

Generatiivinen tekoäly palvelualoilla

Miten palveluyritykset ovat hyödyntäneet yleiskäyttöisiä tekoälyratkaisuja (ns. GenAI) toiminnassaan?

Paltan jäsentutkimuksen tulokset 2024



Tutkimuksen tausta

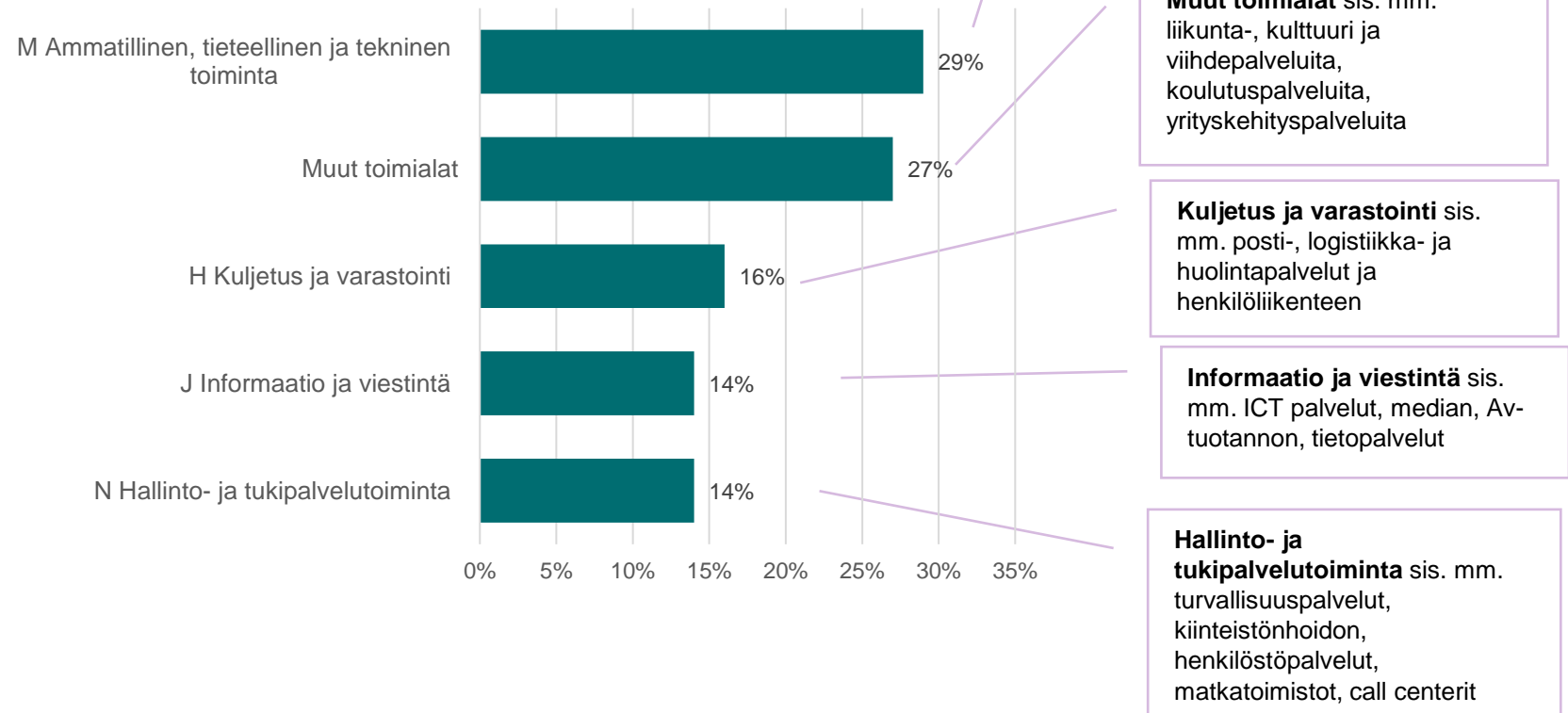
- Palta halusi selvittää jäsenistöltään
 - Miten palveluyritykset ovat hyödyntäneet **yleiskäyttöisiä tekoälyratkaisuja** (ns. GenAI) liiketoiminnassaan ja minkälaisia mahdollisuuksia tekoälyratkaisut voivat tuoda yrityksille
 - Mitä palveluyritykset tavoittelevat **tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnallaan**, mitä haasteita siihen liittyy, sekä miten julkiset tuki-instrumentit soveltuvat palveluyrityksille.
- Suomessa tullaan tulevina vuosina lisäämään merkittävästi julkista t&k –rahoitusta, jonka tulisi hyödyttää myös palvelualojen tuottavuusparannuksia ja uuden liiketoiminnan kehittämistä erityisesti digitalisaation ja tekoälyn avulla
- Tutkimuksen toteutti Innolink research puhelinhaastatteluilla ja webkyselyllä Paltan jäsenyrityksille kesäkuun 2024 aikana



Vastaajaprofiili

Yrityksen koko	
2-9 henkeä	34%
10-49 henkeä	32%
50-249 henkeä	16%
250-499 henkeä	7%
500- henkeä	11%
Ovatko asiakkaanne pääasiassa...	
Yritysassiakkaita	72%
Kuluttaja-asiakkaita	28%
Kansainvälistymisaste/-tavoite	
Toimimme pääasiassa kotimaan markkinoilla	78%
Toimimme pääasiassa kv. markkinoilla	15%
Tavoitteenamme on toimia kv. markkinoilla	7%

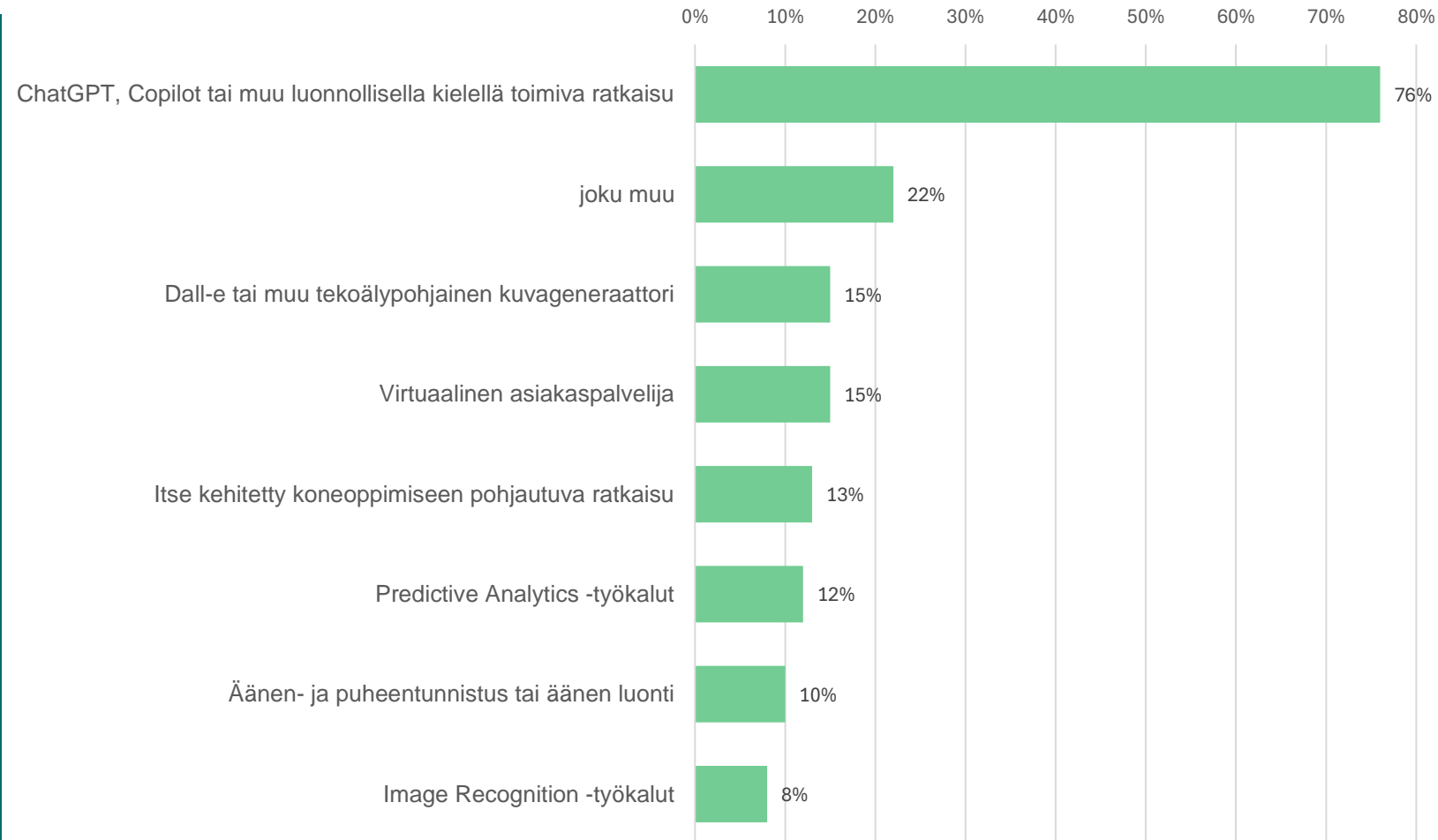
Vastaajien toimiala (n=243)



ChatGPT tai muu kielimalli laajasti käytössä

- ChatGPT:n lanseerauksen (11/2022) jälkeen tilanne on kääntynyt päinvastaiseksi
 - Vrt. 2021 Paltan digitutkimuksessa 80% vastaajista EI ollut kehittänyt tai hyödyntänyt tekoälyä toiminnassaan
- Tekoäly ui myös sisään ”perinteisiin” yritysten käyttämiin ohjelmistoihin, esim. kirjanpito-ohjelmistot, Photoshop
- Informaatio- ja viestintäsektorilla (J) eri ratkaisujen käyttäminen yleisempää

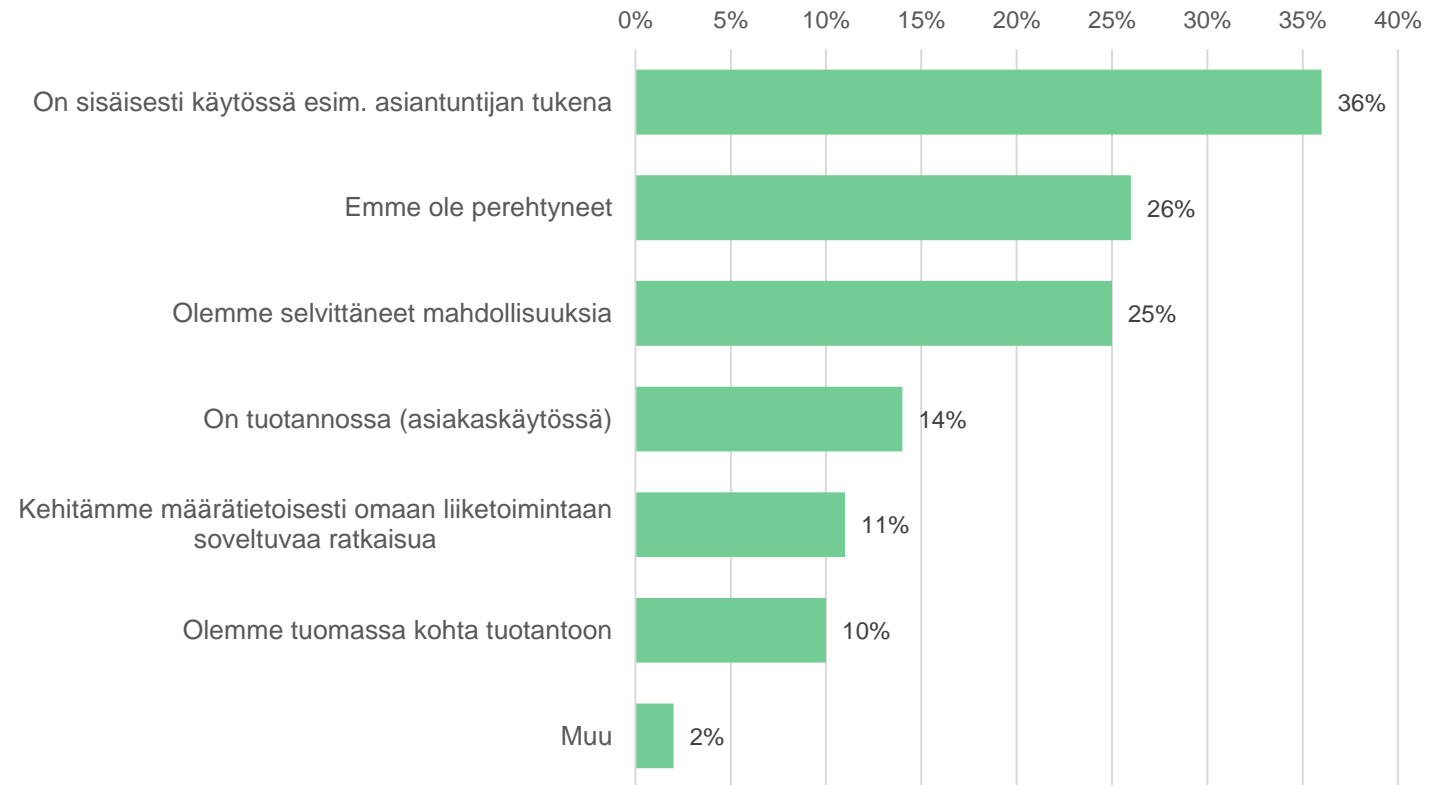
Mitä eri tekoälyratkaisuja yrityksessänne on käytössä? (n=169)



Ratkaisut tulevat hiljalleen liiketoimintakäyttöön

- Kielimallit kuten ChatGPT yleistyvät ensin asiantuntijan käytössä ns. tukiälynä
- Ainoastaan neljännes yrityksistä ei ole lainkaan perehtynyt miten uusia ratkaisuja voitaisiin hyödyntää yrityksessä

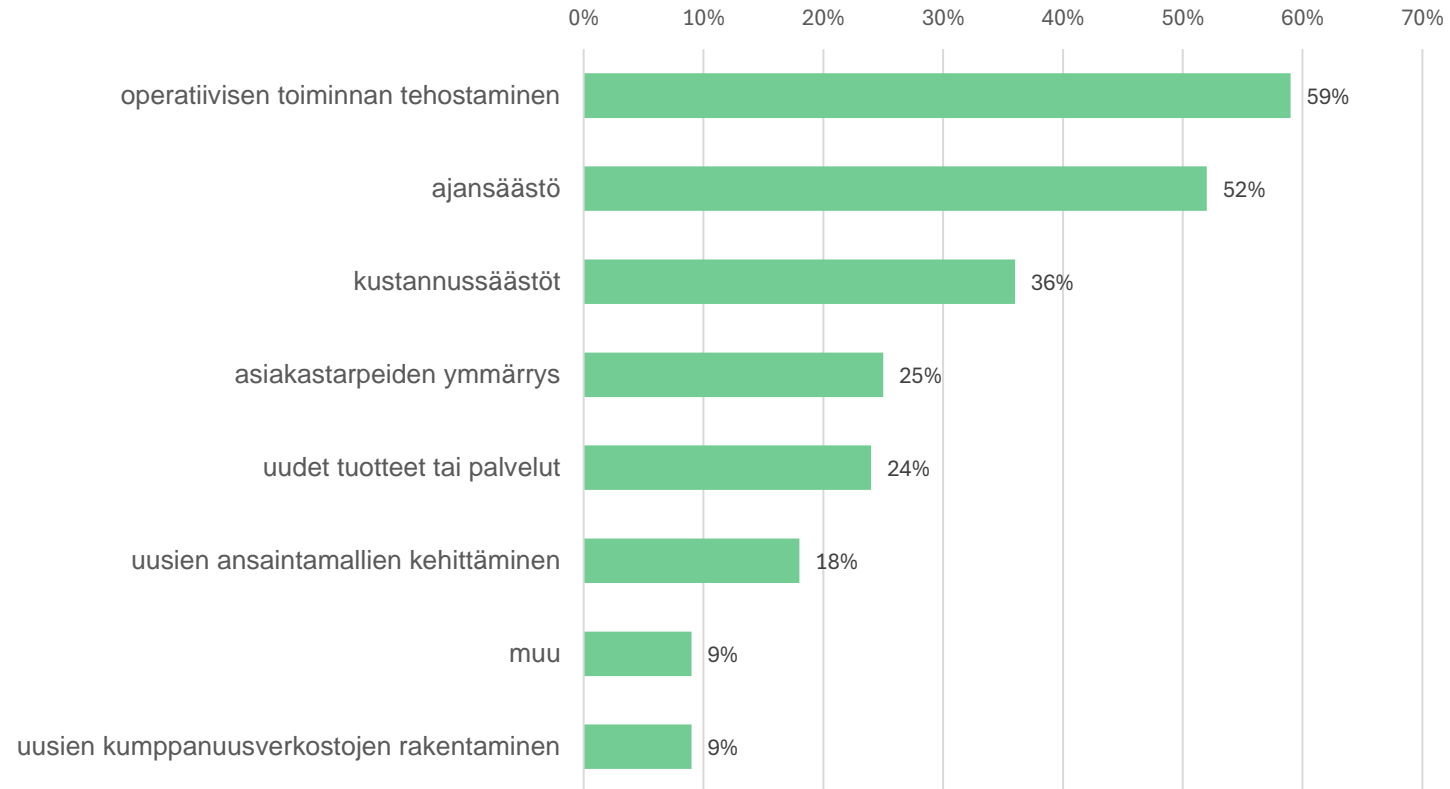
Miten arvioisit yrityksesi tilannetta yleiskäyttöisten tekoälyratkaisujen osalta?
(n=228)



Toiminnan tehostamiselle nähdään eniten mahdollisuuksia

- Tehostaminen, ajansäästö, sekä kustannussäästöt korostuvat yrityksen tavoitteissa
- Kuitenkin neljännes tavoittelee uusien palveluiden ja tuotteiden luomista, sekä viidennes uusien ansaintamallien kehittämistä
- **Voimakkaasti kasvuhakuiset yritykset** tavoittelevat enemmän uusia tuotteita, ansaintamalleja sekä asiakastarpeen ymmärrystä

Mikä on tekoälyn käytön tavoite yrityksessänne? (n=192)



Tekoälyn mahdollisuudet palveluyrityksissä

Mitä mahdollisuuksia näette tekoälyn käytössä yrityksessänne? (n=170)

Yhteenveto kysymykseen tulleista vastauksista:

- **Ajan säästö** - Monet vastaajat mainitsivat ajan säästön tärkeänä hyötynä tekoälyn käytössä.
- **Asiakaspalvelun parantaminen** - Tekoäly voi parantaa asiakaspalvelua ja operatiivista tehokkuutta.
- **Resurssien kohdentaminen** - Tekoäly auttaa kohdentamaan resursseja tehokkaammin.
- **Uudet suunnittelumahdollisuudet** - Tekoäly tarjoaa uusia mahdollisuuksia suunnitteluun.
- **Rutiinitehtävien automatisointi** - Tekoäly voi automatisoida rutiinitehtäviä ja parantaa prosesseja.
- **Markkinointiviestinnän kehittäminen** - Tekoäly voi auttaa markkinointiviestinnän kehittämisessä.
- **Tiedonhallinta** - Tekoäly voi tehostaa tiedonhallintaa ja analysointia.

”Mahdollisuuksia on valtavasti. Tekoäly on yhä enemmän käytössä oman liiketoiminnan palveluissa mitä tarjotaan yrityksille ja kuluttaja-asiakkaille. Kehitetään ratkaisuja muiden toimijoiden kanssa.”

Tekoälyn käyttökohteita

Poimintoja avoimista vastauksista

Logistiikkapalvelut

- tehostaa asiakaspalvelutoimintaa, automatisoi vastauksia
- asiakaskohtaisten aikatauluarvioiden automatisointi
- tilannehallinta ja reagoitokyky
- tehostaa tiettyjä asioita kuten dokumenttien valmistelua
- saadaan luotua liiketoiminnastamme tarkkoja analyysia siitä missä ollaan sekä saadaan trendistä kuva

Ammatillinen, tieteel. ja tekninen toiminta (asiantuntijapalvelut)

- rutiinien poistaminen, sekä haluamme myös eroon vertailuista ja tarkastuksista prosesseissa
- töiden siirtyminen peruskirjanpidosta konsultoivaan, kun tekoäly hoitaa peruskirjanpitoa
- tuo sellaista mitä ihmissilmä ei näe, pystyy tiivistämään isoja aineistoja
- tutkimus ja innovaatiotyössä taustamateriaalien haku, raporttien ja analyysien pohjatyö
- olemme testanneet ja käyttäneet tekoälyä sisällön tuotannossa
- toistuvien proseduurien siirtäminen henkilöstöltä tekoälylle

Muut

- markkinointimateriaalien luonti
- haluamme tarjota kuluttajarapintaan mahdollisimman hyvän digitaalisen ostopolun
- markkinointiin ja markkinoinnin tehostamiseen

Informaatio ja viestintä

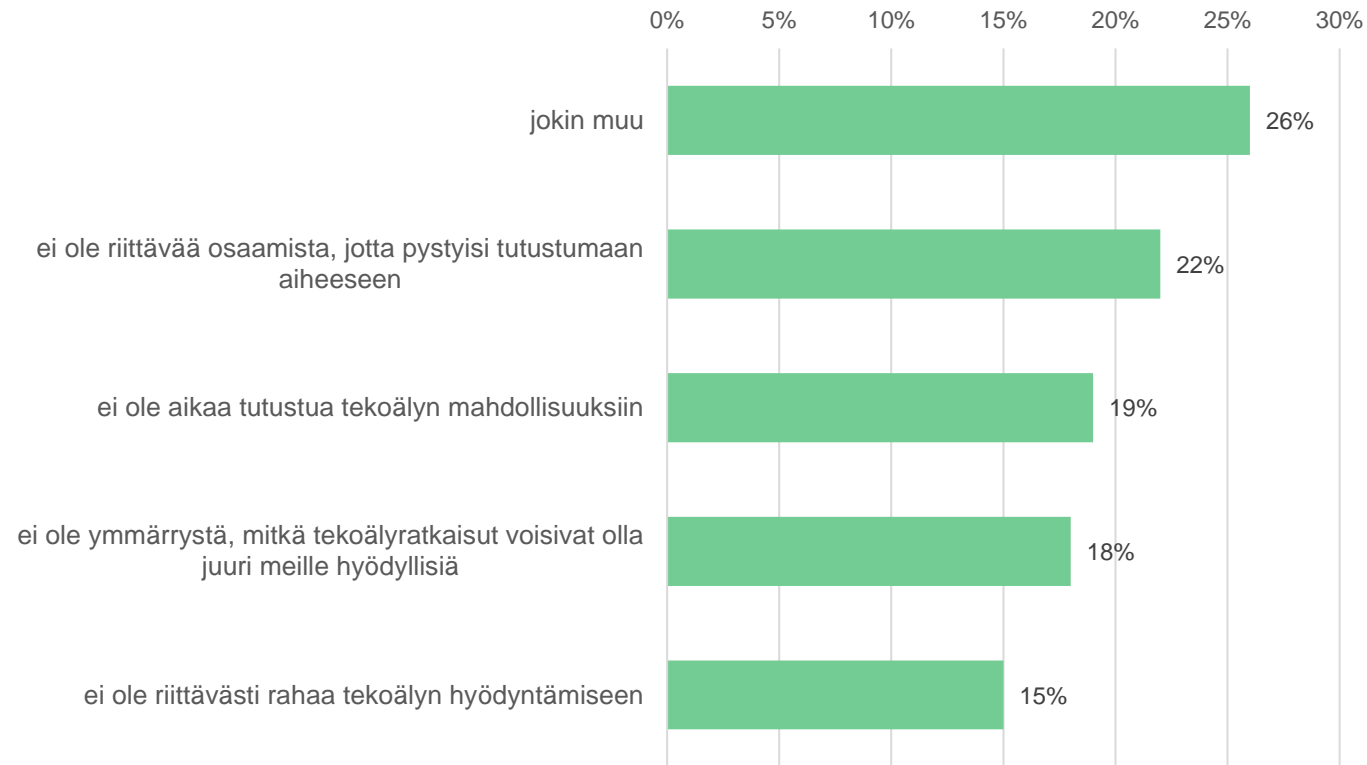
- mahdollisuus analysoida monimutkaisia tieto kokonaisuuksia ja löytää asiakkaiden tarpeisiin sopivia ratkaisuja, yhdistämällä asiakas tuntemusta ja markkinatietoa.
- mahdollisuuksia varaston hallinnoinnissa
- videointiin tekstitys tekoälyllä
- paljon mahdollisuuksia tehokkuuteen ja ennakoivaan huoltoon
- voi olla alalla oma itsenäinen taiteen muotonsa
- käsittelyaikojen lyhentäminen

Hallinto- ja tukipalvelut (yrityspalvelut)

- mahdollistaisi löytämään ihmisiä massasta kameravalvonnassa
- mahdollisuuksia toimia tukitoimintona tarjousten luomisessa
- markkinoinnissa käytämme jonkin verran ChatGPT:tä
- suurten tekstimassojen käsittely ja sieltä asioiden etsiminen

Tekoälyn hyödyntämisessä kuitenkin paljon haasteita

minkä asian arvioisitte yrityksenne kannalta suurimmaksi haasteeksi tai esteeksi tekoälyn hyödyntämiselle? (n=219)



Jokin muu, mikä? -vastanneiden (55) vastauksissa mainitaan muun muassa asiakkaiden konservatiivisuus uusien teknologioiden käyttöönotossa, tiedon laadun puutteet, rajalliset henkilöstöressurssit, tietoturva- ja tietosuojakysymykset, kustannus-hyöty/laatu-suhteen haasteet, tekijänoikeuskysymykset, henkilökunnan motivaatio ja kyvykkyys, kulttuuriset haasteet ja hidas mukautuminen teknologian murrokseen, sovellusten käyttökelpoisuus toimialalle sekä tekoälyn käyttöönoton strategiset valinnat.

Yhteenveto

- Kielimallit otettu laajasti käyttöön, muiden yleiskäyttöisten tekoälyratkaisujen hyödyntäminen vähäisempää
 - **Jopa 76 prosentilla** vastaajista on käytössä ChatGPT, Copilot tms. kielimalliin pohjautuva ratkaisu
 - Informaatio ja viestintä –sektorin toimijat hyödyntäneet monipuolisemmin eri ratkaisuja
- Yleisin käyttötapaus on kielimallin hyödyntäminen osana asiantuntijan työtä (aineistojen, dokumenttien ym. käsittely)
 - **Noin 10 prosenttia** yrityksistä on tuomassa ratkaisuja tuotantoon tai on kehittämässä määrätietoisesti omaan liiketoimintaan sopivaa ratkaisua
- GenAI-työkalut nähdään ensisijaisesti tehostamistyökaluina, joilla säästetään aikaa ja resursseja ja ”vapaudutaan” rutiineista
 - **24 prosenttia** vastaajista tavoittelee uusien palveluiden ja tuotteiden luomista
 - Ylipäättänsä tekoälyn hyödyntämismahdollisuuksiin suhtaudutaan positiivisesti kautta linjan, eikä mittaushetkellä (6/2024) ollut juurikaan epäuskoa GenAI-ratkaisujen potentiaalista
- Haasteet tekoälyn hyödyntämiselle yllättävän moninaiset, eivät liity välttämättä resurssien tai ajan puutteeseen
 - Haasteita mm.: datan laadun puutteet organisaatiossa, henkilökunnan kyvykkyys, kustannus-hyöty, asiakkaiden konservatiivisuus, tietosuoja, tekijänoikeudet ym.

Johtopäätöksiä

- Yleiskäyttöiset tekoälyratkaisut (GenAI) on otettu innokkaasti vastaan palvelualojen yrityksissä ja siinä nähdään paljon mahdollisuuksia toimintojen tehostamiselle ja kannattavuuden parantamiselle.
- Kenttä kuitenkin jakaantuu sen osalta, että ollaanko kokeiluasteella organisaation sisällä (esimerkiksi jonkun rutiinitehtävän helpottaminen) vai pyritäänkö ratkaisujen avulla kehittämään määrätietoisesti kokonaan uutta (esimerkiksi tekoälyn tuottamat palveluratkaisut asiakasrajapinnassa, tai vientiin tähtäävät palvelutuotteet).
 - **Molempia kehityssuuntia on syytä edistää Suomen tuottavuuskehityksen parantamiseksi**
- Tukea ja apua myös tarvitaan. Käyttökohteita on runsaasti, mutta osaaminen tai resurssit eivät pk-yrityksillä usein riitä.
 - **Julkisten tuki-instrumenttien tulisi voida vahvemmin edistää erilaisia kokeiluja, pilotointeja, konsultointeja, tai selvityksiä tekoälyn hyödyntämiseksi**
- Vastausten perusteella sääntelystä voi muodostua pullonkaula GenAI:n käyttöönotolle ja hyödyntämiselle. Koskee niin tietosuojasääntelyä, tekijänoikeuksia, kuin esimerkiksi uutta EU:n AI Actia.
 - **EU-asetuksia toimeenpanevien viranomaisten on voitava tarjota tehokasta neuvontaa, lainsäädännön tulkintoja ja tarvittaessa sitovia ennakkopäätöksiä kehitettävästä ratkaisusta**

Lisätietoja:

Jari Konttinen

Johtava asiantuntija, Elinkeinopolitiikka

+358 40 575 2081

jari.konttinen@palta.fi