

## TEKOÄLYN HYÖDYNTÄMINEN ASIAKASRAJAPINNASSA

Konsulttiyritys McKinsey:n mukaan generatiivisen tekoälyn suurimmat vaikutukset ja potentiaali organisaatioissa kohdistuu ohjelmistokehityksen lisäksi myyntiin ja markkinointiin sekä asiakaspalveluun. Tekoälyn avulla voidaan automatisoida ja tehostaa työtehtäviä, joissa asiakas kohdataan. Mitä tämä käytännössä tarkoittaa? Ja mitkä ovat mahdolliset sudenkuopat ja ongelmat? Mitä mahdollisuuksia nykyiset ohjelmistot ja palvelut tarjoavat ja mihin ollaan menossa? Tässä koulutuksessa saat yleiskuvan siitä, mihin generatiivista tekoälyä voidaan käyttää erilaisissa myynnin, markkinoinnin ja asiakaspalvelun tehtävissä.

Koulutuksessa käydään lävitse käytännön esimerkkejä, toimintatapoja ja prosesseja liittyen tekoälyn käyttöön asiakasrajapinnan eri tehtävissä ja toiminnoissa. Esimerkit käsittelevät muun muassa materiaalin ja sisältöjen luontia, automatisointia, asiakaskommunikaatiota, chattibotteja, data-analyysia ja tiedon ja ymmärryksen hakua jäsentämättömästä datasta. Esimerkit ja toimintatavat on siirrettävissä ja sovellettavissa erilaisissa organisaatioissa. Koulutuksessa käytetään useita tekoälypalveluita kuten ChatGPT, Microsoft 365 Copilot, Google Gemini ja kuvageneraattorit. Tarkastelemme myös visioita ja näkemyksiä kehityksen suunnasta ja asiakaspalvelutyön muutoksista tulevaisuudessa.

**Kenelle:** Koulutus on tarkoitettu kaikille, joilla on perustietämys generatiivisesta tekoälystä ja haluavat tietää enemmän mahdollisuuksista, miten tekoälyä voidaan soveltaa asiakasrajapinnassa tapahtuvien työtehtävien automatisointiin ja tehostamiseen.

### **Kouluttaja:**

Tieto- ja teknologia-asiantuntija FM, DI, KTM Jani Teerioja, Suomen Ammattipuhujat / Mediabot Oy

### **Päivämäärä ja aika:**

24.04.2024, klo 13:00-16:00

11.06.2024, klo 13:00-16:00

**Ohjelma klo 13:00-16:00 +/-15 min.**

### **SISÄLTÖ:**

- Tekoälyn mahdollisuudet liiketoiminnassa
- Mitä hyötyä tekoälystä on?
- Ongelmat ja riskit liittyen tekoälyn käyttöön
- Tietoturva ja tietosuoja
- Lainsäädäntö ja tekijänoikeudet
- Tekoälyn hyödyntäminen asiakasrajapinnassa
- Mistä kannattaa aloittaa?
- Myynnin ja markkinoinnin tehtävät
- Asiakaspalvelun prosessit ja tekoäly
- Data-analytiikan mahdollisuudet
- Jäsentämätön data ja hiljainen tieto organisaatiossa
- Erilaisia ohjelmia ja palveluita
- Esimerkkejä, toimintatapoja ja prosesseja

- Työn muutos, automatisaatio ja tulevaisuus

#### **ILMOITTAUTUMINEN**

P. 09 696 2950, [www.yritysakatemia.fi](http://www.yritysakatemia.fi), [ilmoittautuminen@yritysakatemia.fi](mailto:ilmoittautuminen@yritysakatemia.fi)

#### **OSALLISTUMISMAKSU**

390 euroa + alv laskutetaan koulutuspäivänä. Koulutus ja materiaalit sisältyvät hintaan.

**Lisäosallistujat -50 %**

#### **PERUUTTAMINEN**

Estyneen tilalle voidaan vaihtaa toinen osallistuja kuluitta. Peruutuksesta ja 14 päivää ennen koulutusta tehdyistä muutoksista veloitetaan toimituskuluina 15 % webinaarin hinnasta. Myöhemmin kuin 14 päivää ennen koulutusta tehdyistä peruutuksista tai peruuttamatta jätetystä ja käyttämättömästä koulutuspaikasta veloitetaan osallistumismaksu kokonaisuudessaan. Peruutus on tehtävä kirjallisesti.