

TEKOÄLYBOTIT JA -AGENTIT

MITEN ASIAANTUNTIJATASON
AI VALJASTETAAN
AIDOKSI KILPAILUEDUKSI?



MITÄ LEVYLTA LÖYTYY

I. Johdanto

2. Miksi tästä pitäisi välittää juuri nyt?

3. Tekoälybotti vs. chatbot

4. Arkkitehtuuri lyhyesti: miten botti toimii

5. Käyttötavat ja liiketoimintahyödyt

6. Milloin tekoälybotti on oikea ratkaisu?

7. Käyttöönotto RockOnin tyyliin

8. Mitä hyvä botti vaatii onnistuakseen?

9. Chateista kohti autonomisia agentteja

10. Case Sumi Oy: 1 200 keskustelua kuukaudessa

II. Bookkaa demo

12. RockOn

JOHDANTO

Tekoäly ei ole enää teknologinen kokeilu eikä markkinointiosaston hauska työkalu. Se on vedenjakaja yrityksen operatiiviselle tehokkuudelle ja asiakaskokemukselle.



Samalla kun asiakkaiden vasteajalle asettamat vaatimukset kiristyvät, liiketoimintajohto etsii keinoja skaalata toimintaa ilman rekrytointipainetta tai kiinteiden kulujen kasvua. Tekoälybotti vastaa juuri tähän: se soittaa firmasi taajuudella 24/7, eikä koskaan pyydä kahvitaukoja sekä on aina saatavilla.



Tämä whitepaper leikkaa läpi tekoälyhypen. Käymme läpi, miten modernit, yrityksesi omaan dataan sidotut tekoälybotit toimivat, miten ne integroidaan osaksi liiketoimintaprosessejasi ja miten varmistetaan, että tekoäly soittaa tietoturvallisesti organisaatiosi sääntöjen puitteissa.

Sinun ei tarvitse olla Sam Altman tai Dario Amodei onnistuaksesi tekoälyn kanssa. Tarvitset selkeän tavoitteen, oman datan ja kumppanin, joka tietää miten saada homma soimaan.



2 MIKSI TÄSTÄ PITÄISI VÄLITTÄÄ JUURI NYT?

Monessa kasvuhakuisessa yrityksessä kipupisteet ovat identtisiä: ruuhkautuminen, reagoinnin hitaus ja työajan hukkaaminen vähemmän mielekkäisiin tehtäviin.

Kuulostaako nämä kipupisteet tutuilta?

- ▶ Asiakaspalvelu ruuhkautuu sesonkien mukana.
- ▶ Myyntiliideihin ei ehditä reagoida minuuteissa.
- ▶ Sisäinen tieto on hajallaan eri järjestelmissä.
- ▶ Asiantuntijoiden työaika valuu tiedonhakuun ja toistuviin kysymyksiin.
- ▶ Palvelun laatu notkahtaa joka kerta kasvun mukana.

Jos näitä rutiineja ei automatisoida, riskinä on jäädä kilpailijoiden jalkoihin, jotka pystyvät tarjoamaan välittömän palvelukohtaamisen ja tehokkaammat prosessit.

Kyse on skaalautuvuudesta. Tekoäly mahdollistaa moninkertaisen asiakasmäärän palvelemisen samalla asiantuntijatiimillä ilman, että vasteajat venyvät tai uutta porukkaa tarvitsee rekrytoida.

3 TEKOÄLYBOTTI VS. CHATBOT

Monelle sana "chatbot" tuo edelleen mieleen kankean, sääntöpohjaisen valikkopuun, jossa pyörit ympyrää ja lopulta huomaat kirjoittavasi "haluan puhua ihmisen kanssa" samaan ikkunaan, joka juuri väittää olevansa täysin kykenevä auttamaan sinua. Moderni tekoälybotti edustaa kokonaan uutta teknologiasukupolvea: se ymmärtää luonnollista kieltä, tuottaa uusia vastauksia ja hyödyntää laajaa tietomäärää keskustelun aikana. Käytännössä tämä tarkoittaa joustavampaa ja aidomman tuntuista vuorovaikutusta asiakkaan tai työntekijän kanssa.

PERINTEINEN CHATBOT	MODERNI TEKOÄLYBOTTI
Toimii sääntöjen ja valmiiden polkujen mukaan.	Ymmärtää kysymykset vapaamuotoisesti.
Tunnistaa vain ennalta määriteltyjä kysymyksiä.	Muodostaa vastauksia dynaamisesti.
Vaatii paljon käsin rakennettuja keskusteluketjuja.	Hyödyntää yrityksesi omaa dataa ja sisältöä.
Jämähtää siihen, mihin se on koodattu.	Oppii ja kehittyy käytön myötä.
Turhauttaa.	Oivalluttaa ja auttaa.

*Chatbot on jukebox: soittaa täsmälleen ne biisit, jotka sinne on syötetty.
Tekoälybotti on bändi: kuuntelee mitä yleisö huutaa lavan eteen ja soittaa keikkaa sen mukaan.*

4 ARKKITEHTUURI LYHYESTI: MITEN BOTTI TOIMII

Yritystason tekoälybotti ei arvaile vastauksia julkisesta internetistä. Sen äly perustuu suuriin kielimalleihin (LLM), mutta toiminta rajataan tiukasti sinun omaan tietoosi.

Tämä toteutetaan RAG-arkkitehtuurilla (Retrieval-Augmented Generation). Käytännössä se tarkoittaa, että botti ei pulautta vastausta omasta päästään, vaan hakee ensin oikean tiedon yrityksesi suojatusta tietopankista ja vasta sen jälkeen muotoilee vastauksen. Tämä on ratkaiseva ero geneerisen ChatGPT-keskustelun ja sinulle räätälöidyn botin välillä.

Kun käyttäjä kysyy jotain, prosessi etenee sekunneissa näin

1. Botti analysoi kysymyksen sisällön ja tarkoituksen.
2. Botti hakee tarvittavan, spesifin tiedon yrityksesi suojatusta tietokannasta tai dokumenteista.
3. Kielimalli muotoilee haetun tiedon pohjalta selkeän ja asiantuntevan vastauksen.

Tietoturva ensin. Liiketoimintakäytössä ratkaisut rakennetaan suljettuun pilviympäristöön (esim. Microsoft Azure). Yrityksesi kriittinen data ja asiakkaiden syöttämät tiedot pysyvät sataprosenttisesti omassa hallinnassasi, eivätkä valu julkisten tekoälymallien opetusmateriaaliksi. GDPR-vaatimukset ja tietosuoja ovat tekoälyrakenteen perusta, eivät jälkikäteen liimattu kerros.

5 KÄYTTÖTAVAT JA LIIKETOIMINTA- HYÖDYT

Tekoälybotit integroituvat saumattomasti sinne, missä tiedon hitaus muodostuu pullonkaulaksi.

Tyypilliset käyttökohteet: nopeimman ROI:n tuovat

- ▶ Asiakaspalvelun ensisijainen kontakti. Vastaa monimutkaisiin tuote- ja palvelukysymyksiin sekunneissa, 24/7.
- ▶ Myynnin ja markkinoinnin AI-assistentti. Keskustelee verkkosivuvierailijoiden kanssa, esikarsii ja pisteyttää liidit CRM-järjestelmään ja ohjaa kuumat asiakkuudet suoraan myyjille.
- ▶ Sisäinen tietopankki ja HR-botti. Hakee työntekijöille organisaation ohjeet, sopimustiedot ja teknisen dokumentaation sekunneissa säästäten sisäisen tuen tunteja.

Konkreettiset liiketoimintahyödyt: selkeää valuuttaa viivan alle

- ▶ Kustannustehokkuus. Rutiininomaisten tukipyyntöjen määrä vähenee, jolloin asiantuntijoiden aika vapautuu korkeamman jalostusasteen työhön.
- ▶ Liidien konversio. Nopeampi reagointi verkkosivuilla parantaa tutkitusti liidien kääntymistä kaupaksi.
- ▶ Skaalautuvuus. Liiketoiminnan ja transaktiomäärien kasvu ei vaadi lineaarista back office -henkilöstön lisäämistä.

Tekoälybotti ei tehosta vain yksittäisiä prosesseja, vaan se mahdollistaa koko liiketoiminnan skaalautumisen kevyemmin. Sama palvelutaso suuremmalle asiakasjoukolle ilman vastaavaa henkilöstön kasvua, sekä kustannustehokkaampaa että nopeammin kasvavaa bisnestä.

6 MILLOIN TEKOÄLY- BOTTI ON OIKEA RATKAISU?

Tekoäly ei ole maaginen ratkaisu, joka korjaa rikkinäiset prosessit. Investointi on ajankohtainen ja kannattava, kun nämä kolme tekijää löytyvät yrityksestäsi:

Ota botti lavalle, kun...

- ▶ Asiakaspalveluun tai sisäiseen tukeen tulee säännöllisesti suuria määriä samantyyppisiä tietopyyntöjä.
- ▶ Sinulla on olemassa laadukasta digitaalista materiaalia (tuotetietoa, ohjeistuksia, FAQ-listoja), johon tekoäly voidaan ankkuroida.
- ▶ Haluat parantaa digitaalisten kanavien konversiota ja asiakaspysyvyyttä.

Älä lähde keikalle, jos...

- ▶ Sisäiset prosessit ovat täysin määrittelemättömiä.
- ▶ Pohjadata puuttuu kokonaan tai on niin sekaista, ettei sitä kukaan löydä.
- ▶ Kukaan organisaatiossa ei vielä omista käyttötapausta.

Jos kaksi viimeistä kohtaa pätevät, tekoälyprojektia kannattaa lykätä, kunnes tietopohja on kunnossa. Hyvä uutinen: senkin remontin voimme aloittaa yhdessä.



7 KÄYTTÖÖNOTTO ROCKONIN TYYLIIN

Demo tunnissa. Go-live kahdessa viikossa. Ei kalvosulkeisia vaan oikea, Azure-pohjainen botti omalla datallasi.

Tekoälyn käyttöönoton ei kuulu olla kuukausia kestävä, raskas IT-projekti. Me RockOnilla tuomme ensimmäisen toimivan demon kuultaville jo tunnissa. Ei staattisena kuvana, vaan toimivana prototyyppinä teidän omalla datallanne. Tuotantovalmis tekoälybotti on käytössä kahdessa viikossa.

VIKKO 0	Valmistelu Määrittelemme yhdessä tavoitteet, käyttötapaukset ja tarvittavan tietopohjan. Sovimme projektin laajuuden ja varmistamme, että botti rakentuu oikeiden liiketoimintatarpeiden ympärille.
VIKKO 1	Kehityksen aloitus Toteutus käynnistyy teknisellä rakentamisella: Azure-ympäristön käyttöönotto, kielimallin valinta, RAG-pipeline (tiedonhaku + generointi), tiedonkeruu ja dokumenttien syöttö järjestelmään.
VIKKO 2	Viimeistely ja testaus Botti viimeistellään tuotantovalmiiksi. Embed-koodi verkkosivuille, käyttäjätestaus (UAT), työpajat ja varmistus, että vastaukset soittavat oikein oikealla datalla.
GO-LIVE	Tuotantoon Botti julkaistaan ja alkaa palvella käyttäjiä heti. Mittaristo ja raportointi näyttävät vaikutukset reaaliajassa.

"Jos jostain voi antaa erityistä kiitosta, niin RockOnin nopeudesta. Aikataulu piti ja projekti eteni sujuvasti. Meille jäi fiilis, että kannattaa kokeilla ja testailla rohkeasti uusia juttuja."

ELINA VUOLLE
Markkinointipäällikkö
ATRIA

RIITTÄÄKÖ PUHE JA PIDETÄÄN LÄMPPÄRIKEIKKA?

Bookkaa 60 minuutin demo. Emme tuo PowerPointia, vaan rakennamme tunnissa toimivan botin teidän omilla materiaaleillanne.

 **BOOKKAA DEMO**

8 MITÄ HYVÄ BOTTI VAATII ONNISTUAKSEEN?

Jokainen tekoäly on tasan niin fiksu kuin sen käytössä oleva data.

Jos taustalla oleva tuotetieto, ohjeistus tai sopimusmateriaali on vanhentunutta ja hajallaan, tekoälyn tuottamat vastaukset heijastavat tätä kaaosta. Onnistuminen ei siis ole teknologiakysymys vaan tietopohjan kysymys.

Onnistuneen tekoälyratkaisun kolme riffiä

- ▶ Yksiselitteinen ja ajantasainen tietolähde. Yksi totuus, ei seitsemää eri versiota samasta ohjeesta.
- ▶ Selkeät liiketoimintasäännöt ja äänensävyyn (Tone of Voice) ohjeistus. Botti puhuu kuin firmasi paras myyjä, ei kuin geneerinen ChatGPT.
- ▶ Jatkuva seurantaprosessi. Botin kohtaamat poikkeustilanteet analysoidaan ja tietopohjaa laajennetaan niiden mukaan. Keikan jälkeen tulee aina seuraava keikka.

Tekoälybotit eivät ole valmiita heti käyttöönoton jälkeen. Niitä viritellään käytön perusteella jatkuvasti paremmiksi. Mitä enemmän bottia käytetään ja optimoidaan, sitä terävämmäksi se yleensä muuttuu sekä sinulle että käyttäjillesi.

9 CHATEISTA KOHTI AUTONOMISIA AGENTTEJA

**Keskusteluikkunat ovat vasta alkua.
Seuraava suuri harppaus tehokkuudessa
otetaan tekoälyagenttien myötä.**

Tulevaisuudessa botti ei pelkästään etsi ja muotoile tietoa.
Se suorittaa tehtäviä itsenäisesti taustajärjestelmissä ja siirtyy
kysymyksistä tekoihin.

Mitä agentti tekee, mitä botti ei

- ▶ Tekee varauksia ja päivittää aikatauluja kalenterijärjestelmiin.
- ▶ Päivittää asiakastietoja CRM-järjestelmään keskustelun perusteella.
- ▶ Luo tarjousluonnoksia ja ohjaa ne hyväksyntäkierrokselle.
- ▶ Käynnistää automaattisia työnkuluja eri ohjelmistojen välillä.

*Toiset ovat lavalla
kun valot syttyvät
ja toiset vasta
etsivät soittimiaan.*

*Rakentamalla
tekoälyvalmiutta jo
tänään varmistat,
että yrityksesi
on valmis
hyödyntämään
agenttiteknologiaa
ensimmäisten
joukossa.*

10 CASE SUMI

Sumi tarvitsi ratkaisun, joka auttaisi yrityksiä selviytymään pakkaustietojen lakisääteisestä raportoinnista uuden SumiOn-järjestelmän sisällä. Käyttöönoton myötä asiakaspalvelun kuormitus oli kasvanut merkittävästi ja yhä useampi käyttäjä tarvitsi tukea monimutkaisiin raportointikysymyksiin. Tavoitteena oli parantaa käyttäjäkokemusta ja varmistaa, että apua on saatavilla nopeasti myös ruuhkahuippujen aikana.

Yhdessä RockOnin kanssa rakennettiin tekoälypohjainen asiantuntijabotti, joka integroitiin suoraan SumiOn-järjestelmään. Botti hyödyntää Sumin omaa sisältöä ja lainsäädäntöön perustuvaa tietoa ja tarjoaa käyttäjille välitöntä tukea pakkaustietojen raportointiin 24/7. Käyttöönotto toteutettiin ketterästi MLP-mallilla, jotta ratkaisu saatiin tuotantoon ennen kiireisintä raportointisesonkia.

1200+

asiakaskeskustelua
ensimmäisenä kuukautena

24/7

saatavuus käyttäjille,
myös ruuhkahuipuissa

MLP

tuotantoon ennen kiireisintä
raportointisesonkia

MLP = Minimum Lovable Product
– mini versio, jota käyttäjät
rakastavat

Käyttäjät saivat nopeampaa ja tasalaatuisempaa palvelua ajankohdasta riippumatta. Sumin omat asiantuntijat pystyivät keskittymään vaativimpiin tukitehtäviin peruskysymysten sijaan. Asiakastuen kuormitus laski merkittävästi ja kaikki tämä ilman, että uutta porukkaa tarvitsi rekrytoida.

▶ [Lue keikka-arvio Sumille rakennetusta tekoälybotista](#)

”Olin itsekin tosi positiivisesti yllättynyt siitä, kuinka hyvin AI-asiantuntijabotti on oikeasti osannut vastata käyttäjien kysymyksiin. Se toimii hyvin ja on nopea ja pätevä.”

ANNE-MARI KULJU

Viestintä- ja asiakkuuspäällikkö
SUMI OY



BOOKKAA DEMO

Tekoälyä on turha arvioida pelkkien myyntipuheiden perusteella. Paras tapa ymmärtää sen potentiaali on nähdä se toiminnassa ja omassa kontekstissasi.

60 minuutin demossa emme avaa kalvosarjaa. Rakennamme tunnin aikana toimivan tekoälybotin, joka hyödyntää teidän julkisia materiaalejanne tai valitsemaanne dokumentaatiota. Näette välittömästi, miten tekoäly vastaa teidän tuotteistanne, teidän brändillänne ja teidän äänensävyllänne.

BOOKKAA 60 MINUUTIN DEMO

Ei kalvoja. Ei mockupia. Vaan oikea botti, jonka rakennamme tunnissa teidän omilla materiaaleillanne.

 **BOOKKAA DEMO**



12 ROCKON

Suomen kovin PIM-asiantuntija. Bändi, joka tietää miten tuotetiedolla tehdään listaykkösiä.

RockOnilta saat rokkistaraston ratkaisut, jotka tuovat arkeesi vapautta, monikanavaisuutta, helppoutta, nopeutta ja kustannussäästöjä. Toimimme aktiivisena kumppanina ja varmistamme, että käytössäsi soivat tehokkaimmat työkalut ja kokenut rokkari rinnallasi. Olemme erikoistuneet elintarvikealan, tukku- ja vähittäiskaupan, teollisuuden sekä rakennusteollisuuden tarpeisiin.

Suomen markkinoille räätälöidyt lisäosat

- ▶ Valmiit integraatiot yleisimpiin verkkoalustoihin.
- ▶ Synkka, Rakennustieto ja Sähköinfo -integraatiot.
- ▶ AI-lisäosa tuotetiedon automaattiseen rikastamiseen.
- ▶ Laskurit: CO2-tiedot, ravintosisällöt, valmistuskustannukset.
- ▶ Raportointipohjat ja Toimittajaportaali.

RockOn: Laitetaanko tuotetiedon hallinta kuntoon, jotta sitä voidaan hyödyntää AI:n avulla?

Lue aikaisempia keikka-arvioitamme ja tutustu bändiimme osoitteessa rockon.io.

JYVÄSKYLÄ

Lutakonaukio 7, 40100 Jyväskylä

HELSINKI

Porkkalankatu 20a B, 00180 Helsinki

Rock On

ROCKON.IO