Alates portaalidest kuni AI-agentideni

Kuhu liiguvad digiteenused järgmise viie aasta jooksul?

Greta Preast
Ettevõtluse ja Innovatsiooni Sihtasutus
Digiplatvormide osakonna juht

Kui palju peab inimene ise tegema?

Iga digiteenuste põlvkond on vähendanud inimese kanda jäävat tööd.

INFO TEENUS TEGEVUS TULEMUS

Digiteenuse viis arengukihti

Uus kiht ei kaota eelmist. Ta muudab selle rolli.

Liikumine: navigeerimisest delegeerimiseni

Veebileht: informatsioon on olemas

DIGITAALNE INFOVOLDIK

Inimene leidis info, kuid kogu töö jäi talle

1. Leia õige asutus
2. Loe juhend läbi
3. Laadi vorm alla
4. Mõtle välja järgmine samm

Veeb digitaliseeris info, mitte protsessi.

Portaal: teenused on ühes kohas

ÜKS SISSEPÄÄS

Otsing, autentimine ja personaalsed vaated

01

Koondab

Info ja teenused liiguvad ühe aadressi alla.

02

Tunneb ära

Sisselogimine võimaldab näidata inimesele tema vaadet.

03

Suunab

Otsing ja rubriigid aitavad õige teenuseni jõuda.

04

Jätab töö

Kasutaja peab endiselt teadma, millist teenust valida.

Äpp: teenus tuleb inimese juurde

PORTAAL

ootab külastust

ÄPP

annab õigel hetkel märku

TELEFON

on alati kaasas

Eesti äpi kogemus: äpp ei ole väikesele ekraanile surutud portaal

Iseteenindus: asi saab lõpuni tehtud

Iseteenindus digitaliseerib protsessi, kuid inimene juhib seda endiselt ise.

Inimene ei mõtle asutuste kaupa

Tal on vaja lahendada oma elus või ettevõttes tekkinud olukord.

01 Sündis laps

02 Alustan ettevõtet

03 Vahetan elukohta

04 Lähen välisturule

Hea teenus algab inimese eesmärgist, mitte organisatsiooni struktuurist.

Järgmine muutus: navigeerimisest delegeerimiseni

Inimene ei küsi enam ainult seda, kust teenust leida.

KUST MA SELLE LEIAN?

Portaali küsimus

PALUN TEE SEE MINU EEST

Agendi ülesanne

AI-agent muudab teenuse kasutamise töö delegeerimiseks.

Juturobot vastab. Agent tegutseb.

JUTUROBOT

Annab küsimusele vastuse

Leiab infot
Selgitab reeglit
Koostab teksti
Suunab inimese edasi

AI-AGENT

Aitab saavutada tulemuse

Koostab plaani
Kasutab tööriistu
Suhtleb süsteemidega
Küsib vajalikul hetkel kinnituse

Ettevõtte esimene AI-katsetus

Vali üks korduv protsess ja mõõda ärilist tulemust

01

Ajaline mõõde

Millised tegevused võtavad inimestelt kõige rohkem aega?

02

Kliendipöördumised

Milliste probleemidega pöörduvad kliendid kõige sagedamini?

03

Andmed

Millistes süsteemides on lahendamiseks vajalik info?

04

Mõõdik

Kas muutub aeg, müük, kvaliteet või veamäär?

AI-projekti eesmärk on äriline muutus, mitte AI kasutuselevõtt.

Kus AI täna kõige rohkem väärtust loob?

Müük ja eksport

Pakkumised
Müügikirjad
Kliendisuhtlus

Turundus

Sisu loomine
Tõlked
Kampaaniad

Klienditeenindus

Korduvküsimused
AI-assistendid
24/7 kättesaadavus

Ettevõtjale avaneb kaks võimalust

AI KASUTAMINE ETTEVÕTTE SEES

Vähem käsitööd

Kohtumiste ettevalmistus
Pakkumiste esimesed versioonid
Kliendipöördumiste liigitamine
Kvaliteedikontroll
Korduvate sammude käivitamine

KLIENDI ASEMEL SUHTLEB ETTEVÕTTEGA AGENT

Uus teenusekogemus

Masinloetav tooteinfo
Reaalajas hind ja saadavus
Turvaline tehinguliides
Personaalne pakkumine
Teenuse kasutamine kliendi agendi kaudu

Agentidele leitavus hakkab täiendama otsingumootoritele leitavust.

Äriline kasu

ROHKEM TURGU

Mitmekeelne müük ja teenindus jõuavad geograafiliselt kaugemale.

SUUREM TOOTLIKKUS

Agent teeb korduva eeltöö. Inimene tegeleb kliendi ja otsustega.

KIIREM TEENUS

Päringud, pakkumised ja järeltegevused liiguvad kiiremini.

TUGEVAM TÖÖANDJA

Kaasaegsed töövahendid aitavad hoida ja tuua uusi oskusi.

Digitaalne võimekus aitab ettevõttel müüa kaugemale ja teenindada rohkem sama meeskonnaga.

Oluline tähelepanek: inimfaktor

AI ega agendid ei saa toimetada ilma inimeseta.

1. Inimene tuvastab vajaduse
2. Inimene annab sisendi või käsu
3. AI või agent sooritab ülesande
4. Inimene kontrollib lõpptulemuse

AI-algatused, mida jälgida

Eesti.ai	Töötoad, tehisaru osak ja arendusgrant
Aruait ja AI-ID	Agentide volitused, usaldusregister ja standardid
AIRE testkeskkond	Riskiklass, andmekaitse ja tehniline hindamine
ELi AI Act	Läbipaistvus, AI kirjaoskus ja riskipõhised nõuded
TI-Hüpe	Tulevase tööjõu AI-oskused ja hariduslahendused
Arvutusvõimekus	LUMI, kohalik GPU-võimekus ja AI taristu

Aitäh!

** Käesolev ettekanne valmis AI abil.*
Ükski agent slaide luues viga ei saanud.