

FIRST GOAL OY

Tekoälyn niüksityöpaja Minikoulutus



Kehittäjän resurssit



MIKA HAKANEN
TOIMITUSJOHTAJA



ANNIINA VALTONEN
LIIKETOIMINTA-ARKKITEHTI



PASI HUHTALA
LIIKETOIMINTA-ARKKITEHTI

First GOAL

FIRST GOALIN ESITTELY

Puolueettomat asiakaspalvelun konsultointi- ja asiantuntijapalvelut



Perustettu
2007



Liikevaihto
1,8M€



Henkilöstö
12



B2C ja B2B
projekteja
200+



NPS
85

Parannamme asiakkaidemme tehokkuutta ja kilpailukykyä kehittämällä ja digitalisoimalla monikanavaista asiakaspalvelua ja asiakkuudenhallintaa.

ESIMERKKEJÄ ASIAKASPROJEKTEISTAMME, JOIHIN NÄKEMYKSEMME PERUSTUU

 Pohjola Linkki asiakascaseen	 LÄHITAPIOLA Linkki asiakascaseen	 HANSEL	 Helsinki	 fortum Linkki asiakascaseen
 Säästöpankki	 POHJANTÄHTI Ihmisen kokoinen vakuutusyhtiö Linkki asiakascaseen	 Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus	 Vantaa	 sanoma
 S-Pankki	 Vakuutus keskus	 Kela Fpa	 HSY Linkki asiakascaseen	 VSP Linkki asiakascaseen
 omasp Lähellä ja läsnä	 MANDATUM	 DIGI- JA VÄESTÖTIETO-VIRASTO	 BUSINESS FINLAND Linkki asiakascaseen	 BERNER
 Aktia	 S-RYHMÄ	 Työllisyysrahasto Bysselsättingsfonden Employment Fund	 ara Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus	 Holiday Club



WEBINAARIN SISÄLTÖ

ASIAKASPALVELIJAN TEKOÄLYNIKSIPAJA

1

ALUSTUS

Miksi aihe on tärkeä ja mitä toivomme teiltä?

2

KÄYTÄNNÖN ESIMERKKEJÄ JA TYÖSTÖ PIENRYHMISSÄ

15 min alustus kolmesta aiheista

20 min pienryhmäkeskustelut (ei tallenneta)

15 min yhteenveto kaikille (5 min per aihealue)

3

YHTEENVETO

Mitä seuraavaksi, kysymyksiä?

MIKSI TÄRKEÄÄ:

- ✓ Pöhinä ja kiireen tuntu
- ✓ Realismi
- ✓ Pelisäännöt
- ✓ Jaetaan kokemuksia

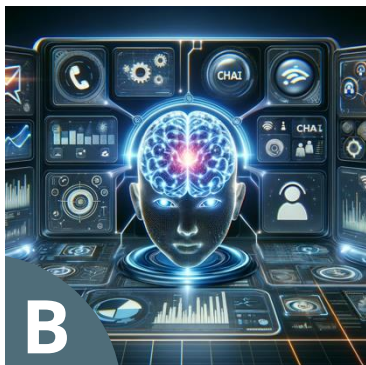
MITÄ HALUAMME, ETTÄ SAATTE:

- ✓ Konkretiaa työhön
- ✓ Aikaa ajatella ja pohtia
- ✓ Kuulla toisten kokemuksia

AI PULSSI: Käytätkö tekoälyä työssäsi?

Tulokset:
60 % kyllä
40 % ei

TEKOÄLYJEN PELIKENTTÄ HALTUUN: MITKÄ OVAT KESKEISIMMÄT ASIAKASPALVELUN TEKÖÄLYSOVELLUKSET?



A

Generatiivinen tekoäly

Tekstiä, kuvia ja videoita tuottava tekoälyn muoto, joka nosti tekoälyhypeyksen uudelle tasolle vuoden 2023 alussa.

B

Kone- ja syväoppiminen

Tekoälyn osa-alue, joka oppii analisoimalla sille annettua dataa. Esim. ennustava tekoäly on yksi tämän osa-alueen sovellus (prediktiivinen tekoäly).

C

Virtuaaliavustajat ja RPA

Ohjelmistoja, jotka käyttävät sääntöpohjaista, generatiivista ja/tai koneoppivaa tekoälyä auttamaan asiakaspalvelutehtävissä.

D

Robotiikka

Robotti, joka hyödyntää tekoäly- ja muita ohjelmistoja, kuten konenäkö, puheentunnistus, luonnollisen kielen käsittely, tiedonhaku ja päättely, jne. asiakaspalvelutehtävissä.

Lue tai kuuntele lisää tekoälyistä ja käyttötapauksista Mikan [blogista](#).

First GOAL



2

RYHMÄTYÖSKENTELEY

ASIAKASPALVELIJAN TEKOÄLYN NIKSIPAJA

KÄYTÄNNÖN ESIMERKKEJÄ JA TYÖSTÖ PIENRYHMISSÄ

- ✓ **Alustus esimerkeistä** kolmelle pienryhmälle
- ✓ **Valitse** aihealue itsellesi ja liity
- ✓ **20 min pienryhmäkeskusteluun**
- ✓ **Yhteenveto** kaikista aiheista

First GOAL

VALITUT TEKÖÄLYN AIHEALUEET

TEKOÄLYN NIKSIPÄIVÄÄN

1

GENEROI: TEKSTISTÄ ÄÄNEKSI

2

PUHEBOTTI: SELVITTÄÄ,
TÄYDENTÄÄ, RATKAISEE TAI
OHJAA ASiantuntijalle

3

PROAKTIIVINEN PALVELU

CASE 1: TEKSTISTÄ ÄÄNEKSI



Kuulet Anniinan tekoälykloonin äänen, joka koulutettu 90 sekunnilla Anniinan ääntä.

- Kahdeksan (8) kirjoitettua lausetta verkkosivulla aiheuttaa tietoähkyn ja oikosulun (Front AI)
- Kirjoitettua tekstiä on vaikeampi sisäistää kuin ääntä
 - Saavutettavuus, erikoisryhmät (aspapäivät '24 puheenvuoro)
- Yrityksen tiedotteet ja asiakaspalvelun jonotiedotteet: studiokustannukset, aika ja resurssit, editointi...
- Tekstistä ääneksi minuuteissa, hinta kymppejä, IT-osaaminen: perustaso

CASE 1 - TEKSTISTÄ ÄÄNEKSI DEMOKUVAKAAPPAUKSIA

Minikoulutus

Tervetuloa asiakaspalveluviikon minikoulutukseen! Tässä yksitoista tapaa miten hyödyntää tekoälyä asiakaspalvelussa.

JÄRJESTELMÄT JA DATA

Onko CRM myynnin vai asiakaspalvelun työkalu? Edelläkävijäyrityksissä asiakkuuden koko elinkaari on kaikkien ulottuvilla

Kirjoittanut: Pasi Huhtala • 28.11.2023



CRM-järjestelmä on tyypillisesti ollut ennen kaikkea myynnin valtakuntaa:

[Testaa Elevenlabsia](#)

[Kuuntele tekoälytuotoksia](#)

Total quota remaining: 262245

Paragraph Settings

Matilda 

Add Chapter

Chapter Type

How do you want to initialize your chapter?

Empty

From URL

Limit of 200 chapters per project.

Cancel

Next

First GOAL

VALITUT TEKÖÄLYN AIHEALUEET

TEKOÄLYN NIKSIPÄIVÄÄN

1

GENEROI: TEKSTISTÄ ÄÄNEKSI

2

PUHEBOTTI: SELVITTÄÄ,
TÄYDENTÄÄ, RATKAISEE TAI
OHJAA ASiantuntijalle

3

PROAKTIIVINEN PALVELU

CASE 2. ELISA PUHEBOTTI REAALIAIKAINEN TULKKAUS

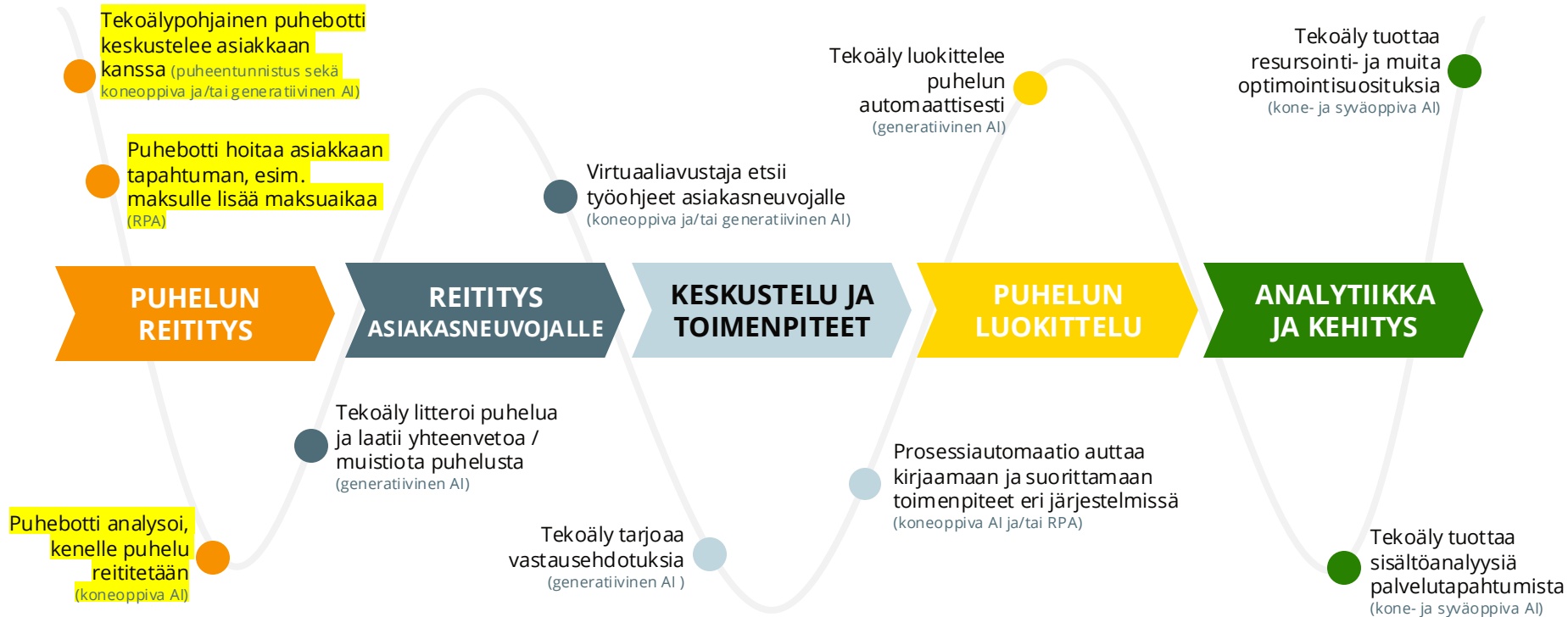


CASE 2. ERÄÄN ASIAKKAAN TULOKSIA PUHEBOTISTA TUOTANNOSSA

Käyttökohde	Kuvaus	Käyttöönoton helppous (0-10)	Jatkuva palvelu (0-10)	LT-tarpeen täytyminen (0-10)	Investointi vs. hyöty (0-10)
Puhebotti	<ul style="list-style-type: none">• Puhebot asiakaspalvelun apuna• Vastausapu ruuhkatilanteissa:<ul style="list-style-type: none">• Asiakkaan asian kysyminen ja yksinkertaisten asioiden ratkaiseminen tai tiketin kirjaaminen• Seuraava vaihe on keskustelevan tekoälyn tuominen mukaan	9	9	7	8

0 heikoin, 10 korkein arvosana

KÄYTTÖTAPAUS 2: PUHEBOTTI PUHELUIDEN KÄSITTELYN TEHOSTAJANA



VALITUT TEKÖÄLYN AIHEALUEET

TEKOÄLYN NIKSIPÄIVÄÄN

1

GENEROI: TEKSTISTÄ ÄÄNEKSI

2

PUHEBOTTI: SELVITTÄÄ,
TÄYDENTÄÄ, RATKAISEE TAI
OHJAA ASIANTUNTIJALLE

3

PROAKTIIVINEN PALVELU

CASE 3. PROAKTIIVINEN ASIAKASPALVELU – DATA JA AUTOMAATIO



Pasi Huhtala · 1st

Sales Director & Business Architect at First...

[View my services](#)

4d · 🌐

Tämöpäs loistavaa proaktiivista asiakaspalvelua, [Verohallinto](#) ! 🍷 Valmiin ehdotuksen tarkastus ja hyväksyminen eli vain pari helppoa steppiä, joiden avulla voi välttää mätkyt 🍷💰

[#asiakaspalvelu](#) [#ennakointi](#) [#proaktiivisuus](#)

Show translation



Suomi.fi 12.06

vast.ott. minä ▾

Hei

Verohallinnon laskelmien mukaan sinulle saattaa tulla maksettavaksi jäännösvero eli mätkyjä. Siksi olemme lähettäneet sinulle ehdotuksen uudeksi verokortiksi vuodelle 2024. Siinä on loppuvuodelle korkeampi veroprosentti.

Voit siis vielä välttää jäännösverot, jos otat uuden verokortin käyttöön:

Post analytics

Pasi Huhtala posted this · 6d



Tämöpäs loistavaa proaktiivista asiakaspalvelua, [Verohallinto](#) ! 🍷
Valmiin ehdotuksen tarkastus ja hyväksyminen eli vain pari helppoa
steppiä, joiden avulla voi välttää mätkyt 🍷💰...
...show more

Discovery 📊

76,475

Impressions

49,491

Members reached

“Autta minua!”

20 %

palvelukustannukset

KÄYTTÖTAPAUS 3: PROSESSIAUTOMAATIO JA DATA-ANALYTIikka JATKOKEHITYSTÄ VARTEN



PIENRYHMÄ KESKUSTELU


20 minuutin keskustelu

01 

**TEKSTISTÄ
ÄÄNEKSI**

02 

**PUHEBOTTI
KÄSITTELY**

03 

**PROAKTIIVINEN
PALVELU**

Lopuksi 5 min yhteenveto pienryhmästä koko ryhmälle

RYHMÄ 1. POHDI PIENRYHMÄSSÄ– TEKSTISTÄ ÄÄNEKSI

Mitä ajatuksia demottu käyttötapaus herätti?

Asiakaskokemus: millaisia vaikutuksia tällaisella teknologialla voi olla asiakaskokemukseen? Entä saavutettavuuteen?

Tehostaminen: Millaisia kustannus- ja aikasäästöjä saavutetaan, jos perinteiset studioäänitykset korvataan tekoälyllä?

Automaatio: Missä asiakaspalvelutilanteissa voidaan hyödyntää automaattista tekstistä ääneksi -toiminnallisuutta?

Haasteet: Millaisia haasteita tämän teknologian käyttöönotto tuo?

Mitä havaintoja haluat jakaa muille teidän keskusteluista?

1. PIENRYHMÄN HUOMIOT - TEKSTISTÄ ÄÄNEKSI

- **Koulutus- ja ohjemateriaalin tuottaminen:** Teknologian potentiaali muokata kirjallista materiaalia ääniversioksi koettiin hyödylliseksi erityisesti itseopiskelussa ja perehdytyksessä. Tämä voisi tehdä oppimisesta joustavampaa ja mukautua erilaisiin oppimistapoihin. Tekoäly tuotti vaikuttavan hyvälaatuisia ääntä 90 sekunnin opetusmateriaalilla. Asiakaspalvelu voisi lähettää linkin "kuuntele ohje" sen sijaan, että pyydetäisiin lukemaan ohje.
- **Puhekanavan tiedotteet:** Tiedotteiden tuottaminen puhekanavaan tekoälyllä nähtiin isona mahdollisuutena, koska nykyinen prosessi on hidas, kallis ja monimutkainen. Teknologia voi nopeuttaa ja tehostaa tätä merkittävästi, parantaen samalla asiakaskokemusta.
- **Muokattavuus ja joustavuus:** Mahdollisuus muokata äänen nyansseja ja sävyä helposti koettiin merkittävänä etuna, erityisesti niille, jotka ovat tarkkoja äänimateriaalin laadusta. Mahdollisuus päivittää ja hienosäätää kirjoituksia ja ääntä nopeasti nähtiin tärkeänä, ja tekoälyn tuottama äänen laatu on nykyään todella hyvä.
- **Tietoturva:** Tietoturva nostettiin esiin keskeisenä asiana. On tärkeää määritellä, mitä tietoa voidaan syöttää järjestelmään, ja tähän tarvitaan organisaatiolta selkeät ohjeistukset. Tämä ei kuitenkaan ole estävä tekijä.
- **Asiakaskokemus ja työntekijäkokemus:** Teknologia voi parantaa asiakaskokemusta tarjoamalla saavutettavampia viestintämuotoja. Lisäksi työntekijöiden kokemusta parantaa mahdollisuus nopeuttaa ja helpottaa asioiden sisäistämistä.
- **Seuraavat toimenpiteet:** Ryhmäläiset aikovat tutkia, mitä työkaluja heidän organisaatioissaan on käytössä ja selvittää, voisiko tekoälyä käyttää puhekanavan tiedotteiden tuottamiseen.

RYHMÄ 2. POHDI PIENRYHMÄSSÄ – PUHEBOTTI

Mitä ajatuksia demottu käyttötapaus herätti?

Tehokkuus: Kuinka puhebotti voi vähentää ruuhkahuippujen vaikutusta asiakaspalveluun?

Työntekijäkokemus: Miten puhebotti voi parantaa työntekijäkokemusta? Millaisiin tilanteisiin se sopii?

Käytettävyys: Millaisia haasteita saatetaan kohdata puhebotin käyttöönotossa? Miten niitä voidaan ratkoa?

Haasteet: Jotta puhebotti voidaan ottaa käyttöön, mitä asioita pitää ensin selvittää?

Potentiaali: Mistä käyttötapauksesta olisi eniten hyötyä nyt? Entä tulevaisuudessa?

Mitä havaintoja haluat jakaa muille teidän keskusteluista?

2. PIENRYHMÄN HUOMIOT - PUHEBOTTI

- **Monikielisyys:** Tämä kuulosti hyvältä, koska se palvelee monen kielisiä asiakkaita ja sopii moneen tilanteeseen, kuten ruotsinkielisyyteen.
- **Yrityksen tiedotteet:** Järjestelmä yhdistää yrityksen tiedotteet asiakkaan omalle kielelle.
- **Robottimaisuus:** Huomiona oli robottimaisuus, joka voi vaikuttaa asiakaskokemukseen.
- **Monimutkaisuus ja viive:** Monimutkaisissa asioissa voi tulla viivettä asioinnissa, ja pitkien tarinoiden kertominen putkeen ei ole mahdollista. Viive nousi pohdinnassa useasti.
- **Työntekijäkokemus:** Työntekijäkokemus paranee, kun esimerkiksi englanti on epäselvää, ja tämä järjestelmä tuo luottoa.
- **Käännöksen tarkkuus:** Miten kieli osuu käännöksen kanssa on tärkeä huomio.
- **Puheentunnistus:** Valikkojen korvaaminen puheentunnistuksella voisi olla hyödyllistä.
- **Säikähdyksen vähentäminen:** Säikähdystä voidaan vähentää kertomalla, että asia on mahdollista hoitaa myös puheella. Voisi olla myös tukena tyyliin "kerro asiasi tai paina 1, niin pääset valikkoon".
- **Asiakasnumero ja jonotus:** Asiakasnumeroa kysyttäessä voisi kertoa, että asiakas voi kertoa asiansa jo jonottaessa, ja tästä tehdään tiivistelmä asiakaspalvelijalle saataville heti puhelun alussa.

3. RYHMÄ: VERO-HETKESI – PROAKTIIVINEN PALVELU

Mitä ajatuksia demottu käyttötapaus herätti?

Asiakaskokemus: Miten proaktiivista palvelua voi hyödyntää asiakkaiden auttamiseksi ja ongelmien välttämiseksi?

Ennakoiva analytiikka: Miten olemassa olevaa dataa pystyy hyödyntämään ennakoivien palvelujen tarjoamisessa asiakkaille?

Kustannustehokkuus: Millaisia vaikutuksia kustannuksiin, kun vähennetään asiakaspalveluun tulevien ongelmatapausten määrää ennakoivien palvelujen avulla? Argumentoi puolesta ja vastaan.

Tiedonhallinta: Miten hallinnoida asiakastietoja, jotta proaktiivinen palvelu olisi tehokasta ja ajantasaista? Kaiken perustana on laadukas, ajantasainen ja oikein jäsenneilty data.

Tulevaisuus: Miten ja mihin kohteisiin proaktiivista palvelua voisi laajentaa sekä ottaa käyttöön uusia tapoja auttaa asiakkaita ennakkoiden?

Mitä havaintoja haluat jakaa muille teidän keskusteluista?

3. PIENRYHMÄN HUOMIOT – PROAKTIIVINEN PALVELU

- **Yleisesti:** Organisaatioissa on ollut käytössä erilaisia ennakoivia ratkaisuja, kuten matkapuhelinoperaattoreiden ja energiayhtiöiden palvelut, jotka perustuvat asiakastietoihin liittyviin sopimuksiin. Näiden avulla asiakas saa ilmoituksen päättyvästä sopimuskaudesta ja ehdotuksen uudesta sopimuksesta. On tärkeää ymmärtää, toimitaanko kuluttajien vai yritysasiakkaiden kanssa.
- **Tiedonhallinta:** Henkilötietojen käsittely ja tietojen ajantasaisuus ovat keskeisiä. Tietojen vanhentuminen voi aiheuttaa ongelmia ja virhetilanteita, kun asioita pyritään automatisoimaan.
- **Ennakoiva analytiikka:** Asiakkaan itse syöttämä data voi muodostua ongelmaksi ja aiheuttaa virheitä sekä lisätä työmäärää, esimerkiksi laskutuksessa. Esimerkkinä vesilukeman ilmoittaminen itsepalveluna.
- **Kustannustehokkuus:** Asiakastietojen ajan tasalla pitäminen vaatii järjestelmällistä työtä. On pohdittava, pitääkö kaikki 48 asiakkaaseen liittyvää kenttää täydentää manuaalisesti vai voisiko vapaatekstistä poimia tarvittavat tiedot asiakastietojärjestelmän eri kenttiin.
- **Tulevaisuus ja uudet käyttökohteet:** Julkinen terveydenhuolto ja muut julkiset palvelut, kuten työllisyyspalvelut, voisivat hyötyä keskitetystä ja ennakoivasta toiminnasta. Näissä organisaatioissa asiakasdata on yleensä laadukasta ja ajantasaista, mikä mahdollistaisi tekoälyn hyödyntämisen asiakaspalvelussa.



KIITOS!

KYSYMYKSIÄ YLEISÖLTÄ?

Tekoälykokeilujen kyselyn linkki:

bit.ly/tekoälykokeilu

QR-koodi
asiakaspalvelusta
kilpailuetu -oppaan
lataamiseen
(www.firstgoal.fi/opas)



LinkedIn

<https://www.linkedin.com/company/firstgoal/>

First GOAL