa aika ennen ja jälkeen

Perusta: ohjeet siitä, mitä tietoa tekoälyyn saa syöttää.

03

OSA 3

Valinta

Pisteytys ja ensimmäinen kohde.

PISTEYTYS

Viisi kysymystä ensimmäisen kohteen valintaan

Kriteeri	Kysykää	Hyvä ensimmäinen kohde
Toistuvuus	Tehdäänkö tämä päivittäin tai viikoittain?	Usein
Ajankäyttö	Kuinka paljon aikaa tehtävään kuluu yhteensä?	Paljon
Riski	Mitä tapahtuu, jos tekoäly erehtyy?	Matala
Datan valmius	Onko tarvittava tieto saatavilla ja turvallista käyttää?	Kyllä
Omistaja	Onko tehtävällä nimetty omistaja?	Kyllä

JÄRJESTYS

Hyöty ja helppous kertovat järjestyksen

	Helppo	Vaikea
Suuri hyöty	Aloittakaa tästä	Suunnitelkaa huolella
Pieni hyöty	Kokeilkaa, jos aikaa on	Jättäkää väliin

Hyödyn ja helppouden arvioi työnkulun omistaja yhdessä IT:n kanssa.

Vint

HAVAINNOLLISTUS · KUVITTEELLINEN YRITYS

Näin neljästä kohteesta valitaan kaksi

Kohde	Arvio	Päätös
Tarjousluonnokset	Toistuva, matala riski, tieto saatavilla	Aloitetaan
Palaverimuistiot	Toistuva, matala riski	Aloitetaan
Kuukausiraportti usealta järjestelmältä	Suuri hyöty, rajapinnat puuttuvat	Myöhemmin
Asiakasviestit henkilötiedoilla	Riski korkea	Ei vielä

Kuvitteellinen havainnollistus, ei todellinen asiakas. Tuloksia ei ole kvantifioitu tarkoituksella.

Vint

04

OSA 4

Käytäntöön

Mittarit, sudenkuopat ja 90 päivää.

MITTARIT

Kirjatkaa lähtötaso ennen aloitusta

Valitkaa kaksi tai kolme mittaria ja kirjatkaa niiden lähtötaso ennen pilottia.

- aika per tehtävä
- uudelleentyön tai korjausten määrä
- läpimenoaika

Mitatkaa samat asiat pilotin aikana ja sen jälkeen.

Ilman lähtötasoa hyötyä ei voi todistaa.

SUDENKUOPAT

Neljä tyypillistä sudenkuoppaa

1

Aloitetaan työkalusta

Valitkaa ensin työnkulku, vasta sitten työkalu.

2

Vain laskutettava työ mitataan

Piilotettu mahdollisuus jää löytämättä.

3

Liian iso ensimmäinen kohde

Aloittakaa rajatusta, matalan riskin tehtävästä.

4

Tarkistus unohtuu

Ihminen vastaa lopputuloksesta aina.

OTA PUHEEKSI

Ota puheeksi johtoryhmässä

- Missä meillä kuluu eniten ei-laskutettavaa aikaa?
- Mikä viidestä alueesta on meille tärkein?
- Mikä on ensimmäinen kohde ja kuka sen omistaa?
- Mitä mittaamme ennen aloitusta?
- Mitkä perustat vaativat korjausta ensin?

Ehdotus päätökseksi: valitaan yksi kohde ja nimetään omistaja.

90 PÄIVÄÄ

Kolme kuukautta ensimmäisestä kohteesta tulokseen

1

PÄIVÄT 1–30

Kartoittakaa ja valitkaa

Pisteyttäkää kohteet, valitkaa yksi ja kirjatkaa lähtötaso.

2

PÄIVÄT 31–60

Pilotoikaa

Pieni ryhmä, rajattu aika ja ihmisen tarkistus.

3

PÄIVÄT 61–90

Arvioikaa ja päättäkää

Laajennetaanko, muutetaanko vai lopetetaanko?

NÄIN VINT AUTTAA

Autamme valitsemaan ensimmäisen kohteen

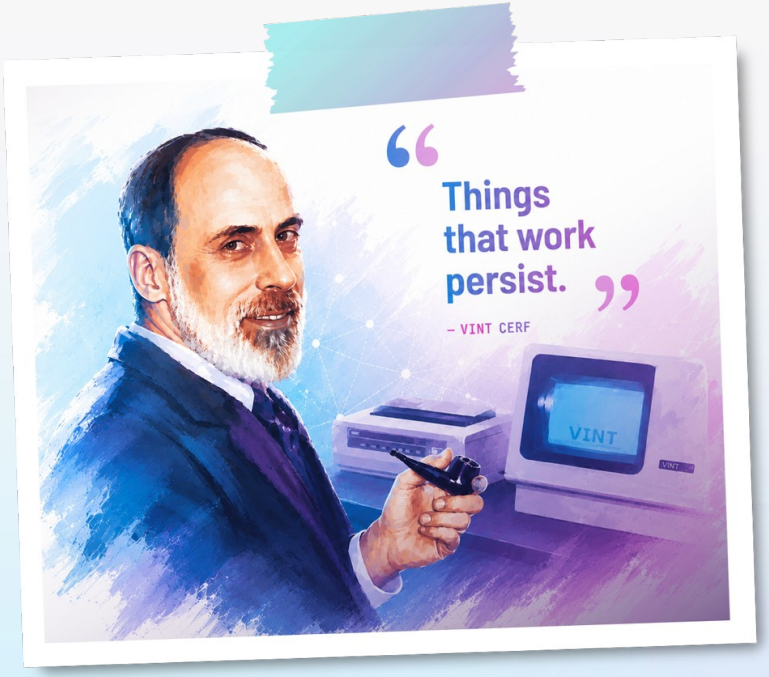
Aloitamme käyttötapauksesta ja siihen liittyvästä datasta, emme alustan ostosta.

Tekoälyn kypsyysarviossa saatte henkilöraportin siitä, millä tasolla olette ja mikä on seuraava askel. Se ei sido mihinkään.

Toimimme tarpeen mukaan Enable-, Co-managed- tai Managed-mallilla. Olemme rakentaneet ISO 42001 -johtamisjärjestelmän mm. Siili Solutions Oyj:lle.

Voitte aloittaa tarvittavasta vaiheesta ilman, että ostatte kaiken.

Vint



VINT TECHNOLOGIES

Kiitos

VINT Technologies

Myynti

+358 10 279 9661

sales@vint.tech

Aloita yhdellä askeleella: valitkaa yksi toistuva tehtävä ja kirjatkaa sen lähtötaso tällä viikolla.

Vint