



19.9.2024

Tekoälyn hyödyntäminen pk-
yrityksissä -

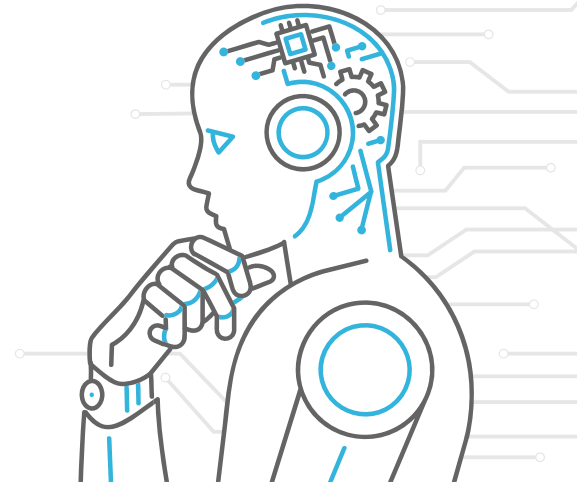
Kilpailuedun saavuttaminen
tekoälyn avulla

Meitä on yli 250 analytiikan ammattilaista



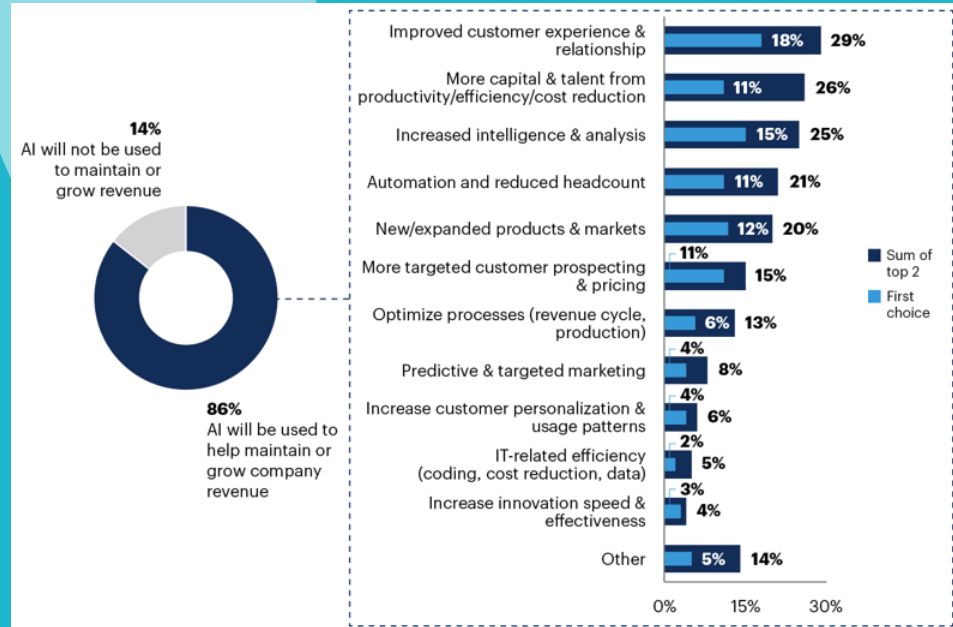
Tekoäly

Tekoäly määritellään tyypillisesti koneen kyvyksi suorittaa kognitiivisia toimintoja, joita yleisesti yhdistetään ihmisiin, kuten havaintojen tekeminen, päättely, oppiminen ja vuorovaikutus ympäristön kanssa sekä ongelmanratkaisu ja jopa luovuus tuottaa uutta materiaalia.



80%
toimitusjohtajista
pitää AI:n hyötyjä
liiketoiminnalleen
suurempina kuin sen
riskejä

AI liikevaihdon varmistajana / kasvattajana 2024-25



Lähde: Gartner

Tekoäly suomalaisissa organisaatioissa 02/24



...AI:n hyödyntäminen on arvioinnin kohteena..



...Nopeat sopeutujat ovat jo joukkojen kärjessä...



...Dataa on hyvin ja valtaosa on todentanut joitain hyötyjä tekoälyn avulla...



...AI:n data governance ja prosessit ovat muotoutumassa ...



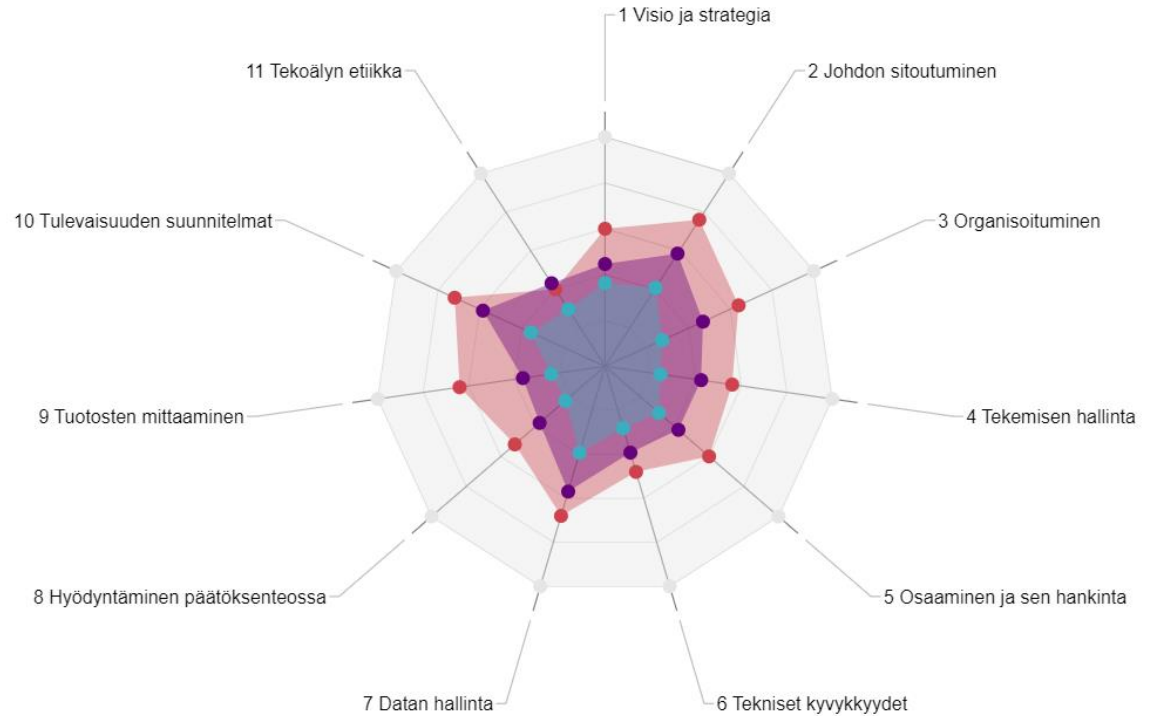
... Osaaminen ja tekniset kyvykkyydet edellyttävät kypsyttelyä...



...Vajaa puolet on asettanut tavoitteita mutta niiden seuranta ei ole systemaattista...

Tekoäly suomalaisissa organisaatioissa

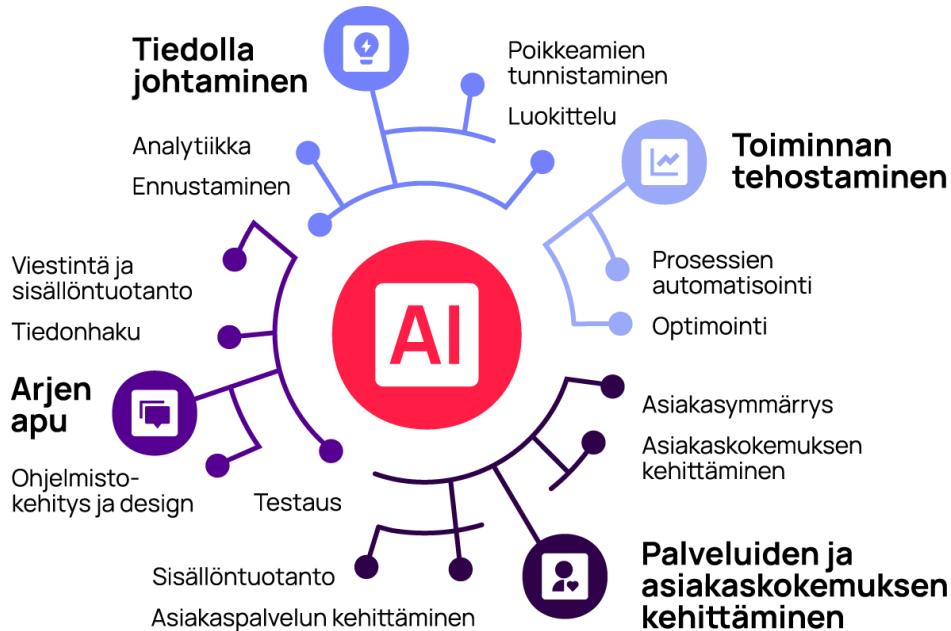
- >> Maturiteetti jakaa organisaatiot kolmeen ryhmään ja kolmeen eri kehitystasoon
- >> Edistyneetkin vasta puolivälissä
- >> Varovaiset vaarassa jäädä junasta?



● Edistyneet ● Keskitaso ● Varovaiset

Tietoturva- ja tietosuojakysymykset kiinteä osa tekoälyn ja datan hallintaa sekä teknisiä kyvykkyyksiä.

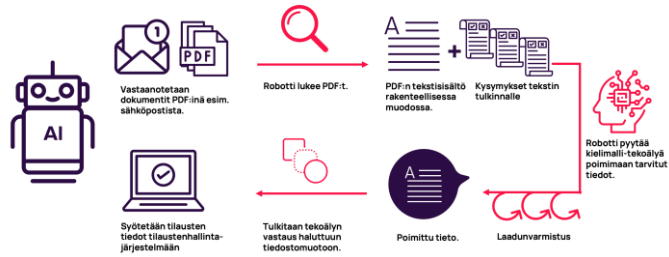
Esimerkkejä tekoälyn hyödyntämiskohteista



- Verkoston vikojen älykäs ennakointi
- Kotihoitajien määrän ja tarpeen arviointi
- Automatisoitu päätöksenteko osana ansiopäiväraahakemusten käsittelyä
- Tilausten käsittely
- Asiakassegmentointi
- Ikäihmisten palvelutarpeen arviointi
- Asiakaspalautteen analysointi
- Huoltosopimusten hinnan optimointi
- Palvelupyyntöjen automaattinen luokittelu ja vikatilanteiden ratkaisu
- Automaattinen etäresetointi

Esimerkkejä AI-automatioratkaisuista

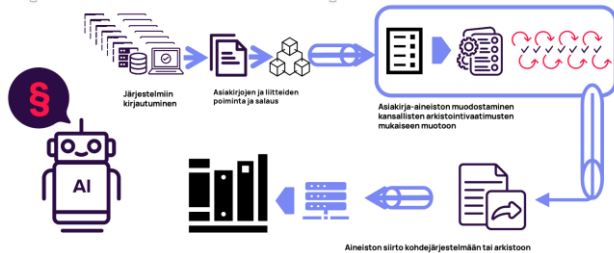
Tilausdokumenttien käsittely



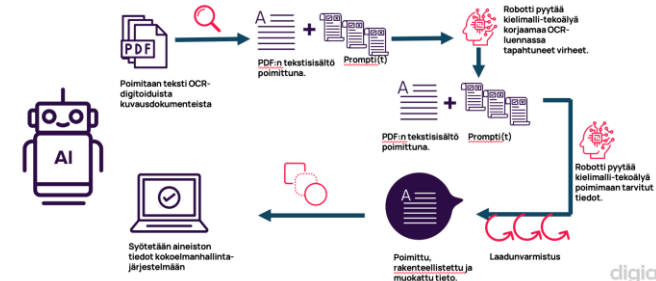
Sanelupohjainen raportointi



Dokumenttien arkistointi



Digitoitujen tietojen poiminta



Voimatel

Voimatel rakensi 'innovaatiokerroksen', jolla yrityksen liiketoiminta pyörii

Voimatel on Suomen merkittävimpiä kriittisestä infrastruktuurista huolehtivia yhtiöitä. Se ylläpitää ja kehittää esimerkiksi sähkö- ja televerkkoja.

Voimatel rakensi Digian kanssa mobiiliratkaisun ja "innovaatiokerroksen", jolla toimintaa pitkälti pyöritetään. Toimitusjohtaja Mikko Heinosen mukaan ratkaisut ovat elintärkeitä Voimatelin liiketoiminnalle ja tulevaisuudelle.

1. Liiketoiminta pyörii mobiiliratkaisulla, joka on myös "innovaatioalusta"
2. Portaaleilla aikataulutetaan esimerkiksi 400 000 sähkömittarin vaihto
3. Yli 200 integraatiota – panostuksella pilveen ja moderneihin API-rajapintoihin

Voimatel ja Digia innovoivat tulevaisuutta yhdessä esimerkiksi kerran vuodessa pidettävässä yhteisessä kehittämispäivässä, johon Digia tuo ehdotuksia kehityssuunnista ja uudenlaisista ratkaisumahdollisuuksista.

Lue lisää: <https://digia.com/asiakkaamme/voimatel>



"Digia on tärkeässä roolissa luomassa meille liiketoiminnan kehittämisen mahdollisuuksia"

Mikko Heinonen, toimitusjohtaja, Voimatel

LLM ♥ oma data

- **Promptaus:** Laajennetaan kielimallille lähetettävän kehotteen kontekstia manuaalisesti.
- **RAG (Retrieval Augmented Generation):** Tietolähteiden integrointi kielimalliin
- **Fine-tuning:** Mukautetaan valmista mallia omalla datalla
- **Custom-malli:** Koulutetaan uusi malli omalla datalla haluttuun tehtävään



Kuvan lähde: DALL-E 3

Asiakaspalauteanalyysi ja chatbot

Tausta

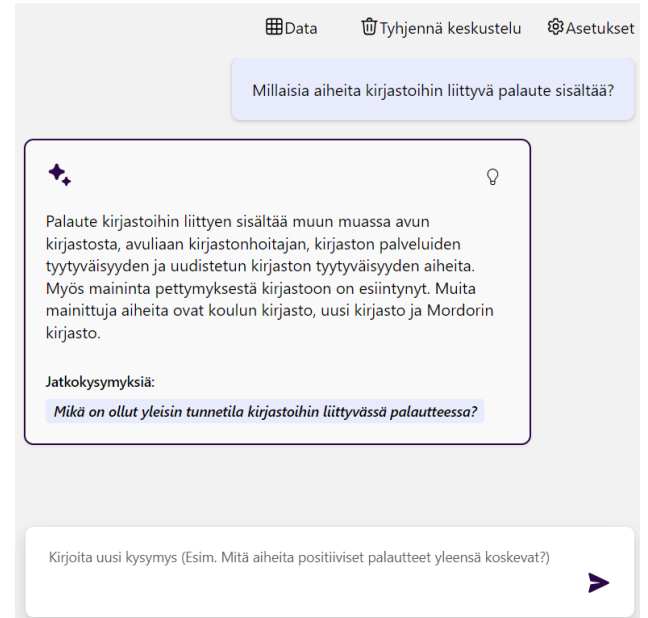
- Asiakkaalla oli suuri määrä vapaamuotoista asiakaspalautetta asiakkuuden eri vaiheista, jota ei aiemmin ole pystytty hyödyntämään. Tavoitteena oli analysoida palautteita ja muokata ne haettavaan muotoon, mieluiten chat-käyttöliittymässä. Lisäksi haluttiin tutustua laajojen kielimallien tarjoamiin mahdollisuuksiin

Tulokset

- Asiakaspalautteelle tuotettiin sentimentti- ja aiheanalyysi sekä klusterointi tunnistettujen aiheiden perusteella. Toteutetun web-käyttöliittymän kautta käyttäjä voi esittää kysymyksiä asiakaspalautteeseen liittyen sekä tutkia dataa taulukkonäkymässä

Menetelmät & Työkalut

- Azure OpenAI, Python, React, RAG



Gen AI ei ratkaise kaikkia haasteita

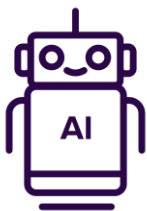
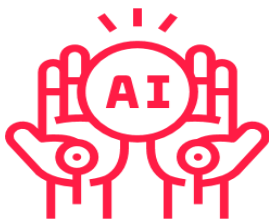
AI Techniques Heat Map

AI technique suitability ■ Low (L) ■ Medium (M) ■ High (H)

Use-case families	Common AI techniques					
	Generative models	Nongenerative machine learning	Optimization	Simulation	Rules/heuristics	Graphs
Prediction/forecasting	L	H	L	H	M	L
Planning	L	L	H	M	M	H
Decision intelligence	L	M	H	H	H	M
Autonomous systems	L	M	H	M	M	L
Segmentation/classification	M	H	L	L	H	H
Recommendation systems	M	H	M	L	M	H
Perception	M	H	L	L	L	L
Intelligent automation	M	H	L	L	H	M
Anomaly detection/monitoring	M	H	L	M	M	H
Content generation	H	L	L	H	L	L
Conversational user interfaces	H	H	L	L	M	H
Knowledge discovery	H	M	L	L	M	H

Source: Gartner
806238_C

Digian tarjoamaa



Digian palvelut

Strategiset suunnitelmat

- Digistrategiat
- AI-tiekartta
- Bright Skills valmennusohjelma



Konseptit

- AI-hallintamalli
- AACC (osaamiskeskuskonsepti)
- Oiva-Smart AI -ratkaisukonsepti
- Liiketoiminta-alustakonseptit
- Datan & analytiikan Fast track



Ratkaisut

- Oiva Smart AI-automaatio
- Smart AI – ERP-automaatiot
- Älykäs chatbotti
- Asiantuntijat asiakaskohtaisiin tarpeisiin



Asiakasarvo

Paras suunta ja sitoutuminen

- strategiset valmiudet toiminnan uudistamiselle ja organisaation sitouttamiselle
- parhaat käytännöt varmistamaan laadukas ja nopea arvonmuodostus

Turva ja tehokkuus muutokselle

- hallitun muutoksen mahdollistavat konseptit
- valmiit templatet ja kuvaukset sovellettavaksi

Muutoslupaus todeksi

- turvalliset ja tehokkaat ratkaisut toiminnan uudistamiseen
- sovelluskoteina mm. analytiikan, automaation, ennustamisen tarpeet

It's unlock o'clock.

Unlock your intelligence.

digia

Minna Häkämies

Business Manager, Head of Data Insight

Minna.hakamies@digia.com

Kiitos

