

## Kaupunkiseudun ihmiskeskeiset tekoälyratkaisut (KITE)

KITE-projektin sivut

”Kun sen oppi hahmottamaan, niin helpottui työt huomattavasti” – kirjanpitäjien kokemuksia FabricAI:n itseohjautuvasta automaatiosta

11.12.2022



Miten kirjanpitäjät suhtautuvat älykkääseen automaatioon työssään? Kuinka luottamus työtä automatisoivaan teknologiaan rakentuu? Näitä asioita FabricAI on jo tovin pohtinut, hyvällä menestyksellä. Yhteistyö KITE-projektin kanssa keväällä 2022 antoi mahdollisuuden sukeltaa aiheeseen vielä syvemmälle. Alta voit lukea tiivistelmän käyttäjätutkimuksen tuloksista!

## Itseohjautuva automaatio kirjanpitäjän apuna

Aluksi lyhyt tiivistys FabricAI:n itseohjautuvan automaation toimintaperiaatteista: FabricAI:n tavoitteena ei ole korvata ihmistä automaatiolla vaan sen sijaan tukea, helpottaa ja nopeuttaa kirjanpitäjää työssään. Palvelun avulla pyritään automatisoimaan erityisesti toistuvaa, rutiininomaista työtä, jotta aikaa jäisi monimutkaisempien, arvoa tuottavien työtehtävien tekemiseen. Itseohjautuva automaatio seuraa kirjanpitäjän työskentelyä, jonka seurauksena oppii tunnistamaan toistuvuutta laskujen käsittelyssä. Kun sekä itseohjautuva automaatio että kirjanpitäjä ovat saaneet varmuutta laskujen toistuvuudesta, voidaan nämä kyseiset laskut siirtää automaattiseen käsittelyyn. Säännöt, joiden pohjalta tuote toimii, rakentuvat automaattisesti. Tuote huomioi myös kirjanpitäjän tekemät muutokset laskun tietoihin ja päivittää asiakkaalle luotua tekoälyä automaattisesti. Mikäli muutoksia laskuihin ei tehdä, käsittelee FabricAI:n tuote ostolaskut täysin automaattisesti. Voit tutustua FabricAI:n itseohjautuvaan automaatioon tarkemmin [täällä](#).

## Kirjanpitäjä päättää, mitä asiakkuuksia automatisoi

Kehittäessä tekoälytuotetta asiantuntijatyöhön, on ensiarvoisen tärkeää **ymmärtää asiakasta ja tuotteen käyttökontekstia**. Kirjanpitäjien erityispiirteitä ovat tarkkuus ja tietynlainen perfektionismi. Tarkastaminen on osa kirjanpitäjien työnkuvaa, mikä heijastuu myös itseohjautuvan automaation käyttöön. Vaikka automaation tarkoituksena on vähentää rutiinityötä, tarkastamisen vaatimuksesta voi olla vaikea luopua käyttöliittymätasolla. FabricAI pyrkii tukemaan tätä erityispiirrettä esimerkiksi tiliöintien tarkkuusprosentteja tarjoamalla. Toisaalta mahdollisiin virheisiin suhtaudutaan sallivasti, olivat ne sitten ihmisen tai koneen tekemiä. Tärkeää on, että mahdolliset virheet pystytään jäljittämään ja korjaamaan, jotta ne eivät toistuisi.

Kirjanpitäjät ovat asiantuntija-asemassaan myös luottamuksen kohteita: asiakkaiden on voitava luottaa kirjanpitäjiin ja heidän tietotaitoonsa, ja sitä myötä myös heidän käyttämään teknologiaan. Kun kirjanpitäjät ottavat itseohjautuvaa automaatiota käyttöön, he delegoivat osan omasta luotettavuudestaan teknologialle. Siksi **asiantuntijalla tulee olla selkeä kuva teknologian mahdollisuuksista ja rajoitteista osana työtään**.

Koska kirjanpitäjien asiakkuudet sisältävät paljon vaihtelua, itseohjautuvan automaation hyödyntäminen on hyvin asiakas- ja toimialakohtaista. Siksi on erityisen tärkeää, että

**asiantuntijalla on itsellään mahdollisuus joko lisätä tai tarvittaessa vähentää automaation tasoa tiettyjen asiakkuuksien kohdalla:** kehittäjä ei voi tehdä tätä päätöstä asiantuntijan puolesta. Kiinnostava huomio olikin, että kirjanpitäjä haluaa ennen automatisointia itse opetella ymmärtämään asiakastaan: esimerkiksi uudet asiakkaat vaativat kirjanpitäjältä erityistä huomiota ja tarkastamista. Tämä on olennaista, jotta kirjanpitäjä voi tehdä päätöksen tietyn asiakkuutensa kirjanpidon automaatiosta.

*“Tunnetaan omat asiakkaat sen verran, että osataan sanoa, jos asiakkuus ei sovi FabricAlhin.”*

## Luottamus rakentuu asteittain

Ennen kuin kirjanpitäjä voi tehdä päätöksen automatisoida tietyn asiakkaan kirjanpitoa, on hänen tiedostettava teknologian rajoitteet ja mahdollisuudet. Ensisijaista on siis käyttäjän **huolellinen kouluttaminen ja tuki** ongelmatilanteissa. FabricAI on pyrkinyt järjestämään käyttökoulutuksia niin organisaation kuin käyttäjien mukaan. Oma haasteensa on järjestää koulutus siten, ettei uuden teknologian omaksuminen kuormita asiantuntijoita liikaa: kaikkea ei voi omaksua kerralla, ja tähän toki vaikuttaa myös asiantuntijan henkilökohtaiset ominaisuudet ja esimerkiksi kiinnostus uuteen teknologiaan.

FabricAI sai käyttäjätutkimuksessa hyvää palautetta saatavilla olevasta tuesta ja nopeasta reagoinnista haastaviin tilanteisiin. Aineistossa korostui myös kirjanpitäjien rooli tuotteen kehittämisessä: haastateltavat kokivat, että heillä on **mahdollisuus vaikuttaa tuotteeseen** ja FabricAI:n kehittäjät kuuntelivat heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Tämä koettiin tärkeäksi ja positiiviseksi myös luottamuksen näkökulmasta.

Asteittaisen käyttöönoton merkitys korostui käyttäjätutkimuksessa. Haastateltavat pitivät tärkeänä, että he voivat ottaa itseohjautuvaa automaatiota käyttöön omalla tahdillaan. **Luottamus tuotteeseen rakentuu pikkuhiljaa toimivuuden, tunnistetun hyödyn ja positiivisen käyttökokemuksen kautta.** Käytön alussa tuotteen toimivuutta seurataan ja valvotaan hyvin tarkasti. Ajan myötä käyttövarmuus kasvaa.

Myös sosiaaliset tekijät rakentavat luottamusta tuotteeseen: **kollegoiden esimerkit ja tuki sekä tiedon jakaminen** oli merkittävä tekijä uuden teknologian käyttöönotossa. Kehittäjien avoin ja ajantasainen tiedotus koettiin myös ensiarvoisen tärkeäksi. Koska itseohjautuva automaatio vaatii aikaa oppiakseen tietyt asiakkuudet, tuote ei ole valmis käyttöönoton alkuvaiheessa. Kehittäjien avoimuus tuotteen mahdollisesta ”alkukankeudesta” auttaa hallinnoimaan käyttäjien odotuksia. Myös tästä FabricAI sai hyvää palautetta.

Toisaalta myös uusien asiakkaiden lisääminen automaatioon edellyttää oman opettelunsa. Itseohjautuvan automaation täyden potentiaalın saavuttaminen vaatii oman aikansa ja kysyy niin kehittäjiin kuin käyttäjienkin valmiutta opettaa ja kehittää tuotetta, mutta lopulta kärsivällisyys palkitaan. FabricAI:n on todettu vapauttavan kirjanpitäjien työaikaa jopa 40 tuntia kuukaudessa.

*”Kyllä sen nyt huomaa, kun se automaatti ymmärtää. Se [ajankäyttö] rupeaa näkymään. Ei meillä aamuisin mene siihen rutiiniin, laskujen pyörytykseen, niin kauaa.”*

## Yhteistyö on avain onnistuneeseen lopputulokseen

Asiantuntija teknologian käyttäjänä asettaa omat vaatimuksensa myös tuotteen kehitykselle. Kehittäjän on ymmärrettävä asiantuntijoiden työnkuvaa sekä koulutettava asiantuntijat uuden teknologian käyttöön. Toisaalta asiantuntijoille on annettava mahdollisuus vaikuttaa käyttämäänsä teknologiaan niin käyttötapojen kuin käyttöliittymänkin tasolla. Vastavuoroisesti asiantuntijakäyttäjät opettavat kehittäjiä ymmärtämään alansa erityispiirteitä. Tähän tietotaitoon on syytä suhtautua arvostuksella ja kunnioituksella.

FabricAI korostaa asiakassuhteissaan **yhteiskehittämistä, avoimuutta ja teknologian tarkoituksenmukaisuutta**, ja nämä arvot tulivat selkeästi esiin myös käyttäjätutkimuksessa. FabricAI:n tavoitteena ei ole syrjäyttää kirjanpitäjää vaan nopeuttaa, helpottaa ja sujuvoittaa rutiininomaisia työtehtäviä – kirjanpitäjän pitäessä tiukasti kiinni itseohjautuvan automaation ohjaksista.

Kiitos yhteistyöstä, [FabricAI](#)!

**Blog post by Saara Ala-Luopa, väitöskirjatutkija, Tampereen yliopisto**

**Blogi** • automaatio • käyttäjätutkimus • yhteistyö

---

← Vanhempi

**TAMPERE.**  
FINLAND

---

## Yhteystiedot

Projektikoordinaattori Maria Hartikainen

[maria.hartikainen@tuni.fi](mailto:maria.hartikainen@tuni.fi)

p. 0503041851

VALIKKO

## Projektin kesto

Marraskuu 2019 – joulukuu 2022



[Yhteystiedot →](#)

[Tietosuoja →](#)

[Saavutettavuusseloste →](#)

[Evästeseloste →](#)