



# Tekoälyä asiakaspalveluun

Heikki Saxén, AI/ML Lead  
Entteri Professional Software Oy

# Suun terveydenhuollon potilastietojärjestelmä

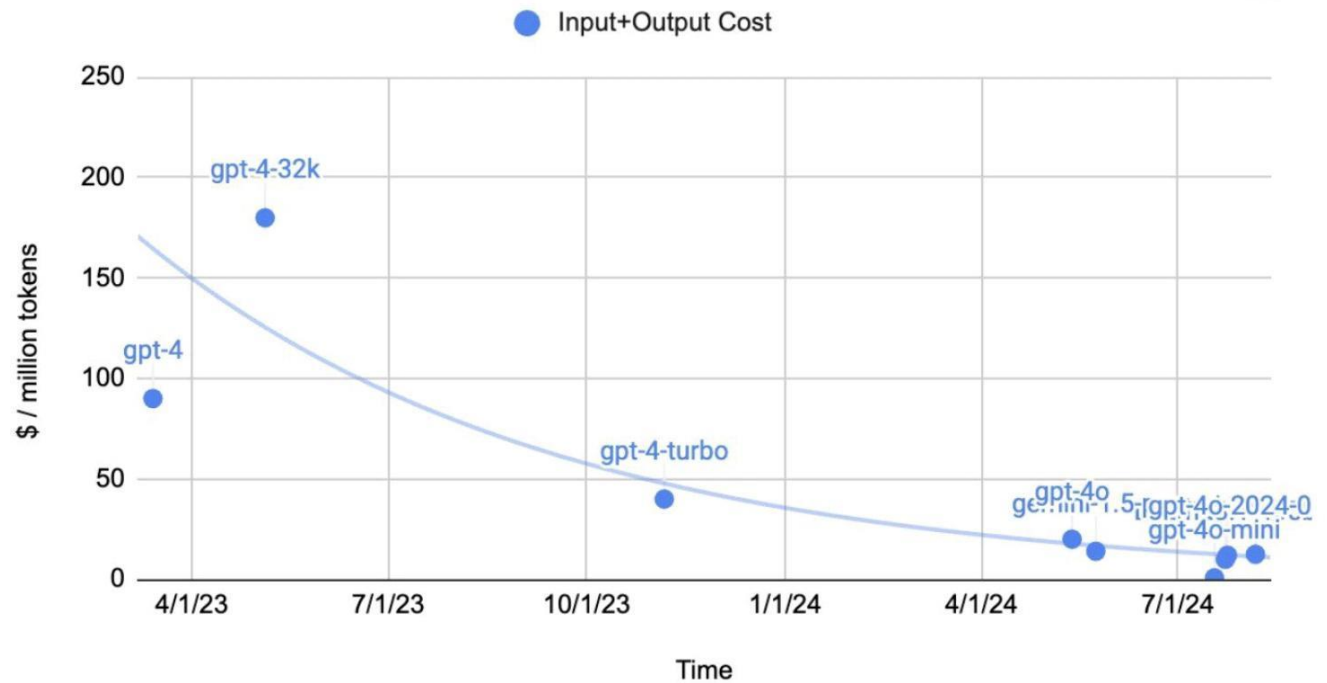
---

Kuka tätä oikein osaa käyttää?



# Peruslähtökohtana laatu & hinta

Token Cost of GPT-4 level models over time



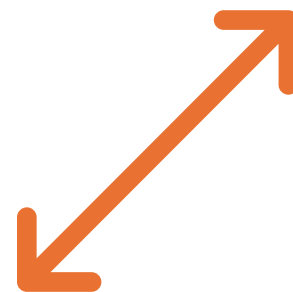
Cost for 2 million tokens (input+output) decreased from \$180->\$0.75 in 2 years. 240x cheaper

# Case Helvi: Uusia mahdollisuuksia?



**Peruslähtökohta: AssisDentin ohjeiden asiakaspalvelu 24/7 & matalalla kynnyksellä**

Kokemukset pilotista positiivisia, nyt menään kohti tuotantoa



**Uudet mahdollisuudet mm.**

Tuen laajentaminen eri kielille (myös puheena)

Integroiminen ohjelmiston käyttöön ja tätä kautta uusi käytötapa (vrt. Copilot)

# Case Helvi: Keskeiset haasteet?

- Kielimallit eivät sisällön suhteen täysin hallittavissa
  - Ongelma varsinkin, jos tiedon oltava ehdottomasti oikein tai jos käytetään ohjelmiston käyttöliittymänä
- Käytössä pilvipalveluiden kielimallit, joissa tarjonta muuttuu



## Maksupalveluyhtiö Klarna aikoo irtisanoa lähes puolet, syynä tekoäly

**Tekoäly** | Maksupalveluyhtiö Klarna aikoo hyödyntää tekoälyä yhä enemmän parantaakseen kannattavuutta ja vähentääkseen samalla henkilöstöä.



Klarna aikoo jatkossa hyödyntää tekoälyä yhä enemmän. Kuva: Jonas Walzberg / DPA



**Veli-Pekka Lehtonen HS**

29.8. 20:43

**MAKSUPALVELUYHTIÖ** Klarna aikoo jatkossa hyödyntää tekoälyä yhä enemmän parantaakseen kannattavuutta ja vähentääkseen samalla henkilöstöä. Pyrkimyksenä on irtisanoa lähes puolet työntekijöistä.

Yhtiön suunnitelmista kertoo talouslehti [Financial Times](#).

**YHTIÖN** toimitusjohtaja **Sebastian Siemiatkowski**n mukaan Klarna voisi lähivuosina työllistää enää noin 2 000 henkeä sen jälkeen, kun tekoälyä päästään hyödyntämään markkinoinnissa ja asiakaspalvelussa.

”Emme voi vain tehdä enemmän vähemmällä, vaan voimme tehdä paljon enemmän vähemmällä”, Siemiatkowski totesi alkuvuikosta.

Toimitusjohtaja ei halunnut nimetä vähennyksille tarkempaa takarajaa.



# Summa summarum

- Sanoisin oman kokemuksen pohjalta, että käytännössä haasteita on vähemmän kuin voisi ajatella
- Mahdollisuuksia on monia ja parhaita käyttökohteita ei ole vielä edes varmaankaan keksitty – itse pohdimme AI:n tuomista ohjelmistoon hyvin laajalla skaalalla
- Toisaalta odotuksetkin ovat usein jo varsin ylimitoitettuja ja näissä tulee varmasti takapakkeja



Mitä  
ajattelette?

- Kiitos! Olisi mukava käydä keskustelua teemasta kanssanne.
- Voitte ottaa yhteyttä myös LinkedInissä & [heikki.saxen@entteri.fi](mailto:heikki.saxen@entteri.fi)

