

eficode

PALVELUMUOTOILU JOHTAMISESSA JA TRANSFORMAATIOSSA

10.10.2024

**Johanna Haliseva
Maria Wan**



Johdanto

Osallistuimme [Service Design Global konferenssiin](#) Helsingissä 3.-4.10.2024. Konferenssissa oli lukuisia innostavia puheenvuoroja. Webinaarissamme kerroimme ajatuksiamme konferenssin annista, ja nämä oivallukset on koottu yhteen tähän materiaaliin.

Koska olemme digitaalisten palveluiden ammattilaisia, nostomme liittyvät päivänpolttavaan puheenaiheeseen: kuinka organisaatiot voivat navigoida valtavaa vauhtia kehittyvän tekoälyn keskellä ja mitä niiden tulisi ottaa huomioon sen hyödyntämisessä? Aihe on sama, jota pohdimme työssämme asiakkaiden kanssa.

Toivotamme inspiroivia lukuhetkiä!

Johanna Haliseva, Lead Service Designer
Maria Wan, Team Lead UX & Design
Eficode



Tekoälyn lentotunnit

Tekoälyn kehittymisen kiihtyvä tahti tuo mahdollisuuksia (ja paineita) uudistaa palveluja. **AI hype** on läsnä, mutta tarvitsemme syvempää ymmärrystä tekoälyn tarjoamista mahdollisuuksista sekä rajoitteista.

Valmiita ratkaisuja ei vielä ole. Siksi organisaatioissa on tärkeää ottaa aikaa tekoälyn "lentotunteihin", eli käytännön kokeiluihin, joiden avulla voidaan löytää yhdessä parhaita keinoja tekoälyn hyödyntämiseen omassa organisaatiossa.

Tekoälyn integrointi tiimityöhön ja yhdessä oppiminen uuden asian äärellä on tärkeää. Tarvitaan erilaisia näkemyksiä, jotta voidaan kehittää kestäviä ja vaikuttavia ratkaisuja. Palvelumuotoilun avulla voidaan tuoda yhteen eri sidosryhmiä yhdessä luomaan uusia tekoälyn hyödyntämiseen pohjautuvia ratkaisuja.



Puuttuvat säännöt

Organisaatioissa on kriittistä pohtia **missä, miten ja kenelle** tekoäly tuottaa hyötyä. Tekoälyä ei tarvita kaikkialla ja sen käyttö sisältää myös riskejä. Tämä tekoälyn uusi aikakausi on vielä ns. villiä länttä: meillä ei ole yhteisesti sovittuja sääntöjä tai eettisiä ohjenuoria, ei kattavaa ymmärrystä tekoälyn rajoittuneisuudesta tai sen tarjoamista ristiriidoista päättelyssä.

Vakiintuneet käytännöt puuttuvat. Lainsäädäntö tulee jäljessä. Organisaatioissa onkin kriittisen tärkeää tunnistaa **tekoälyn käyttöön liittyviä riskejä** ja miettiä myös ne ikävät skenaariot: mikä voi mennä pieleen?

Palvelumuotoilun ja osallistamisen avulla voidaan ratkoa, miten tekoälyä hyödynnetään organisaatioissa kestävästi ja eettisesti, ja miten tunnistettuja riskejä voidaan hallita osana organisaation prosesseja.

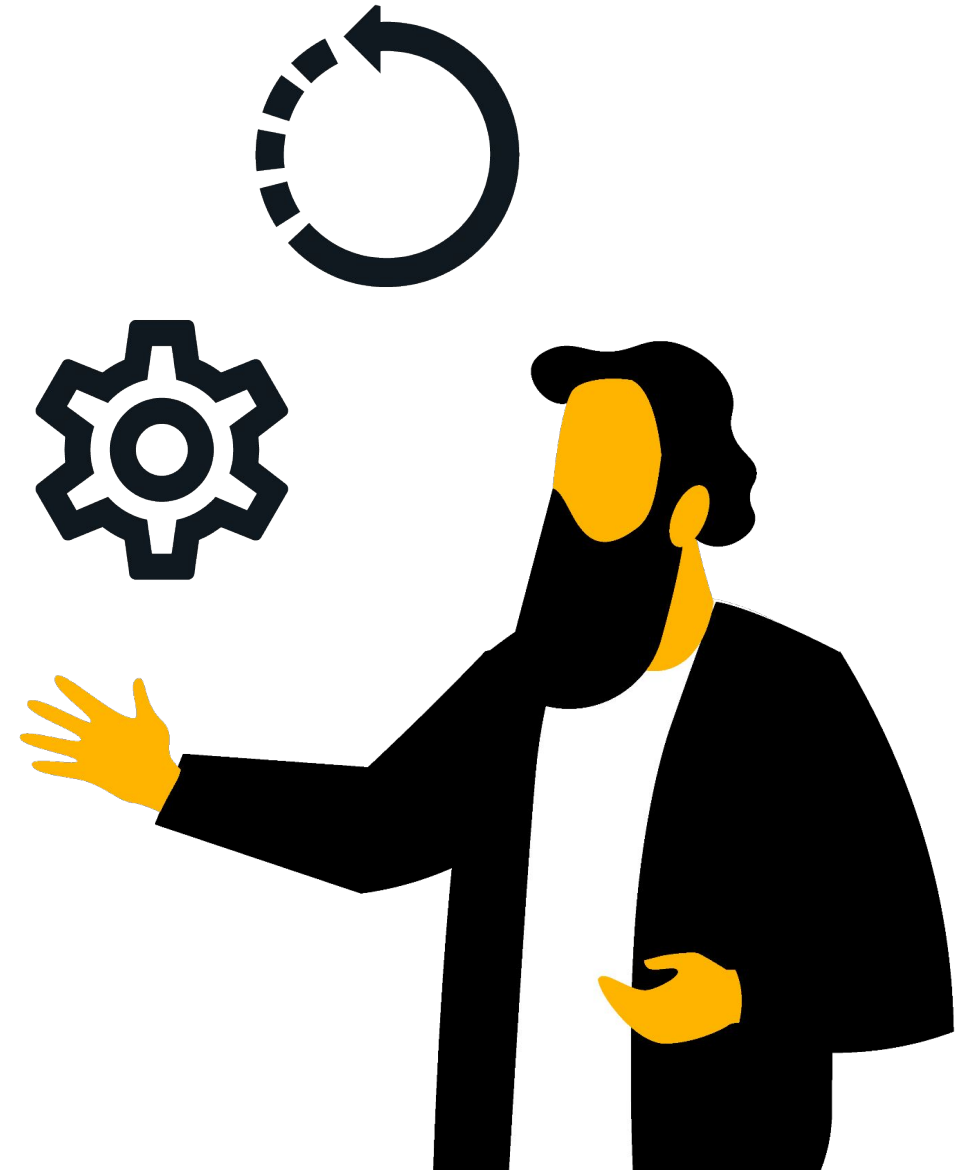


Tekoälyväsymys on totta

Tekoälyavusteiset ratkaisut kehittyvät valtavan nopeasti, mutta **me ihmiset sopeudumme hitaasti**. Osa meistä on AI:sta innoissaan, osa taas hyvin kriittisiä. Aivomme eivät sopeudu AI:n kehitysvauhtiin. Tämä näkyy myös organisaatioissa, joissa työskentelemme.

Generatiivinen tekoäly tuottaa uupumatta loputtoman määrän uutta tietoa ja vaihtoehtoja, eikä kaikki ole laadukasta. Me ihmiset joudumme arvioimaan tekoälyn tuottamia ratkaisuja ja kuratoimaan niitä.

Tämä voi muodostua aikasyöpöksi ja aiheuttaa tekoälyväsymystä. Tiimeille tilanne voi aiheuttaa myös paljon **keskusteluvelkaa**, kun pitäisi pysyä mukana tekoälyn tuotteliaisuudessa ja hakea yhteistä ymmärrystä, sekä tehdä jatkuvasti uusia päätöksiä.



Palvelumuotoilun avulla voi helpottaa tekoälyväsymystä

eficode

Palvelumuotoilun lähestymistavassa pyritään ymmärtämään ihmisten tarpeita ja suunnittelemaan niihin soveltuvia ratkaisuja. Uusien työkalujen käytössä kannattaa olla hereillä ja tutkia missä ihmisten sopeutumisessa uuden teknologian käyttämiseen on kitkaa.

Tutkimalla käyttäjien huolia ja tarpeita voidaan ymmärtää, kuinka **käyttäjäpolut** voidaan suunnitella paremmiksi, esimerkiksi havainnollistaen osana palvelua, kuinka tekoälyä voi ja kannattaa hyödyntää.

Muotoilun avulla voidaan myös tuoda ihmisiä yhteen miettimään tekoälyä ohjaavia **laatukriteerejä ja vaatimuksia sekä ohjeita**, ja siten tukea vähemmän kuormittavaa tapaa hyödyntää tekoälyä organisaatioissa.



AI-agentit palveluiden uutena kohderyhmänä



Tekoälyagentit osana palveluekosysteemiä

Tekoälyn nopea kehittyminen tuottaa uudistumisen paineita ja tarpeita palveluille. Organisaatiot joutuvat miettimään, miltä osin tekoälyn toiminta mahdollistetaan osana palveluja. Tämä liittyy palveluiden tuottamiseen, mutta myös niiden käyttämiseen.

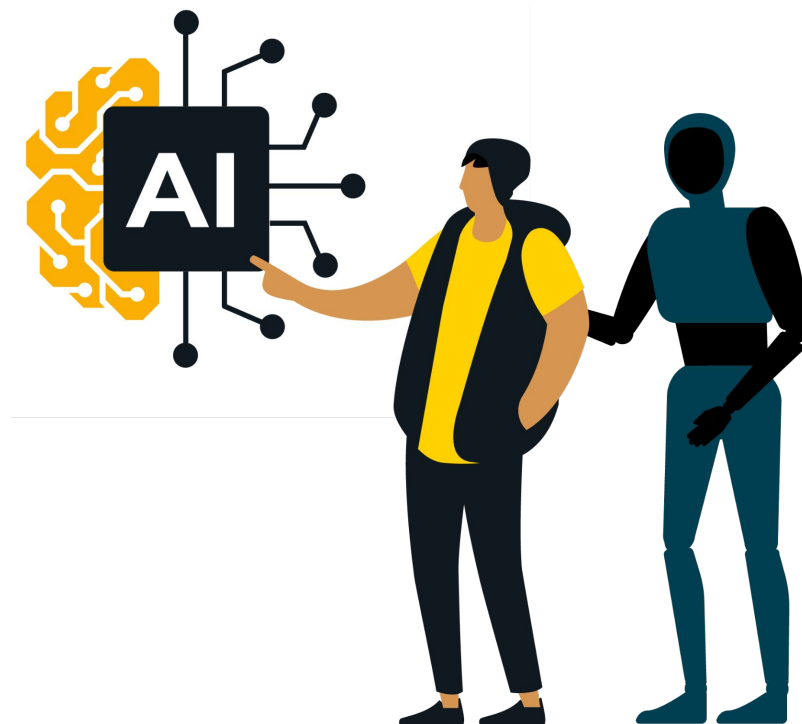
Palveluiden evoluutiossa olemme tehneet digiloikkaa jo pitkään, mutta nyt meidän tulee ottaa huomioon myös **tekoälyavusteiset toimijat palveluidemme ekosysteemissä.**

AI-agentti kuulosti scifiltä vielä hiljattain. Nyt ne tulevat osaksi palveluita rytinällä, ja palveluntarjoajien tulee käsittää ne palveluiden uutena kohderyhmänä.

Palvelumuotoilu tukee tekoälyn roolia palveluissa

AI-agentit ovat tekoälyä hyödyntäviä virtuaalisia toimijoita, jotka pystyvät suorittamaan itsenäisesti tehtäviä. Ne pyrkivät etsimään määritellystä ympäristöstä tietoa ja pystyvät myös hakemaan ratkaisuja ongelmiin ilman ihmisen välitöntä ohjausta. Tekoälyagenteista tulee uusi sidosryhmä sekä palveluiden käyttäjinä että niiden mahdollistajina. Tämä vaatii **uudenlaista käyttökokemuksen suunnittelua.**

Palvelumuotoilu auttaa siinä, että AI-agenteille määritellään selkeät roolit, tarpeet, ohjeet ja toimintamallit, jotka varmistavat, että tekoälyavusteiset toimijat tukevat parhaalla mahdollisella tavalla meidän ihmisten tarpeita.



“Human in the loop” päätöksenteon mallina

Tekoäly (AI) työkaluna tehostaa työtä, mutta sen onnistunut hyödyntäminen vaatii tasapainoa tekoälyjohtaisen automaation ja inhimillisen päätöksenteon välillä. Tekoäly voi tukea työntekijöitä analysoimalla valtavia määriä dataa ja antamalla siihen perustuvia suosituksia, mikä nopeuttaa monien työtehtävien hoitamista. Samalla “human in the loop”-lähestymistapa säilyy kriittisen tärkeänä.

Vaikka AI tehostaa prosesseja, organisaation päätösten tulee edelleen perustua ihmisten ymmärrykseen ja asiantuntemukseen. Kun ihminen säilyy päätöksentekijänä, voidaan varmistaa, että teknologia palvelee aidosti organisaation, työntekijöiden ja muiden sidosryhmien tarpeita.

Palvelumuotoilua hyödyntävä ajattelu auttaa varmistamaan, että tekoälyratkaisut suunnitellaan ihmisten tarpeiden ympärille, jolloin teknologia tukee parempaa työntekijäkokemusta, asiakaskokemusta ja organisaation tavoitteita.



Yhteenveto

Organisaatiot tarvitsevat AI-strategian ja keskustelua siitä, mitä hyötyjä tekoälyn hyödyntäminen voi tuottaa organisaatioille. Valmiita vastauksia ei ole, palvelumuotoilun avulla voidaan raivata tilaa learn by doing-lähestymiselle.

Palvelumuotoilu tarjoaa ihmislähtöisen näkökulman ja hyviä työkaluja sekä menetelmiä tekoälyavusteisten ratkaisujen onnistuneeseen käyttöönottoon organisaatioissa.

Tekoäly tulee rytinällä ja muuttaa toimialoja sekä kilpailua. Organisaatioiden tulee miettiä, kuinka ottaa tekoälyn hyödyntäminen osaksi strategiaa ja sekä pohtia miten se vaikuttaa niiden palveluihin, prosesseihin, asiakaskokemukseen ja työntekijäkokemukseen.

AI-agenttien myötä tekoäly tulee osaksi käyttäjäkokemusta ja palvelupolkua. Palvelumuotoilun avulla voidaan määritellä tekoälyagenttien tarpeet ja rooli sekä varmistaa, että ne palvelevat ihmisasiakkaita optimaalisella tavalla.



Kiinnostaako AI ja palvelumuotoilu?

eficode

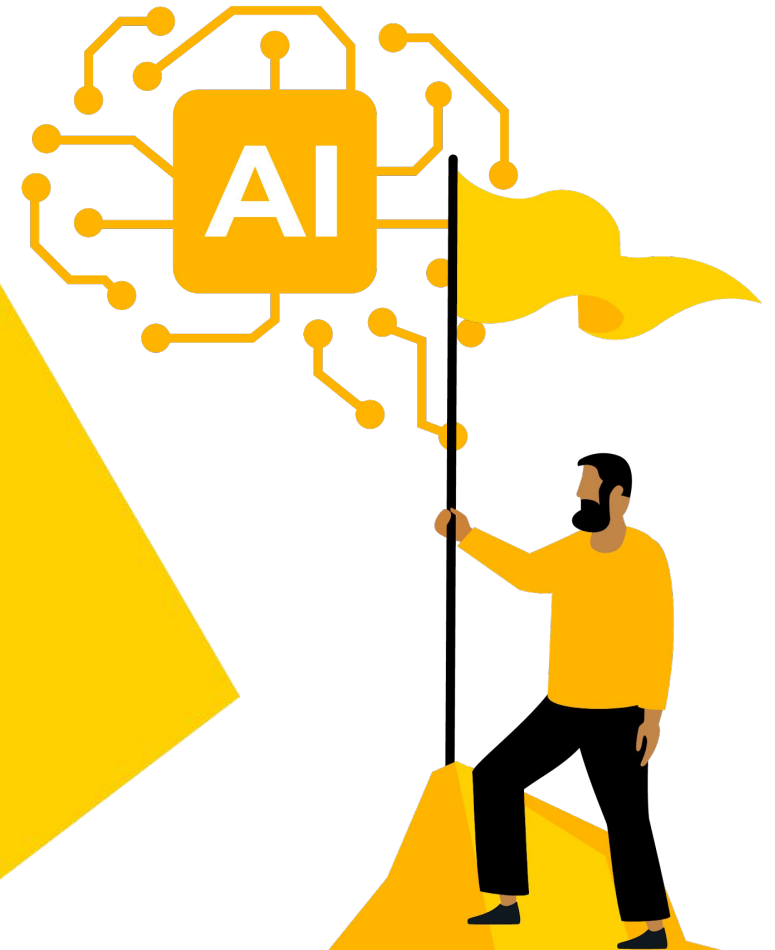
Varaa meiltä noin 45 minuutin mittainen maksuton keskustelu siitä, miten teillä voitaisiin edistää tekoälyn hyödyntämistä ja käyttöönottoa palveluissa.

timo.bruns@eficode.com

040 777 7106

maria.wan@eficode.com

040 586 8899



Kiitos!

eficode

 linkedin.com/company/eficode

 twitter.com/Eficode

 facebook.com/eficode/

For more info, visit www.eficode.com

