

# Työpajan Agenda

ChatGPT työpaja, joka keskittyy tekoälymahdollisuuksiin sisällöntuotannossa valituilla digitaalisilla alustoilla:

- Modernin tekoälyn perusteet.
- GPT käytännössä - relevantit tapausesimerkit.
- Ryhmätyöskentely GPT- ja tekoälymahdollisuuksista valituilla liiketoiminta-alueilla.
- GPT & AI avusteinen sisällöntuotanto

9:00	Aamukahvit ja esittäytyminen
9:30	Modernin tekoälyn perusteet
10:30	ChatGPT ja AI käytännössä
11:30	Lounas
12:30	ChatGPT ja AI mahdollisuudet (ryhmätyöskentelyä)
13:30	ChatGPT ja AI avusteinen sisällöntuotanto (miten otetaan käyttöön)

# Prosessit ja arvoketjut

30 min

Tehtävän tavoitteena on saada yleisnäkymä valittujen prosessien kulusta sekä niistä kohdista missä arvoa tuotetaan tai hukataan.

1. Jakaudutaan pienryhmiin
2. Ryhmä valitsee prosessin, jota työstää
3. Ryhmässä täytetään prosessikuvaus templateen
4. Merkitkää kuvaukseen kohdat, jossa arvoa tuotetaan ja/tai hukataan

Prosessit:

1. Sisällöntuotannon prosessi
2. Asiakaspalvelun prosessi
3. Muu, mikä?

Vaiheet	Yhteydenotto	Tiedonkeruu	Ongelman ymmärtäminen	Ongelman ratkaisu	Seuranta	Palaute
<b>Asiakkaan toiminta</b>	Asiakas ottaa yhteyttä, koska hänen pitää muuttaa varaustaan. Asiakas soittaa koska ei usko että asia ratkeaa muussa kanavassa.	Asiakas vastailee asiakaspalvelun kysymyksiin hieman turhautuneena, kun hän olettaa että perustiedot löytyisivät jo järjestelmästä.	Asiakas keskustelee asiakaspalvelijan kanssa, jotta hänen tilanteeseensa löytyisi ratkaisu.	Asiakas kuuntelee asiakaspalvelijan kertomia vaihtoehtoja miten tilanne voisi ratketa. Asiakas valitsee niistä parhaan.	Asiakas tarkistaa saamastaan sähköpostista, että varaus on muutettu sovitulla tavalla.	Asiakas vastaa NPS kyselyyn jälleen hieman turhautuneena, kun kokee tällaiset anonyymit ja kontekstista irrallaan olevat kyselyt turhiksi.
<b>Organisaation/ tuotannon prosessi</b>	Päivystävä asiakaspalvelija vastaa asiakkaan yhteydenottoon omalla työvuorollaan.	Asiakaspalvelija kerää tarvittavat tiedot asiakkaalta, kuten asiakkaan henkilötiedot, tilaus- tai asiakasnumeron, ongelman kuvauksen ja muut asiaan liittyvät tiedot.	Asiakaspalvelija pyrkii ymmärtämään asiakkaan ilmoittaman ongelman tai kysymyksen. Tässä vaiheessa saattaa olla tarpeen esittää lisäkysymyksiä tai pyytää lisätietoja selvittääkseen tilannetta tarkemmin.  Asiakaspalvelija konsultoi kollegaa kun miettii vaihtoehtoja asiakkaalle.	Asiakaspalvelija tarjoaa ratkaisuja asiakkaan ilmoittamaan ongelmaan.  Asiakaspalvelija lähettää asiakkaalle uudet tiedot tilauksesta.		Järjestelmästä lähtee automaattisesti asiakkaalle SMS tai sähköpostiviesti NPS-kyselyyn
<b>Tyytyväisyys organisaatiossa</b>						
<b>Tarvittava data</b>		Asiakkaan henkilötiedot, tilaus- tai asiakasnumero, ongelman kuvaus	Ongelman kuvaus, asiakkaan kannalta toivottu lopputulos, organisaation mahdollisuudet	Uuden tilauksen tiedot: aika, paikka, muutokset	Asiakkaan yhteystiedot	NPS vastaus
<b>Käytetyt työkalut</b>	Puhelin Sähköposti, CRM	CRM	CRM, [joku myy systeemi]	CRM, sähköposti	CRM	NPS, CRM
<b>Kuluva aika</b>		5 min	7 min	10 min	20 min	5 min - 2 päivää
<b>KPI (tai muu metriikka)</b>		FRT, first-resolution time, kuinka kauan asian ratkaisemiseen menee aikaa?				NPS
<b>Huomiot ja ideat</b>		Kuinka vähennetään asiakkaan turhautuneisuutta?	Kuinka tehostetaan hyvän ratkaisun löytymistä?			Löydetäänkö joku muu tapa pyytää palautetta kuin NPS?

# Ideointia ja priorisointi

30 min

Tehtävän tavoitteena on ideoida ratkaisuja, jolla parannetaan prosessin tuottamaa arvoa.

### 1. Syöte

Millaista dataa voisi tai pitäisi käyttää syötteenä?

↓

Teksti, koodi, merkintä

Python Koodi

Työntekijä osaaja profiili, projekti tiedot

Osavuosisikatsaukset

Kuva, video, audio

Tuotokuva

Tapaamisnauhoite

Malli, kaavio

Organisaatiokaavio

Muu?

### 2. Toiminnot

Millaisia toimintoja tai operaatioita pitää suorittaa, jotta syötteestä saadaan tuloksia

⚙️

Poistaminen  
Filteröinti

Anonymisointi  
Maskaus

Ennakointi  
Havaitseminen

Tehostaminen  
Lisääminen

Muuttaminen  
Kääntäminen

Yhteenvetäminen  
Selittäminen

Poista nimet

Yhdistä lähin työntekijä ja projekti

Muuta koodi kielestä toiseksi

Muuta tyyli jouluteemaiseksi

Katsauksesta raportiksi

Yhteenveto tapaamisesta

### 3. Tulos

Millaista dataa pitäisi tulla ulos tuloksena

↑

Teksti, koodi, merkintä

Raportit

Rust Koodi

Tiimi rakenne

Yhteenveto tapaamisesta

Kuva, video, audio

Tuotokuva

Malli, kaavio

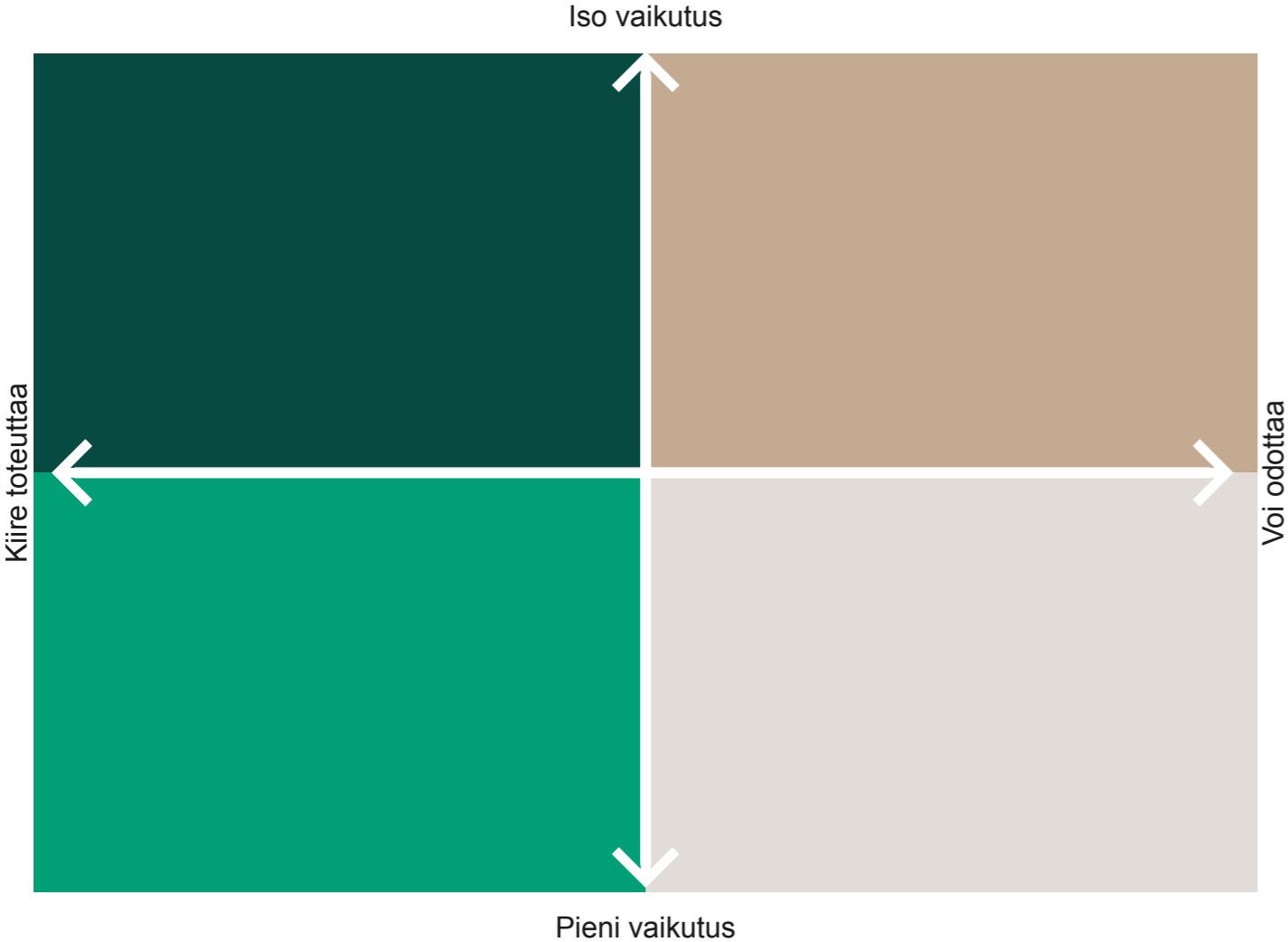
Organisaatiokaavio

Muu?

### 4. Viisi lupaavinta ideaa?

1.

Arvioidaan ideoita vaikuttavuuden ja kiireellisyyden mukaan



2.

Valitaan ideoista ne, jotka tullaan ratkaisemaan



# Business casen rakentaminen

60 min

Tehtävän tavoitteena on rakentaa business case  
1-3 idealle



## Ongelma

Ratkaistava ongelma  
Kenellä ongelma ilmenee  
Miksi tämä on tärkeä ongelma ratkaistavaksi

Sisältöotsikot ja rakenne on aikaa vievää

Teemme paljon manuaalista työtä ja laatu vaihtelee

Markkinointi

## Ratkaisu

Mikä on ehdotettu ratkaisu ja kuinka se ratkaisee ongelman

Tehdään työkalu joka ehdottaa aiheita ja rakenteita

Automatisoimalla tämän voimme varmistaa otsikot ja rakenteen laatu on aina ohjeistuksen mukainen

## Resurssit

Mitä resursseja tarvitaan ongelman ratkaisuun

Data scientist

Data engineer / Full stack engineer

## Edut

Miksi ratkaisu pitää tehdä? Mitä sillä saavutetaan?

Yhtenäinen sisällöntuotanto

Nopeampi sisällöntuotanto

Tyylikirjan mukainen sisältö

Lisää sisältöä

## Laajuus

Mitä ratkaisu sisältää? Mitä se ei sisällä?  
Mikä on oleellista?

Vain blogi sisältöt

SoMe postaukset

## Riskit

Mikä voisi mennä pieleen? Mikä on toteutuneiden riskien vaikutus?

Sisältö ei performoi

Käytä vanhaa sisältöä opetusaineistona

A/B testin käyttö

Ratkaisua ei oteta käyttöön

## Sidosryhmät

Keitä sidosryhmät ovat? Mikä on heidän sitoutumisensa taso?

Markkinointi - korkea

Liiketoiminta - Keski (Pidetään informoituna)

## Kustannukset

Mikä on pääasiallinen kustannus? Mikä on arvioitu summa?

Kehitys ja ylläpito

ylläpito ja rajapinnan käyttö API 100€ kk  
ylläpito 2 päivää kk

## Mittaaminen




Kuinka onnistumista voi mitata? Mitä metriikoita voi käyttää?

Aika per sisältö

Ideasto julkaisuun aika

CTR

Engagement

Vaiheet					
Asiakkaan toiminta					
Organisaation/ tuotannon prosessi					
Tyytyväisyys organisaatiossa	  				
Tarvittava data					
Käytetyt työkalut					
Kuluva aika					
KPI (tai muu metriikka)					
Huomiot ja ideat					

