

IT- ja loppukäyttäjä-
palveluiden hankinta
tekoälyn aikakaudella
– TekoälyIT on
kumppanuutta

elisa | Yrityksille



IT- ja loppukäyttäjäpalveluiden hankinta tekoälyn aikakaudella – TekoälyIT on kumppanuutta

Sisällys

Lukijalle	3
Tekoäly murtaa perinteisen kustannuskeskeisen IT:n toimintamallin	4
Esimerkit tekoälyn vaikutuksesta IT-palveluihin	10
Näin huomioit tekoälyn tuoman muutoksen IT-palveluiden ostamisessa	17
Mittaa TekoälyIT:tä liiketoimintalähtöisesti Elisan asiantuntijoiden vinkkien avulla	20
Tekoälyn kanssa toimiminen on kumppanuutta	24
Haluatko lisätietoja?	25



Lukijalle

IT- ja loppukäyttäjäpalveluita on ostettu ulkoistettuna palveluntarjoajilta jo pitkään. Se on vapauttanut aikaa ydinliiketoimintaan keskittymiseen. Samalla sen on uskottu parantavan palvelun laatua sekä organisaation kannattavuutta.

Ensimmäisillä ulkoistuskierroksilla tavoitteisiin on varmasti päästykin. Sopimusuusinoissa määrääväksi ostokriteeriksi on kuitenkin päätyneet lopulta hinta. Sitä jahdatessa kärsii kuitenkin laatu.

Organisaatio on voinut ajautua tilanteeseen, jossa palvelutasosopimuksen mittarit ovat vihreällä mutta loppukäyttäjät ovat tyytymättömiä palvelutasoon. Pahimmillaan ulkoistetut loppukäyttäjäpalvelut työllistävät ostavaa organisaatiota aiempaa enemmän, kun alhaisen hinnan vastineena käyttäjät on ohjattu itsepalveluportaaleihin, joita he eivät osaa käyttää tai joissa asian ratkaiseminen on vaikeaa ja monimutkaista. Se syö salakavalasti tehokkuutta ja tuottavuutta. **Edullinen palvelu on kääntynyt itseään vastaa ja organisaatio maksaa siitä vaihtoehtoiskustannuksina kovaa hintaa.**

Tekoäly muuttaa toimintakenttää myös IT- ja loppukäyttäjäpalveluiden osalta. Sen avulla palveluiden hankinnan pohjana on älykkäämmän ja sujuvamman yhteistyön rakentaminen ihmisen ja teknologian välille, jotta toistuva ja manuaalinen työ voidaan ohjata tekoälyn käsiin. **Käyttäjäytyvyisyys ohjaa tekemistä ja yhteinen kehittämisen matka näkyy tuottavuustavoitteiden saavuttamisessa, esimerkiksi läpimenoaikojen lyhentyessä.**

Ensimmäistä kertaa meillä on tilaisuus keskittyä aidosti liiketoiminnallisten hyötyjen hakemiseen, varmistaa niiden toteutuminen käytännössä ja luoda ratkaisuja, joissa tekoäly on luontaisena osana mukana.

TekoälyIT on Elisan käyttämä termi, joka kuvaa IT-palveluiden tuottamista tavalla, jossa tekoäly on luontainen osa palvelujen tuotantoa

Tässä oppaassa kerromme, miksi vanhat tavat IT- ja loppukäyttäjäpalveluiden hankinnassa eivät enää päde ja miten tekoäly tulisi huomioida jo ostamisen yhteydessä.

Lukuiloa!

Oppaan luettuasi tiedät

Miltä tekoälykylläistetty IT näyttää käyttäjän ja ostavan organisaation silmin?

Miten tekoäly muuttaa palveluiden hankintaa, mittaamista ja käyttöä?

Millaisia odotuksia organisaatiosi kannattaa asettaa IT-palveluille tekoälyn aikakaudella?

Tekoäly murtaa perinteisen kustannuskeskeisen IT:n toimintamallin

Hinta ja perinteisin mittarein varustetut vertailuexcelit ovat jo pitkään toimineet IT- ja loppukäyttäjäpalveluissa ensisijaisena ostokriteerinä. Toimittajia vertaillaan sen perusteella, millä hinnalla he pystyvät vastaamaan määrämuotoisiin kilpailutuksiin.

Kustannustehokkuuden hakeminen alhaisilla yksikköhinnoin ja riskien mitointi SLA:han eli palvelutasosopimus- ja sanktiokriteereihin keskittymällä on johtanut loppukäyttäjien itsepalvelun kasvamiseen. Hankalat käyttöliittymät rasittavat käyttäjien arkea ja samaan aikaan käytettävyyden kehittäminen räätälöidyillä ratkaisuilla käy organisaatioille kalliiksi. Yhtälöä ei saada toimimaan: käytettävyydestä on tullut yrityksille kannattamatonta.



Nyt IT- ja loppukäyttäjäpalveluihin on rantautunut tekoälyn aalto, joka huuhtelee kaikkea totuttua. Se muuttaa tapaamme tarjota, vertailla, ostaa, mitata sekä käyttää palveluita. Ennen kaikkea se tuo yhteen loppukäyttäjien kokemuksen ja liiketoiminnan tavoitteet.

Palveluiden keskiössä on edelleen sen varmistaminen, että työvälineet ja järjestelmät toimivat ja niiden käyttöön on tukea saatavilla. Tekoälyn myötä voidaan poistaa aikaavieviä mutta arvoa tuottamattomia työvaiheita ja mahdollistaa sujuva arki. Lyhyesti sanottuna varmistaa läpimenoaikojen lyheneminen.

Seuraavaksi kerromme, mitä muutos osaoptimoinnista virtaustehokkuuteen tarkoittaa käytännössä ja miltä tekoälyn kyllästävä IT-arki näyttää.

Tekoälyn murroksen myötä

- loppukäyttäjän kokemus paranee, kun tekoäly on sisäänrakennettu jo käytössä oleviin järjestelmiin ja käyttöliittymiin, eikä kommunikointi palveluntarjoajan kanssa vaadi uusien portaalien tai yhteydenottolomakkeiden opettelemista.
- palveluaste paranee ja odottelu vähentyy, kun tekoäly esimerkiksi tunnistaa heti yhteydenotosta puuttuvat tiedot ja aloittaa dialogin niiden saamiseksi.
- asioinnista tulee yhä sujuvampaa ja kanavasta riippumatta asiat ratkeavat todennäköisemmin jo yhdellä kerralla.
- palvelun tavoitteet perustuvat liiketoimintahyötyjen saavuttamiseen pistemäisten palvelutasosopimusten sijaan.

Keskity liiketoimintaongelman ratkaisemiseen: esimerkki lääkärikeskuksesta

Lääkärikeskus halusi modernisoida IT-ympäristöään ja parantaa loppukäyttäjäpalveluitaan. Organisaatio oli saanut palautetta järjestelmän hitaudesta ja tikkettien käsittelyajoista, joten kokonaisuus päätettiin kilpailuttaa.

Kilpailutusta varten organisaatio lähetti määrämuotoisen tarjouspyynnön eri toimijoille. Siinä korostettiin muun muassa yksikköhintoja, SLA:ta sekä sanktioita, jotka tulisivat maksettavaksi, mikäli SLA:sta poikettaisiin.

Lääkärikeskus halusi siis parantaa loppukäyttäjien tyytyväisyyttä, tuottavuutta ja kannattavuutta alhaisin yksikköhinnoin. Käännetään nyt näkökulma resurssitehokkuudesta virtaustehokkuuteen ja tarkastellaan tilannetta taustalla olevan liiketoimintaongelman kautta.

Lääkärikeskuksen lääkärit käyttivät työajastaan päivässä 10 minuuttia odotteluun, joka johtui ohjelmistojen käynnistämisestä ja käyttöhaasteista.

Viikossa odotteluun kului aikaa 50 minuuttia lääkäriä kohden.

Jos odotteluun kuluva aika käännetään etävastaanottoajaksi, lääkärit pystyisivät tekemään viikossa kaksi etävastaanottoa enemmän (20 min + 5 min jälkikirjaustyöt = 25 min).

Yksi etävastaanotto tuo liikevaihtoa 120 euroa. Odotteluun kuluvan hukan poistamisella yksittäinen lääkäri laskuttaisi viikossa 240 euroa enemmän ja kuukaudessa 960 euroa. Sadalla lääkärillä laskettuna tämä tekisi 96 000 euroa kuukaudessa ja yli miljoonan vuodessa.



Tehottomasta osaoptimoinnista virtaustehokkuuteen

IT-kilpailutuksissa on tähän asti painotettu enemmän kustannus- ja resurssitehokkuutta kuin virtaustehokkuutta. Kustannuksia on pyritty pienentämään ulkoistamalla IT-palvelut.

Mahdollisimman laadukkaan ja riskittömän palvelun tavoittelu alimpaan mahdolliseen hintaan luo tilanteen, jossa hinta ja laatu eivät kohtaa. Virtaustehokkuudella mitattuna organisaatiolle syntyy vaihtoehtokustannuksia, jotka salakavalasti syövät tehokkuutta ja tuottavuutta.

Esimerkiksi loppukäyttäjäpalveluissa virtaustehokkuuden parantaminen kulkee käsi kädessä myös käyttäjätyytyväisyyden kanssa. Virtaustehokkuutta voidaan lisätä esimerkiksi välttämällä uusien käyttöliittymien lisäämistä, poistamalla odottelusta ja uudelleenaloittamisesta syntyvää hukkaa sekä poistamalla arvoa tuottamattomia välivaiheita kuten tiedon etsimistä tai ulkoistamalla sen tekoälylle.

Lääkärikeskuksen esimerkki osoittaa, miksi virtaustehokkuuden varmistaminen on liiketoiminnallisesti merkittävää.

Virtaustehokkuus on tärkeä mittari myös loppukäyttäjien ja työntekijöiden tyytyväisyyden näkökulmasta. Tuttujen käyttöliittymien hyödyntäminen, hukan poistaminen esimerkiksi tiedonhausta, odottamisesta tai sujuvan asiointin varmistaminen ovat kaikki keinoja virtaustehokkuuden parantamiseen. Erityisesti kilpailuilla, osaaajapulasta tai korkeista työvoimakustannuksista kärsivillä toimialoilla sujuvat IT-palvelut parantavat työntekijöiden viihtyvyyttä, joka laskee vaihtuvuutta ja rekrytointikustannuksia, ja varmistaa toiminnan jatkuvuutta synnyttään samalla kilpailuetua.

Seuraavaksi kerromme, miten osaoptimointi voi jarruttaa virtaustehokkuutta ja mistä se juontaa juurensa.



Arvoa luova
aika tunteina

=

Läpimenoaika
tunteina

**Value
Creation
Index**

Virtaustehokkuus on osa Lean-ajattelua. Sillä tarkoitetaan toiminnan mittaamista asiakasnäkökulmasta. Virtauksen tehokkuudesta kertoo toiminnan läpimenoaika.

Niklas Modig on ruotsalainen Lean-viitekehyksen asiantuntija, joka on luonut asiakaskokemuksen mittaamiseen arvonluontimallin.

Lean Customer Value Creation –mallissa on lyhykäisyydessään kyse siitä, kuinka kauan asiakkaan asian ratkaisemisessa kestää ja kuinka suuri osa tästä ajasta tuottaa asiakkaalle arvoa. Kun arvoa tuottava aika jaetaan kokonaisläpimenoajalla, saadaan prosenttiluku, arvonluonti-indeksi. Mitä korkeampi luku saadaan, sitä parempi on arvontuotanto.

Ohjaavatko mittarit osaoptimointiin vai virtaustehokkuuteen?

Palataan vielä aiempaan esimerkkiin lääkärikeskuksesta ja kilpailutuksen taustoihin. Lääkärikeskus halusi parantaa loppukäyttäjien tyytyväisyyttä, tuottavuutta ja kannattavuutta. Nämä ovat tyypillisiä tavoitteita IT-ulkoistukselle.

Työntekijöiden parempaa tuottavuutta varmistetaan IT-ulkoistuksessa SLA-sopimusten avulla. Ne voivat kuitenkin myös johtaa harhaan alkuperäisestä tavoitteesta.

Palvelutasosopimukseen voi olla kirjattu esimerkiksi kahden tunnin vasteaika. Vasteajalla tarkoitetaan aikaa, jonka sisällä asia otetaan käsittelyyn.

Sopimuksiin kirjataan kuitenkin myös virhemarginaali, joka voi olla jopa 10–20 %. Mittari pysyy siis vihreänä, vaikka 10–20 % palvelupyynnöistä menee sovitun kahden tunnin vasteajan yli. Lisäksi itse palvelupyynnön ratkaiseminen voi kestää tämän jälkeen kuinka kauan tahansa.

Virhemarginaalin toteutuessa syntyy ongelmia, sillä alkuperäiseen tavoitteeseen ei päästä.

Työ ei ole sujuvampaa, vaan siihen tulee keskeytyksiä ja virtaustehokkuus kärsii. Lääkärikeskuksen esimerkissä aikaa kuluu yhä päivittäin odotteluun.

Jos virhemarginaali vasteajalle on 10–20 % ja kontakteja on 100, jopa 20:n kontaktin osalta heidän palvelupyynnön käsittelyn aloittamiseen voi mennä yli kaksi tuntia.

Keskimäärin IT-tuki ottaa yhteydenotot ja vikatilanteet työn alle kahdessa tunnissa eli sovitun vasteajan mukaisesti. Vasteaika ei kuitenkaan ole synonyymi ratkaisuajalle. Tarkasti sovitusta ja noudatetusta SLA:sta huolimatta lääkäreillä kuluu toistuvasti aikaa odotteluun eikä tuottavuuden tavoite täyty.

Perinteisen tarjouskilpailutuksen ongelma onkin, että se keskittyy osaoptimoimaan yksittäisen vaiheen kuten puhelimeen vastaamisen tehokkuutta ja hintaa aidon

operatiivisen tehokkuuden sijaan. Järkevämpää olisi tavoitella hyvää hinta-laatusuhdetta, jolloin virtaustehokkuus nousee olennaiseksi mittariksi.

Katse tulisi kääntää palvelupyyntöjen läpimenoaikaan vaikuttaviin tekijöihin, jolloin parannetaan myös loppukäyttäjän kokemusta. Tekoälyn avulla voimme poistaa hukkaa työvaiheista, vähentää virheitä ja kehittää läpimenoaikaa. Näistä kerromme seuraavaksi lisää.



Esimerkit tekoälyn vaikutuksesta IT-palveluihin



Hyvästi uudet käyttöliittymät ja lukuisat lomakkeet

Jopa 40–60 % yhteydenotoista jatkuvat tyypillisesti lisätietojen pyytämisedellä. Poistamalla tämän välivaiheen tekoälyn avulla ja kasvattamalla arvoa tuottavaa osuutta yhteydenotoissa, tiketin läpimenoajasta pystytään leikkaamaan jopa 50 %.

Loppukäyttäjät on tyypillisesti ohjeistettu lähettämään yhteydenottopyyntö ja vikailmoitukset sähköisten lomakkeiden avulla, sillä ne ovat helpompia hallita kuin vapaasti muotoillut sähköpostit. Lomakkeiden kautta yhteydenotot vastaanotetaan strukturoidusti ja riittäväillä taustatiedoilla, jotta ongelma voidaan ratkaista mahdollisimman nopeasti ja SLA:n mukaisesti.

Lomakkeet ovat kuitenkin loppukäyttäjille haastavia, sillä he eivät aina tunnista IT-ongelmaansa riittävän hyvin löytäkseen oikean lomakkeen tai osatakseen antaa riittävästi tietoa. Käyttäjät suosivat luonnollista kieltä ja vapaita tekstikenttiä staattisten lomakkeiden sijaan.

Tästä erinomainen esimerkki on sähköposti. Se on käyttäjille ylivertainen kanava mutta suurin osa organisaatioista mieluummin välttäisi sen käytön

kokonaan, sillä kanavasta tuleva data on vaikeaa hallita ja monesti vajavaista. Viestien käsitteleminen vie aikaa ja annetut tiedot ovat puutteellisia. Hukkaa syntyy odottamisesta ja viiveestä, ennen kuin tarvittavat tiedot asian käsittelyyn on saatu.

Tuottavan tekoälyn avulla kuilu käyttäjän ja organisaation välillä voidaan kuroa umpeen. Tuottava tekoäly toimii suodattimena käyttäjän ja IT-tuen välillä. Käyttäjä voi esittää asiansa vapaasti omin sanoin itselleen helpossa kanavassa, esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Tekoäly strukturoi tiedon taustalla ja tunnistaa tarvittavat lisäykset ilman viivettä. Asian hoitamisen nopeus paranee – samoin kuin käyttäjätyytyväisyys.

Voit lukea [palvelupyyntöjen rikastamisesta tekoälyllä](#) lisää blogistamme.

Tuottava tekoäly (generative AI) pohjautuu kielten ymmärtämiseen ja laajaan tietomassaan, johon sen kielen ymmärtämisen malli perustuu. Se pystyy tuottamaan sisältöä ja tiivistämään, laajentamaan tai analysoimaan lähdeaineistoa.



Vinkki ostajalle!

Tarkista, onko toimittaja kieltämässä sähköpostit ja korvaamassa ne lomakkeilla vai saavatko loppukäyttäjät itse valita kanavan, jolla ovat yhteydessä palveluntarjoajaan.

Toinen esimerkki käyttäjien suosimista viestintäkanavista on chat. Tuottavaa tekoälyä hyödyntävä ja kontekstia ymmärtävä chatbot ei korvaa ihmistä, mutta pärjää merkittävästi paremmin kuin perinteinen kysymys-vastaus –rakenteella toimiva chatbot.

Ihminen pystyy vastaamaan noin 95 % chatissa esitettyihin kysymyksiin. Ilman tekoälyä toimiva chatbot noin viiteen prosenttiin. **Tuottavan tekoälyn avulla parannus on merkittävä – se pystyy hoitamaan noin 80–85 % sille esitetyistä kysymyksistä.**

Chateista pidetään, jos toisella puolella on vastassa ihminen ja vastaus tulee viiveettä. Chatissa vastausajan merkitys on luonnollisesti paljon suurempi kuin sähköpostissa – kanavan oletetaan olevan reaaliaikainen. Ruuhkat ja siitä johtuvat hitaat vastaukset heikentävät käyttäjäkokemusta.

Tekoälyn avulla chatia voidaan kehittää toimimaan myös perinteisten palveluaikojen ulkopuolella, jolloin se on käyttäjien tukena silloin, kun he sitä tarvitsevat.

Tuottava tekoäly toimii samaan tapaan kuin aiemmin esittelemämme tuki sähköpostikanavassa. Se voi rikastaa tietoa ja tarjota datasta poimittuja vastauksia käyttäjälle ilman viivettä. Mikä parasta, keskustelu onnistuu chatin kanssa luonnollisella kielellä eikä käyttäjän tarvitse pohtia, millä kysymyksellä hän löytäisi tarvitsemansa vastauksen.

“Meillä ei ole varaa ylläpitää tietokantoja kolmella eri kielellä!”

Hyviä uutisia kansainvälisille organisaatioille – tekoäly voi hyödyntää tietämyskantaa ja vastata noin 68 eri kielellä sen pohjalta. Hyvästi, kielimuurit!

Vinkki ostajalle!

Tarkista, tarjoaako palveluntarjoaja älykästä 24/7 palvelevaa chatia ja millä kielillä palvelu on saatavilla.

Kaupalliset tekoälymallit tukevat jo lähes 70 eri kieltä. Pyydä rohkeasti tuki eri kielillä, jotta loppukäyttäjät voivat hyödyntää palvelua mahdollisimman helposti.

Pyydä chat myös testikäyttöön ja varmista, että se on keskusteleva ja kontekstia ymmärtävä AI-chatbot, joka ei jää jumiin perinteisiin kysymys-vastauspareihin.

Tekoälyn avulla jokainen kontakti parantaa yrityskohtaisia tietämuskantoja

Ajattele perinteistä IT-tukea. Jokaisesta asiakaskontaktista kirjataan manuaalisesti ylös tiedot ja ratkaisuista kirjoitetaan artikkeleita, jotka tarkistetaan ja arkistoidaan. Tämä on ollut kriittisen tärkeää – tuki käyttää artikkeleita apunaan asiakaskohtaamisissa varmistaakseen, että loppukäyttäjät saavat jatkuvasti ajantasaista ja nopeaa palvelua.

Tuottavan tekoälyn ansiosta tällainen manuaalinen työ voidaan ulkoistaa ihmiseltä koneelle. Tekoäly siirtää tietoa nopeammin kuin ihminen ja pystyy käsittelemään sitä sekunneissa suuret määrät.

Jokainen asiakaskontakti generoi tai päivittää yrityksen tietopankkia automaattisesti ja lähes reaaliajassa. Tieto uusista ratkaisutavoista tai vikatilanteista on käytettävissä jo seuraavassa kontaktissa. Tiedonkulku automatisoituu ja se on löydettävissä merkittävästi aiempaa nopeammin.

IT-tuen aika ei enää kulu artikkelien luomiseen tai tiedonhakuun vaan ratkaisut ongelmiin löytyvät aiempaa nopeammin, ilman käyttäjän pompottelua asiantuntijalta toiselle tai turhaa odottelua. Ajansäästö kertautuu suuressa organisaatiossa nopeasti konkreettisiksi hyödyiksi, kuten aiempi esimerkkimme lääkärikeskuksesta osoitti.

Yrityksen tietopankki ei ole enää riippuvainen artikkelien tuotannosta ja tekoäly voi hyödyntää tietoja myös itsenäisesti esimerkiksi chat-vastauksissa myös palveluaikojen ulkopuolella.



Vinkki ostajalle!

Tarkista, muodostuuko tietämyskanta luonnollisesti tukiprosessin ohella vai täytyykö artikkelit luoda erikseen.

Kiireisessä arjessa artikkelien kirjoittaminen voi jäädä, jolloin erilaiset tilanteet jäävät dokumentoimatta. Tuottavan tekoälyn avulla tietämyskannan dokumentaatio luodaan osana päivittäistä työtä, jolloin loppukäyttäjien saatavilla on aina ajantasaisin tieto esimerkiksi poikkeustilanteista.



Näin huomioit tekoälyn tuoman muutoksen IT-palveluiden ostamisessa

Tiedät nyt, mikä tekoälyn myötä on mahdollista IT- ja loppukäyttäjäpalveluissa. Mihin kilpailutuksissa kannattaisi sitten kiinnittää huomiota hinnan sijaan?

IT-palveluiden kilpailutus on tyypillisesti ollut monimutkaista. Määrämuotoisten, pitkien Excel-listojen ja yksityiskohtaisten vaatimusmäärittelyjen tarkoituksena on ollut yksinkertaistaa toimittajien vertailua. Kolikon kääntöpuolena se kuitenkin vaikeuttaa liiketoiminnan kannalta parhaan ratkaisun löytämistä, sillä tiukkojen ehtojen ja kriteerien takia toimittajat tarjoavat lopulta lähes samaa palvelua. Erottavaksi tekijäksi muodostuu hinta.

Entä jos alkuperäinen lista määreistä ei vastaakaan yrityksen tavoitetta? Harva osaa sanoa täydellä varmuudella, mitkä toiminnallisuudet ja määreet vaikuttavat suoraan esimerkiksi tuottavuuden tavoitteisiin.

Silloin voit päätyä ostamaan ratkaisua, joka ei aidosti palvele sen tarkoitusta.

Suosittelemme miettimään kilpailutusta liiketoimintaongelman kautta. Muistele lääkärikeskuksen esimerkkiä – mitä vaihtoehtokustannuksia syntyy, jos korjaat juuriongelman sijaan oireita? Näennäisen kustannustehokkuuden tavoittelu saattaa synnyttää piilokustannuksia virtaustehokkuuden heikentyessä ja itsepalveluasteen kasvaessa.

Seuraavissa luvuissa annamme esimerkkejä, jotka auttavat sinua huomioimaan virtaustehokkuuden kilpailutuksessa.



Tekoälyratkaisujen kilpailuttaminen vaatii yksinkertaistamista

Suosittelimme, että ensisijainen kysymys IT- ja loppukäyttäjäpalveluiden kilpailutuksessa on liiketoiminnan tavoite. Mitä ratkaisulla halutaan saada aikaan?

1. Mitä ongelmaa ollaan ensisijaisesti ratkaisemassa?
2. Missä liiketoiminnan mittarissa tai tavoitteessa uuden palvelun tulee näkyä?

Sen sijaan, että pyydät toimittajaa osoittamaan, pystyvätkö he vastaamaan haluamiisi toiminnallisuuksiin, hyödynnä heidän tietotaitonsa ja pyydä tarjous, jolla he lähtisivät varmistamaan liiketoiminnallisen tavoitteesi.

Lopputuloksena saat todennäköisesti kokonaisuutta paremmin palvelevia ratkaisuja sekä tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuuksia, joita et itse ole tullut ajatelleeksi.



Muutos perinteisestä mallista tekoälyyn tyyppisten kilpailuskriteerien näkökulmasta

Oheisessa taulukossa esittelemme tuttuja kilpailutuksiin nostettuja määreitä ja tarkastelemme, miten tekoälyä hyödyntävä ratkaisu muuttaa niiden toteuttamista. Annamme myös esimerkkejä, miten uutta mallia voi lähteä arvioimaan jatkossa.

Muutos voi aiheuttaa myös luopumisen tuskaa. Määrämuotoiset listat vaatimuksista ovat tuoneet kilpailutukseen varmuuden tunnetta ja helpottaneet sen seuranta. Näkökulman muutos auttaa kuitenkin myös tässä: kun keskityt arvoa tuottavaan osaan palvelusta, tulet saamaan myös parempia lopputuloksia.

Kerromme seuraavaksi, miten uusi tapa toimia tuodaan esiin palvelun mittareissa.

Perinteinen kilpailutus	Tekoälypohjainen ratkaisu	Mitattavuus uudessa ratkaisussa
X määrä ratkaisuartikkeleita kuukaudessa	Ratkaisuartikkeleita ei enää tarvita aiemmassa muodossaan. Tekoäly voi hyödyntää olemassa olevaa tietopankkia suoraan ja päivittää sitä reaaliaikaisesti.	Kuinka moneen kysymykseen tekoäly antoi ymmärrettävän vastauksen viimeisen kuukauden aikana? Mikä on sen onnistumisprosentti?
Palvelun saatavuus eri kielillä	Tuottavan tekoälyn kaupalliset kielimallit tukevat jo 68 eri kieltä. Teknologia mahdollistaa esimerkiksi simultaanitulkauksen, jolloin tukeen voi olla yhteydessä lähes millä tahansa kielellä.	Ovatko käyttäjät tyytyväisiä saamansa palvelun laatuun? Onko käännösten laatu hyvä?
Palveluajat 9–17	Tuottava tekoäly raxuttaa taustalla silloinkin, kun ihminen ei ole paikalla. Tämä mahdollistaa esimerkiksi kontekstia ymmärtävän AI-chatin välityksellä yhteydenotot ja jopa asioiden ratkaisemisen vuorokauden ajasta riippumatta.	Mikä on chatin onnistumisprosentti eli ratkaisuaste ilman ihmistä?
Lomakkeet	Käyttäjät voivat olla yhteydessä vapaalla tekstillä kanavasta riippumatta. Tekoäly jäsentää tietoa, tekee juurisyyanalyysin ja kysyy välittömästi tarvittavat täydennykset.	Mikä on keskimääräinen läpimenoaika? Ratkaako asia tyyppisesti ensimmäisen yhteydenoton seurauksena?

Mittaa TekoälyIT:tä liiketoimintalähtöisesti Elisan asiantuntijoiden vinkkien avulla

Mitä mittareita tarkastelet tällä hetkellä IT- ja loppukäyttäjäpalveluiden osalta? Useimmilta meistä löytyy pitkä lista eri toiminnallisuuksia ja niille määriteltäviä ihanteita, joita seurata.

- Päästäänkö luvattuun vasteaikaan?
- Käsitelläänkö palvelupyynnöt riittävän nopeasti?
- Onko tietämyskannan artikkeleita luotu tarpeeksi?

Yksityiskohtia kehittämällä päädytään usein osavoimoihin.

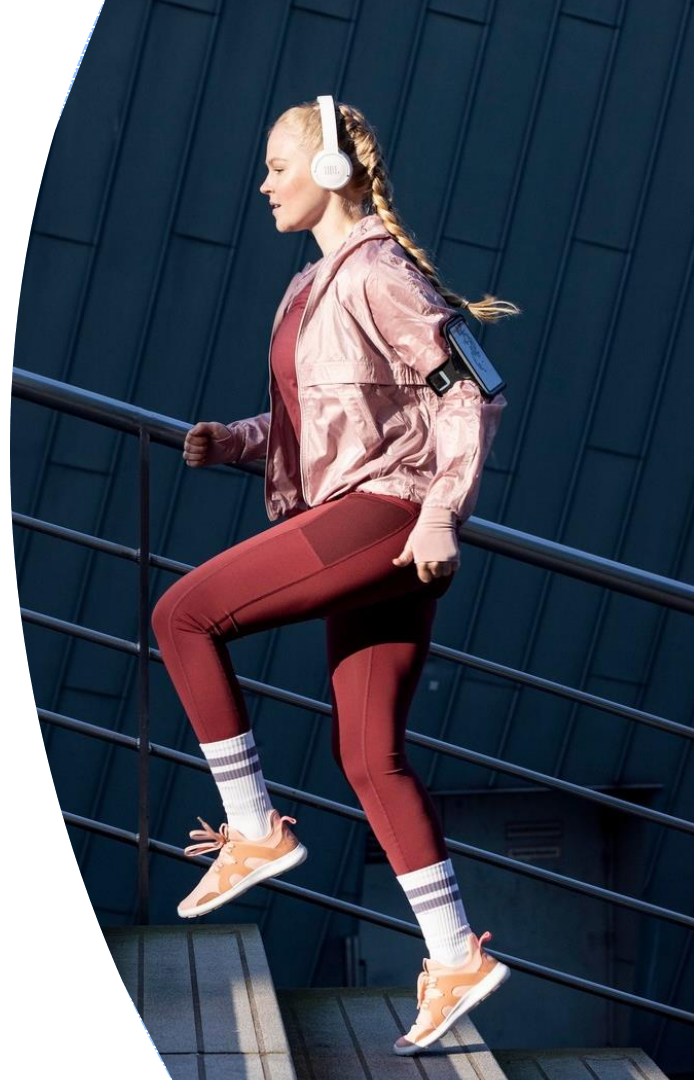
Yksityiskohtia kuten vasteaika tarkastellaan totuutena siitä, onko palvelu toimiva, vaikka suoraa korrelaatiota käyttäjien tyytyväisyyteen niillä ei todennäköisesti ole.

Lopputuloksena voi olla palvelu, joka toimii paperilla erinomaisesti mutta johon käyttäjät eivät ole tyytyväisiä.

Mittareita tarkastellessa onkin hyvä pysähtyä miettimään, mitä niillä haetaan takaa. Ratkaistaanko niillä ongelmaa vai ovatko ne olleet helppoja yksiköitä mitallistaa ja seurata?

Onko käyttäjälle todella merkityksellistä vastataanko puheluun 25 sekunnin kuluessa? Mitä vasteajan parantaminen lopulta muuttaa?

Suosittelme kyseenalaistamaan vanhoja tuttuja mittareita uuden toimintatavan edessä. Olisiko vasteajan seuraamista hedelmällisempää keskittyä sittenkin tuen tarpeen vähentämiseen?



Maksatko mittareista vai lopputuloksesta?

Service Desk -palvelu maksaa organisaatiollesi 10 000 euroa kuukaudessa. Maksimisanktio on sopimuksen mukaan 50 %. Sanktio maksetaan, jos SLA:ssa kirjattuihin tavoitteisiin ei päästä.

IT- ja loppukäyttäjäpalveluille tutut mittarit kuten vasteaika tai tuotetut artikkelit ovat monesti kirjattu ensisijaisina mittareina SLA:han. Käyttäjien tyytyväisyyttä seurataan näiden ohella.

Koska kumppanuutta mitataan ensisijaisten mittareiden kautta, niihin myös keskitytään eniten. Mikäli vasteaika ei ole käyttäjille merkityksellinen asia, päädyt optimoimaan mittareita – et palvelua. **Maksat täyttää hintaa mittareiden toteutumisesta mutta käyttäjät ovat edelleen tyytymättömiä palveluun eikä tuottavuus ole parantunut.** Muistele lääkärikeskuksen esimerkkiä. Mikä on ratkaisun vaihtoehtokustannus?

Tekoälyn myötä on erityisen tärkeää varmistaa, että mitaat lopputulosta. Silloin tiedät, että tekoälyä ja automaatiota hyödynnetään aidosti sen ongelman korjaamiseen, joka aiheuttaa painopisteitä, tyytymättömyyttä ja organisaation tuottavuuden laskua.



Tarkastele mittareita käänteisessä järjestyksessä

Varmistaaksesi, että mittaat oikeaa asiaa, suosittelemme kääntämään mittarit ylösalaisin totutusta. Löydät organisaatiolle parhaat mittarit katsomalla tiukasti tavoitteisiin ja tarkastelemalla ensisijaisesti kokonaisuuden toimivuutta.

- Toimiiko IT-ympäristö halutulla tavalla?
- Ovatko loppukäyttäjät tyytyväisiä?

Nämä kaksi kysymystä ohjaavat koko laivaa. Loppukäyttäjien tyytyväisyyden nostaminen tärkeimmäksi mittariksi voi tuntua hurjalta – onhan kyseessä subjektiivinen arvio. Mutta mikä olisi parempi tapa varmistaa palvelun hyöty käyttäjille kuin kysyä heidän näkemyksensä asiaan?

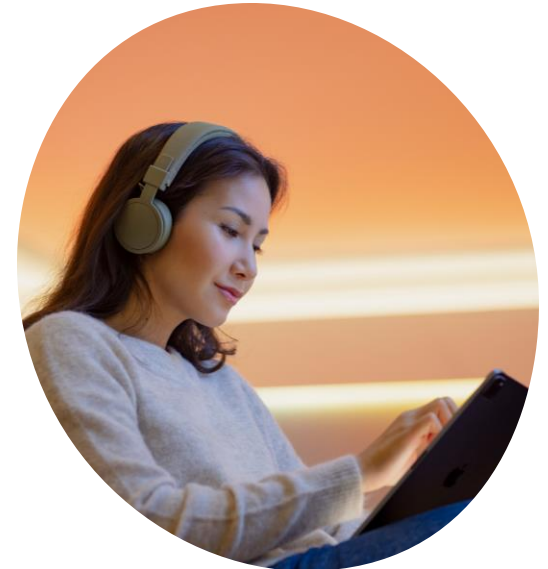
Tyytyväisyyden seuraaminen yksinkertaistaa mittaamista. Kun loppukäyttäjät ovat tyytyväisiä, tiedät, että palvelu toimii.


Jos palaute on negatiivista, voit sukeltaa syvemmälle.

- Mihin loppukäyttäjät eivät ole tyytyväisiä?
- Minkä tulisi muuttua, jotta palveluun ollaan tyytyväisiä?
- Millaisia haasteita palvelu luo käyttäjien arkeen ja miten se vaikuttaa esimerkiksi tuottavuuteen?

Jos palautteen avulla tunnistetaan, että loppukäyttäjätyytyväisyys nousee merkittävästi kun vastausaika on alle 10 sekuntia, saat erinomaisen syyn seurata ja priorisoida tätä mittaria. Tämän jälkeen et hairahdu osaoptimoimaan käyttäjille epäolennaisia toiminnallisuuksia vaan tiedät, missä parannusta on tehtävä.

Tuskailevatko käyttäjät lomakkeiden täytön kanssa? Ehkä seuraava kehityskohde löytyy tekoälyn tuomisesta yhteydenottojen rikastajaksi, jotta käyttäjä voi kertoa asiansa vapaassa tekstikentässä.



A hand is shown touching a tablet screen. The background is a deep blue with many small, out-of-focus white lights, creating a bokeh effect. The hand is positioned in the upper right quadrant, with the index finger touching the screen. The overall scene suggests a user interacting with a digital device.

**"Eihän käyttäjät ole
tyytyväisiä, jos
palvelu ei toimi."**

Tekoälyn kanssa toimiminen on kumppanuutta

Perinteinen IT-toimittajasuhde on usein sidottu SLA-sopimuksen puitteisiin. Ostava organisaatio tilaa silloin toimittajalta tietyn palvelun osan kehitystä tarpeen mukaan ja se toteutetaan sovitulla tavalla. Toiminta on suoraviivaista ja saat todennäköisesti haluamasi toiminnallisuudet. Palvelu ei kuitenkaan kehity laajemmin.

Perinteisessä toimittajasuhteessa keskinäinen ideointi jää vähälle, jolloin et välttämättä pääse hyödyntämään kaikkea IT-toimittajasi tietoutta.

Kuten kerroimme palveluiden ostamista ja mittaamista käsittelevissä luvuissa, IT-palveluiden mahdollisuudet monipuolistuvat tekoälyn myötä. Liiketoiminnan tavoitteita palvelevan kokonaisuuden rakentaminen vaatii yhteistyötä ja kehittämistä yhdessä palveluntuottajan kanssa. Kyseessä on kumppanuus, jossa töitä tehdään jaettujen tavoitteiden eteen.

Kumppanuus vaatii myös organisaatiolta muutosta totuttuun tapaan tehdä ja ajatella IT-palveluista.

Tekoälyn murroksen myötä organisaatiosi täytyy uskaltaa...

- unohtaa Excelit ja perinteiset palvelun tuottamisen mittarit.
- sitoutua muutokseen ja yhteistyöhön.
- mitata käyttäjien kokemusta ja luottaa sen vaikutukseen myös tuottavuuden näkökulmasta.
- Olla rohkea: kokeile ja testaa yhdessä kumppanin kanssa, jotta parhaat ratkaisut löydetään ja virheistä opitaan sekä onnistumisista innostutaan yhdessä.
- Arvioida mahdollisuutta antaa data tekoälyn kouluttamiskäyttöön. Mitä enemmän dataa tekoälyllä on hyödyntää, sitä parempaa palvelua se pystyy tarjoamaan – kannustamme siksi mahdollisuuksien mukaan katsomaan organisaatiokohtaisia ratkaisuja pidemmälle.



Haluatko lisätietoja?

Olemme Elisalla panostaneet vahvasti IT-palveluiden tekoälypohjaiseen automaatiokehitykseen. Toimimme asiakkaidemme luottokumppanina ja tuotamme IT-palveluita tavalla, jossa tekoäly on luontainen osa palvelua.

TekoälyIT-palvelumme parantavat loppukäyttäjäkokemusta lyhentämällä vasteaikoja, häiriöiden määrää sekä varmistamalla jatkuvan kehittymisen.

Haluatko jatkaa keskustelua tai kuulla lisää näkemyksistämme IT- ja loppukäyttäjäpalveluista tekoälyn aikakaudella?

[Ota yhteyttä](#)



Elisa on tunnettu tekoälypohjaisista automaatoratkaisuista, joita yhtiö on kehittänyt omia palveluitaan varten Suomessa, ja joita on tuotteistettu myös kansainvälisille markkinoille.

Automaatoratkaisuita tarjotaan niin verkon, kyberturvapalveluiden kuin teollisuuden toimitusketjujen hallintaan.

Elisa on panostanut vahvasti IT-palveluiden tekoälypohjaiseen automaatiokehitykseen ja noussut viimeisen kymmenen vuoden aikana yhdeksi toimialan edelläkävijöistä.

The logo for Elisa, featuring the word "elisa" in a lowercase, blue, cursive script font.

**DIGITALISAATIOLLA
KESTÄVÄ
TULEVAISUUS**

A large, stylized, blue graphic of the word "elisa" in a cursive font, positioned on the right side of the page. The letters are thick and rounded, with a prominent dot above the 'i'.