

Älyä automaatioon!

– Ja oikean automaatiotratkaisun valintaan.

Miten valita oikea automaatiotyökalu tai tehostaa jo olemassa olevaa automaatiota?

Kysy Efiman konkareilta

Automaatiotermi otjennukseen

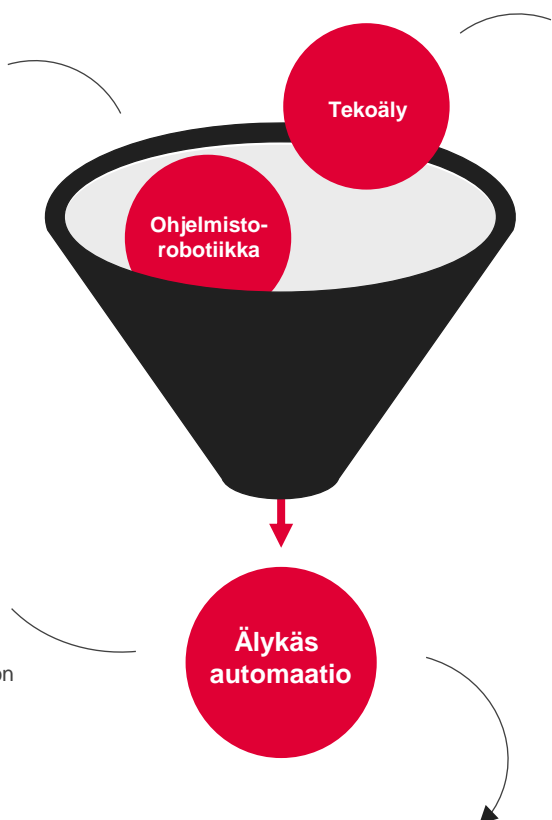
1 Ohjelmistorobotti suorittaa rutiinit

Ohjelmistorobotiikan (Robotic Process Automation, RPA) avulla automatisoit kustannustehokkaasti toistuvia ja rutiinomaisia tietotyön tehtäviä.

Ohjelmistorobotti oppii ihmisten tavoille seuraamalla sille opetettuja selkeitä ja yksiselitteisiä sääntöjä ja toimintamalleja. Sääntöjä sääntillisesti seuraava ohjelmistorobotti ei sovellu eikä sooloile, joten monimutkaisempiin, itsenäistä ajattelutyötä vaativiin tehtäviin ohjelmistorobotti ei sovellu.

3 Älykäs automaatio taklaa molemmat

Älykkään automaation (Intelligent Automation, IA) ratkaisu yhdistää ohjelmistorobotiikkaa ja tekoälyä. Se on siis ikään kuin **älyllistetty ohjelmistorobotti**, jolta hoituvat niin rutiinit kuin ajattelutyökin.



2 Tekoäly taitaa päättelyn

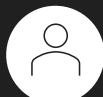
Siinä missä ohjelmistorobotti tekee suoritettavaa työtä sääntöjen noudattaen, tekoälyratkaisu (Artificial Intelligence, AI) kykenee itsenäiseen ajattelu- ja päättelytyöhön, joka ei noudata ennalta määriteltyjä sääntöjä.

Tekoälyratkaisu kykenee esimerkiksi tietojen päättelyyn tai vaikkapa vapaamuotoisen tiedon, kuten kuvien ja tekstin, tulkintaan.

Älykkääksi tekoälyratkaisu oppii historiatiedon pohjalta. Ratkaisu oppii jatkuvasti lisää ja kehittyi entistä älykkäämmäksi kerryttäessään lisää ja lisää tietoa päätelmiensä tueksi – aivan kuten ihminen.

Ja sama asia esimerkkiprosessin kautta!

Ylivertaista asiakaspalvelua älykkäällä automaatiolla



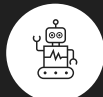
Asiakas lähettää yrityksen asiakaspalveluun palvelupyynnön.



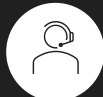
Tekoälyratkaisu vastaanottaa palvelupyynnön ja **päättelee** sen asiayhteyden. Lisäksi tekoälyratkaisu **tunnistaa asiakaspalvelujärjestelmään kertyneen historiatiedon pohjalta** palvelupyynnön liittyviä hyödyllisiä lisätietoja ja täydentää ne palvelupyynnön. Tekoäly voi esimerkiksi tunnistaa samankaltaisia palvelupyynnöitä ja selvittää, ketkä asiakaspalvelijat ovat ratkoneet vastaavia palvelupyynnöitä.



Lisäksi tekoälyratkaisu **tulkits**ee palvelupyynnön sisältöä ja **päättelee** palvelupyynnön tunnesävyä.



Ohjelmistorobotti ohjaa pyynnön tekoälyn tuottaman analyysin pohjalta, **ennalta määritettyjä ohjeita noudattaen** tekoälyn päättämälle asiakaspalveluhenkilölle.



Asiakaspalveluhenkilö tutustuu tekoälyratkaisun tuottamiin lisätietoihin ja esittää asiakkaalle ratkaisun. Älykkään automaation ansiosta personoitu vastaus kilahtaa asiakkaan sähköpostiin ennätysajassa!

Apua automaatiotratkaisun valintaan?

Mikään automaatiotratkaisu ei ole toistaan parempi: tärkeintä on valita tarkoituksenmukainen ratkaisu kulloiseenkin tilanteeseen. Ja siinä Efiman automaatiokonkarit auttavat.

Harkitse ohjelmistorobotiikkaa, jos prosessi...

- noudattaa ennalta määriteltyjä sääntöjä.
- voidaan mallintaa prosessikuvaajaksi.
- on suurivolyminen.

Harkitse tekoälyä, jos prosessi...

- vaatii ennakkotietoja tai oivalluksia laajasta aineistosta.
- vaatii itsenäistä päättelyä.
- vaatii vapaamuotoisen tekstin tai kuvan tulkintaa.

Harkitse älykkästä automaatiota, jos prosessi...

- sisältää sekä säännönmukaisia että ajatustyötä vaativia vaiheita.
- on jo automatisoitu ohjelmistorobotiikalla ja haluatte tehostaa nykyistä automaatiota.