

Tekoäly ei skaalaudu organisaatiossa pidemmälle kuin tieto skaalautuu

Tekoäly lupaa tehostaa organisaatioiden toimintaa, mutta todellinen vaikuttavuus syntyy harvoin itse teknologiasta. Ratkaisevaa on, kuinka hyvin organisaation tieto on löydettävissä, ymmärrettävissä ja turvallisesti hyödynnettävissä. Jos tieto ei skaalaudu, ei skaalaudu tekoälykään.

TEKSTI: REIJA NURMEKSELA

Jos organisaatio palkkaisi huomenna tuhat tekoälyagenttia, kuinka moni niistä pystyisi tekemään hyödyllistä työtä turvallisesti nykyisen tietopääoman varassa? Kysymys voi kuulostaa tekoälykysymykseltä, mutta vastaus kertoo ennen kaikkea tiedosta.

Organisaatioissa vertaillaan kielimalleja, hankitaan tekoälyavustajia ja rakennetaan agentteja. Uusi tekoälypalvelu voidaan antaa tuhansien työntekijöiden käyttöön muutamassa päivässä. Samassa ajassa hiljainen tieto, ristiriitaiset käsitteet ja hajallaan olevat organisaation dokumentit eivät kuitenkaan muutu yhteiseksi tietopääomaksi. Vähemmälle huomiolle tuntuu jäävän kysymys, millaista työtä tekoäly pystyy tekemään organisaation tiedolla?

Tekoälyratkaisuilla tavoitellaan vaikuttavuutta: sujuvampia prosesseja, parempia päätöksiä ja tuotavampaa toimintaa. Tavoiteltujen vaikutusten laajamittainen saavuttaminen kuitenkin edellyttää, että organisaation tieto on löydettävää, yhteisesti ymmärrettävää, luotettavaa ja uudelleenkäytettävää.

Väitän, että tekoälyratkaisujen vaikuttavuutta ei ratkaise ensisijaisesti valittu teknologia vaan tietojohdamisen kypsyy. Tekoäly ei skaalaudu organisaatiossa pidemmälle kuin tieto skaalautuu.

Tietoa on, mutta sitä on vaikea hyödyntää laajasti

Ajatellaan tuttua tilannetta. Asiakas pyytää tarjouksen. Myyjä etsii aiemman tarjouksen dokumenttivarannosta, tarkistaa asiakastiedot CRM:stä, toimitusajat toiminnanohjausjärjestelmästä ja hintapoikkeukset taulukosta. Lopuksi hän kysyy kollegalta, onko asiakkaalle luvattu jokin erityisehto.

Kokenut asiantuntija osaa koota palaset yhteen. Hän tuntee järjestelmät, tietää epäviralliset käytännöt ja ymmärtää, kenen muistiin kannattaa luottaa. Tekoäly ei pysty samaan luotettavasti, jos sillä ei ole pääsyä tehtävissä tarvittavaan tietoon, jos käsitteet tarkoittavat eri paikoissa eri asioita tai jos ratkaiseva tieto elää vain ihmisten muistissa ja kokemuksissa.



Tekoälyratkaisujen vaikuttavuutta ei ratkaise ensisijaisesti valittu teknologia vaan tietojohdamisen kypsyy.

Vaikka organisaatioissa on paljon tietoa, pulaa on tiedosta, jota voidaan hyödyntää luotettavasti yhä uusissa tilanteissa. Tätä tarkoitan tiedon skaalautumisella.

Skaalautuva tieto ei ole sidottu yhden ihmisen muistiin, yhteen dokumenttiin tai yhteen järjestelmään. Se on löydettävää, ajantasaista ja yhteisesti ymmärrettyä. Sen alkuperä ja omistajuus tunnetaan. Sitä voidaan hyödyntää niin ihmisten päätöksenteossa, analyytikassa ja automaatioissa kuin tekoälyagenttien toiminnassa. Se voidaan yhdistää muuhun tietoon ja käyttää uudelleen käyttöoikeuksien ja käyttötarkoituksen mukaisesti. Ennen kaikkea tiedon merkitys säilyy, kun se siirtyy ihmiseltä toiselle, prosessista toiseen tai ihmisen käytöstä automaation ja tekoälyn hyödynnettäväksi.

Tiedon vaikuttavuus näkyy käytössä

Tietoa on jo pitkään hyödynnetty päätöksenteossa, tiedolla johtamisessa ja palvelujen kehittämisessä. Tekoäly

Hajanaisesta tiedosta syntyy hajanaisia vastauksia, virheellinen tai vanhentunut tieto voi levitä tehokkaasti, epäselvät vastuut johtavat epäluotettavaan automaatioon.

tuo tiedon käyttöön uuden ulottuvuuden, kun samaa tietopääomaa voidaan hyödyntää myös tekoälyavusteisessa toiminnassa.

Tiedon vaikuttavuus ei synny pelkästään käytön laajuudesta, vaan siitä, millaisia vaikutuksia tiedon avulla saadaan aikaan. Kun tieto on yhden asiantuntijan päässä, se auttaa yhtä ihmistä. Kun se dokumentoidaan, se voi auttaa tiimiä. Kun se mallinnetaan yhteisiksi käsitteiksi ja toimintatavoiksi, se voi ohjata koko organisaatiota ja parhaimmillaan koko toimialaa. Kun sama tieto voidaan antaa turvallisesti myös tekoälyn käyttöön, sen vaikutus voi ulottua jokaiseen asiakaskohtamiseen, tarjoukseen tai päätökseen.

Tieto ei välttämättä ole muuttunut. Sen käyttöala ja vaikuttavuus ovat.

Tekoäly on tietojohdamisen stressitesti

Tekoälyratkaisut paljastavat nopeasti, missä tieto on hajallaan, missä käsitteet ovat epäselviä, missä versioista kiistellään ja missä toiminta nojaa muutamaan korvaamattomaan asiantuntijaan. Tekoälyratkaisut eivät luo näitä ongelmia, mutta voivat monistaa niiden seurauksia. Hajanaisesta tiedosta syntyy hajanaisia vastauksia, virheellinen tai vanhentunut tieto voi levitä tehokkaasti, epäselvät vastuut johtavat epäluotettavaan automaatioon ja paikalliset käytännöt jäävät paikallisiksi kokeiluiksi.

Siksi tietojohdamisen tehtävä on paitsi varmistaa, että ihminen löytää tarvitsemansa dokumentin ja tiedon, myös rakentaa tiedosta ymmärrystä ja toimintakykyä: tieto-

pääomaa, jota ihmiset, analyytiikka, automaatio ja tekoäly voivat hyödyntää johdonmukaisesti ja vastuullisesti.

Tiedon skaalautuvuuden huomiointi muuttaa myös tapaa arvioida tekoälyinvestointeja. Käyttäjämäärien ja tuotettujen vastausten nopeuden ja laadun lisäksi olisi hyvä kysyä jo varhaisessa vaiheessa, kuinka hyvin tehtävissä tarvittava tieto saadaan turvallisesti tekoälyratkaisujen käyttöön, kuinka hyvin tiedon merkitys säilyy ja kuinka luotettavasti sen pohjalta voidaan toimia.

Tekoälyteknologia on yhä useampien saatavilla. Siksi alun kysymys tuhannesta tekoälyagentista on ennen kaikkea tietojohdamisen kysymys: kuinka hyvin organisaation tietopääoma kestää käytön laajenemisen? ■

Reija Nurmeksela työskentelee CGI:llä vanhempana konsulttina liiketoiminta-arkkitehtuurin, tiedonhallinnan ja yhteentoimivuuden asiantuntijana. Tietojärjestelmätieteestä väitellyt Nurmeksela on kehittänyt yli 25 vuoden ajan käytännön ratkaisuja tiedon hyödyntämiseksi toimintaprosesseissa yli järjestelmä- ja organisaatorajojen.



Tiedon skaalautuvuuden huomiointi muuttaa myös tapaa arvioida tekoälyinvestointeja.



CREATIDO
Creating Insight Driven Organisations

STRATEGINEN TIEDOLLA JOHTAMINEN	▶	Kirkastamme tiedolla johtamisen tavoitteesi, luomme reittikartan ja johtamisen rakenteet tavoitteiden saavuttamiseksi
TIEDONHALLINTA	▶	Varmistamme, että datasi on laadukasta, hallittua, lainmukaista ja hyödynnettävissä koko sen elinkaaren ajan
TIETO- JA TEKNOLOGIA ARKKITEHTUURI	▶	Pidämme huolen, että käytössäsi on oikeat välineet, ajantasaisimmat teknologiset ratkaisut sekä tehokkaimmat toimintatavat.
DATA- JA AI -TUOTTEET	▶	Tuotteistamme data ja AI -ratkaisut palvelemaan liiketoimintasi tavoitteita käyttäjälähtöisesti
TIEDON HYÖDYNTÄMINEN	▶	Luomme kulttuurin ja toimintatavat, jolla tieto laitetaan töihin ja tuottamaan arvoa
OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	▶	Oivallutamme ja koulutamme henkilöstösi tiedolla johtamisen, tiedonhallinnan, datan ja AI:n saloihin