

# Tekoäly vai tilanneäly?

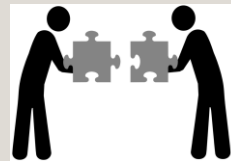
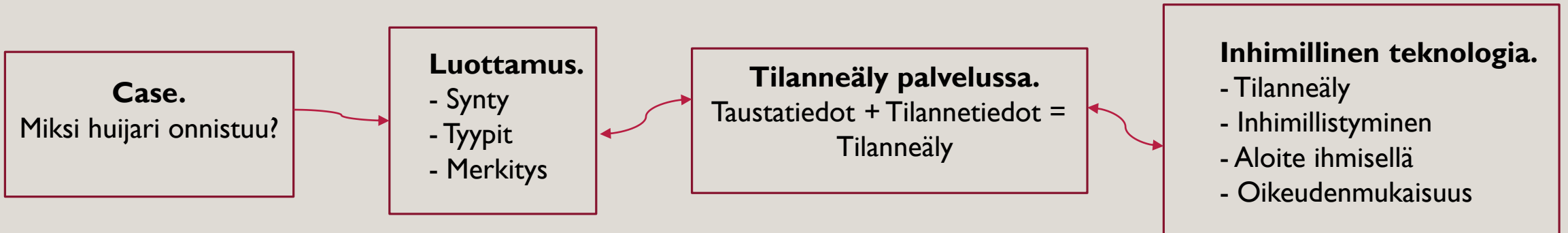
---

Kuinka asiakassuhde muodostuu (yhä älykkäämmän teknologian myötä)?  
Uuttakin psykologiaa pelissä?

Göte Nyman, 5.3. 2020  
gote.nyman@helsinki.fi

# Esityksen juoni

---



# Taitava huijari

---

HS 2.3. 2020: Sijoitushuijarien (Kiova) ohje, kuinka lähestyä pohjoismaalaista eläkeläistä:

*”Nämä asiakkaat ovat useimmiten vanhoja, ja he todella tarvitsevat jonkun, jolle puhua.” (TAUSTAT, PALVELUTARVE, KULTTUURI)*

*“On viisaasta lähestyä heitä myyntipuheessa hyvin hienovaraisesti ja hitaasti käyttäen tunteita.” (LUOTTAMUS, TUNNETAIDOT)*

*“He ovat useimmiten eläkeläisiä, ja ainoa tapa, jolla voit löytää yhteyden, on puhua heidän elämäkokemuksistaan, heidän työstään, perheestä ja siitä, mitä he suunnittelevat tekevänsä eläkkeellä ja kertomalla, että haluat hyötyä heidän elämäkokemuksestaan.” (TILANNETIETO, SUUNNITELMAT, PERSONOINTI)*



# Huijarin tilanneäly

---

*Huijareiden onnistumisen salaisuuksia:*

*Riittävät taustatiedot + Luottamuksen elementit (vuorovaikutus, instituutio) + Tilanneymmärrys ja –fokus*

*Teknologia on avuksi:*

- *Tavoittaminen*
- *Kohderyhmän segmentointi (ikä, sosekon, taloushistoria, elämäntavat ...)*
- *Yleistietoa elämäntilanteesta*

*Kriittistä tietoa onnistumiselle ovat:*

- *Ajankohtaiset palvelutarpeet*
- *Elämäntilanteet*
- *Suunnitelmat, kokemukset, perhe*
- *Uskomukset, arvot*
- *...*

Nämä tiedot ovat saatavissa vain ihmisiltä itseltään.  
Tekoäly ja automaatio eivät tähän kykene ilman lisätietoja.  
Ihmiskeikeinen teknologia palvelee myös tässä suunnassa.  
Palveluiden on tehtävä tämä eettisesti ja luottamusta herättäen.

# Luottamus opitaan

---

Kehityspsykologiassa (esim Erik Erikson) kyky luottamiseen/epäluottamukseen kehittyy kahden ensimmäisen elinvuoden aikana ja on inhimillisen olemisen ja vuorovaikutuksen perusta.

Siksi sen voima on niin suuri ja se saa aikaan paljon hyvää tai merkittäviä inhimillisiä ongelmia.





# Luottamuksen olemus ja välttämättömyys

---

*Asiakaspalvelussa* hyvä määritelmä luottamukselle on esimerkiksi:

“Luottamuksella tarkoitetaan sitä, että luottamuksen kohde ei käytä (hankkimaansa) asemaa, tilannetta tai tietoja vahingoittamaan ihmistä, joka häneen luottaa.”

Luottavainen asiakas asettuu haavoittuvaan asemaan uskoessaan, että taho, johon hän luottaa ei käytä tilaisuutta hyväkseen - vaikka voisi niin tehdä.

*Luottamussuhde tehostaa:*

- *Kommunikointia*
- *Päätöksentekoa*
- *Vahvistaa vuorovaikutussuhteita*
- *Ohjaa yhteyden hakua ja on vaikutukseltaan pitkäaikainen*
- *Vähentää kognitiivista kuormaa*

Hyödyt palvelun kehittämislle

# Luottamuksen muotoja

## Institutionaalinen luottamus

- Ihmisen suhde instituutioihin
- Kulttuurin ja historian muokkaama
- Brändäys
- Kokemusten muovaama



## Vuorovaikutteinen luottamus

- Vastavuoroisuus
- Vahvistuu/heikkenee ajan myötä
- Relevanssi, osaaminen, kyky viestiä, pelisäännöt

Kirjaudu OmaVeroon

## Laskelmoiva luottamus

- “Luotan koska ruutini on kuivaa”
- Säännösten ja käytäntöjen takaama
- Kokemusten muovaama
- Sosiaalinen tuki



## Sujuva luottamus

- Tilapäinen, tarvitaan heti
- Synnytetään nopeasti
- Luottamuksen välittömät hyödyt

> Chat

Luottamuksen eri muotoihin vaikutetaan niiden osatekijöiden kautta

# Kun ihminen kohtaa palvelevaa teknologiaa ...

---

*Peruspalvelut ovat rutiinia* (puhelin, palvelunumerot, netti palveluineen, mobiili, sosiaalimedia, chatit, videot, ...). Näiden psykologian selvittäminen ja hallinta palvelutilanteessa on vaativa tehtävä:

*Synkroniset palvelut* – yksilökohtaisuus, suorat sovellukset, asiakaspalvelija tai tekoäly kommunikoi, ennako-odotukset, luottamusprofiili, vuorovaikutuksen dynamiikka, välitön palvelukokemus, palvelutilanteen aikapaine, kommunikaatiokuorma, tilanneäly, välitön apu, sense of space, ...

*Asynkroniset palvelut* – yksilö tai yhteisö, käsittelyn/vastauksen viive, ajoitetut palvelut, off-line valmistelut, toiminta ohjeiden varassa, omat aikapaineet, toimintaympäristö, elämäntilanteet, lähipiirin problematiikat ...



# Teknologia ei ole ihminen, mutta ...



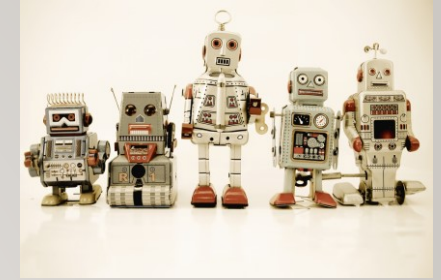
Teknologia elää luottamuksesta, joka ilmenee:

- Kognitiivisesti (tiedollisesti, prosessuaalisesti, konsepteina, mentaalisina malleina)
- Tunteenomaisesti (kokemushistoria, arvostus, oma suhde teknologiaan)
- Elämyksellisesti (kiinnostus, arousal, vuorovaikutus, roolit, läsnäolon kokemus, tarinat, metaforat, pintarakenne)
- Käyttäytymällä (yleiset ja spesifit rutiinit, sosiaaliset käytännöt, ohjeiden noudattaminen, kokeileminen)

Teknologian avulla palveluita ym tarjoava toimija antaa aina vihjeitä itsestään, jonka seurauksena:

- Teknologia tulkitaan sosiaalisena toimijana johon on mahdollista luottaa – tai sitten ei.
- Luottamus ja suhtautuminen teknologiaan määräytyy tästä tulkinnasta

# Teknologia ei ole ihminen, mutta ...



Ihmisillä on taipumus tulkita teknologian tarjoamia välineitä, taustoja ja prosesseja inhimillistään niitä (C Nass, Stanford)

- Puhuminen laitteille, laitemielikuvat, frustraatioiden purkaminen, käyttäytymiseen reagoiminen
  - Teknologian kohtelu inhimillisenä on tapa ymmärtää mitä jokin teknologia tekee ja miten se toimii
  - Asiakas tekee olettamuksia siitä, miksi palvelu toimii/ei toimi tietyllä tavalla
  - Asiakas “näkee” organisaatioon teknologian tarjoaman ikkunan kautta
- > Tätä samaa ominaisuutta on mahdollista hyödyntää: teknologian inhimillistäminen auttaa asiakasta hyväksymään ja palvelun ja ymmärtämään sen eri puolia.



Oodin kirjastorobotti sai “Google-silmät”

# Ihmisen/asiakkaan tilanne on aina henkilökohtainen

---

Palvelutilanteilla on oma psykologiansa:

- Tapahtuma, joka edellyttää välitöntä palvelua
- Kohta tapahtuu
- Tapahtuu (ehkä) tulevaisuudessa

Teknologia ei kykene tunnistamaan asiakkaan privaatteja tilanteita, jotka ovat syntyneet spontaanisti, joihin liittyy suunnittelua, pohdintaa tai painavia henkilökohtaisia merkityksiä jne

*Ihminen on oman elämänsä tilanteiden ja olosuhteiden asiantuntija = Tilannetieto.*

*Tekoäly+Tilannetieto = Tilanneäly. Kyky palvella asiakastiedon ja asiakkaan oman tilannetiedon avulla.*

# Oikeudenmukaisuuden kokemus

---

Teknologian palveluiden käyttäjälle syntyy aina jokin kokemus/havainto tapahtumien oikeudenmukaisuudesta. Tämä kokemus syntyy eri lähteistä:

Distributive fairness:

Miten asiakkaan saama kohtelu/palvelu/tuote jne. *vastaa hänen odotuksiaan* (tasa-arvo, suhde panokseen, tarpeidenmukaisuus, tilanteen huomioiminen, aiemmat kokemukset, tiedot ...)

Procedural fairness:

Kuinka *asiakas havaitsee* (tai voi vaikuttaa niihin) ne proseduurit joiden tuloksena jokin lopputulos syntyy (läpinäkyvyys, ei vääristymiä, rationaalisuus, kuuleminen, ennakointi ...)

Interactional fairness:

Kuinka *asiakas kokee vuorovaikutuksen* (arvostus, huomion saaminen, informointi, ajoitukset, totuudenmukaisuus, perustelut ...)



# Esimerkki teknologian inhimillistämisestä (humanification)

## A. Puhuvan agentin antama ohje:

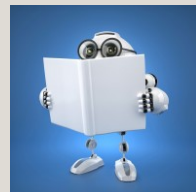
“Voit hoitaa omia tai yrityksesi veroasioita verkkopalveluissamme vain tunnistautuneena. Kirjaudu OmaVeroon tai muihin asiointipalveluihimme pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella, sähköisellä henkilökortilla tai Katso-tunnisteella.”



Selkeä, mutta ei ennakoi.  
Ei ilmaise yhteyttä asiakkaaseen.  
Ei kerro taustaprosesseista.  
Nopea, mutta mekaaninen.  
Luottamus instituutioon dominoi.

## B. Puhuvan humanin agentin antama ohje

“Kävin tarkistamassa tietojasi ja huomasin, että et ole aiemmin käyttänyt OmaVeroa. Voit nyt kirjautua sinne ja neuvon sinua jos tarvitset tunnistautumisessa apua. Huomasin että sinulla onkin jo pankkitunniste, jota voit käyttää, mutta myös mobiilivarmenne tai sähköinen henkilökortti kelpaa. Sinulla onkin myös Katso-tunniste, joka myös käy. Minulla on pari ehdotusta kun ehdit kuunnella.”



Ennakoi tulevaa tapahtumaa.  
Ilmaisee tunnistavansa asiakkaan,  
Kertoo tietävänsä asiakkaasta jotakin.  
Hitaampi, mutta informatiivinen.  
Virittää hienoista luottamusta.  
Luo uusia odotuksia.

Agentti ilmoittautuu

Tunnistaminen, puhuttelu

Asiakastuntemus

Tilanneälyä

Ym ym



# Mitä tilanneäly merkitsee palvelun tarjoajalle?

---

## **Mahdollisuuksia**

Asiakkaan kokemus ymmärretyksi tulemisesta

100% ennakointikyky palvelutilanteisiin

Palvelun kohdistuminen relevanttiin tilanteeseen

Kumuloituvaa tietoa asiakkaiden tilanteista

Luottamussuhteen synty ja ylläpitäminen

Palvelun organisointi tilanteiden ohjaamana

Tehokkuus ja selkeys kommunikoinnissa

Viestinnän ja markkinoinnin kohdentaminen

## **Ongelmia**

Lisää tietokuormaa

Asiakasmallien muutostyö

Riskinä reaktiivisuus

Liialliset asiakasodotukset

Heikko luottamus pohja

Liian henkilökohtaista tietoa

Pelko tietojen käyttämisestä asiakkaan vahingoksi

Uppoutuminen lillukanvarsiin

Liian monenlaisia palvelutarpeita

# Avustaminen päätöksenteossa

---

Herbert Simon, Daniel Kahneman ym ovat osiottaneet kuinka ihmiset ovat alttiita erilaisille päätöksiä vääristäville vaikutuksille. (Lähtötiedot ohjaavat, ennakoluuloja vahvistetaan, viehtymys itsen kaltaisiin ihmisiin, tilannetekijöiden aliarviointi, riskien välttäminen, matalien todennäköisyyksien yliarviointi jne jne...).

Alttius on erityisesti tyypillistä silloin, kun ihmiset joutuvat **yksin** päätöksenteon tilanteisiin eikä heille tarjoudu aikaa, neuvoja, keskustelua, rauhoittumista, what-if, coaching tms teknisiä välineitä jne auttamaan päätöksenteossa.

Teknologia ja palvelumallit voivat tulla tässä avuksi:

- Suuntana kehittyvä yhteistyö (collaboration)
- Lähtötilanteen hyvä tunnistaminen (taustat + tiedot ihmisiltä itseltään)
- Epävarmuuden tunnistaminen ja “julistaminen”
- Neuvottelevat palvelut
- Off-line välineet
- Relevantit ja sujuvat paikat palautteelle

Siis: tunnetko asiakkaasi tilanteet?

---



Kiitos.