

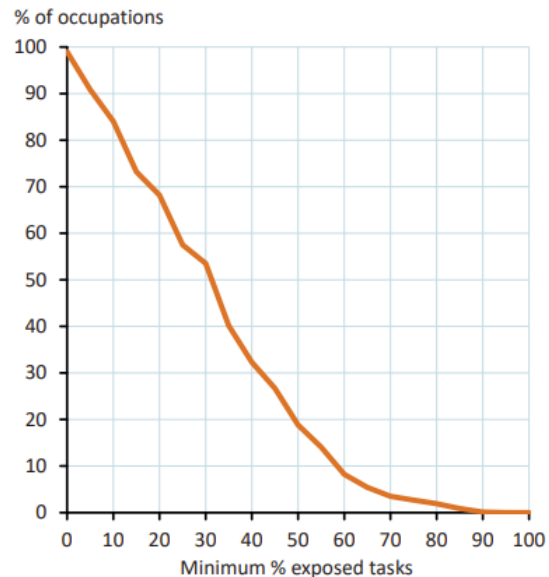
The logo for Elisa, a Finnish telecommunications company, is written in a bold, blue, cursive script. The letters are thick and rounded, with a distinctive dot above the 'i'.

Tekoäly kasvun katalyyttinä  
( ja asiainnin supervoimana )

Katja Bäckström

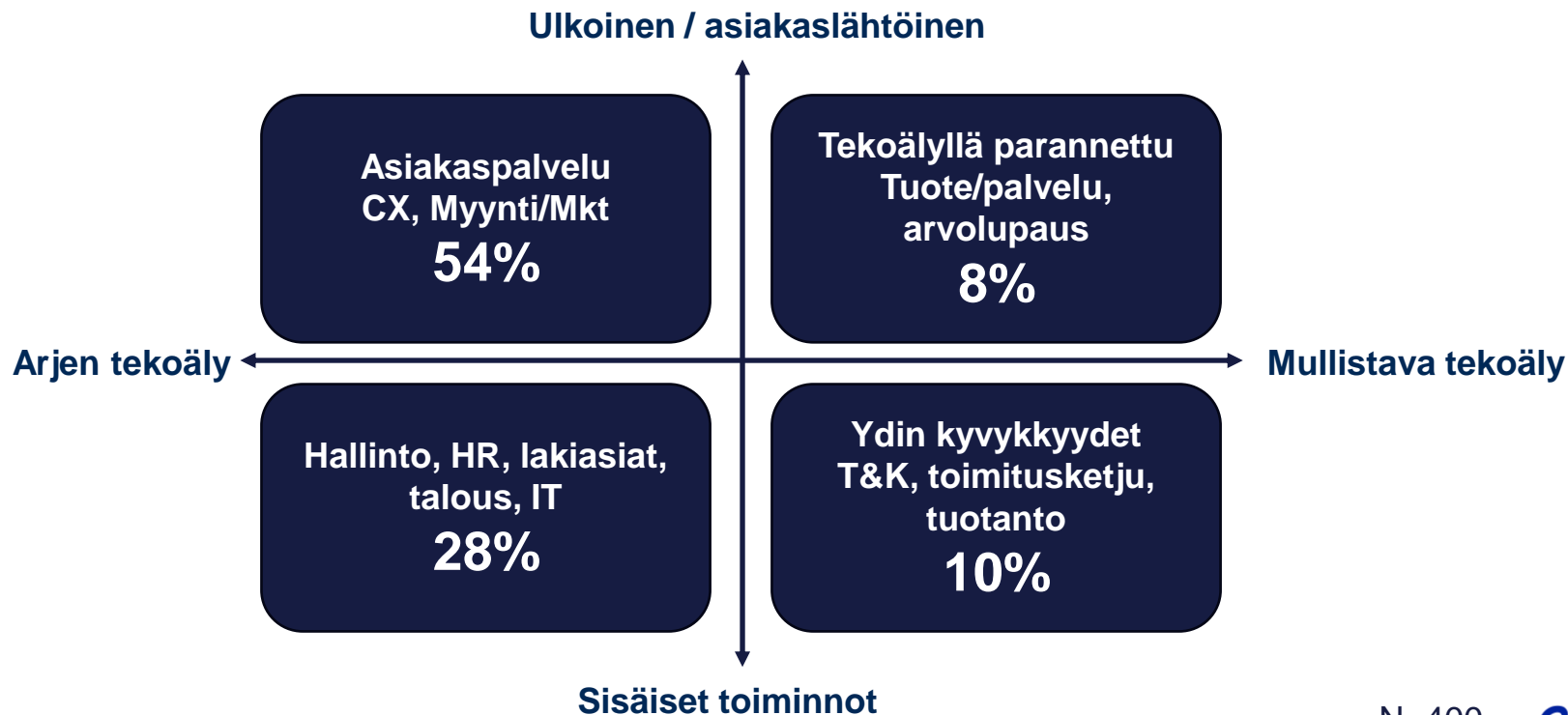
10% tuottavuuden  
kasvu 80%:ssa  
ammateista

**Figure 2 Exposure to GAI within the Finnish labor force**



**Sources:** Data from Statistics Finland. Calculations by the authors based on Eloundou et al. (2023).

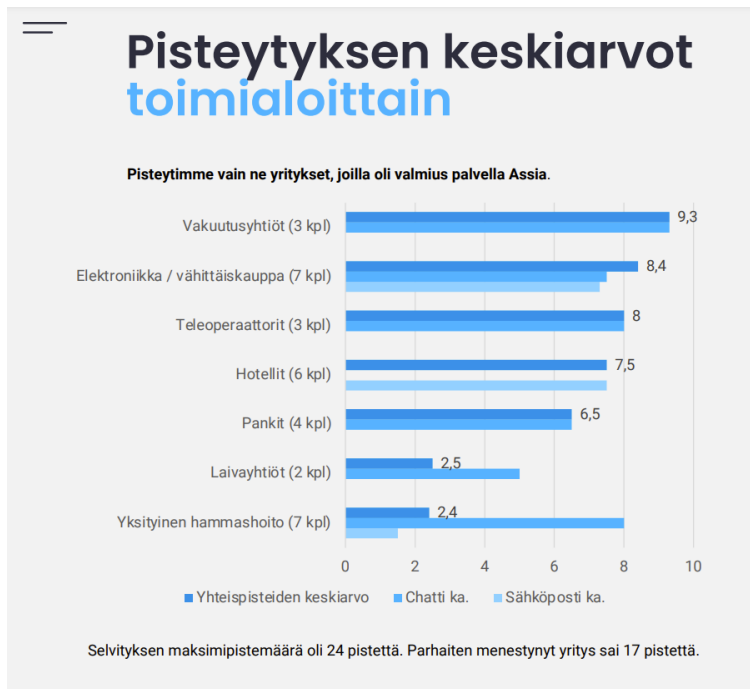
# Elisan keräämät tekoälyideat ja -mahdollisuudet



# Tekoälyn myötä syntyy koneasiakkaiden markkina

## Koneasiakkaiden kanssa tehdään tulevaisuudessa merkittävästi kauppaa

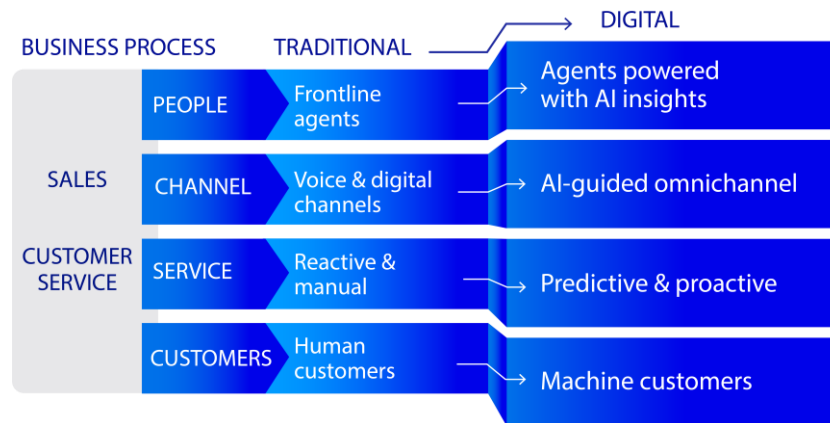
- 2025 mennessä (konservatiivisesti): vähintään 15 miljardia verkossa olevia koneita, jotka mahdollisesti toimivat kuin asiakkaat
- **2026 mennessä: 20% yritysten asiakaskontakteista koneasiakkailta**
- 2030 mennessä: Toimitusjohtajat uskovat, että jopa 20% yhtiöiden liikevaihdosta tulee koneasiakkailta



Lähde: Koneasiakastutkimus.fi

# Elisan opit AI:n hyödyntämisestä kasvun katalyyttinä

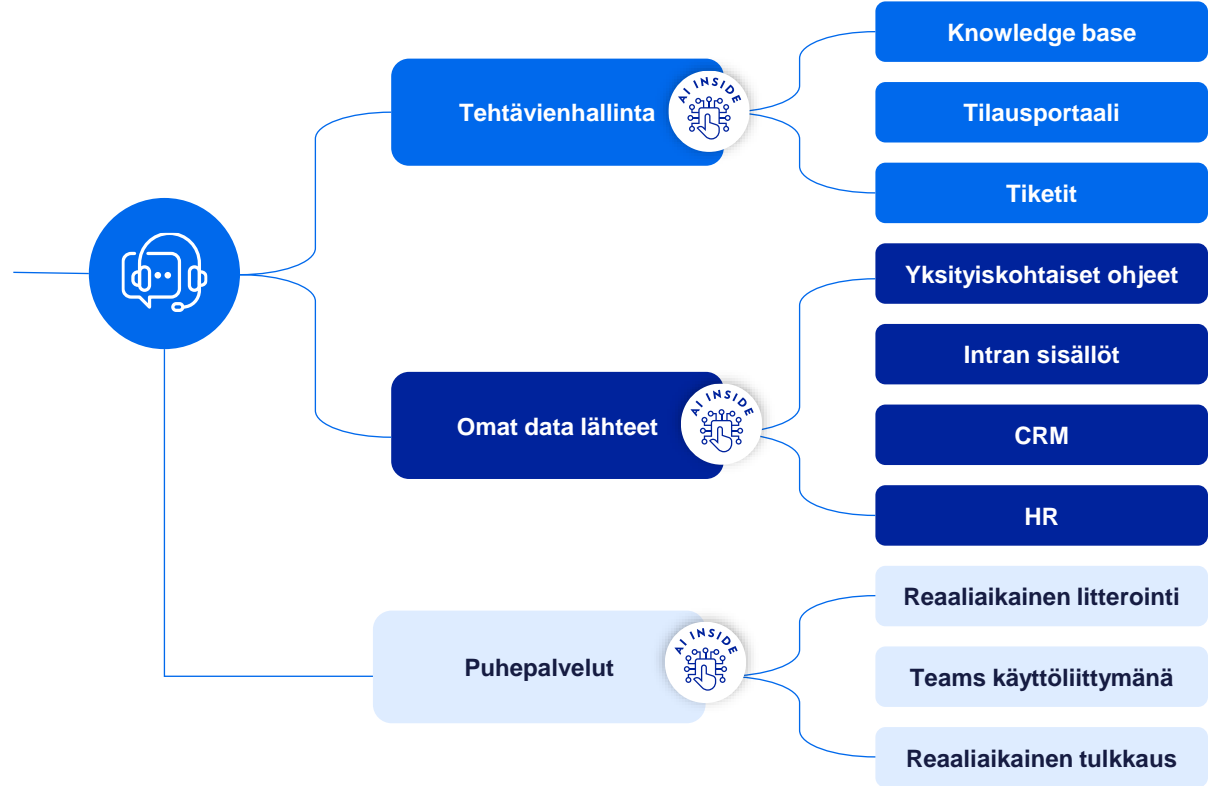
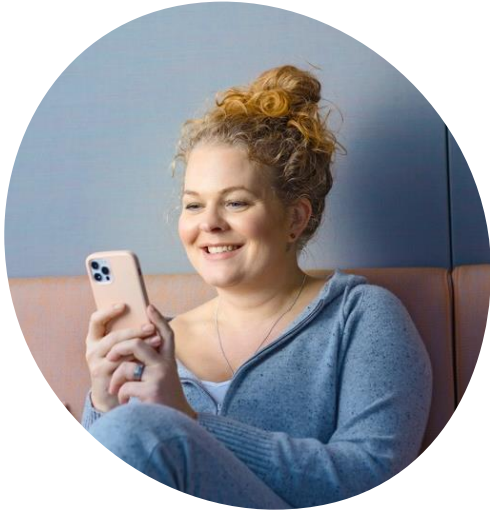
- Keskity olemassa olevaan strategiaan
- Tunnista olemassa olevia, ratkaisemisen arvoisia ongelmia
- Lean Value Creation –viitekehys apuna
  - Asiakkaan ratkaisuaikaa pitkittävät, arvoa tuottamattomat vaiheet
  - Henkilöstön toistuvat, manuaaliset tehtävät
  - Virtaustehokkuuden parantuminen johtaa tuottavuuden kasvuun



*"With AI, we can build solutions that seemed like science fiction a short time ago"*

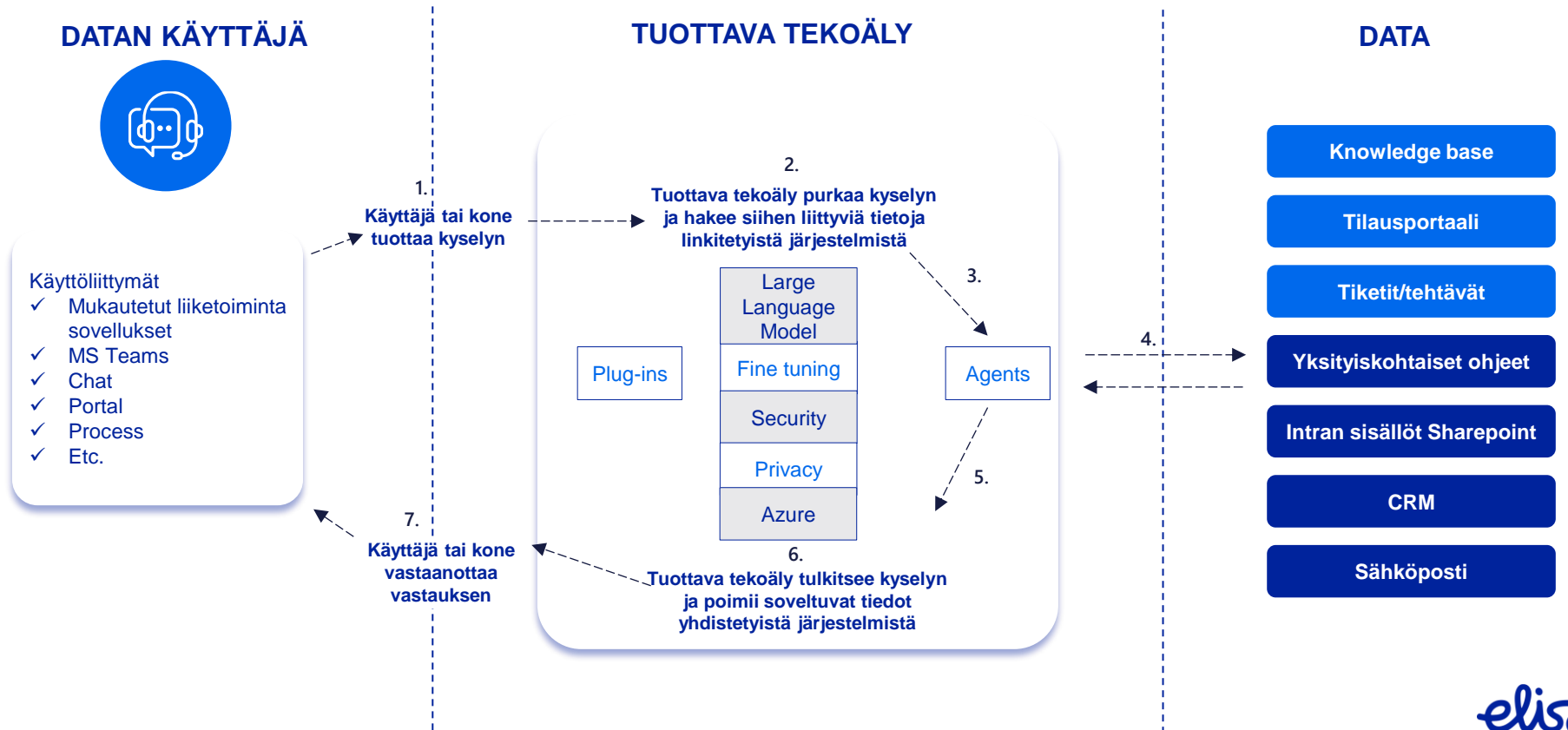


# Asiakaskohtaamiset tulevaisuudessa



Tekoäly on asiantuntijan apuna nopeampi kuin ihminen:

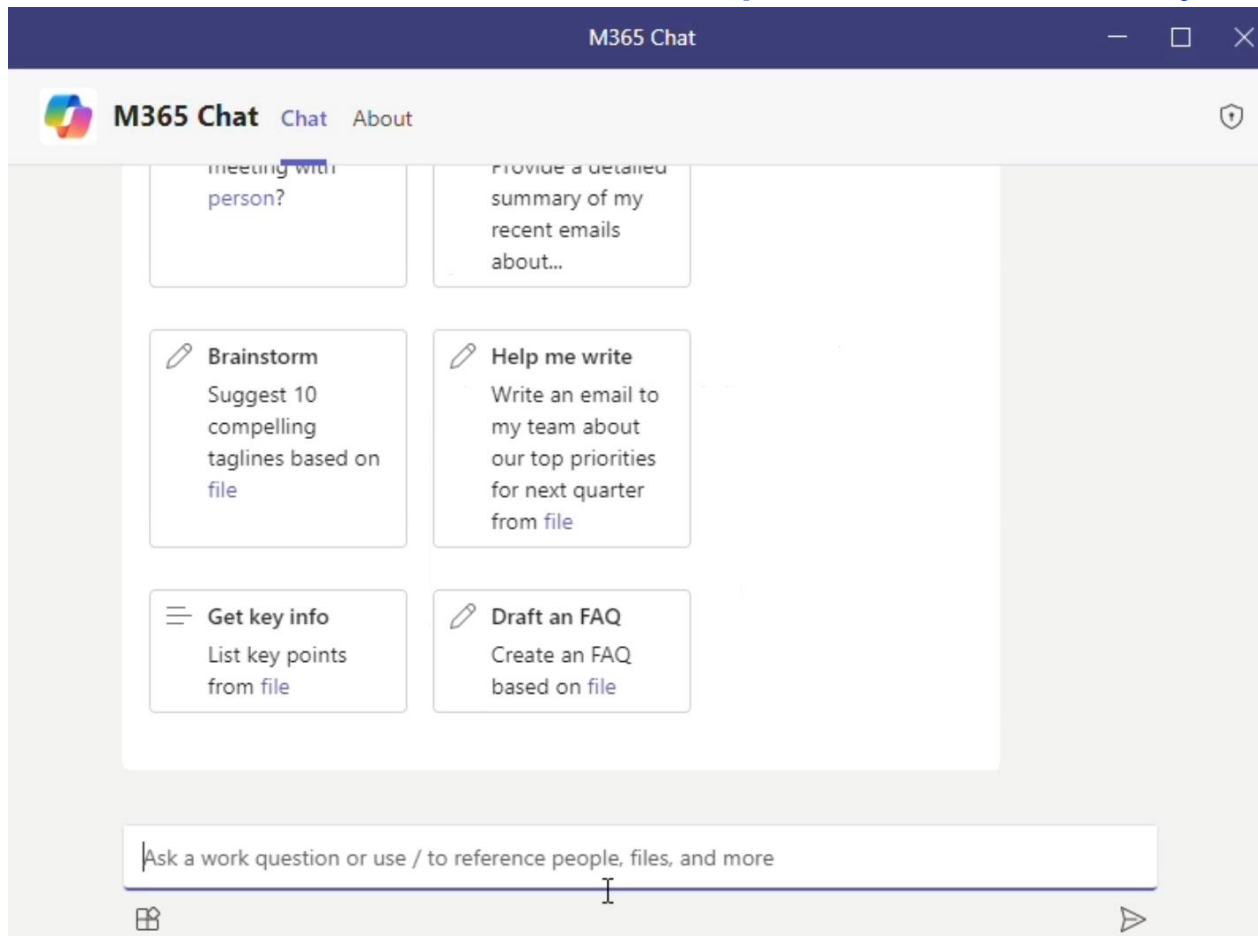
Lukee, ymmärtää viestejä, analysoi dataa, käsittelee ei-strukturoitua dataa





Kontaktin käsittelyaika jopa -50%

# Kontekstia ymmärtävä SUPERHAKU poistaa monta työvaihetta



The screenshot displays the M365 Chat application window. At the top, the title bar reads "M365 Chat" with standard window controls. Below the title bar, the application header includes the Microsoft logo, the text "M365 Chat", and navigation links for "Chat" and "About". A shield icon is visible in the top right corner of the header.

The main content area features a grid of six AI-powered prompts, each with a pencil icon:

- meeting with person?**
- Provide a detailed summary of my recent emails about...**
- Brainstorm**  
Suggest 10 compelling taglines based on file
- Help me write**  
Write an email to my team about our top priorities for next quarter from file
- Get key info**  
List key points from file
- Draft an FAQ**  
Create an FAQ based on file

At the bottom of the interface, there is a text input field with the placeholder text "Ask a work question or use / to reference people, files, and more". Below the input field, there is a small grid icon on the left and a right-pointing arrow icon on the right.

# Tekoäly osana asiakasrajapinnan bisnesprosesseja

## Neljä suosituinta käyttötapausta



### AI SUPERHAKU

Haut yrityksen omasta sisäisestä datasta luonnollisella kielellä kuin ChatGPT:llä.

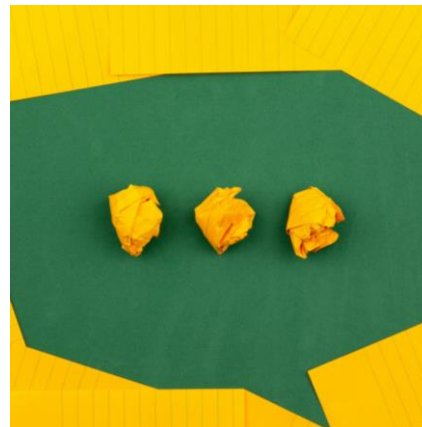
Kontaktin käsittelyaika -50%



### AI SÄHKÖPOSTIN KÄSITTELIJÄ

Eroon yhteydenottolomakkeista.

lisätietopyyntöjä -50%,  
ratkaisuaika -50%.



### AI SIMULTAANITULKKAUS

Asiakas ja asiantuntija käyttävät kumpikin omaa kieltään dialogissa (puhe ja teksti).

Yli 60 kieltä



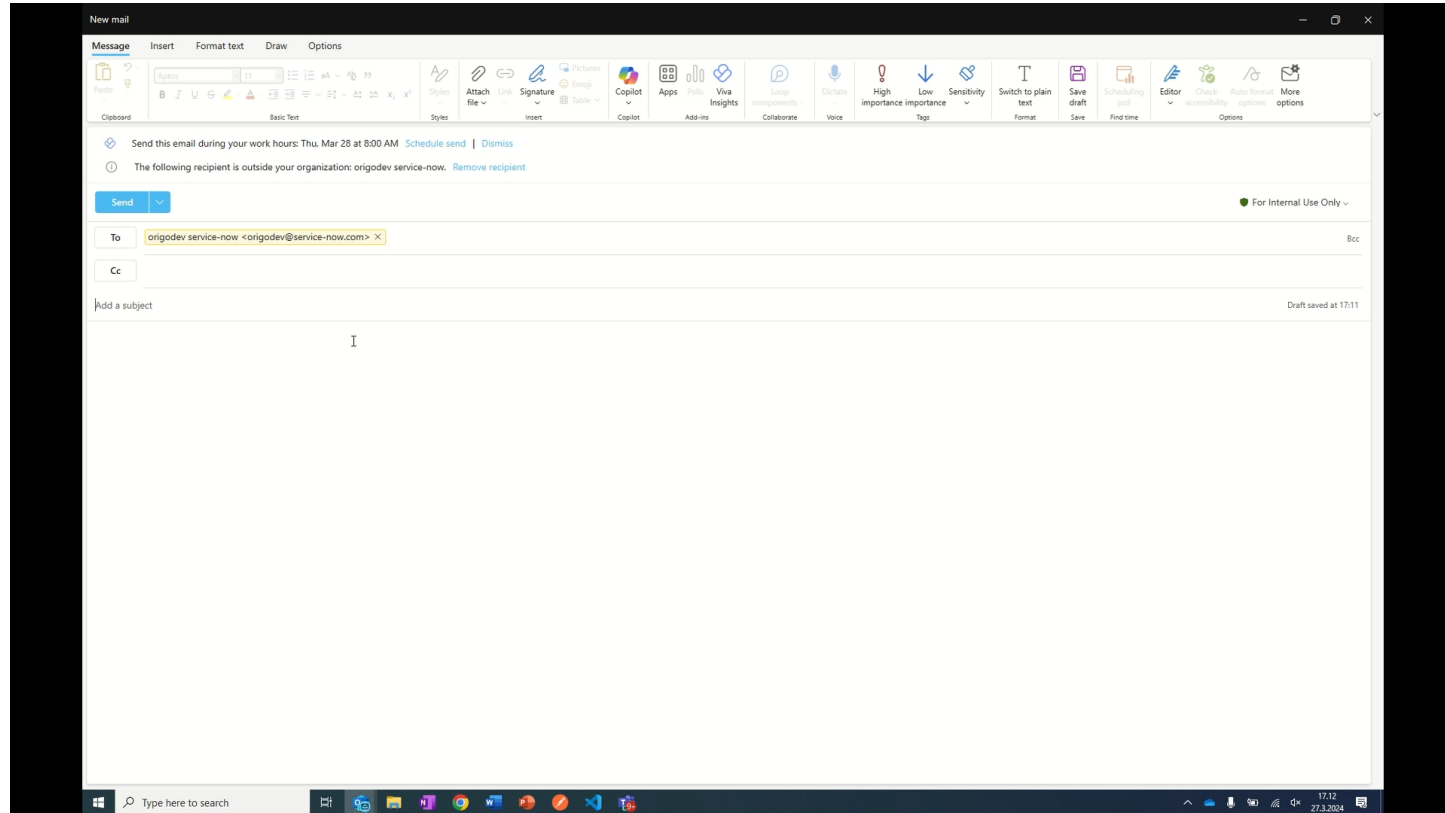
### AI TIEDONSYÖTTÖ

Reaaliaikainen litterointi ja tiedon syöttö suoraan puhekanavasta.

Vähemmän naputtelua ja virheitä.

# Lisätietopyyntöjen määrä -40-60%, ratkaisuaian parantuminen n. 50%

## Sähköpostikäsittelijällä eroon yhteydenottolomakkeista



Palvelua yli 60 kielellä, tietämuskantojen käännostarve poistuu  
Simultaanitulkkauksella eroon kielimuureista



Kontaktin jälkeinen manuaalinen tiedonsyöttö poistuu, 30-50% käsittelyajasta säästyy  
Asiakaskontaktin olennaiset asiat talteen  
reaaliaikaisella litteroinnilla ja automaattisilla yhteenvedoilla

elisa  
IT BU  
CX Business  
Solutions

Ville Ruutu

Jussi Ruutu

# Mitattavia liiketoimintahyötyjä

Kuinka paljon hukkaa asiointitapahtumasta voisi poistaa AI:n avulla, ottaen huomioon, että kontaktin loppuunsaattaminen vaatii (joskus jopa lakisääteisesti) aina asiantuntijan.

Laskennassa käytetty 500 000 kontaktin vuosivolyymia.

## Asiakasrajapinnan työvoimakustannus

Kuukausi	3 900,00 €
Päivä (20 työpäivää/kk)	195,00 €
Tunti	26,00 €
Minuutti	0,43 €

Kustannus 5 min kontaktille (ihmisi asiakaspalvelija käsittelee kontaktin)	2,17 €
Kustannusarvio AI-avustajan käyttöönoton jälkeen (50% työstä AI-avustajalle)	1,08 €

## Tuottavuusparannus:

Kontakteja päivässä	1370
Kulusäästö per päivä	- 1 482 €
Kulusäästö per kk	- 44 450 €
Kulusäästö per vuosi	- 533 402 €



*elisa*

DIGITALISAATIO  
KESTÄVÄ  
TULEVAISUUS

Kiitos!