

**5 käytännön
esimerkkiä
GenAI-haun
hyödyntämiseen
liiketoiminnassa**

yes!

HiO





Generatiivinen tekoäly mullistaa tavan, jolla yritykset etsivät ja tulkitsevat dokumenttejaan. Suuristakin tietokannoista voi löytää keskustelevalle tavalla relevantin tiedon ja **hyödyntää sitä esimerkiksi asiakaspalvelussa, myynnissä tai operatiivisen toiminnan tehostamisessa.**

Menetelmä on yllättävän kustannustehokas ja erittäin tietoturvallinen. Generatiivinen tekoäly kun ei säilö tietoa, vaan se ainoastaan tulkitsee hakutulokset.



Jonas Pomoell, HiQ:n AI Lead Consultant antaa viisi käytännön esimerkkiä siitä, miten voit hyödyntää generatiivista hakua liiketoiminnan ja kilpailukyvyn tehostamiseksi.

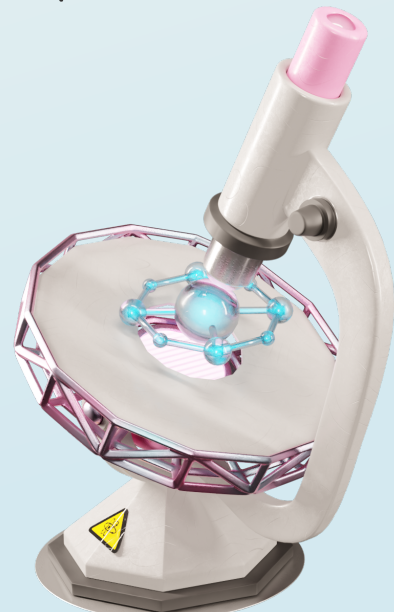
1

Laatua ja tehokkuutta asiakaspalveluun

Esimerkiksi vakuutusalaan liittyy monimutkaisia käytänteitä, jotka kuormittavat asiakkaiden palvelua. Työntekijät joutuvat käymään läpi valtavia tietomääriä lyhyessä ajassa. Tällöin generatiivinen tekoäly on äärimmäisen hyödyllinen apuväline, jonka avulla voi **analysoida asiakkaan pyyntöjä, poimia olennaista tietoa ja luoda vastauksia jopa reaaliaikaisesti**. Vastauksien varmentamiseen tarvitaan ihmisen työpanos.

Generatiivista hakua voi hyödyntää chatbotin muodossa, sähköpostissa tai puhelinpalvelussa. On kuitenkin olennaista muistaa, että ennen tekoälyn soveltamista asiakaspalveluprosessien tulee olla selkeästi määriteltyjä.

”GenAI ei itsessään ratkaise ongelmia tai saa asiakkaita taianomaisesti omaksumaan sen käyttöä. Jos halutaan esimerkiksi, että asiakkaat kysyisivät GenAI:lta apua sen sijaan, että he lähettäisivät sähköpostia asiakaspalvelutiimille, tulee varmistaa, että uusi ratkaisu istuu asiakaspalveluprosessiin. Usein tarvitaan palvelumuotoilua ennen kuin GenAI saadaan menestyksekkäästi käyttöön”, korostaa Pomoell.



2

Parempaa tiedon jakoa kenttätöskentelyyn

Esimerkiksi insinööri- ja huoltopalveluja tarjoavien yrityksen työntekijät saattavat usein työskennellä asiakaskohteissa ympäri maan. Jotta nämä ammattilaiset voivat tehdä työtään, tarvitsevat he pääsyn erilaisiin järjestelmiin, komponentteihin ja ohjekirjoihin. Tiedon hankkiminen eri paikoista voi olla aikaa vievää.



Mitä jos tarvittavat tiedot tuotaisiinkin suoraan mobiilisovellukseen? GenAI:n avulla ohjeistukset voi tuoda käyttäjäystävälliseen, vaiheistettuun muotoon.

”GenAI-hakukoneet ovat mahtavia, sillä ne ovat niin kutsuttuja “headless”-ratkaisuja, jotka eivät rajoitu tiettyyn käyttöliittymään. Toisin sanoen hakua voidaan käyttää mobiilisovelluksessa, verkkosivustolla tai periaatteessa missä tahansa sitä tarvitaankaan. Käytön ei tarvitse rajoittua tyypillisiin chatteihin tai chatbotteihin, joita olemme tottuneet näkemään”, Pomoell muistuttaa.

3

Myyjien ja asiakkaiden tukeminen tuotteiden valinnassa

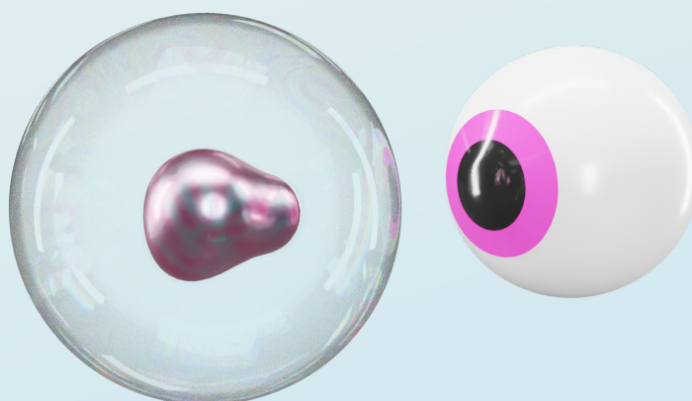
GenAI on **oiva tuotehaun suoraviivaistaja, joka toimii henkilökohtaisen ostoavustajan tavoin.**

GenAI-haulle voi kuvata tarpeensa, esimerkiksi: “Näytä kaikki punaiset polkupyörät, jotka maksavat alle 1000 euroa ja sopivat metsäpoluilla ajoon”. Pomoell uskoo, että generatiivinen tekoäly voi mullistaa verkkokauppojen tuotehaun.

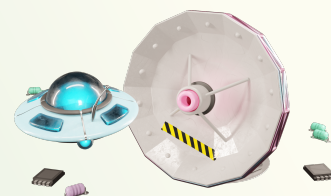
Google Cloud -tutkimuksen mukaan lähes 72 prosenttia yhdysvaltalaisista vähittäiskauppapäättäjäistä tulee ottamaan GenAI-tekniikoita käyttöön vuonna 2024.

”Vaikka käyttökohteet voivatkin vaihdella, yksi relevantti kulma on GenAI-avusteinen tuotehaku, joka vastaa kokeneen myyjän tuomaa panosta sopivimman tuotteen löytämiseksi. Trendi on rantautumassa myös Pohjoismaihin”, arvioi Pomoell.

GenAI-tuotehakuun voi tutustua esimerkiksi **Walmartin verkkokaupassa**, jossa se otettiin käyttöön tammikuussa 2024.



Generatiivinen haku mahdollistaa myös ns. “machine customer” -trendin yleistymisen, missä esimerkiksi kahvikone havaitsee automaattisesti kahvikapselien vähenemisen ja tekee tilauksen kilpailuttaen lähimmät kahvikapselitoimittajat. **Gartner** ennustaa, että vuoteen 2030 mennessä automaattibotit tekevät 25 prosenttia kaikesta ostamisesta.



4

Yksinkertaisempaa tuotehallintaa: lisää tehokkuutta ja myyntiä

Valmistavan teollisuuden yritykset pyrkivät helpottamaan sekä jälleenmyyjänsä että loppuasiakkaidensa elämää. Usein tuoteinfo ja -ohjeistukset ovat PDF-muotoisina liitteinä, Excel-taulukoina ja osana nettisivujen tekstiä.

Tiedon löytyminen saattaa olla tuurista kiinni ja hidastaa tuotteiden myyntiä monessa portaassa. Mitä jos valmistaja käyttäisikin GenAI-hakua verkkosivustollaan?

Näin **kuka tahansa voi löytää tarvittavan tiedon helposti ilman kymmenien tiedostojen availua.**

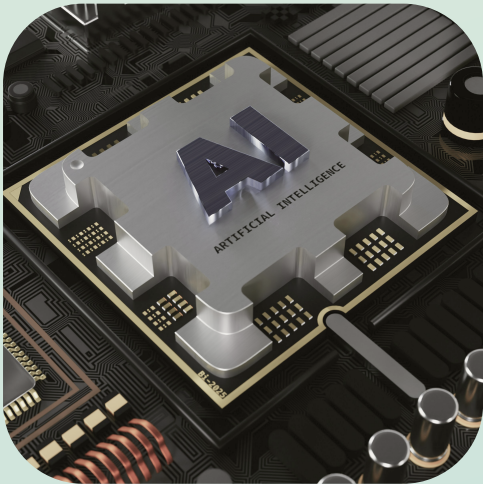
GenAI-haun paras puoli on, että **kysymykset voi esittää omalla kielellä – riippumatta lähdemateriaalin kielestä.** Näin voi vähentää merkittävästi asiakastuen kuluja, luoda parempia asiakaskokemuksia sekä vauhdittaa myyntiä.

5

Sujuvaa dokumenttien hallintaa

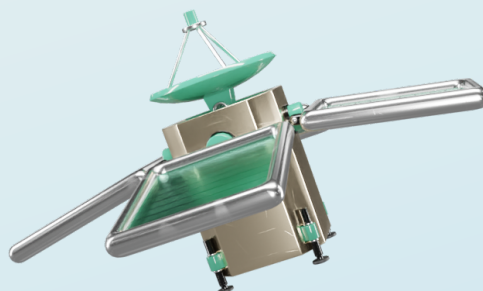
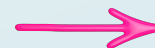


Sopimusten, yhteistyöehdotusten ja muiden dokumenttien hallinta on aikaa vievää ja kankeaa. Luomalla järkeväen tietokannan, johon yhdistetään GenAI-haku, yrityksen työntekijät voivat löytää oikeat paperit helposti. Haku voidaan toteuttaa esimerkiksi kirjoittamalla: **“Näytä kaikki 2023 aikana tehdyt sopimukset, jotka sisältävät lausekkeen IPR-oikeuksista”** tai **“Etsi kaikki työharjoitteluun liittyvät työsopimukset”**.



Generatiivisella tekoälyllä voi suoraviivaistaa moneen työtehtävään liittyvää työskentelyä. Lisäksi voidaan **varmistaa palveluiden ja viestinnän johdonmukaisuus isoissakin organisaatioissa** ja säästää aikaa käyttämällä kertaalleen hiottuja sopimuslausekkeita.

[Lue lisää AI-, Data- ja Automaatio-palveluistamme](#)



HiQ

Me HiQ:lla yksinkertaistamme ihmisten elämää käyttämällä teknologiaa, designia ja luovuutta älykkäiden ratkaisujen ja yritysten rakentamiseksi.



Olemme vakuuttuneita siitä, että teknologian panostaminen on paras tapa tehdä maailmasta parempi, kestävämpi, sujuvampi, turvallisempi – ja hauskempi. Palvelutarjontamme kattaa koko kehitysketjun ideasta valmiiseen palveluun ja palvelun elinkaaren aikaiseen tukeen ja jatkokehitykseen.

Suomen lisäksi HiQ-konserni palvelee kansainvälisiä markkinoita neljässä eri maassa 17 toimiston ja yli 2000 asiantuntijan voimin. HiQ perustettiin vuonna 1995 ja vuodesta 2020 alkaen meidät on omistanut Triton.

Kiinnostuitko? Ota yhteyttä.

myynti@hiq.fi

[+358 9 4355 860](tel:+35894355860)

hiq.fi

