

samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

JENNI VEIKKOLA

# **Tekoälyn hyödyntäminen ICT-yrityk- sen asiakasrajapinnassa**

ASIAKASPALVELUN JA MYYNNIN TUKEMINEN  
PALVELUASIAANTUNTIJAN TEHTÄVISSÄ

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA  
2026

## TIIVISTELMÄ

Veikkola, Jenni: Tekoälyn hyödyntäminen ICT-yrityksen asiakasrajapinnassa, asiakaspalvelun ja myynnin tukeminen palveluasiantuntijan tehtävissä  
Opinnäytetyö, AMK  
Tutkinto-ohjelma: Liiketalous  
Maaliskuu 2026  
Sivumäärä: 51

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin kuinka toimeksiantajana toimiva kotimainen ICT-alan yritys hyödyntää tekoälyä asiakasrajapintansa toiminnoissa. Tämä työ keskittyi palveluasiantuntijan näkökulmaan. ICT-ala hyödyntää tekoälyä prosesseissaan monipuolisesti ja aihe onkin erittäin ajankohtainen.

Opinnäytetyössä hyödynnettiin sekä määrällisiä että laadullisia menetelmiä. Tämä tarkoittaa yhdistelmä tutkimusta, joka toteutettiin kuvailevan tapaustutkimuksen tyylillä. Yhdistelmä tutkimus valittiin toteutustavaksi, koska pelkkä määrällinen aineisto ei olisi ollut riittävä tutkimuskysymyksen tarkasteluun. Laadullinen aineistonkeruu teemahaastattelujen muodossa vahvisti kyselytutkimuksen määrällisiä tuloksia. Määrällinen aineisto analysoitiin kaavioilla, frekvenssijakaumilla ja ristiintaulukoinnilla.

Tavoitteiksi asetettiin ymmärryksen rakentaminen siitä, miten yritys käyttää tekoälyä asiakasrajapinnassaan, sen käytön eettisiä näkökulmia sekä uhkia ja mahdollisuuksia asiakaspalvelun ja myynnin tukemisessa.

Opinnäytetyön tulosten perusteella onnistunut tekoälyn käyttö asiakasrajapinnassa tehostaa työtä, voi parantaa asiakaspalvelun laatua ja vähentää inhimillisiä virheitä. Käyttö vaatii kuitenkin ihmisen valvontaa ja kriittistä analyysia tekoälyn tuottamia tuloksia kohtaan. Tekoälyn käytön, mahdollisuuksien ja riskien tulee olla läpinäkyviä sekä asiakkaille että palveluasiantuntijoille. Toimeksiantajalla ihmisen rooli on edelleen tärkeässä asemassa, eikä tekoälyn koeta syrjäyttävän ihmistä kokonaan.

Työ tuotti kaksi suosituskehikkoa. Yritys voi hyödyntää näitä sekä esihenkilöiden koulutuksissa että palveluasiantuntijoiden työssä ja koulutuksissa.

Avainsanat: Tekoäly, Palveluasiantuntija, ICT, Organisaatio, Myynti, Asiakaspalvelu, Asiakasrajapinnat, Monikanavaisuus

## ABSTRACT

Veikkola, Jenni: Utilizing Artificial Intelligence in the Customer Interface of an ICT Company, Supporting Customer Service and Sales in Service Specialist Roles

Bachelor's thesis

Degree program: Business Administration

March 2026

Number of pages: 51

This thesis examined how a domestic ICT company, acting as the commissioning organization, utilizes artificial intelligence in its customer interface operations. The study focused on the perspective of service specialists. The ICT sector widely utilizes artificial intelligence in its processes, making the topic highly relevant.

Both quantitative and qualitative research methods were used in this thesis. This approach represents mixed-methods research that was conducted as a descriptive case study. Mixed-methods research was chosen as the implementation approach because quantitative data alone would not have been sufficient to examine the research question. Qualitative data collection in the form of thematic interviews strengthened the quantitative results of the survey. The quantitative data were analysed using charts, frequency distributions, and cross-tabulation.

The objectives were to build an understanding of how the company uses artificial intelligence in its customer interface, as well as to examine the ethical aspects, threats, and opportunities related to its use in supporting customer service and sales.

Based on the results of the thesis, the successful use of artificial intelligence in the customer interface can enhance work efficiency, improve the quality of customer service, and can reduce human errors. However, its use requires human oversight and critical analysis of the results produced by AI. The use, opportunities, and risks of AI should be transparent to both customers and service specialists. For the commissioning organization, the role of humans is still important, and AI is not perceived as completely replacing humans.

The thesis produced two recommendation frameworks. The company can utilize these both in managerial training and in the daily work and training of service specialists.

Keywords: Artificial Intelligence, Service Specialist, ICT, Organization, Sales, Customer Service, Customer Interfaces, Omnichannel

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 TUTKIMUSASETELMA .....	6
2.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset .....	6
2.2 Toimeksiantajan esittely .....	7
2.3 Tietoperusta .....	8
2.4 Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät .....	10
3 TEKOÄLY ICT-YRITYKSEN PALVELUASIAANTUNTIJAN TEHTÄVISSÄ. 12	
3.1 ICT-yritykset .....	12
3.2 Palveluasiantuntijan työn tukeminen tekoälyllä .....	13
3.2.1 Asiakaspalvelun laatu .....	13
3.2.2 Myynti ja asiakaskokemus .....	15
3.2.3 Työn tehokkuustavoitteet .....	17
3.2.4 Viestintä ja vuorovaikutus .....	18
3.3 Tekoälytyökalut .....	18
3.4 Riskit ja eettiset näkökulmat tekoälyn käytössä .....	20
3.4.1 Riskienhallinta .....	21
3.4.2 Tekoälyä koskeva lainsäädäntö .....	22
4 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET .....	23
4.1 Tutkimusmenetelmien käyttö .....	23
4.2 Teema-analyysi .....	24
4.2.1 Tekoäly yrityksen asiakasrajapinnassa .....	24
4.2.2 Palveluasiantuntijoiden kokemuksia .....	25
4.2.3 Asiakaspalvelun ja myynnin tukeminen .....	28
4.3 Taustamuuttajat .....	28
4.4 Ristiintaulukointi .....	29
4.5 Suosituskehikot ja käyttöönottoehdotus .....	31
4.6 Vastaus tutkimuskysymyksiin .....	34
5 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	35
6 POHDINTA .....	37
6.1 Työn toteuttaminen ja uudet tutkimusaiheet .....	37
6.2 Oman osaamisen kehittyminen .....	39
LÄHTEET .....	41
LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUJEN KYSYMYKSET .....	45
LIITE 2: SURVEY-KYSELYPOHJA .....	48

## 1 JOHDANTO

Tekoäly (AI) on integroitunut vahvasti osaksi ICT-alan yritysten myyntiprosesseja ja asiakasrajapinnan palveluita (Aaltonen & Merilehto, 2019, s. 24; Bankins ym., 2025, luku 1). Asiakasrajapinnoilla tarkoitetaan niitä yrityksen koskeuspisteitä, joissa asiakas on tekemisissä yrityksen kanssa (Taskmill, n.d.). Organisaatiot hyödyntävät tekoälyä asiakasrajapinnoissaan muun muassa toimintojen tehostamisessa, asiakaskokemuksen parantamisessa ja päätöksenteon tukemisessa. Se on jatkuvasti kehittyvä väline, joten sitä hyödyntävien organisaatioiden on kyettävä ylläpitämään muutoskyvykkyyttään.

Tohtori Prabhat Kumarin mukaan tekoäly voidaan määritellä tietokoneistetuksi koneeksi, joka osoittaa älykkyyden kaltaista käyttäytymistä. Tekoäly kykenee siis ratkaisemaan ongelmia, jotka normaalisti vaatisivat ihmisen älykkyyttä. (Kumar, 2019, luku 2, kohta Definition and Scope of Artificial Intelligence.)

Tämän työn tarkoituksena on tutkia tekoällyn käyttöä ICT-yrityksen asiakasrajapinnassa palveluasiantuntijan työtehtävissä. Aihetta on tutkittu vielä suhteellisen vähän tekoällyn nopean kehityksen vuoksi, minkä vuoksi tutkimustieto vanhenee nopeasti. Tästä syystä aihetta on tarkasteltava palveluasiantuntijan näkökulmasta nykytilanteen analysointia varten. Aiheen rajauksen vuoksi tekoälytyökaluja käsitellään vain siltä osin kuin toimeksiantaja hyödyntää niitä palveluasiantuntijan tehtävissä. Käsitellyjä välineitä ovat chatbotit, automaatiobotit, litterointityökalut sekä suosittelualgoritmit.

Tutkimuksen kannalta on tärkeää selvittää palveluasiantuntijoiden asenteita tekoällyn käyttöä kohtaan sekä miten he kokevat sen vaikuttavan heidän työhönsä ja työn tuloksiin. Lisäksi tarkastelen jonkin verran tekoälyyn liittyviä eettisiä näkökulmia, sillä ne vaikuttavat merkittävästi myynnin luotettavuuteen,

asiakaskokemukseen ja yrityksen vastuullisuuteen. (Akhtar, 2024, luku Methods and experimental analysis explorations.)

Koska kyseessä on yhdistelmätutkimus, aineisto koostuu kolmesta teema-haastattelusta ja yhdestä kyselytutkimuksesta. Haastattelujen teemoina toimivat tekoäly ICT-yrityksen asiakasrajapinnassa, palveluasiantuntijan kokemuk-sia ja asiakaspalvelun ja myynnin tukeminen. Tuotettua aineistoa analysoidaan aineistoa ja konkreettisenä lopputuloksena luodaan kaksi suosituskehik-koa toimeksiantajalle. Toinen suunnataan esihenkilöille ja toinen palveluasian-tuntijoille. Opinnäytetyö toteutetaan deskriptiivisenä tapaustutkimuksena, jossa yhdistetään laadullisia ja määrällisiä menetelmiä. Tutkimustapa on deskriptiivinen eli kuvaileva. (Pitkäranta, 2014, s. 34.)

Opinnäytetyön kirjoittamisessa hyödynnettiin tekoälyä tekstin tarkistamiseen, rakenteen kehittämiseen ja englanninkielisen tiivistelmän kääntämiseen. Käy-tetyt työkalut olivat kielimallit Microsoft CoPilot ja ChatGPT.

## 2 TUTKIMUSASETELMA

### 2.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Tavoitteena on tutkia tekoälyn hyödyntämistä toimeksiantajana toimivan ICT-alan yrityksen asiakasrajapinnan toiminnoissa. Opinnäytetyö keskittyy erityi-sesti yrityksen palveluasiantuntijan työtehtäviin. Palveluasiantuntijat työsken-televät yrityksen asiakasrajapinnassa ja toteuttavat työtehtävissään asiakas-palvelua ja myyntiä. Tutkimus katsotaan tarpeelliseksi palveluasiantuntijoiden työn kehittämisen ja työtehtävien muuttumisen vuoksi. Tässä opinnäytetyössä huomioidaan ESG-tekijät tutkimuksen eettisten näkökulmien vuoksi. (Silvola, Peill, Aspholm & Kisanlahti, 2024, luku 1.1.1.)

Tämä työ keskittyy asiakaspalvelua ja myyntiä tukeviin tekoälytyökaluihin, niiden hyödyntämiseen sekä asiakasrajapinnan työntekijöiden kokemuksiin niiden käytöstä. Lisäksi organisaation tekoälyn hyödyntämiseen liittyvien riskien huomioiminen koettiin tärkeäksi. Varsinaiseksi tutkimuskysymykseksi muodostuu kysymys: Miten tekoälyä hyödynnetään ICT-yrityksen asiakasrajapinnassa? Tutkimuskysymyksestä johdetaan yksi apukysymys, jota hyödynnetään suosituskehikoiden laatimisessa. Työn apukysymyksenä toimii: Miten tekoälyllä voidaan tukea asiakaspalvelua ja myyntiä? Tämä syventää tutkimusta ja tuo siihen palveluasiantuntijan näkökulman. Näiden kysymysten avulla voidaan analysoida nykytilannetta ja löytää keinoja työskentelytapojen kehittämiseen.

Suosituskehikoiden laatiminen tekoälyn käytöstä koettiin hyväksi valinnaksi. Kaksi suosituskehikkoa auttaa luomaan tietoisuutta eri henkilöille. Toimeksiantaja tarjoaa tekoälyn käytöstä tietoa, mutta sitä on hajanaisesti eri lähteissä. Tämän vuoksi koettiin, että toimeksiantaja voisi hyötyä tämän opinnäytetyön ohella syntyvistä suosituskehikoista.

Aihe liittyy tradenomin opintoihini ja finanssi- ja taloussuuntautumiseeni läheisesti sen myynnillisen ja asiakaspalvelullisen näkökulman vuoksi. Lisäksi tekoälyyn liittyvät tekniset seikat kiinnostavat kirjoittajaa henkilökohtaisesti. Tämä aihe koettiin merkitykselliseksi omien työtehtävien kautta. ICT-organisaatio on kokenut ja kokee jatkossakin suuria muutoksia digitalisaation myötä. Tekoälyn mahdollisuuksia ja riskejä on tutkittava tämän vuoksi huolellisesti. Opinnäytetyö on siis myös työelämälähtöinen ja ajankohtainen, sillä se liittyy läheisesti organisaation asiakasrajapinnan prosessien kehittämiseen. Näiden seikkojen takia aiheesta kirjoittaminen koettiin luontevaksi.

## 2.2 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantaja tässä opinnäytetyössä on Suomessa ja kansainvälisesti toimiva ICT-alan yritys, joka tarjoaa tuotteitaan ja palveluitaan sekä yritys- että kuluttaja-asiakkaille (Työmarkkinatori, n.d.). Yritys toimii monikanavaisesti, eli

se myy palveluitaan useissa eri kanavissa, kuten myymälöissä, puhelinpalvelussa, chatissa ja sosiaalisen median kanavissa (Huusko-Viikilä, 2024, s. 32).

ICT-ala tarkoittaa tieto- ja viestintätekniikan alaa. Se vastaa yhteiskuntamme yhteisistä tieto- ja tietoliikennejärjestelmistä ja niiden toiminnasta. ICT-alaan kuuluvat esimerkiksi ohjelmistoyritykset, IT-palveluyritykset, tele- ja viestintäyritykset, tietoturva- ja kyberturvallisuusyritykset, laitteistoyritykset ja datakeskukset. Alalla työskentelee paljon esimerkiksi tradenomeja. (Työmarkkinatori, n.d.)

Yrityksessä on myyntiin keskittyviä tiimejä, mutta myyntiä toteutetaan myös palveluasiantuntijoiden työtehtävien yhteydessä. Yritys hyödyntää tekoälyä asiakasrajapinnan toiminnoissaan ja aikoo panostaa tähän jatkossakin vastuullisesti lainsäädäntöä noudattaen. B2B-myynti on keskeinen osa sen liiketoimintaa, mutta sillä on paljon myös kuluttaja-asiakkaita. Tässä työssä keskitytään kuluttaja-asiakkaiden kanssa työskentelevien palveluasiantuntijoiden tehtäviin.

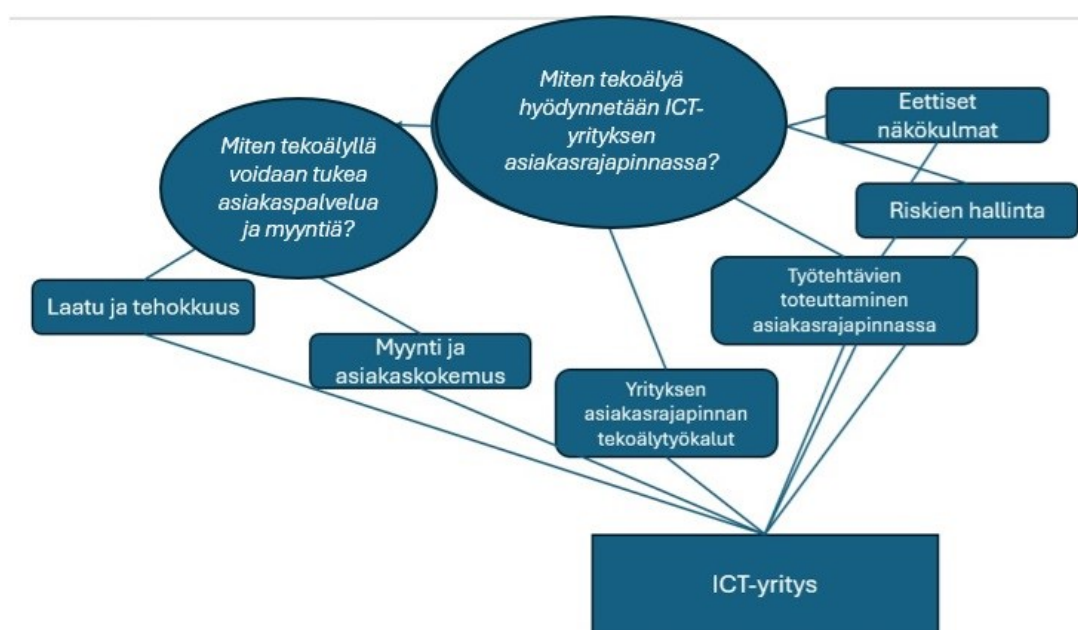
### 2.3 Tietoperusta

Tämän opinnäytetyön keskeiset peruskäsitteet ovat tekoäly, ICT-yrityksen asiakasrajapinta ja asiakaspalvelun ja myynnin tukeminen tekoälyllä. Nämä käsitteet muodostuvat suoraan tutkimuskysymyksestä ja ohjaavat työn teoreettista viitekehystä. Työn toteuttaminen edellyttää perehtymistä tekoälyä, myyntiä ja asiakasrajapinnan toimintaa käsittelevään liiketaloudelliseen kirjallisuuteen. Työ edellyttää myös perehtymistä tekoälyn eettisiin ja lainsäädännöllisiin kysymyksiin. Lainsäädännöllisiin seikkoihin haetaan materiaalia virallisista oikeuslähteistä ja muista luotettaviksi todetuista lähteistä.

Tutkimuksessa haetaan ajankohtaista tietoa erityisesti tekoälyn kehityksestä liiketoiminnassa ja organisaatioissa tieteellisistä jounaaleista. Esimerkiksi Information & Management ja Journal of Business Research tarjoavat usean alan tutkijan puoltamaa tieteellistä tietoa aiheista.

Tekoälyä käsittelevissä lähteissä suositaan vuoden 2025 julkaisuja tai uudempiä, sillä tieto aiheesta vanhenee nopeasti kehityksen vuoksi. Teoriaa ja tietoa hankitaan myös muista kirjallisista julkaisuista, sekä hieman myös tutkimusta tukevien tekoälyn parissa työskentelevien yritysten lähteistä. Asiantuntijoiden julkaisemia tutkimuksia ja artikkeleita hyödynnetään teoriaosuudessa. Mitään yritystä tai henkilöä ei kuitenkaan suosita, jotta saadaan tuotettua puolueettomia näkemyksiä ja analyysia. Koska toimeksiantaja pidetään nimettömänä, toimeksiantajaa koskeva tieto on esitetty anonymisoituna.

Kuvio 1:ssä esitellään työhön vaikuttavat käsitteet. Opinnäytetyö on rakennettu näiden käsitteiden ympärille ja niiden merkitystä avataan toimeksiantajana toimivassa organisaatiossa. Käsitteiden merkitys selitetään teoriaosuudessa niiden noustessa esiin tekstissä.



Kuvio 1. Työn keskeiset käsitteet ja tutkimuskysymys.

## 2.4 Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät

Tässä työssä hyödynnetään aiemmin mainittua yhdistelmä tutkimusta (mixed methods), jossa yhdistyvät määrällinen ja laadullinen tutkimus. Valinta on perusteltu, koska tutkimuskysymys pyrkii selvittämään, miksi ja miten tekoälyä hyödynnetään yrityksen palveluasiantuntijan tehtävissä (Pitkäranta, 2014, s. 13). Tutkimus toteutetaan tapaustutkimuksena, koska tavoitteena on kuvailla ja ymmärtää toimeksiantajan tekemiä ratkaisuja tekoälyn käytössä. Lähestymistapa on deskriptiivinen eli kohde kuvataan sellaisena kuin se on eikä sitä pyritä muuttamaan (Pitkäranta, 2014, s. 34).

Aineistonkeruumenetelminä käytetään survey-kyselyä ja teemahaastatteluja (Vilkkä, 2025, luku 5, kohta Tutkimushaastattelun muodot). Survey-kysely on kyselytutkimuksen muoto, jolla kerätään tässä opinnäytetyössä aineistoa palveluasiantuntijoiden asenteista Likert-asteikon avulla. Likert-asteikko on yleinen kyselylomakkeissa käytetty vastausasteikko. Asteikoilla mitataan myönteisiä ja kielteisiä asenteita väitteitä kohtaan, joita vastaaja arvioi. (Peda.net, n.d.)

Määrällistä kyselytutkimusta tehtäessä on varmistuttava siitä, että tutkittava ilmiö on mitattavissa. Tutkittava ilmiö voi olla mikä tahansa asia tai ilmiö, joka voidaan muuttaa määrälliseen eli mitattavaan muotoon. (Vilkkä, 2025, luku 4, kohta Teoriasta kyselylomakkeeksi.) Avoimen kommenttikentän kautta palveluasiantuntijat voivat kertoa omia näkemyksiään tekoälyn käytöstä työtehtävissään.

Opinnäytetyöhön tarvitaan tietoa toimeksiantajan asiantuntijoilta sekä palveluasiantuntijoilta. Tästä syystä aineistonkeruumenetelmiksi valittiin kaksi eri menetelmää. Kysely toteutetaan Microsoft Forms -työkalulla ja se lähetetään palveluasiantuntijoille, joita on yrityksessä yhteensä noin 140. Kysely lähetetään koko perusjoukolle, joten kyseessä on kokonaistutkimus. Kyselyaineisto analysoidaan tilastollisin menetelmin kaavioilla ja ristiintaulukoinnilla. Avoimet vastaukset lisätään teema-analyysiin. (Vilkkä, 2025, luku 7, kohta Tutkimuksen arvioinnin perusta: Tutkimus tekstinä.) Ristiintaulukoinnissa tarkastellaan

kahden eri muuttujan välistä yhteyttä (Valli, 2015, luku 6, kohta Kahden muuttujan välisen yhteyden kuvaaminen).

Eriksson ja Koistinen kuvaavat triangulaation tapaustutkimuksen perinteisenä arvomittarina. Tapaustutkimuksissa tämä tarkoittaa laadullisen ja määrällisen menetelmän yhdistämistä samassa tutkimuksessa. Koska jokaisella tutkimusmetodologialla on omat haittapuolensa, heidän mukaansa laadullisen ja määrällisen menetelmän yhdistäminen vahvistaa kummankin metodologian etuja. (Eriksson & Koistinen, 2014, s. 46.)

Tässä työssä triangulaatio näkyy siten, että kyselytutkimuksen avoimet vastaukset sekä teemahaastattelut analysoidaan molemmat teema-analyysin avulla. Näihin yhdistettynä kyselytutkimuksen määrällinen materiaali laajentaa teema-analyysin tuloksia. (Pitkäranta, 2014, s. 35; Eriksson & Koistinen, 2014, s. 36.)

Haastattelut antavat tietoa yrityksen tekoälyn käytöstä ja sen käytön tavoitteista. Haastateltavat henkilöt valitaan sen perusteella, kuinka hyvin he soveltuvat vastaamaan annettuihin kysymyksiin. Haastateltavien osallistuminen haastatteluihin perustuu vapaaehtoisuuteen ja ne toteutetaan eettisiä tapoja noudattaen. Haastatteluissa hyödynnetään Teamsin litterointityökalua, eli äänitallennus pidetään päällä, josta muodostuu tekstitiedosto. (Vilka, 2025, luku 5, kohta Tutkimushaastattelun muodot.)

Haastatteluja varten luodaan haastattelukysymykset, jotka ohjaavat keskustelua. Laadittuja kysymyksiä esitetään siinä määrin, missä ne koetaan tutkimuksen tavoitteiden mukaisiksi. Haastattelutilanteessa keskustelu saattaa syventyä enemmän kuin toisiin teemoihin. Tavoitteena on kerätä aineistoa haastateltavalta siinä määrin, missä se on tutkimuksen kannalta oleellista.

Aineistonhallintasuunnitelma on laadittu Samkin ohjeiden mukaisesti, ja aineisto on anonymisoitu siten, ettei yksittäistä henkilöä tai organisaatiota voida tunnistaa. Tiedoston luomisessa on noudatettu Samkin saavutettavuusohjeita.

Taulukko 1. Suunnitelma haastattelujen toteuttamisesta.

Haastateltava	Päivämäärä	Kesto	Kanava
Haastattelu 1	5.1.2026	1 h	Teams
Haastattelu 2	15.1.2026	1 h	Live
Haastattelu 3	29.1.2026	1 h	Teams

### 3 TEKOÄLY ICT-YRITYKSEN PALVELUASiantuntijan tehtävissä

#### 3.1 ICT-yritykset

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön hallinnonalan avoin julkaisuarkisto määrittelee ICT-alan yritykset edelläkävijöiksi johtamisen ja työskentelytapojen kehittäjänä (Selander, Alasoini & Laine, 2023, s. 2).

Toimiala on nuori verrattuna esimerkiksi perinteiseen teollisuuteen tai julkiseen sektoriin. Tämän vuoksi ICT-alan johtamisfilosofia on modernia, kertoo johtava strategiakonsultti Vaisto. Alan yrityksille on usein ominaista itseohjautuvuus, innovatiivisuus ja yhdessä kehittyminen, hän jatkaa. Great Place To Workin toimitusjohtaja Grönqvist arvioi, että ICT-yritysten hyvästä maineesta on tullut kilpailuvaltti yritysten välisessä kilpailussa. Hyvinvoiva henkilöstö on tärkeää myös silloin, kun organisaatiot ottavat käyttöön uusia teknologioita, kuten tekoälyä. Yritykset tekevätkin Grönqvistin mukaan paljon, jotta työntekijät viihtyvät ja voivat hyvin. (Selander, Alasoini & Laine, 2023, s. 13.)

Organisaatioiden sisäistä kanssakäymistä edesauttaa yritysten työskentelytilat, jotka pyritään luomaan avoimiksi ja joustaviksi (Selander, Alasoini & Laine, 2023, s. 15). Myös toimeksiantajana toimiva yritys panostaa työntekijöidensä hyvinvointiin ja on luonut toimistotiloihinsa avoimia kohtaamispaikkoja

työntekijöilleen. Yhdessä tekemistä ja kehittymistä tuetaan myös organisaation matalalla hierarkialla (Selander, Alasoini & Laine, 2023, s. 15).

### 3.2 Palveluasiantuntijan työn tukeminen tekoälyllä

ICT-yrityksessä toimivat palveluasiantuntijat työskentelevät yrityksen asiakasrajapinnassa. Heidän työtehtäviään voidaan tukea tekoälyn avulla monipuolisesti.

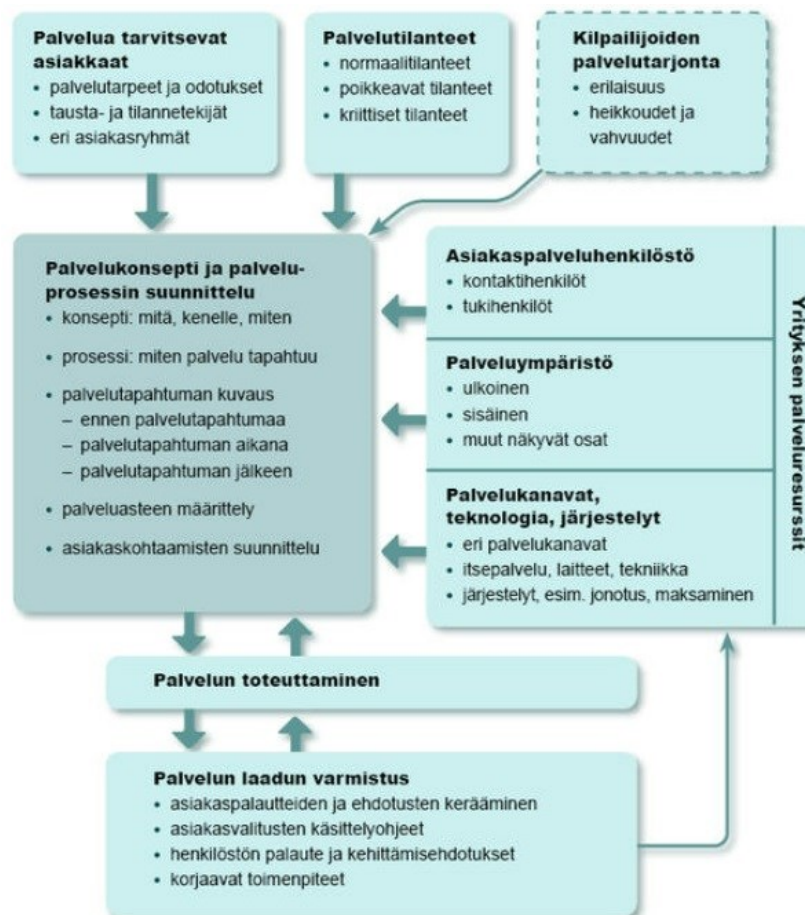
#### 3.2.1 Asiakaspalvelun laatu

Kilpailuedulla tarkoitetaan tekijää, jonka ansiosta yritys menestyy paremmin kuin kilpailijansa. Yritysten kilpailuetuihin vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi niiden tuotteiden tarjoama arvo sekä tuotetun palvelun laatu (Grönroos & Tillman, 2020, luku 4, kohta Laatu ja kilpailuetu). Yritysten tekoälyn käytön tavoitteena asiakaspalvelun laadun parantamisessa on usein tehostaa asiakkaan tarpeiden kartoittamista, parantaa palveluresursseja ja korjata inhimillisiä virheitä. (Grönroos & Tillman, 2020, luku 4, kohta Laadun ulottuvuudet: mitä ja miten.)

Tekoälyn käyttö on edelleen yleistymässä suomalaisessa työelämässä erityisesti tietointensiivisissä organisaatioissa (Merilehto, 2018, osa 1, kohta Miksi tekoälyn aika on nyt?; Saari, 2025). Se vaikuttaa taustalla myös tämän opinäytetyön toimeksiantajana toimivan ICT-yrityksen asiakasrajapinnan prosesseissa. Kilpailu asiakaspalvelun laadusta korostuu erityisesti silloin, kun tuotteet ovat keskenään hyvin samanlaisia (Bergström & Leppänen, 2021, luku 4.1, kohta Asiakaspalvelu).

Mitä suurempi määrä asiakaspalvelijoita on palvelemassa asiakkaita laadukkaasti, sitä sujuvampaa ja saavutettavampaa palvelu voi olla. Tässä suhteessa tekoälyn käytöllä voidaan parantaa asiakkaan kokemusta asiakaspalvelusta ilman henkilöstömäärän muuttamista. (Bergström & Leppänen, 2021, luku 4.1, kohta Palveluresurssit; Työterveyslaitos, n.d., kohta Edut ja mahdollisuudet.)

Etlan toteuttaman Cartagena-tutkimuksen mukaan tekoäly vaikuttaa työntekijöiden stressiin esimerkiksi muuttamalla työn vaatimuksia, sisältöä, kestoja, työkaluja ja kollegoiden kanssa tehtävää yhteistyötä (Etlä, 2025). Stressin väheneminen voi parantaa työntekijöiden kykyä tuottaa palkitsevampaa asiakaskokemusta. Esimerkiksi tekoälypohjaisten chatbottien odotetaan muokkaavan työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia palvelutoiminnoista tulevaisuudessa vielä lisää. Näiden avulla yritys kykenee palvelemaan yhä useampia asiakkaita samanaikaisesti. (Wirtz & Stock-Homburg, 2025, luku Implications for Service Firms and Propositions.)



Kuvio 2. Asiakaspalvelukonseptin suunnittelu (Bergström & Leppänen, 2021, luku 4.1, kohta Asiakaspalvelu).

Kuviossa 2 havainnollistetaan Bergströmin ja Leppäsen esittelemää asiakaspalvelukonseptin suunnittelua. Koska tekoäly tuo konseptiin uuden tekijän, yrityksen tulee miettiä, missä kohdin sitä hyödynnetään. Yrityksen tulee

suunnitella muun muassa miten se toteuttaa asiakaspalvelua, minkälaista palvelua se tuottaa ja millaisia tarpeita sen asiakkailla on. (Bergström & Leppänen, 2021, luku 4.1, kohta Asiakaspalvelu.)

### 3.2.2 Myynti ja asiakaskokemus

Monikanavaisuus eli omnichannel on maailmanlaajuinen trendi. Se tarkoittaa, että yritys hyödyntää useita eri myynti- ja asiointikanavia. Useiden kanavien käyttö mahdollistaa asiakkaan osallistamisen vuorovaikutukseen. (Huusko-Viikilä, 2024, s. 32.) Asiakkaan tulisi saada tarvitsemansa apu nopeasti, helposti ja laadukkaasti yrityksen kaikissa kanavissa. Henkilökohtainen ihmisen toteuttama asiakaspalvelu on yksilöllisintä, mutta yleensä yritykselle kallein palvelumuoto. Ongelmana voi olla myös pitkä jonotusaika, jonka vuoksi muiden kanavien ja tekoälytyökalujen hyödyntäminen voi auttaa ratkaisemaan ongelman osittain. (Bergström & Leppänen, 2021, luku 4.1, kohta Sisäinen markkinointi.)

Hyvä asiakaskokemus katsotaan yhdeksi äärimmäisen tärkeäksi yrityksen tuloksentekijäksi, sillä se lisää asiakasuskollisuutta. Mitä laadukkaampia ja innovatiivisempia asiakaskokemuksia kykenee tarjoamaan, sitä vahvempi vaikutus sillä on työorganisaation kokonaistuottavuuden kasvuun. (Kivistö, Pihlström & Tolonen, 2016, s. 138.) Yrityksen tulee kyetä ymmärtämään asiakkaitaan saavuttaakseen laadukkaan asiakaspalvelutason. Sen tulee tasapainottaa automaation ja ihmisen vuorovaikutuksen käyttö, jotta asiakas pysyy sitoutuneena ja tyytyväisenä. Asiakkaan kuuntelu voi olla aktiivista tai passiivista. Aktiivisessa kuuntelussa tehdään kyselyjä ja tutkimuksia, kun taas passiivisessa kuuntelussa yritys voi tarjota asiakkaalle mahdollisuuden palautteen antamiseen. (Bergström & Leppänen, 2021, luku 6.1.)

Asiakkaan ottaessa yhteyttä asiakaspalveluun joko puhelinpalvelun tai chatin kautta, palveluasiantuntija toteuttaa yrityksen omaa kohtaamismallia. Toimeksiantajalla tämä tarkoittaa, että asiakkaan asia kuunnellaan, jonka jälkeen esitellään lyhyesti kuinka kyseinen asia tullaan ratkaisemaan. Asian ratkaisun jälkeen kerrataan tilanne ja kartoitetaan muiden palveluiden tarvetta. Tässä

vaiheessa palveluasiantuntija katsoo asiakkuuden läpi ja saattaa huomata myynnin mahdollisuuksia.

Merilehto esittää algoritmit yksityiskohtaisiksi ohjeiksi tai kuvauksiksi prosessin suorittamisesta (Merilehto, 2018, Osa 1, kohta Algoritmi). Suosittelualgoritmit opastavat asiakaspalvelijaa ja ilmoittavat mahdollisista palveluista, jotka sopivat kyseiselle asiakkuudelle. Algoritmit segmentoivat asiakasta ja luovat täydentäviä palveluehdotuksia nykyisten rinnalle. Suosittelualgoritmien käyttö tämänkaltaisissa myyntiprosesseissa voivat parantaa myyntituloksia (Kolari & Kallio, 2023, 126).

Konversio on yrityksen mittari, joka ilmaisee kuinka moni asiakas suorittaa halutun toimenpiteen (Ilomäki, 2024). Jos tarjouksen konversio myynniksi onnistuu, palveluasiantuntija etenee tilauksessa. Asiakaskohtaamisen jälkeen asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus sähköisen palautteen antamiseen, joka tukee yrityksen toteuttamaa asiakkaan passiivista kuuntelemista ja jolla voidaan selvittää asiakkaan kokemus työn laadusta. (Bergström & Leppänen, 2021, luku 6.1.)

Koska asiakkaiden on yhä helpompi vaihtaa ostopaikkaa monikanavaisessa toimintaympäristössä, asiakasuskollisuutta voi olla hankala rakentaa. Yritysten tulisi kiinnittää huomiota juuri asiakaskokemuksensa parantamiseen. Monikanavaisuus voi myös parantaa asiakaskokemusta, sillä se mahdollistaa monipuolisempia asiointitapoja. Onnistunut yhteyden luominen asiakkaaseen vuorovaikutuksen kautta lisää asiakkaan sitoutumista yritykseen. Hyvät asiakasrajapinnan kokemukset saattavat olla ratkaiseva tekijä asiakkaan pitämässä, kun hän pohtii edullisempien kilpailijoiden tarjouksia. (Huusko-Viikilä, 2024, s. 32.)

Yrityksen palveluasiantuntijan myyntikanavia ovat

- puhelinpalvelu
- chat
- sähköposti

- sosiaalinen media

### 3.2.3 Työn tehokkuustavoitteet

Yritysten tarjoamien tuotteiden ja palvelun ohella sen tehokkuusvaatimukset ovat myös keskeisessä roolissa sen strategisissa ja operatiivisissa päätöksissä (Grönroos & Tillman, 2020, luku 15, kohta Kannattavuuden saavuttaminen palvelustrategian turvin edellyttää palvelukulttuuria). Yrityksen tehokkuusvaatimukset saattavat kuitenkin heikentää palveluasiantuntijan kykyä luovaan vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa (Harisalo, 2021, luku Organisaatio innovaatioteoriassa, taulukko 8).

Työterveyslaitoksen mukaan tekoälyn hyödyntäminen asiakasrajapinnassa vapauttaa aikaa muun muassa luovalle vuorovaikutukselle. Luovuuden vapautumisen ansiosta organisaation kyky olla innovatiivinen paranee. Näin organisaatio kykenee saavuttamaan paremmin tehokkuustavoitteitaan torjumatta sen työntekijöiden innovatiivisuutta. (Työterveyslaitos, n.d., kohta Edut ja mahdollisuudet.)

Harisalo esittää organisaation innovatiivisuutta torjuviksi rakenteiksi muun muassa auktoriteetin tarkan hierarkian ja täsmällisesti määritellyt tehtävät. Innovatiivisuutta vahvistaviksi rakenteiksi hän ehdottaa muun muassa tehtävien vaihtumista tilanteiden mukaan ja uuden luomisen tavoittelun. (Harisalo, 2021, luku Organisaatio innovaatioteoriassa, taulukko 8.)

<b>INNOVATIIVISUUTTA TORJUVAT RAKENTEET</b>	<b>INNOVATIIVISUUTTA VAHVISTAVAT RAKENTEET</b>
1. Täsmällisesti määritellyt tehtävät	1. Tehtävät voivat vaihdella tilanteiden mukaan
2. Auktoriteetin tarkka hierarkia	2. Vastuun kantaminen tukee auktoriteettia
3. Monia organisaatiotasoja	3. Organisaation madaltaminen
4. Tehokkuus on keskeinen tarkoitus	4. Tavoitteena uuden luominen
5. Kommunikaation hierarkia	5. Tehokkaasti hajautettu kommunikaatio

Kuvio 3. Innovatiivisuuteen vaikuttavat tekijät organisaatiossa (Harisalo, 2021, luku Organisaatio innovaatioteoriassa, taulukko 8).

### 3.2.4 Viestintä ja vuorovaikutus

Tiimit viestivät toisten tiimien ja tiimien yksilöiden välillä. Koska viestintää tapahtuu enenevässä määrin verkon välityksellä, on viestintä saanut tekoälyn myötä uusia piirteitä perinteisiin tapoihin nähden. (Harisalo, 2021, luku Teoria globaaleista kulttuureista, kohta Kulttuureita muovaavat tekijät.)

Tutkimusten mukaan virtuaali- ja tekoälytyökalujen liiallinen hyödyntäminen voi vähentää tiimin sisäistä kommunikaatiota ja vaikuttaa näin työn yhteisöllisyyden kokemukseen heikentävästi. Esimerkiksi avun tarpeen pyytämisen kynnys muodostuu helposti korkeammaksi, mitä vähemmän sitä joutuu tekemään. Onnistunut vuorovaikutus oman tiimin ja esihenkilön kanssa on myynnillisten onnistumisten vuoksi tärkeää, sillä se ylläpitää hyvää yhteishenkeä, joka tukee tavoitteiden saavuttamista. (Harisalo, 2021, luku Organisaatio ihmissuhteiden koulukunnassa, kohta Ryhmät ja tiimit ihmissuhteiden koulukunnan painopisteinä.)

Asiakasrajapinnan palveluasiantuntija voi seurata organisaationsa viestintää yhteisillä Teams-kanavilla ja sisäisten tiedotteiden avulla pysyäkseen tietoisena, jos toimintatapoihin on tullut muutoksia. Uusista tekoälypohjaisista järjestelmistä ja sovelluksista tiedotetaan sisäisillä verkkosivuilla, joita palveluasiantuntijat voivat seurata päivittäin. Palveluasiantuntija viestii asiakkaansa kanssa joko sähköpostin, puhelun, chatin tai sosiaalisen median kautta. Esimerkiksi sähköpostien läpikäyminen yrityksen hyödyntämän kielimallin Microsoft CoPilotin avulla vähentää kirjoitusvirheitä ja sujuvoittaa tekstiä. Sitä voi käyttää ideointiin henkilökohtaisia tarjouksia varten ja apuna tekstin kääntämiseen tarvittaessa. Näin sähköistä viestintää voidaan sujuvoittaa ja tehostaa mutkattomasti. (Akhtar, 2024, luku Methods and experimental analysis explorations.)

### 3.3 Tekoälytyökalut

Käytetyt tekoälytyökalut B2C-palveluasiantuntijan tehtävissä

- Microsoft CoPilot
- Chatbotit ja automaatiobotit
- Suosittealgoritmit
- Asiakspuhelujen litterointi

Kielimallit tarkoittavat tekoälyn alatyyppeä, joka sopii ihmisen kielen käsittelyyn ja luomiseen (SAP, 2024). Esimerkiksi Microsoftin suuri kielimalli CoPilot tarjoaa asiakasrajapinnan työntekijälle merkittävää lisätukea silloin kun tiimikaverilta ei pysytkään pyytämään apua. CoPilot löytyy toimeksiantajan palveluasiantuntijan Teamsin ja muiden sen käyttämien Microsoftin palvelujen yhteydestä. (Salo, 2024, luku 3.)

Chatbotteja käytetään asiakaspalveluchatin ensimmäisessä vaiheessa asiakkaan saapuessa chattiin. Asiakas kertoo asiansa muutamalla sanalla ja voi tämän jälkeen pyytää saada asioida ihmisen kanssa. Usein pelkkä Chatbotin kanssa asiointi ei riitä, vaan asiakas haluaa ja tarvitsee asiansa selvittämiseen ihmisen apua. Chatbotit voivat sujuvoittaa palveluasiantuntijan työtä neuvomalla yleisluontoisia sille opettuja asioita. (Kolari & Kallio, 2023, s. 25.)

Chatbot voi esimerkiksi esitellä tarjouksia ennen asiakkaan siirtämistä asiakaspalvelijalle, mikä lisää todennäköisyyttä konversioon. Chatbottien käyttökokemuksen sujuvuus lisää myös asiakastyytyvyyttä. Sen toimimattomuus tai kömpelyys voi puolestaan huonontaa asiakkaan saamaa arvon kokemusta. Automaatiobotit tukevat organisaation prosesseja ja toimeksiantojen käsittelyä. Vaikka ne joskus vaativat manuaalista tarkastusta ja käsittelyä, onnistuvat ne jo hyvin monessa yksinkertaisessa toimeksiannossa itsenäisesti. (Kolari & Kallio, 2023, s. 25.)

Personoitujen tarjousten tekeminen helpottuu suosittelualgoritmien käytön vuoksi, ja tämä nopeuttaa asiakkuuden kokonaisvaltaista silmäilyä ennen tarjouksen tekemistä. Ne toimivat tehokkaana välineenä asiakkaan tarpeiden karvoittamisessa. Toimeksiantaja hyödyntää algoritmeja B2C-asiakkuuksilla. Niiden ehdottamat asiakkaalle tehdyt tarjoukset kirjautuvat asiakkuudelle. Tämä

auttaa seuraavassa asiakaspalvelutilanteessa niin, ettei seuraava myyjä tarjoa täysin samaa tuotetta. (Kivinen ym., 2025, luku 15.)

Vaikka toimeksiantajan asiakaspuhelut tallennetaan, puhelutallenteet eivät ole kuunneltavissa kuin tietyn ajan. Tekoälyn avulla litteroidut eli tekstiksi muunnetut asiakaspuhelujen tiivistelmät asiakkuuksille säilyvät paljon pidempään. Näin palveluasiantuntijan työ ja asiakastyytyväisyyden takaaminen helpottuvat.

### 3.4 Riskit ja eettiset näkökulmat tekoälyn käytössä

ESG-asiat muodostuvat sanoista environmental (ympäristö), social (sosiaaliset asiat) ja governance (hyvä hallintotapa) (Silvola, Peill, Aspholm & Kaisanlahti, 2024, luku 1.1.1). Jokaisen organisaation tulisi tiedostaa oman toimintansa ESG-riskit ja mahdollisuudet sekä hyödyntää tätä tietoa strategisissa päätöksissään (Silvola, Peill, Aspholm & Kaisanlahti, 2024, luku 1.2.2). Esimerkiksi ympäristöön vaikuttavia asioita yrityksen tekoälyn käytössä on, että se vaatii paljon energiaa datan generoimiseen. Tämän lisäksi tarvitaan valtavasti puhdasta vettä tekoälymalleja pyörittävien datakeskusten jäähdyttämiseen. (Simpanen, 2025.)

Boucherin mukaan tekoälyn eettisillä riskeillä tarkoitetaan esimerkiksi läpinäkyvyyden puutetta, yksityisyyden loukkauksia ja vastuun hämärtymistä. Läpinäkyvyyden puute saattaa näkyä asiakaspalvelutilanteessa esimerkiksi silloin, kun asiakas ei tiedä, asioiko hän ihmisen vai tekoälyagentin kanssa. (Boucher, 2020, s. 20.) Yritysten on huomioitava tekoälyn käytössä henkilötietoja käsiteltäessä GDPR, eli Euroopan Unionin yleinen tietosuojasetus (Your Europe, 2025, kohta Milloin yleistä tietosuojasetusta sovelletaan?).

ICT-alalla tekoälyn kehitys vaikuttaa erityisen voimakkaasti, koska ala perustuu digitaalisiin teknologioihin. Teknologinen kehitys on työn murroksen ytimessä. Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan tekoäly ei ole ainakaan vielä syrjäyttämässä ihmisiä työmarkkinoilla laajamittaisesti. (Pylkkänen, 2026.)

Tekoälyjohtaja Ikola esittää tekoälyn käytön riskeiksi muun muassa

- Yksilöllisyyden vähättely päätöksissä
- Tunneälyn sekä inhimillisen ymmärryksen puute
- Datan vääristymät ja ennakkoluulot
- Tietoturvariskit
- Virheelliset ennusteet (Ikola, 2023.)

Vuonna 2026 julkaistun yhdysvaltalaisen tutkimuksen mukaan tekoälyn käyttö voi myös uuvuttaa työntekijöitä. Tekoälyn käyttö työssä saattaa saada työntekijän yliarvioimaan jaksamisensa ja kykynsä, joka voi johtaa uupumiseen. Työntekijä, joka käyttää aktiivisesti tekoälyä tulostensa parantamiseen, saattaa valita itselleen liikaa ja liian vaativia tehtäviä tiedostamattaan. (Ranganathan & Maggie, 2026, kohta How Generative AI Intensifies Work.)

Toimeksiantajana toimiva yritys huomioi liiketoiminnassaan ympäristötekijät, sekä pyrkii työnantajana olemaan syrjimätön. Se ei tietoisesti syrji mitään ihmisryhmää myöskään myyntiprosesseissaan. Se käyttää algoritmeja, jotka perustuvat asiakkaan nykyisiin palveluihin ja sopimuksiin.

### 3.4.1 Riskienhallinta

Koska tekoälyn käyttöön liittyy monenlaisia riskejä, tulee yrityksen tehdä tarpeeksi kattava riskienhallintasuunnitelma. Yrityksen riskienhallinnan tarkoituksena on Juvosen ym. mukaan arvon luominen ja sen säilyttäminen. Sen tavoitteena on organisaation keskeisten tavoitteiden saavuttamisen tukeminen (Juvonen ym., 2023, luku 3.1).

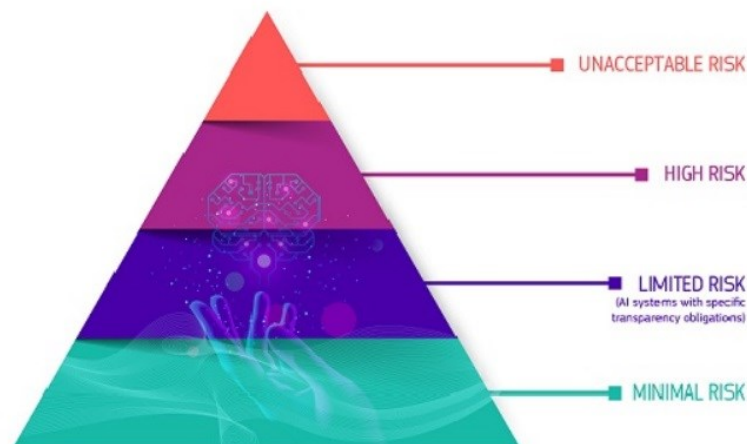
Yritysten tulee noudattaa riskienhallintasuunnitelmassaan voimassa olevia standardeja tekoälyn käytöstä ja esimerkiksi EU:n alueella Euroopan Unionin asettamia direktiivejä ja asetuksia. Vuonna 2021 Traficom in julkaisemassa selvityksessä todetaan yhteisten standardien työstämisestä muun muassa

tekoälyn riskienhallintaan, luotettavuuteen ja neuroverkkojen vikasietoisuuden arviointiin (Traficom, 2021).

### 3.4.2 Tekoälyä koskeva lainsäädäntö

Vuonna 2024 Euroopan parlamentin ja neuvoston hyväksymä tekoälynsäädös, EU AI Act on kaikkien aikojen ensimmäinen kattava tekoälyä koskeva oikeudellinen säädös maailmassa (Euroopan komissio, 2025; Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 2024/1689/EU). Säädöksen tavoitteena on edistää luotettavaa ja oikeudellisesti valvottua tekoälyn käyttöä Euroopassa. Toimenpiteillä pyritään varmistamaan turvallisuus, perusoikeudet ja ihmisten toimeentulo tekoälyn käytössä. Asetus arvioi tekoälyn käytön riskejä sen mukaan, kuinka paljon tekoälyn käyttö vaikuttaa näihin seikkoihin. Asetuksen mukaan riskit voivat olla minimaalisia/ei riskiä, vähäisiä, suuria tai riskejä, joita yritys ei voi hyväksyä. Yrityksen tulee seurata EU AI Actin säädöksiä omassa tekoälyavusteisessa liiketoiminnassaan. (Euroopan komissio, 2025.)

Tekoälynsäädöksessä määritellään tekoälyjärjestelmille neljä riskitasoa:



Kuvio 4. Tekoälynsäädöksessä määritellyt neljä eri riskitasoa (Euroopan komissio, 2025).

## 4 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

### 4.1 Tutkimusmenetelmien käyttö

Teemahaastattelujen kysymykset luotiin sopiviksi haastateltavien tehtäviin, sekä valittujen teemojen mukaisesti. Valitut teemat olivat tekoäly yrityksen asiakasrajapinnassa, palveluasiantuntijan kokemus sekä asiakaspalvelun ja myynnin tukeminen. Haastattelujen aineistoa käytettiin tukemaan teoriaosuutta toimeksiantajan näkökulmasta sekä teema-analyysin materiaalina. Haastattelut onnistuttiin toteuttamaan alkuperäisessä aikataulussa. Kokonaisuudeksi saatiin monipuolisia näkökulmia sekä tutkimuksen kannalta tarvittavaa tietoa.

Likert-asteikkoa käytettiin palveluasiantuntijoiden asenteiden tutkimiseen viisiportaikoisella asteikolla. Vastausvaihtoehtoina oli Täysin eri mieltä, Jokseenkin eri mieltä, Ei samaa eikä eri mieltä, Jokseenkin samaa mieltä ja Täysin samaa mieltä. Täysin samaa mieltä olevat vastaukset ovat kuvioissa tumman sinisinä oikeassa laidassa ja täysin eri mieltä olevat vastaukset tumman oranssina asteikon vasemmassa laidassa. Vastaukset, jotka asettuvat äärivaihtoehtojen väliin ovat asteikossa vaaleammalla värillä keskemällä palkkia. Kyselyä pidettiin avoinna aikavälillä 15.1.-5.2.2026.

Kyselyn lopuksi esitetty avoin kysymys tarjosi vastaajalle mahdollisuuden kertoa aiheesta myös omin sanoin. Tämä vahvisti kyselyä hyvin ja toi palveluasiantuntijan kokemusta enemmän kuuluviin. Kyselytutkimuksen otanta rajattiin tarkoituksellisesti palveluasiantuntijoihin, jotka työskentelevät yrityksen asiakasrajapinnassa. Kyselytutkimus oli avoinna vastaajille 3 viikon ajan, mikä koettiin sopivaksi. Tuloksia vietiin Exceliin ja niitä havainnoitiin määrällisesti kaavioiden kautta.

Tutkimuksen perusjoukon eli populaation koko oli 140. Vastaajien määrä oli 32 kpl, joten vastausprosentiksi saatiin noin 23 %. Alussa asetettu tavoite otanasta saavutettiin riittävässä määrin. Vastaajat valittiin yrityksen

palveluasiantuntijoiden joukosta lähettämällä perusjoukon henkilöille Microsoft Forms -kysely heidän työsähköpostiinsa. Halukkaat vastaajat muodostivat tutkimuksen otoksen. Otoksen edustavuuteen saattoivat vaikuttaa mahdollisimmat vinoumat. Esimerkiksi kiireisimmät työntekijät tai sellaiset, jotka eivät ole ollenkaan kiinnostuneita tekoälystä saattoivat myös jättää vastaamatta.

## 4.2 Teema-analyysi

Haastatteluaineistosta nousseita näkemyksiä olivat

- Tekoäly nähdään organisaatiossa ensisijaisesti työn tukena, ei työn korvaajana.
- Tekoälyä ei pidetä uhkana omille tehtäville, vaan sitä halutaan hyödyntää organisaation eri tasoilla. Sekä johdon että asiakasrajapinnan työntekijöiden näkemykset olivat yhteneväisiä siinä, että tekoäly tukee prosesseja.
- Osaamisen kehittämisen ja viestinnän merkitys korostuivat erityisesti myynnin ja asiakaspalvelun näkökulmasta.

### 4.2.1 Tekoäly yrityksen asiakasrajapinnassa

Ensimmäinen teemahaastattelu toteutettiin sovitusti Teamsin välityksellä. Haastattelun aihe oli tekoäly yrityksen asiakasrajapinnassa. Haastattelu tallennettiin ja litteroitiin tekstitiedostoksi.

Haastattelussa kehittyi teema, että tekoälyllä on merkitystä organisaation prosesseihin, mutta se toimii lähinnä taustalla niiden tukena. Toimeksiantaja on ottanut tekoälyä käyttöön progressiivisesti ja pyrkii kehittämään toimintamallejaan ja tekoälytyökalujaan jatkossakin. Yrityksen käyttämät asiakasrajapinnan tekoälytyökalut käytiin läpi tässä haastattelussa.

#### 4.2.2 Palveluasiantuntijoiden kokemuksia

Toisen teemahaastattelun aihe oli palveluasiantuntijan kokemus tekoälystä. Tämä haastattelu toteutettiin toimistotiloissa sovittuna ajankohtana ja Teamsin nauhoitus pidettiin taustalla. Palveluasiantuntijan positiivinen ja realistinen suhtautuminen tekoälyn käyttöön työtehtävissä tuki inhimillisen osaamisen tärkeyttä. Teemaksi koettiin ihmisen tärkeys ja arvostus palveluasiantuntijan työtehtävissä ja kriittisen ajattelun tärkeys tekoälyn käytössä.

Avointen vastausten perusteella tekoälyn käyttö työtehtävissä herättää erilaisia ja erisuuntaisia ajatuksia, mutta palveluasiantuntijat suhtautuvat siihen kokonaisuudessaan melko positiivisesti. Vastauksista voidaan todeta, että palveluasiantuntijan työtehtävissä työskentelevät henkilöt tiedostavat ihmisen vastuun tekoälyn käytössä.

Toistuvana teemana avoimissa vastauksissa voitiin pitää tekoälyn käyttöä tekstin kääntämisessä ja korjaamisessa. Tämä lisää palveluvolyymia sekä vähentää asiakkaan ohjaamista toiselle asiakaspalvelijalle. Eräs vastaajista totesi, että tekoäly auttaa englannin ja ruotsinkielisten asiakkaiden palvelussa. Tekstin kääntämisen mahdollisuus tuo siis merkittävää lisätukea palveluasiantuntijan työhön. Myös vahva tunnistautuminen chat-kanavassa ja jotkut toimeksiannot helpottuvat vastaajan mukaan tekoälyn myötä suuresti.

Yksinkertaisten rutiinitehtävien helpottuminen tekoälyn hyödyntämisellä nousikin toisena teemana vastauksista. Eräästä vastauksesta voidaan todeta, että rutiinitehtävien siirtäminen automaatiolle ja luovuuden tukeminen koetaan toimivaksi organisaatiossa. Tekoälyltä saa vastaajan mukaan hyviä vinkkejä uuden luomiseen.

Eräs vastaaja koki tekoälyn osittain myös haittaavan työskentelyä. Tällainen voi olla mahdollista vastaajan mukaan silloin, kun yrityksen asiakas uskoo tekoälyn tuottamiin vastauksiin liian voimakkaasti. Vastaaja totesi, että tämä vaikeuttaa ajoittain omaa työtä palveluasiantuntijana. Tämä ei kuitenkaan nousut toistuvaksi teemaksi avointen vastausten perusteella. Tämä on kuitenkin

hyvä ottaa huomioon, sillä asiakkaiden tekoälyn käyttö voi vaikuttaa myös työhön.

1. Arvioi seuraavia väittämiä

● Täysin eri mieltä ● Jotseenkin eri mieltä ● Ei samaa eikä eri mieltä ● Jotseenkin samaa mieltä ● Täysin samaa mieltä

Koen tekoälyn auttavan minua parantamaan tuloksiani.

Koen tekoälyn tekevän työtehtävistäni haastavampia.



Kuvio 5. Likert-kyselyn väittämiä ja arviointiasteikko.

Koen tekoälyn vaikuttavan työni yhteisöllisyyteen positiivisesti.

Koen ajatuksen tekoälyagentin kanssa työskentelystä positiivisena.

Tekoälyn käyttö kiinnostaa minua.

Tekoäly voi luoda uusia mahdollisuuksia urallani.

Työnantajani on kertonut minulle selkeästi miten tekoälyä hyödynnetään työtehtävissäni.

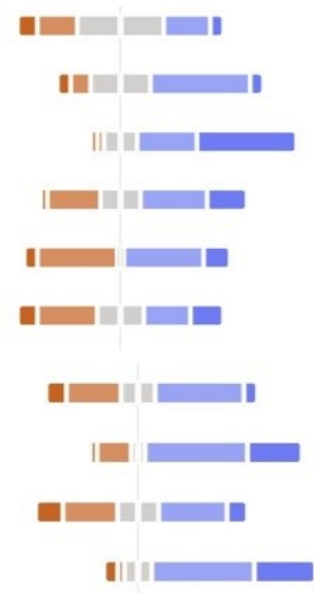
Olen saanut tarvittavaa koulutusta työnantajani toimesta tekoälyn vastuullista käyttöä varten.

Pelkään työtehtävieni olevan vaarantuneita mahdollisten tehtävien automatisaatioiden vuoksi.

Pelkään että tekoäly lisää työttömyyttä ICT-alalla.

Työnantajani tulisi mielestäni lisätä tekoälyn käyttöä asiakasrajapinnan tehtävissä.

Ymmärrän mitä tekoälyn käytön eettisillä riskeillä tarkoitetaan.



Kuvio 6. Likert-kyselyn väittämiä.

Likert-kyselyn tuloksista voidaan havaita, että toimeksiantajan palveluasiantuntijat kokevat tekoälyn enimmäkseen myönteisenä vaikuttimena työnsä tuloksiin. Työ koetaan myös jossain määrin merkityksellisempänä tekoälyn myötä, kun taas yhteisöllisyyden kokemus on kielteisempää. Tekoälyn käyttö kuitenkin kiinnostaa, ja ajatus AI-agentin kanssa työskentelystä koetaan enimmäkseen positiivisena. Tutkimuksen perusteella voidaan havaita, että työnantajani tulisi viestiä selkeämmin tekoälyn käytön mahdollisuuksista ja tarjota tähän koulutusta. Työtehtävien automatisaatio ja työttömyyden lisääntyminen ICT-alalla aiheuttavat jonkin verran huolta.

Kuvioissa 7 ja 8 tarkastellaan tekoälyn käytön tiheyttä ja käyttökohteita. Kuvion 7 perusteella havaitaan, että selvästi suurin osa vastaajista hyödyntää tekoälyä työtehtävissään päivittäin. Noin kolmasosa vastaajista käyttää sitä muutamana kerran viikossa ja loput harvemmin.

2. Kuinka usein käytät tekoälyä työtehtävissäsi?



Kuvio 7. Tekoälyn käytön tiheys.

Kuvion 8 mukaan asiakaspalvelu, tiedonhaku ja tekstin kääntäminen ovat yleisimpiä asiakasrajapinnan tehtäviä, joissa palveluasiantuntija käyttää tekoälyä. Noin 70 % vastaajista käyttää sitä asiakaspalvelussa sekä tiedonhaussa ja noin puolet myös tekstin kääntämisessä. Tekstin kääntämisestä voi olla merkittävää hyötyä yrityksessä, jossa asiakkaita palvellaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

3. Missä tehtävissä käytät tekoälyä työssäsi? Valitse yksi tai useampi.



Kuvio 8. Tekoälyn käyttökohteet.

### 4.2.3 Asiakaspalvelun ja myynnin tukeminen

Kolmas haastattelu toteutettiin Teamsin välityksellä, sillä haastateltava työskenteli toisella paikkakunnalla. Teemahaastattelun aihe oli tekoälyn vaikutus yrityksen myynnin tehostamiseen. Tässä haastattelussa ilmeni, että myyjiä ja asiakaspalvelijoita todella pidetään organisaatiossa edelleen tärkeässä asemassa. Nämä tulokset tukivat edellisen teemahaastattelun teemaa.

Tekoälyä ei pidetä työvälineenä, joka voisi korvata palveluasiantuntijan tehtävät toimeksiantajalla kokonaan. Se voi auttaa myyjiä ja asiakaspalvelijoita tekemään myyntiä tehokkaammin rutiinitehtävien automatisoinnilla, mutta ei korvaa työntekijöiden myyntiosaamista ja myynnin sääntöjen noudattamista. Asiantuntijakoulutukset tukevat osaamisen kehittämistä ja tiimien yhteistyötä.

Taustamuuttujina kyselytutkimuksessa toimi tutkittavan ikä ja työsuhteen kesto. Nämä taustamuuttajat koettiin tutkimuksen kannalta riittäviksi ja oikeanlaista informaatiota tuottaviksi. Varsinkin tutkittavan henkilön työsuhteen kesto ja tämän tiedon ristiintaulukointi tarjosi suosittelukehikon luomisen kannalta tärkeää tietoa.

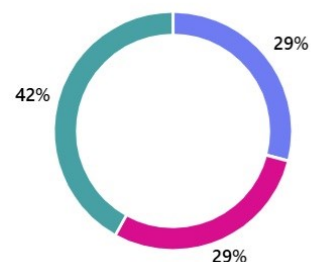
### 4.3 Taustamuuttajat

Kuviot 9 ja 10 esittävät että suurin osa kyselyn vastaajista on yli 40-vuotiaita ja on työskennellyt työtehtävissään yli 10 vuotta. Tutkimuksen kannalta olikin mielenkiintoista saada tutkimustuloksia nimenomaan kauemmin tehtävissään työskennelleiltä henkilöiltä. Heidän aikanaan työskentelytavat ovat ehtineet muuttua eniten.

Kuviossa 10 ikäryhmä 15–20 sisällytettiin vastausvaihtoehtoihin mahdollisten työharjoittelijoiden ja oppisopimuslaisten vuoksi, mutta siihen ei tullut vastauksia.

## 4. Työsuhteen kesto

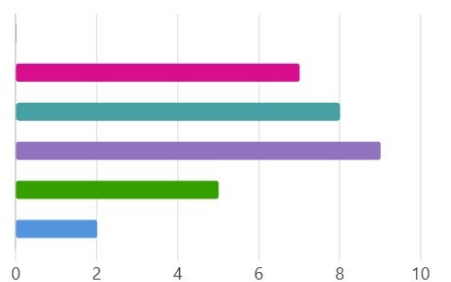
● 0-5 vuotta	9
● 5-10 vuotta	9
● yli 10 vuotta	13



Kuvio 9. Työsuhteen kesto.

## 5. Vastaajan ikä

● 15-20	0
● 20-30	7
● 30-40	8
● 40-50	9
● 50-60	5
● yli 60	2

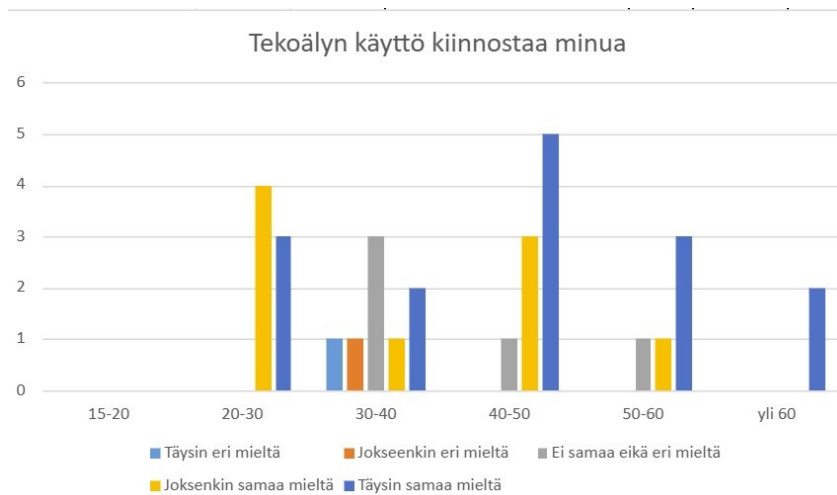


Kuvio 10. Vastaajan ikä.

## 4.4 Ristiintaulukointi

Kuviossa 11 havaitaan, että yli 40-vuotiaat palveluasiantuntijat suhtautuvat tekoälyn käyttöön yrityksessä suurimmalla mielenkiinnolla nuorempiin ikäryhmiin nähden. Yli 60-vuotiaita vastaajia kuului perusjoukkoon vain 2 kpl, mutta molemmat heistä suhtautuivat tekoälyn käyttöön suurella mielenkiinnolla.

Ristiintaulukoinnista voidaan todeta, että alle 40-vuotiailla on enemmän erilaisia mielipiteitä siitä, kuinka paljon tekoälyn käyttö kiinnostaa heitä henkilökohtaisella tasolla. Tulos oli tutkimuksen kannalta yllättävä sikäli, että odotus oli siinä, että nuoremmat työntekijät suhtautuvat tekoälyn käyttöön myönteisemmin. Toisaalta tutkimuksessa oli eniten 40–50-vuotiaita vastaajia, joten tämä saattaa aiheuttaa vinoumaa.



Kuvio 11. Ristiintaulukointi vastaajan ikä ja kiinnostus tekoälyn käyttöä kohtaan

Seuraavassa ristiintaulukoinnissa tarkastellaan, miten eri pituisten työsuhteiden omaavat palveluasiantuntijat kokevat tekoälyn parantavan tuloksia. Kuvio 12 osoittaa, että vastaajat kokivat olevansa melko myönteisiä työtulosten parantumisesta tekoälyn avulla. Lähes 80 % suhtautui väitteeseen myönteisesti. Huomioitavaa kuitenkin on, että lyhyemmän työsuhteen omaavista henkilöistä kaksi oli täysin eri mieltä tästä väitteestä.



Kuvio 12. Ristiintaulukointi vastaajan työsuhteen kesto ja tekoälyn vaikutus työtulosten parantamiseen.

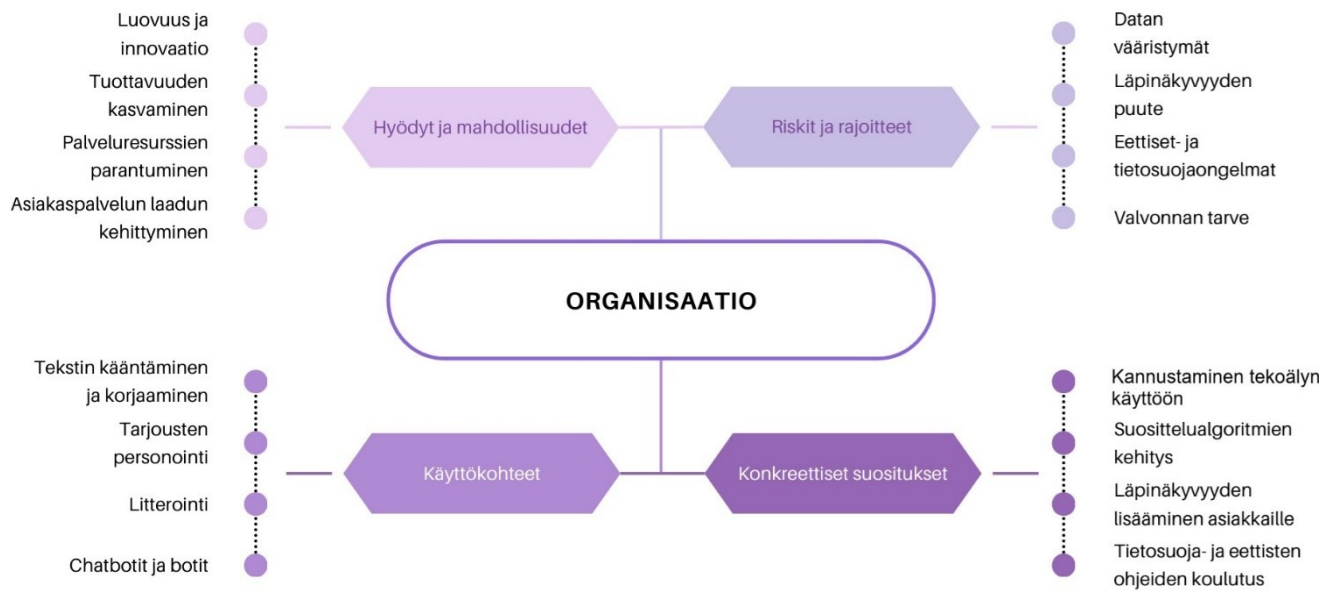
Tulokset tukevat edellistä ristiintaulukointia siinä, että pidemmän työsuhteen omaavat palveluasiantuntijat suhtautuvat keskimäärin myönteisemmin tekoälyn käyttöön työtehtävissään.

#### 4.5 Suosituskehikot ja käyttöönottoehdotus

Opinnäytetyön keskeisenä lopputuloksena muodostettiin tekoälyn hyödyntämisen suosittelukehikko sekä esihenkilöille että palveluasiantuntijoille. Kehikot perustuvat haastattelu- ja kyselyaineistosta nousseisiin tarpeisiin. Suosituskehikot voidaan suositella otettavaksi käyttöön toimeksiantajan asiakasrajapinnan palveluasiantuntijoiden ja esihenkilöiden omissa verkkokoulutuksissa.

Esihenkilöiden kehikko kuvaa tekoälyn tuottamia uhkia ja mahdollisuuksia hie-man SWOT-analyysin tapaan yrityksen asiakasrajapinnassa. Uhkien ja mahdollisuuksien tiedostaminen on esihenkilöille tärkeää, jotta he osaavat ohjeistaa työntekijöitään oikein.

Palveluasiantuntijoiden kehikosta tehtiin tarkoituksella visuaalisempi. Kehikossa neuvotaan mahdollisuuksien ohella huomioimaan tietosuoja. Tämä koettiin opinnäytetyön teoriaosuuden perusteella merkittäväksi seikaksi, josta tulisi viestiä. Koska tietosuojan ja eettisten seikkojen noudattaminen tekoälyn käytössä on kriittistä, myös tekoälyn läpinäkyvyyden lisääminen koettiin tärkeäksi. Tällä voidaan lisätä ymmärrystä työntekijöiden ja esihenkilöiden keskuudessa.



Kuvio 13. Suosituskehikko esihenkilöille tekoälyn käytöstä.



Kuvio 14. Suosituskehikko palveluasiantuntijoille tekoälyn käytöstä.

#### 4.6 Vastaus tutkimuskysymyksiin

Tässä osiossa esitetään vastaukset tutkimuskysymykseen: Miten tekoälyä hyödynnetään ICT-yrityksen asiakasrajapinnassa? ja apukysymykseen: Miten tekoälyllä voidaan tukea asiakaspalvelua ja myyntiä? Tuloksia verrataan tuotettuun teoreettiseen viitekehykseen.

Palveluasiantuntijat hyödyntävät tekoälyä eniten tiedonhaussa, tekstin kääntämisessä ja asiakaspalvelussa. Asiakaspalvelua tukevina tekoälytyökaluina yritys hyödyntää kielimallia. Asiakaskohtaamisten automaattiset litterointi- ja dokumentointityökalut helpottavat asiakaspalvelua ja vähentävät inhimillisiä virheitä. Toisaalta palveluasiantuntijan vastuulla on yhä tarkistaa tekoälyn tuottamat vastaukset.

Työterveyslaitoksen (n.d.) esittämän väitteen perusteella rutiinitehtävien automatisointi lisää yrityksen tuottavuutta ja mahdollistaa luovuutta. Toimeksiantajan asiakasrajapinnassa tekoälyä hyödynnetään rutiinitehtävien automatisoinnissa, asiakaspalvelun laadun kehityksessä ja myyntiprosessien tehostamisessa. Harisalon (2021) esittämät väitteet innovaatiota torjuvista tekijöistä puolsivat myös ajatusta, että yksitoikkoisten tehtävien vähentäminen lisää organisaation innovatiivisuutta.

Kyselytutkimuksen perusteella lähes 80 % vastaajista koki, että tekoälyn käyttö paransi heidän tuloksiaan. Avoimista vastauksista ilmeni esimerkiksi, että tekoäly hoitaa rutiinitehtäviä tehokkaasti. Työtä haittaaviksi tekijöiksi mainittiin kuitenkin kriittisen asennoitumisen puute tekoälyn tuottamia vastauksia kohtaan. Likert-kyselyn tulokset osoittivat lisäksi, että palveluasiantuntijat kokevat työnsä merkityksellisemmäksi tekoälyn käytön myötä.

Asiakaspalvelun laatu on yrityksen tärkeä kilpailutekijä Grönroosin ja Tillmanin (2020) esittämän väitteen perusteella. Yrityksen palveluasiantuntijat kokevat tulosten perusteella työnsä tulokset parantuneen tekoälyn avulla. Osalla vastaajista oli erilaisia kokemuksia, mutta pääsääntöisesti tulokset olivat myönteisiä.

Etlan Cartagena-tutkimuksen mukaan tekoälyn käytöllä on vaikutusta työntekijöiden kokemaan stressiin. Tutkimuksessa havaittiin esimerkiksi, että vieraskielisten asiakkaiden palveleminen voi olla vähemmän stressaavaa, kun kielimalli tarjoaa käännösapua. Toisaalta tuotetun aineiston perusteella yrityksen tekoälyn käyttö lisää pelkoa ICT-alan työttömyydestä. Vastaajat eivät kuitenkaan olleet yhtä huolissaan omista työtehtävistään kuin koko alasta yleisesti. Tulokset tukevat aiempaa tutkimusta siitä, että tekoälyn käyttö vaikuttaa työntekijöiden kokemaan stressiin.

Vuonna 2026 julkaistun yhdysvaltalaisen tutkimuksen perusteella työntekijät saattavat uupua tekoälyn liiallisesta käytöstä. Tämän opinnäytetyön tulokset osoittautuivat ristiriitaisiksi väitteeseen nähden. Suurin osa vastaajista käyttää tekoälyä työtehtävissään päivittäin, mutta kokee sen myös parantavan heidän tuloksiaan. He ovat myös kiinnostuneita tekoälyn käytöstä.

Tulokset korostavat kriittisen ajattelun merkitystä tekoälyn käytössä ja osoittavat, että tekoälyllä on merkittävää potentiaalia tukea ICT-yrityksen palveluasiantuntijan asiakaspalvelu- ja myyntitehtäviä. Toimeksiantajan palveluasiantuntijan työtehtävissä tekoälyä hyödynnetään eniten asiakaspalvelussa, tiedon haussa ja tekstin kääntämisessä.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä toimi: Miten tekoälyä hyödynnetään ICT-yrityksen asiakasrajapinnassa? sekä apukysymys: Miten tekoälyllä voidaan tukea asiakaspalvelua ja myyntiä? Tavoitteiksi asetettiin tekoälyn hyödyntämisen tutkiminen yrityksen palveluasiantuntijan tehtävissä, sen käytön eettisiä näkökulmia, riskejä ja mahdollisuuksia. Apukysymyksen avulla tutkittiin, miten tekoälyllä tuetaan yrityksen asiakaspalvelua ja myyntiä. Aikaisemmat tutkimukset vahvistivat tämän opinnäytetyön tuloksia.

Tämän työn erityispiirteenä oli se, että tutkimuskohteena oli toimeksiantajana toimiva ICT-yritys. Toimeksiantaja oli sopiva valinta opinnäytetyötä varten, koska se on hyödyntänyt tekoälyä jo pitkään ja aikoo tehdä niin jatkossakin. Koska ala on jatkuvassa muutoksessa digitaalisten uudistusten vuoksi, vaikuttaa aihe alaan valtavasti.

Tutkimustulosten perusteella toimeksiantaja on integroinut tekoälyn osaksi asiakasrajapintaansa melko onnistuneesti. Tämä näkyy erityisesti kyselytutkimuksen tuloksissa, joissa suurin osa vastaajista koki tekoälyn tukevan päivittäistä työskentelyä. Palveluasiantuntijoista varsinkin pitkän työsuhteen omaavat henkilöt ovat kiinnostuneita tekoälynkäytöstä, eivätkä he kokeneet suurta huolta sen käytöstä. Tutkimusongelman kannalta tämä oli hyvä asia, sillä pitkän työsuhteen omaavat henkilöt tuovat yritykseen monipuolista osaamista. Jos kokeneet työntekijät suhtautuisivat tekoälyyn kielteisesti, osaaminen voisi jakautua organisaatiossa epätasaisesti. Tekoälyn käyttö voitaisiin myös kokea uhkaavana tekijänä omille työtehtäville.

Viestinnän tärkeys tekoälyn hyödyllisyydestä luo luottamusta työntekijöiden keskuuteen asiakasrajapinnassa. Riskinä sen liiallisessa käytössä voidaan havaita tämän tutkimuksen perusteella vuorovaikutuksen ongelmat ja huoli alan työllisyydestä. Organisaatio voi ehkäistä näitä riskejä harkinnanvaraisella tekoälyn käytöllä asiakasrajapinnassaan, sen käytön läpinäkyvyydellä ja eettisellä viestinnällä.

Teoriaosuuden perusteella tekoälyn hyödyntäminen ICT-alalla voidaan nähdä strategisesti järkevänä. Alalla on tähän paljon potentiaalia, koska se on moderni, innovatiivinen ja kehitykseen myönteisesti suhtautuva. ICT-alalla yritysten kannattaakin panostaa tekoälyn käytössään sellaisiin asiakasrajapinnan työkaluihin, joilla se voi kehittää työn laatua. Yrityksen tulisi suunnitella tapoja tuottaa lisäarvoa asiakkailleen. Näin se voi erottua edukseen alan muista yrityksistä.

Johtopäätökset osoittavat opinnäytetyön tuottaneen uutta tietoa yrityksen nykytilanteesta. Varsinkin palveluasiantuntijoiden kokemuksia tekoälynkäytöstä saatiin kirkastettua tämän tutkimuksen avulla. Niiden ymmärtäminen luo syvyyttä ja jatkuvuutta työhön. Asiakaspalvelua ja myyntiä tuetaan parhaiten silloin, kun palveluasiantuntijat kokevat pystyvänsä työskentelemään heille mielekkäällä tavalla. Tämän opinnäytetyön tekeminen mahdollisti myös jatkotutkimuksia tekoälyn käytöstä yrityksen asiakasrajapinnassa.

Tämän työn keskeinen johtopäätös on, että yrityksen tehokkuustavoitteet saavutetaan tekoälyn avulla parhaiten työympäristössä, joka tukee innovatiivisuutta. Kun tehokkuustavoitteet saavutetaan vaivattomammin, palveluasiantuntijoille jää enemmän resursseja laadukkaaseen asiakaspalveluun. Laadukas asiakaspalvelu puolestaan tukee tarjousten konversiota myynniksi. Tämä lisää yrityksen tuottavuutta. Erityisesti chatbottien käyttökokemuksen parantaminen voi lisätä asiakkaan saamaa arvoa.

Tekoälyä ei tulisi pitää ratkaisuna yrityksen tehokkuus- ja tuottavuusongelmiin. Sen tulisi olla jo valmiiksi toimivien prosessien tehostaja ja sujuvoittaja. Ihmisen avun saaminen on yhä asiakkaalle tärkeää ICT-yrityksen asiakasrajapinnassa. Lisäksi yrityksen tulee viestiä tehokkaasti ja eettisesti tekoälyn tuomista muutoksista työtehtäviin. Näin se voi vähentää työntekijöiden huolta työtehtävien muuttumisesta.

## 6 POHDINTA

### 6.1 Työn toteuttaminen ja uudet tutkimusaiheet

Opinnäytetyön tekemisestä tehtiin kirjallinen sopimus Samkin ja toimeksiantajan kanssa. Tutkimuslupaa ei tarvittu. Tekijä ei ollut esteellinen opinnäytetyön tekemiseen, eikä tutkimuksessa käsitelty henkilötietoja. Tuotetun aineiston säilyttämisestä tehtiin aineistohallintasuunnitelma, jota noudatettiin koko

tutkimuksen ajan. Aineisto hävitettiin työn valmistumisen ja loppuarvioinnin jälkeen. Työssä noudatettiin saavutettavuusohjeistuksia.

Koska opinnäytetyö tehtiin anonyymisti, ei siinä julkaistu tietoja, joista toimeksiantaja olisi voitu tunnistaa. Työssä ei myöskään julkaistu yrityksen sisäisiä tai salassa pidettäviä tietoja. Tekoälyn käytöstä tässä työssä mainittiin hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti. Muiden julkaisemiin teoksiin viitattiin asianmukaisesti ja valmiista opinnäytetyöstä tehtiin Samkin plagioinnin tarkistus.

Valitut tutkimusmenetelmät koettiin toimiviksi, koska yhdistämällä kyselytutkimus haastatteluihin saatiin aineistoa kerättyä laajemmin ja monipuolisemmin. Yhdistelmä tutkimus sisälsi sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä, jotka toimivat tässä opinnäytetyössä aiheen laajuuden vuoksi. Triangulaation avulla saatiin lisättyä työn luotettavuutta tarkastelemalla tekoälyn hyödyntämistä asiakasrajapinnassa eri aineistojen ja menetelmien kautta. Frekvenssijakaumat ja prosentit tukivat haastattelujen laadullista aineistoa ja loivat syvempää ymmärrystä tilanteesta.

Kyselytutkimus tehtiin rakenteeltaan selkeäksi ja helposti ymmärrettäväksi, ja sen kysymykset mittasivat suoraan tutkittavaa ilmiötä. Tutkimuksessa esitetyt kysymykset koskivat tutkittavan aiheen kannalta relevantteja aiheita. Kyselytutkimuksen vapaaehtoisuudesta viestittiin osallistujille saatetekstillä.

Tämän opinnäytetyön reliabiliteettiin eli luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä tarkasteltaessa, tulee huomioida kyselytutkimuksen otoksen ja tutkittavan perusjoukon koko. Esimerkiksi kiireiset työntekijät eivät välttämättä vastanneet kyselyyn, vaikka käyttäisivätkin tekoälyä tehtävissään aktiivisesti. Myös asenteet voivat muuttua nopeasti, sillä aiheen ajankohtaisuuden vuoksi tekoälystä muodostetut mielipiteet saattavat olla vielä muovautumassa. Haastatteluja toteutettiin pieni määrä, mutta ne kohdennettiin relevantteihin henkilöihin. Koska tutkimuksen aineisto ei perustu pelkästään teemahaastatteluihin, ei haastattelujen vähäinen määrä vaikuttanut merkittävästi tuloksiin. Merkittävimmäksi tutkimusta rajoittavaksi tekijäksi sanoisin tekoälyn nopean kehityksen ja tästä aiheutuvan käytäntöjen muovautumisen.

Työstäni johdettuja uusia jatkotutkimusmahdollisuuksia ehdottaisin

- Tekoälyn vaikutus ICT-alaan
- Asiakastarjosten kehittäminen tekoälyllä
- Asiakaspalvelun laadun kehittäminen tekoälyllä

Tekoäly tarjoaa ICT-alalle paljon liiketoiminnallisia mahdollisuuksia. Näiden aiheiden tutkimisesta hyötyisi toimeksiantaja, moni muu alan yritys sekä yritysten henkilöstö.

## 6.2 Oman osaamisen kehittyminen

Toimeksiantajana toimi oma työnantaja, joten opinnäytetyöprosessin aikana omat ajatukset pysyivät aiheessa päivittäin. Työorganisaatiossa tapahtuneet muutokset vaikuttivat alussa kuitenkin opinnäytetyöni tekemiseen. Tämän takia opinnäytetyöprosessini alkuvaihe jäi liian vähälle huomiolle. Jotkin alkuvaiheen sivutehtävät jäivät minulta kokonaan tekemättä, ja tämä aiheutti suurta harmitusta. Oma osaamiseni, panostukseni ja arviointikykyeni kehittyivät selvästi väliseminaarini jälkeen.

Aiheen rajaus tapahtui vähitellen ja kesti pitkään, että työ saatiin supistettua lopullisiin mittasuhteisiin. Liiketaloudellisen näkökulman tuominen keskiöön auttoi luomaan finanssi ja talous -suuntautumiseeni soveltuvan työn.

Tutustuin useaan valmiiseen opinnäytetyöhön oman työni tekemisen ohella ja sain näistä ideoita oman työni rakenteeseen. Myös tekoälyn hyödyntäminen tuki työskentelyäni ja antoi minulle ehdotuksia. Toisten opiskelijoiden väli- ja loppuseminaarien seuraaminen ja opponointi kehittivät omaa ymmärrystä opinnäytetyön tekemisestä.

Koen opinnäytetyön tekemisen tuoneen itselleni itsevarmuutta siitä, että kykenen toteuttamaan itsenäisiä projekteja myös työelämässä. Sain työtä tehdessä myös uusia ajatuksia siitä, mitä haluan jatko-opinnoiltani ja tulevaisuudeltani.

## LÄHTEET

Akhtar, Z.B. (2024). Unveiling the evolution of generative AI (GAI): a comprehensive and investigative analysis toward LLM models (2021–2024) and beyond. *Journal of Electrical Systems and Inf Technol* 11, 22 (2024). Haettu 21.2.2026 osoitteesta <https://link.springer.com/article/10.1186/s43067-024-00145-1>

Aaltonen, M., & Merilehto, A. (2019). Tekoäly: Ihminen ja kone. Alma Talent. <https://kirjakauppa.almainights.fi/sivu/tuote/tekoaly/2537600>

Bankins, S., Weaver, A., Marrone, M., Restubog, S. L. D., & Woo, S. E. (2025). Artificial intelligence at work: A phenomenon-based interdisciplinary review and groundwork for multilevel scholarship. *Information & Management*, 63(2), 104272. Haettu 21.2.2026 osoitteesta <https://doi.org/10.1016/j.im.2025.104272>

Bergström, S., & Leppänen, A. (2021). Yrityksen asiakasmarkkinointi (19., uudistettu painos). Edita. <https://tuotteet.sanomapro.fi/bu610173-yrityksen-asiakasmarkkinointi.html>

Boucher, P. (2020). Artificial intelligence: How does it work, why does it matter, and what can we do about it? Scientific Foresight Unit (STOA), European Parliamentary Research Service (EPRS), European Parliament. Haettu 22.2.2026 osoitteesta [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/641547/EPRS\\_STU\(2020\)641547\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/641547/EPRS_STU(2020)641547_EN.pdf)

Eriksson, P., & Koistinen, K. (2014). Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskus. <https://helda.helsinki.fi/items/db985ead-f6d1-4537-a432-4267f321a5c5>

Etila. (2025). Miten AI vaikuttaa työelämään? – Katso Etila-seminaarin tallenne. Haettu 3.2.2026 osoitteesta <https://www.etla.fi/ajankohtaista/miten-ai-vaikuttaa-tyoelamaan-katso-etla-seminaarin-tallenne/>

Euroopan komissio. (2025). Tekoälysäädös. Haettu 24.1.2026 osoitteesta <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fi/policies/regulatory-framework-ai>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 2024/1689/EU, annettu 13 päivänä kesäkuuta 2024, tekoälyä koskevista yhdenmukaistetuista säännöistä ja asetusten 300/2008/EY, 167/2013/EU, 168/2013/EU, 2018/858/EU, 2018/1139/EU ja 2019/2144/EU sekä direktiivien 2014/90/EU, 2016/797/EU ja 2020/1828/EU muuttamisesta (tekoälysäädös) ETA:n kannalta merkityksellinen teksti. EUVL L, 12.7.2024, s. 1-144. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj?locale=fi>

Gao, J., Opute, A. P., Jawad, C., & Zhan, M. (2025). The influence of artificial intelligence chatbot problem solving on customers' continued usage intention

in e-commerce platforms: An expectation-confirmation model approach. Journal of Business Research, 200, 115661. Haettu 22.2.2026 osoitteesta <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296325004849>

Grönroos, C., & Tillman, M. (2020). Palvelujen johtaminen ja markkinointi (5. painos). Talentum. <https://kirjakauppa.almainsights.fi/sivu/tuote/palvelujen-johtaminen-ja-markkinointi/1046934>

Harisalo, R. (2021). Organisaatioteoriat (2. uudistettu ja täydennetty laitos). Tietosanoma. <https://www.suomalainen.com/products/organisaatioteoriat-1?srsId=AfmBOordkIebVRSkKqgFozvvHc8gPx6ne9t-NspE1iQqkg5tEzv5mAoR>

Huusko-Viikilä, K. (2024). Monikanavaisen myynnin johtaminen: Näin johdat kaikkia tulovirtoja (1. painos). Kauppakamari. <https://www.kauppakamari-kauppa.fi/products/monikanavaisen-myyntin-johtaminen-nain-johdat-kaikkia-tulovirtoja?>

Ikola, J. (2023). Tekoälyn vaarat: tärkeimmät riskit ja varoitukset selitettynä. AI-Sanomat. Haettu 21.2.2026 osoitteesta <https://www.aisanomat.fi/p/tekoalyn-vaarat-ja-riskit>

Ilomäki, K. (2024). Mikä on konversio ja miten mittaat sitä? SDM. Haettu 21.2.2026 osoitteesta <https://sdm.fi/blogi/mika-konversio/>

Juvonen, M., Koskensyrjä, M., Kuhanen, L., Kämppi, P., & Talala, T. (2023). Yrityksen riskienhallinta (3. päivitetty laitos). Aalto University Executive Education. <https://www.adlibris.com/fi/kirja/yrityksen-riskienhallinta-9789526659022?>

Kivinen, K., Haasio, A., Havula, P., Laru, J., Miinin, M., Härkönen, T., Toikkanen, T. (2025). Tekoälyopas opettajille. Avoin yhteiskunta ry / Faktabaari EDU. <https://faktabaari.fi/edu/oppaat/opettajat-ai/>

Kivistö, S., Pihlström, S. & Tolonen, M. (2016). Talous ja moraalit. Gaudeamus. <https://kauppa.gaudeamus.fi/sivu/tuote/talous-ja-moraali/2493103>

Kolari, J. & Kallio, A. (2023). Tekoäly 123 Matkaopas tulevaisuuteen. Docendo. <https://docendo.fi/kirjat/tekoaly-123/>

Kumar, P. (2019). Artificial Intelligence: Reshaping life and business. BPB Publications. <https://www.abebooks.com/9789388511070/Artificial-Intelligence-Reshaping-Life-Business-9388511077/plp>

Merilehto, A. (2018). Tekoäly: Matkaopas johtajalle. Alma Talent. <https://kirjakauppa.almainsights.fi/sivu/kirjailijat/merilehto-antti>

Peda.net. (n.d.). Likert. Haettu 10.3.2026 osoitteesta <https://peda.net/ohjeet/ty%C3%B6v%C3%A4lineet/lomake/likert>

Pitkäranta, A. (2014). Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Työkirja ammattikorkeakouluun. e-Oppi. <https://www.elliibs.com/fi/book/9789522828019/laadullinen-tutkimus-opinn-ytety-n-ty-kirja-ammattikorkeakouluun>

Pylkkänen, E. (2026). Onko tekoäly jo vienyt nuorten työpaikkoja? Valtioneuvosto. Haettu 14.3.2026 osoitteesta <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/onko-tekoaly-jo-vienyt-nuorten-tyopaikkoja>

Ranganathan, A. & Maggie Ye, X. (2026). AI Doesn't Reduce Work – It Intensifies it. Harvard Business Review. Haettu 25.2.2026 osoitteesta <https://hbr.org/2026/02/ai-doesnt-reduce-work-it-intensifies-it>

Saarelainen, H. (n.d.). Kotter & muutosjohtaminen. Haettu 3.2.2026 osoitteesta <https://www.helisaarelainen.com/kotter>

Saari, E. (2025). Tekoälyn käytön eettiset ohjeistukset unohtavat työn ja osamisen. Työterveyslaitos. Haettu 8.2.2026 osoitteesta <https://www.ttl.fi/ajan-kohtaista/blogi/tekoalyn-kayton-eettiset-ohjeistukset-unohtavat-tyon-ja-osamisen>

Salo, I. (2024). Luova tekoäly työn supervoimana (1. painos). Kauppakamari. <https://www.adlibris.com/fi/kirja/luova-tekoaly-tyon-supervoimana-9789522469557?>

SAP. (2024). Mikä on suuri kielimalli? Haettu 22.2.2026 osoitteesta <https://www.sap.com/finland/resources/what-is-large-language-model>

Selander, K., Alasoini, T. & Laine, R. (2023). Mitä voimme oppia ICT-alan yrityksiltä. Työterveyslaitos. <https://www.julkari.fi/ser-ver/api/core/bitstreams/c4e5a62a-dbba-463a-8a43-2e2c301064d7/content>

Silvola, H., Peill, E., Aspholm, I., & Kisanlahti, T. (2024). ESG kestävyysraportointi: Yritysjohdon vastuu ja mahdollisuus. ST-Akatemia. <https://www.suomalainen.com/products/esg-kestavyysraportointi>

Simpanen, S. (2025). Generatiivisen tekoälyn ympäristövaikutukset ja niiden huomioiminen omassa käytössä. Hämeen ammattikorkeakoulu. Haettu 21.2.2026 osoitteesta <https://www.hamk.fi/julkaisut/generatiivisen-tekoalyn-ymparistovaikutukset-ja-niiden-huomioiminen-omassa-kaytossa>

Taskmill. (n.d.). Asiakasrajapinta. Haettu 22.2.2026 osoitteesta <https://taskmill.fi/ketteran-organisaation-abc/asiakasrajapinta/>

Traficom. (2021). Tekoälyn soveltamisen kyberturvallisuus ja riskienhallinta. Haettu 21.2.2026 osoitteesta <https://www.traficom.fi/fi/julkaisut/tekoalyn-soveltamisen-kyberturvallisuus-ja-riskienhallinta>

Työmarkkinatori. (n.d.). ICT-ala. Haettu 19.11.2025 osoitteesta <https://tyomarkkinatori.fi/henkiliasiakkaat/ammattitieto/ammattialat/ict-ala>

Työterveyslaitos. (n.d.). Tehtävien automatisointi. Haettu 24.1.2026 osoitteesta <https://www.ttl.fi/digiajan-tyo/tehtavien-automatisointi>

Valli, R. (2015). Johdatus tilastolliseen tutkimukseen (2. uudistettu painos). PS-kustannus. <https://www.santalahtikustannus.fi/Raine-Valli/Johdatus-tilastolliseen-tutkimukseen.html>

Vilka, H. (2025). Tutki ja kehitä (6. uudistettu painos.). Santalahti-kustannus. <https://www.santalahtikustannus.fi/Hanna-Vilka/Tutki-ja-kehita%20-%202025.html>

Wirtz, J., & Stock-Homburg, R. (2025). Generative AI meets service robots. *Journal of Service Research*, 28(4), 527–543. Haettu 1.3.2026 osoitteesta <https://doi.org/10.1177/10946705251340487>

You Europe. (2025). Yleinen tietosuojasetus. Haettu 10.3.2026 osoitteesta [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index\\_fi.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index_fi.htm)

## LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUIJEN KYSYMYKSET

Taulukko 2. Teemahaastattelun tiedot

<b>Haastattelun nimi:</b>	Haastattelu 1: Tekoälyn käyttö yrityksen asiakasrajapinnassa
<b>Päivämäärä:</b>	5.1.2026
<b>Kesto:</b>	1 h
<b>Kanava:</b>	Teams
<b>Saateteksti:</b>	Opiskelen liiketaloutta Samkissa. Teen opinnäytetyötä aiheesta Tekoälyn hyödyntäminen ICT-yrityksen asiakasrajapinnassa. Sopsisiko sinua haastatella opinnäytetyöhöni?

1. Mitä tekoälytyökaluja organisaatio käyttää asiakasrajapinnassa?
2. Kerro lisää organisaation omista työkaluista, esimerkiksi chatboteista, automaatioboteista ja tekoälyagenteista.
3. Millaisia automaatiobotteja organisaatio käyttää asiakasrajapinnassaan?
4. Miten tehtävien automatisointi tekoälyn avulla on muuttanut organisaation asiakasrajapinnan rakennetta viime vuosina?
5. Miten tekoälyä johdetaan asiakasrajapinnassa?
6. Mikä taho organisaatiossa vastaa tekoälytyökalujen kehittämisestä?
7. Onko organisaation asiakasrajapinnassa paljon tehtäviä, jotka voidaan automatisoida?
8. Uhkaako tehtävien automatisointi organisaation työpaikkoja asiakasrajapinnassa?
9. Aikooko organisaatio panostaa tulevaisuudessa tekoälyn käyttöön?  
Miten ESG-tekijät on huomioitu organisaation tekoälyn käytössä ja kehityksessä?

Taulukko 3. Teemahaastattelun tiedot

<b>Haastattelun nimi:</b>	Haastattelu 2: Palveluasiantuntijan kokemus tekoälystä
<b>Päivämäärä:</b>	15.1.2026
<b>Kesto:</b>	1 h
<b>Kanava:</b>	Live
<b>Saateteksti:</b>	Opiskelen liiketaloutta Samkissa. Teen opinnäyte-työtä aiheesta Tekoälyn hyödyntäminen ICT-yrityk-sen asiakasrajapinnassa. Sopiiko sinuun ottaa yh-teyttä haastattelusta?

1. Mitä tekoälytyökaluja käytät työtehtävissäsi ja mihin tarkoituksiin?
2. Miten tekoälyn käyttö on vaikuttanut tapaan, jolla teet työtäsi asiakas-rajapinnassa?
3. Millaisena koet työnantajasi tarjoaman koulutuksen ja tuen tekoälyn käyttöön työtehtävissäsi?
4. Millaisia ajatuksia tekoälyn lisääntyvä käyttö herättää työn jatkuvuuden tai työtehtäviesi tulevaisuuden kannalta?
5. Miten tekoäly on vaikuttanut kokemukseesi työsi merkityksellisyydestä?
6. Millaista osaamista koet työtehtävissäsi nykyisin tarvittavan, ja onko osaamisen tarve muuttunut verrattuna siihen, kun aloitit työssäsi?
7. Missä määrin koet, että tekoäly voisi korvata nykyisiä työtehtäviäsi – ja mitkä tehtävät mielestäsi säilyvät ihmisen vastuulla?
8. Miten kuvailisit työyhteisöllisyyttä asiakasrajapinnan työssä, ja onko tekoäly mielestäsi vaikuttanut siihen?
9. Millä tavoin tekoäly on mielestäsi vaikuttanut omaan tehokkuuteesi tai tuottavuuteesi työssä?
10. Onko sinulla toiveita tai ajatuksia tekoälyn hyödyntämiseen organisaa-tiossasi tulevaisuudessa?

## Taulukko 4. Teemahaastattelun tiedot

<b>Haastattelun nimi:</b>	Haastattelu 3: Tekoälyn vaikutus ICT-yrityksen myyntiin
<b>Päivämäärä:</b>	29.1.2026
<b>Kesto:</b>	1 h
<b>Kanava:</b>	Teams
<b>Saateteksti:</b>	Opiskelen liiketaloutta Samkissa. Teen opinnäyte-työtä aiheesta Tekoälyn hyödyntäminen ICT-yrityk- sen asiakasrajapinnassa. Sopiiko sinuun ottaa yh- teyttä haastattelusta?

1. Minkälainen työnkuvasi on organisaatiossa?
2. Kuinka paljon asiakasrajapinnassa työskentelee palveluasiantuntijoita?
3. Tekevätkö kaikki palveluasiantuntijat myyntiä?
4. Kuinka seuraatte myynnin tulosten kehitystä?
5. Saavuttaako asiakasrajapinnan toiminnot asetetut myyntitavoitteet?
6. Oletko huomannut muutoksia myynnin tuloksissa tekoälytyökalujen käyttöönoton myötä?
7. Miten pyritte parantamaan asiakasrajapinnan myyntiä?
8. Vaikuttiko Chatbotin käyttöönotto myyntitulosten saavuttamiseen?
9. Vaikuttaako kannustepalkkiomalli toteutuneisiin myynteihin?
10. Oletteko olleet tyytyväisiä tekoälyratkaisuihin asiakasrajapinnassa?

## LIITE 2: SURVEY-KYSELYPOHJA

Taulukko 5. Kyselytutkimuksen tiedot.

<b>Kyselyn nimi:</b>	Tekoälyn käyttö asiakasrajapinnan tehtävissä
<b>Kyselyn alusta:</b>	Microsoft-Forms
<b>Kyselyn aukioloaika:</b>	15.1.-5.2.2026
<b>Vastaajia:</b>	32
<b>Saateteksti:</b>	Tässä kyselyssä selvitetään kokemuksiasi tekoälynkäytöstä työorganisaatiosi asiakasrajapinnan tehtävissä. Tutkimus tehdään anonyymisti opinnäytetyötä varten, eikä yksittäisiä vastaajia voida tunnistaa. Opinnäytetyön aihe on Tekoälyn hyödyntäminen ICT-yrityksen asiakasrajapinnassa. Tulokset auttavat ymmärtämään tekoälyn vaikutuksia myyntityöhön asiakasrajapinnassa ja luomaan johtopäätöksiä.

## 1. Arvioi seuraavia väittämiä

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Koen tekoälyn auttavan minua parantamaan tuloksiani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen tekoälyn tekevän työtöhtävistäni haastavampia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen tekoälyn vaikuttavan työni merkityksellisyyteen positiivisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen tekoälyn vaikuttavan työni yhteisöllisyyteen positiivisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen ajatuksen tekoälyagentin kanssa työskentelystä positiivisena.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekoälyn käyttö kiinnostaa minua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekoäly voi luoda uusia mahdollisuuksia urallani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnantajani on kertonut minulle selkeästi miten tekoälyä hyödynnetään työtöhtävissäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut tarvittavaa koulutusta työnantajani toimesta tekoälyn vastuullista käyttöä varten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelkään työtöhtävieni olevan vaarantuneita mahdollisten tehtävien automatisaatioiden vuoksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelkään että tekoäly lisää työttömyyttä ICT-alalla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnantajani tulisi mielestäni lisätä tekoälyn käyttöä asiakasrajapinnan tehtävissä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1/6/26, 5:44 PM

## Tekoölyn käyttö asiakasrajapinnan tehtävissä

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ymmärrän mitä tekoölyn käytön eettisillä riskeillä tarkoitetaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Kuinka usein käytät tekoälyä työtehtävissäsi?

- Muutaman kerran kuukaudessa
- Muutaman kerran viikossa
- Päivittäin
- En osaa sanoa

3. Missä tehtävissä käytät tekoälyä työssäsi? Valitse yksi tai useampi.

- Asiakaspalvelussa
- Myynnissä
- Tiedonhaussa
- Tekstin kääntämisessä
- Ideoinnissa

4. Työsuhteen kesto

- 0-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- yli 10 vuotta

5. Vastaajan ikä

- 15-20
- 20-30
- 30-40
- 40-50
- 50-60
- yli 60

1/6/26, 5:44 PM

Tekoälyn käyttö asiakasrajapinnan tehtävissä

6. Haluaisitko kertoa omin sanoin, miten tekoäly on vaikuttanut työtehtäviisi ICT-organisaation asiakasrajapinnassa?

---

This content is neither created nor endorsed by Microsoft. The data you submit will be sent to the form owner.

 Microsoft Forms