



NÄIN SAAT TEKOÄLYSTÄ PARHAAN HYÖDYN IRTI

Sam Salonen
Miika Länsi-Seppänen
15.2.2022



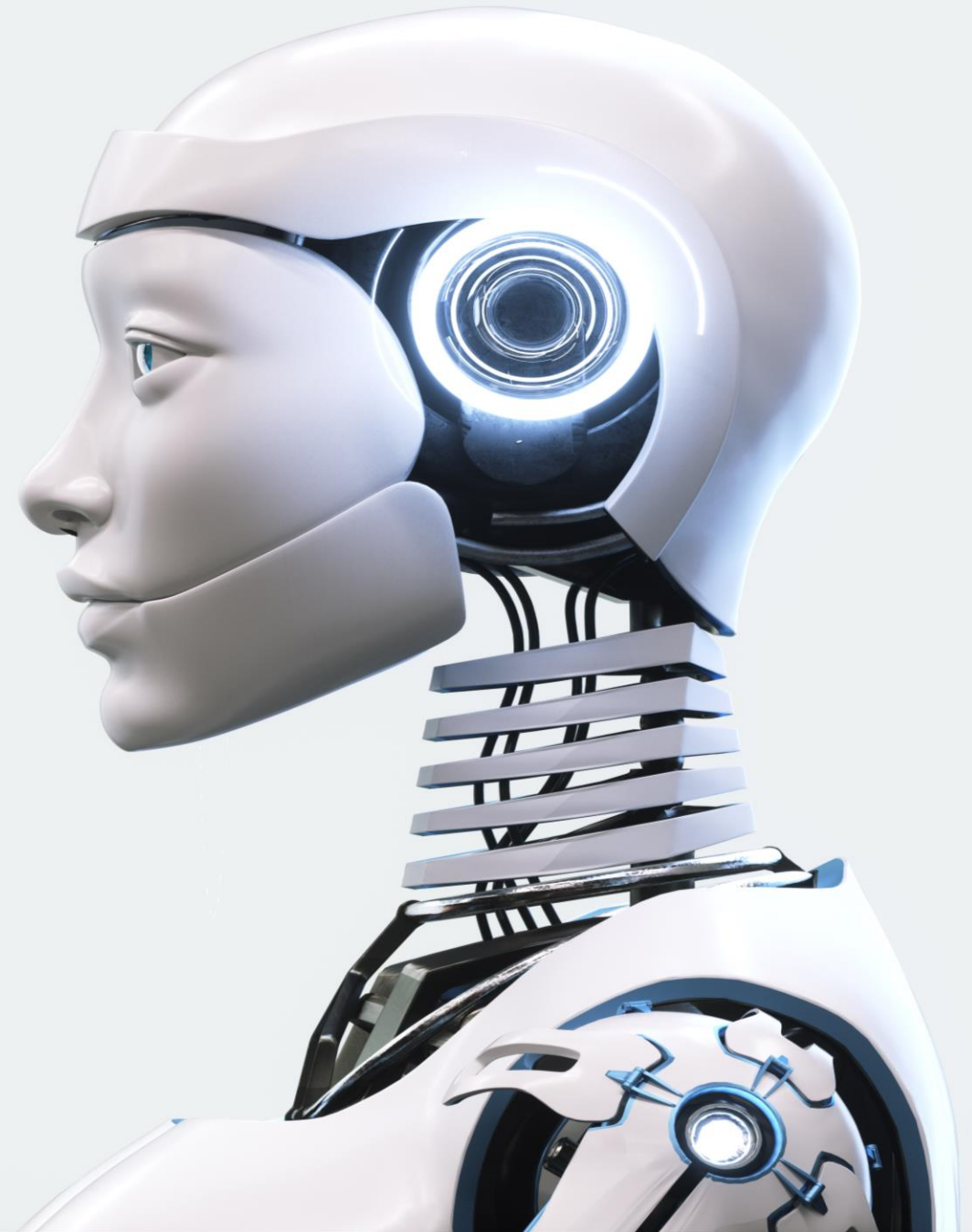
AGENDA

- Mihin tekoälyä käytetään
- Kuinka lähteä liikkeelle
- Kuinka johdan tekoälykehitystä





MIHIN TEKOÄLYÄ
KÄYTETÄÄN



TEKOÄLY PÄHKINÄNKUORESSA

- Tekoäly on yhdistelmä monipuolista dataa, oppivia algoritmeja ja laskentatehoa.
- Ennen kaikkea tekoälyssä on kuitenkin kyse datan hyödyntämisestä yksittäisten henkilöiden, työryhmien ja organisaatioiden eri prosessien tukena.
- Parhaimmillaan tekoäly tehostaa toimintaa, luo uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja vapauttaa resursseja.



MIHIN TEKOÄLYÄ KÄYTETÄÄN

- Tekoälyä voidaan soveltaa mm. näillä alueilla:
 - Ohjelmistorobotiikka ja avustava robotiikka
 - Asiakaspalvelun kehittäminen, mm. toistuvuuksien ja asiayhteyksien tunnistaminen
 - Puheentunnistus: puheesta tekstiksi
 - Konenäkö, sekä kuva ja video
 - Konekuulo
 - Datat laatu ja datalla johtaminen



TELIA ROBOTICS & AI

PROSESSIAUTOMAATIO

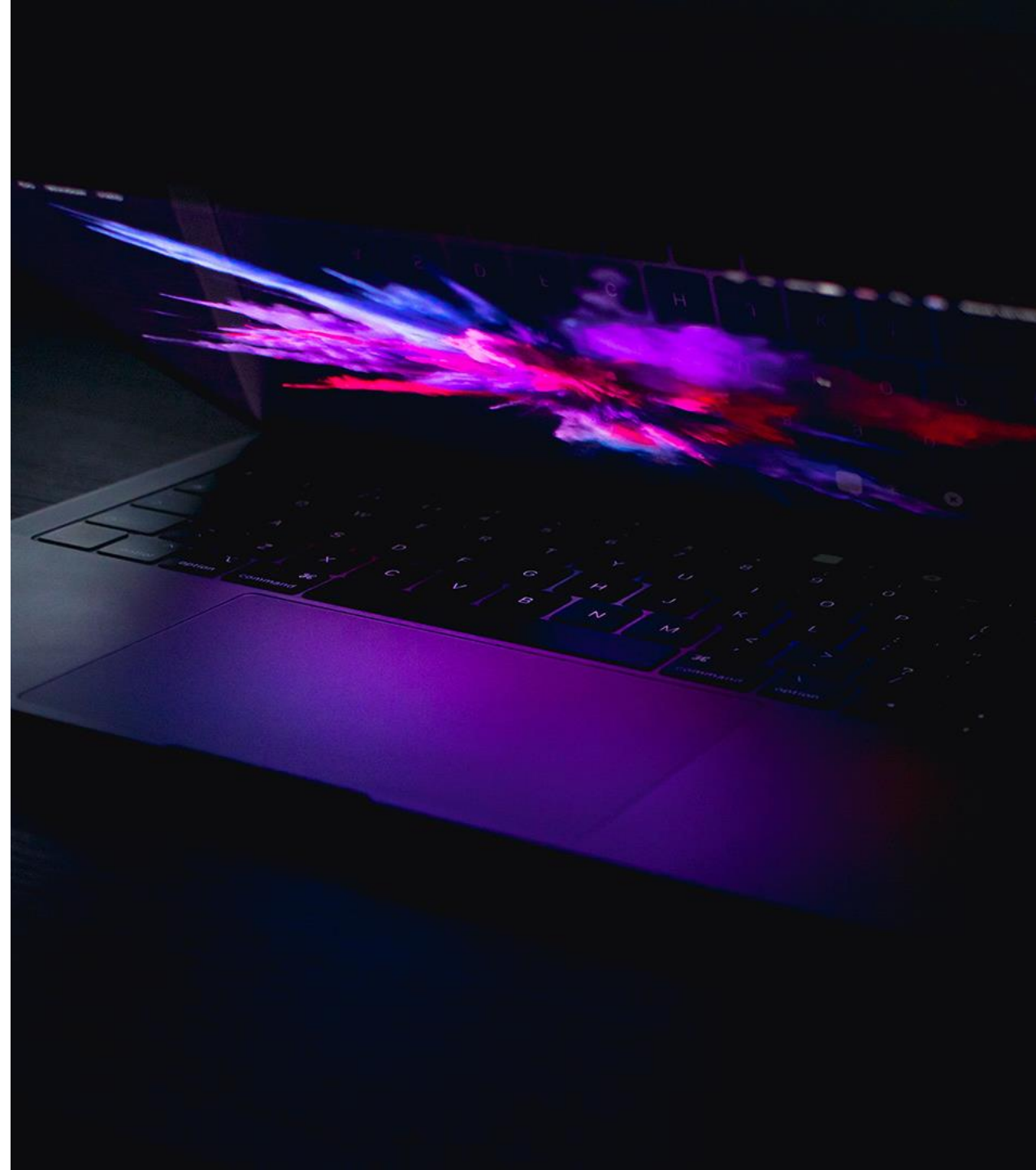
- Robot Framework (Telia RaaS, On-Prem / Hosted)
- Ostolaskujen tiliöinti ja datan luokittelu
- Avustava Robotiikka (NICE APA)

ASIAKASKOHTAAMINEN

- Asiakaskohtaamisen kokonaisuus
- Puheentunnistus ja tekstianalytiikka
- Asiakaskohtaamisen automaatiot

KONENÄKÖPALVELUT

- Laadunvarmistus, työturvallisuus, tilannekuva





KUINKA LÄHTEÄ LIIKKEELLE



KUINKA LÄHTEÄ LIIKKEELLE

- Ennen tekoälyprojektin aloittamista on huomioitava, että:
 1. Projektilla on selkeä liiketoiminnallinen lisäarvo
 2. Yrityksellä on määrältään ja laadultaan sopivaa opetusdataa ratkaisun rakentamiseksi:
 - Se on oikeassa muodossa, eli se on ymmärrettävää ja johdonmukaista eri järjestelmien välillä.
 - Laatuun vaikuttaa myös uniikkisuus: tieto on identifioitavissa yksiselitteisesti, jotta duplikaatteja ei synny, kun tietoja yhdistellään eri järjestelmistä.
 3. Käytettävä teknologia on ratkaisuun nähden riittävällä maturiteettitasolla, eli ratkaisu on tehty aiemminkin onnistuneesti kyseisellä teknologialla
 4. Tekoäly tarvitsee tuekseen aina luotettavat tietoliikenne- ja datakeskuspalvelut.



KUINKA LÄHTEÄ LIIKKEELLE

- Vinkkejä toimivaan datastrategiaan
 - Määrittele tavoitteet
 - Halutaanko automatisoida ja tehostaa toimintaa vai innovoida täysin uutta liiketoimintaa tekoälyn päälle?
 - Hanki osaaminen
 - Liiketoiminnan tavoitteista riippuen yrityksen kannattaa joko kehittää tekoälyä itse tai hankkia automatisointipalveluita kumppaneilta.
 - Päätä, mitä dataa keräät
 - Yrityksen kannattaa keskittyä keräämään dataa, josta on strategista hyötyä, koska datan hankinta ja hallinnointi vaativat resursseja.



KUINKA LÄHTEÄ LIIKKEELLE

- Vinkkejä toimivaan datastrategiaan
 - Säilytä data oikeassa paikassa
 - Pilvikapasiteettipalvelu antaa yritykselle mahdollisuuden käyttää kaikkein uusimpia teknologioita, skaalata kapasiteettia ja käyttää palveluita joustavasti missä ja milloin tahansa.
 - Useimmille yrityksille järkevin strateginen ratkaisu on hybridi, joka yhdistää pilvikapasiteetin sekä laitetilan.
 - Ota vastuu
 - Tekoälyn yllättävät hyödyt perustuvat siihen, että syväoppimisen avulla voidaan löytää syy-seuraus-suhteita, joita ei alun perin edes osattu hakea.
 - Tekoäly ei kuitenkaan korvaa ihmistä ratkaisevina päätöshetkinä. Lopullinen vastuu on aina ihmisellä, ei koneella.



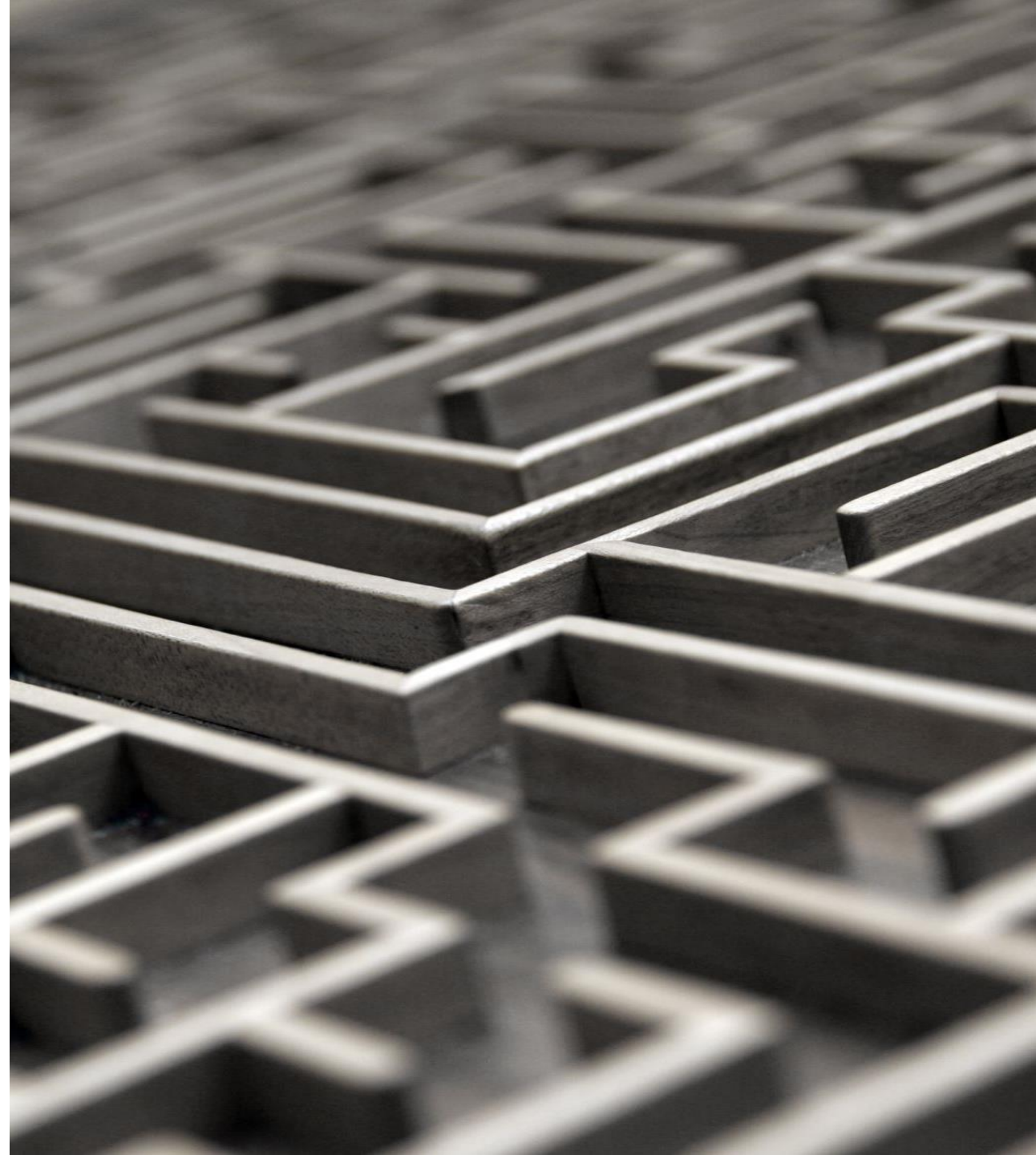
MITEN ONNISTUA ENSIMMÄISESSÄ TEKOÄLYPROJEKTISSA?

- Valitse pieni ja helposti rajattavissa oleva projekti, joka tuo kuitenkin liiketoiminnalle selkeää lisäarvoa.
 - Pieni projekti tuottaa nopeasti todennettavissa olevia osatuloksia ja kustannukset pysyvät maltillisina.
- Varaa projektin kehittämiselle aikaa reilusti enemmän kuin aluksi arvelet, esim. 6 – 12 kuukautta.
- Projektinjohtajaksi kannattaa nimittää henkilö, joka toimii siiloja purkaen, eli kehittäjien ja liiketoiminnan yksiköitä yhdistäen.





KUINKA JOHDAN TEKOÄLYKEHITYSTÄ?



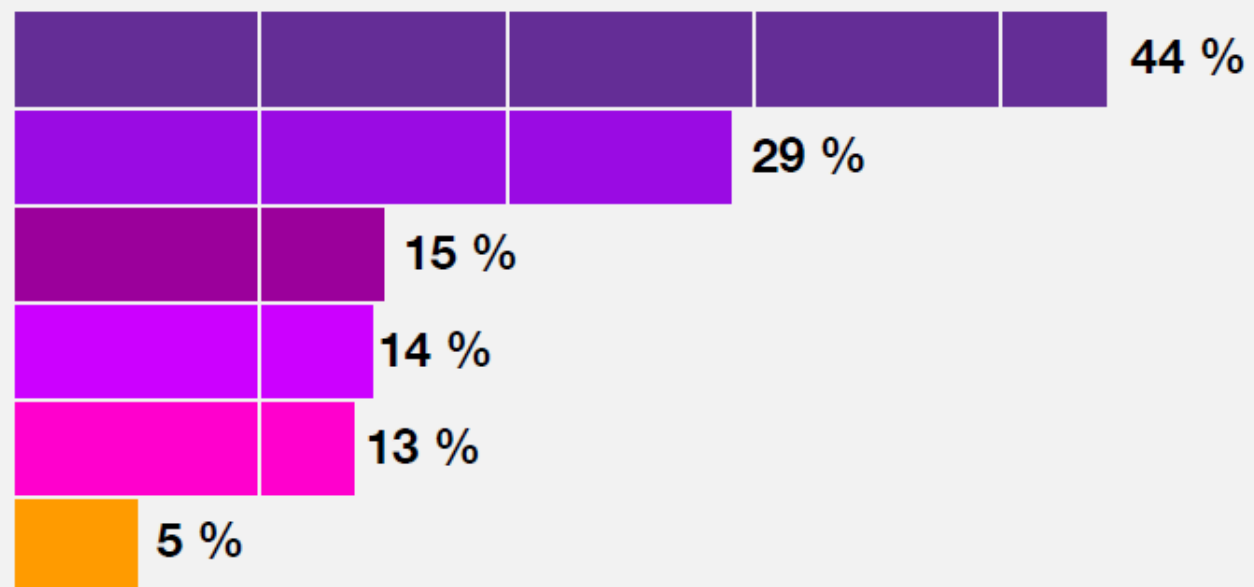
MUUTOKSESSA ELÄMISESTÄ – ELI MITEN SIETÄÄ KESKENERÄISYYTTÄ?

- Muutos saa väistämättä joissakin aikaan epävarmuutta tulevaisuudesta, mikä puolestaan voi luoda työyhteisöön turvattomuuden tunnetta.
 - Turvallisuuden tunteen perustana on avoin viestintä, luottamus työtovereihin ja keskinäinen kunnioitus.
- Jatkuvassa muutoksessa pärjäävät matalat ja ketterät organisaatiot, jotka kykenevät joustamaan toimintaympäristön muuttuessa.
- Oppiva organisaatiokulttuuri tukee taitojen jatkuvaa kehittämistä ja itseohjautuvuutta.
- Esimiestyössä korostuvat jaettu johtaminen, sekä kyky kuunnella ja osallistaa.
- Yritys menettää ennen pitkää kilpailukykynsä, jos se ei uudistu.
 - Henkilöstön osaamista ja kehittämistä tulee johtaa järjestelmällisesti niin nykyisiä työntekijöitä kouluttamalla kuin rekrytoimalla uusia osaajia.



MITÄ ONNISTUMINEN VAATII?

Mistä ongelmat älykkään automaation
projekteissa ovat johtuneet?



Riittämätön
muutosjohtaminen

Prosessia ei ole
kehitetty tarpeeksi

Tarjottu ratkaisu ei sovi projektiin tai
ratkaise liiketoiminnan tarpeita

Tehottomasti toteutettu
datanhallintasuunnitelma

Emme ole törmänneet ongelmiin
älykkäässä automaatiossa

Muu syy

TULEVAISUUDEN TYÖELÄMÄTAIDOT

- Mitä prosessin onnistuminen ja siihen osallistuminen sitten edellyttää?
 - Onnistunut tekoälyprojekti vaatii johtamista, vaikuttamista ja vastuuta
 - Jokaisen pitää uskaltaa esittää kysymyksiä ja tiimiä pitää valmentaa
 - Jokaisella projektilla on asiakas, joten asiakaskokemusta ei saa unohtaa
 - Jokaisella on eri rooli tiimissä ja yhteistyössä – minkälainen minä olen tiimissä?
 - Mieti lisäksi, palveleeko tekoäly käyttötapausta ja tarkoitusta?



OTA YHTEYTTÄ!

SAM SALONEN

Senior Business Manager

Telia Robotics & AI

+358 (0)40 505 7487

sam.salonen@teliacompany.com



MIKA ORAVA

Business Development Manager

Telia Robotics & AI

+358 (0)40 302 2110

mika.orava@teliacompany.com



MIIKA LÄNSI-SEPPÄNEN

Business Development Manager

Telia Robotics & AI

+358 (0)40 543 2840

miika.lansi-seppanen@teliacompany.com



**Lataa Telian tekoälyopas:
Telia ONE Hub:**

<https://bit.ly/3dpLP2t>
<https://www.telia.fi/yrityksille/onehub>

<http://telia.fi/rpa>
<http://telia.fi/tekoaly>





Telia Company