

Kela|Fpa[®] Muutamia oppeja tekoälyn käytöstä

02.10.2024 Nina Nissilä

Nina Nissilä

2018 -> Johtaja, Kela

2016-2018 Digijohtaja, D9/ Valtiokonttori

2014-2016 Johtaja, Tieto

2008-2014 Palvelujohtaja, CGI

2001-2008, Kehittämispalvelupäällikkö, Ilmarinen

2023, ESIPin hallituksen jäsen

2023, Vuoden it- ja digijohtaja, Tivi-lehti

2024, Wittedin hallituksen jäsen



Yhteiskunnallinen vastuu ja rooli tekoälykehityksessä



Kelan strateginen tulevaisuuskuva: sosiaaliturvan ekosysteemi asiakkaiden tukena ja yhteiskunnan arvona

MISTÄ ON KYSE?

Kela tuottaa arvoa asiakkaalle ja yhteiskunnalle asiakaslähtöisyyden edelläkävijänä ja vahvana toimijana sosiaaliturvan ekosysteemissä.

Asiakkaat	Palvelu ja toiminta	Teknologia ja tieto	Henkilöstö, kulttuuri ja osaaminen	Talous	Kumppanit ja ekosysteemit
<ul style="list-style-type: none">Sosiaaliturvan asiakkaiden palvelut ovat digitaalisia, nopeita ja tehokkaita läpi palveluvalikoiman.Asiakkaan ei suurelta osin tarvitse asioida lainkaan Kelan kanssa.Eri asiakassegmentit saavat palvelua elämäntilanteensa mukaan. Tätä tukee Kelan ja kumppanien asiakkuuden hallinta.Kela nähdään keskeisenä hyvinvoinnin turvaajana, kehittäjänä ja vaikuttajana, joka tuottaa ekosysteemissä pitkäaikaista vaikuttavuutta hyvinvointiin.	<ul style="list-style-type: none">Kela on uudelleensuunnitellut toimintamallinsa, organisaationsa ja roolinsa asiakaslähtöisen tavoitetilän mukaiseksi.Palveluntarjoajilla on yhteinen kuva asiakkaan tilanteesta, jonka pohjalta palvelut toteutetaan saumattomasti.	<ul style="list-style-type: none">Kela hyödyntää tekoälyä ja automaatiota maksimaalisesti perusjärjestelmien ohella hallinnollisessa ja asiakaspalvelutyössä.Kelan sovelluksista 95% on pilvessä.Kelan tietoon liittyvät toimintamallit mahdollistavat tiedon sujuvan siirtämisen ja jakamisen ekosysteemissä ja siten tiedolla johtamisen ekosysteemitasolla.	<ul style="list-style-type: none">Kelan kyky kehittää ja uusia osaamista on huippuluokkaa.Osaamista hyödynnetään joustavasti kaikissa toiminnoissa ja hankitaan tarpeen mukaan kehittämisessä.Kulttuuri rakentuu muutoskyvykkyydelle ja vahvalle organisaatorajat ylittävälle yhteistyölle. Itse- ja yhteisöohjautuvuuden taso on hyvin korkealla.	<ul style="list-style-type: none">Vaatii merkittävää investointia automaatioon, pilvi- ja muihin nouseviin teknologioihin, kyvykkyyksiin ja osaamiseen.Ekosysteemin toimijoilla on selkeä malli rahoitukseen sekä resurssien ja kustannusten jakamiseen.Asiakaspalvelu- ja etuuskäsittelytyötä on tehostettu merkittävästi.	<ul style="list-style-type: none">Kela on vahvana toimijana mukana ekosysteemin toiminnassa ja sen kehittämisessä.Asiakaskokemusta johdetaan yhdessä ekosysteemin kesken. Kelalla on tässä merkittävä rooli.Kela ja ekosysteemikumppanit saavuttavat yhdessä maksimaalisen hyödyn palveluiden tuottamisessa ja jakelussa. Kela tuottaa palveluita myös muille.

SUUNTA-AANTAVAT
TAVOITTEET
2035:

70-80 %
Automaatioaste

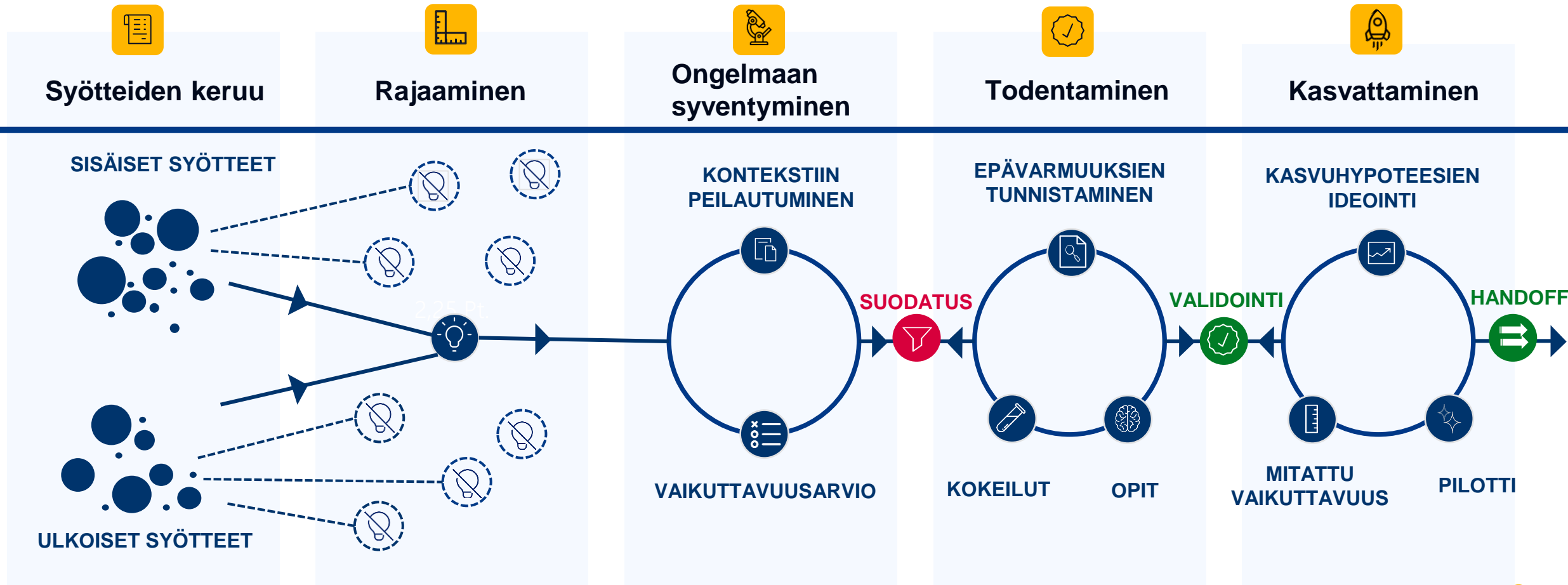
20-30 %
Tuottavuuspotentiaali

Henkilöstövaikutusten kokonaisvaltaisuus

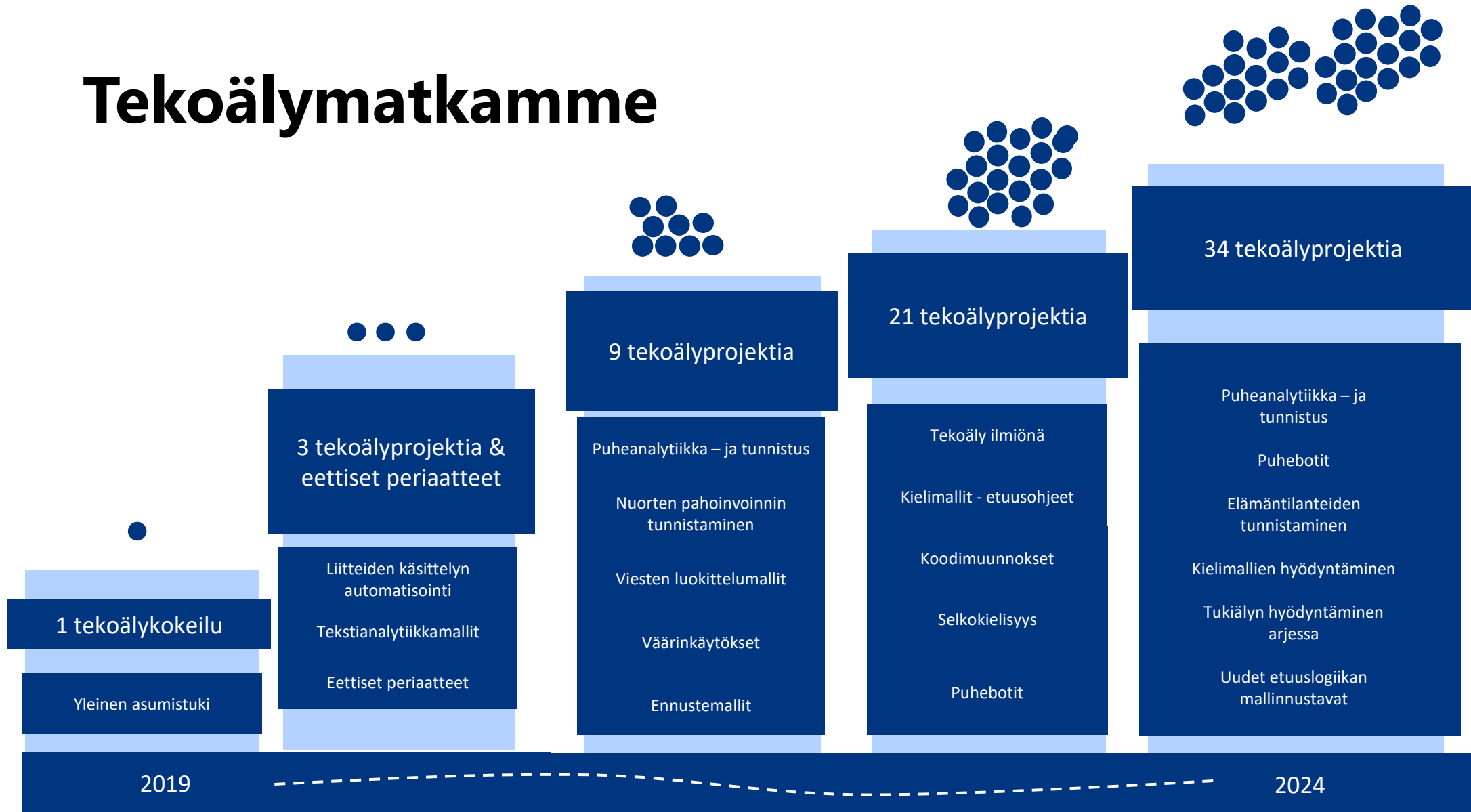


Havainnollistava

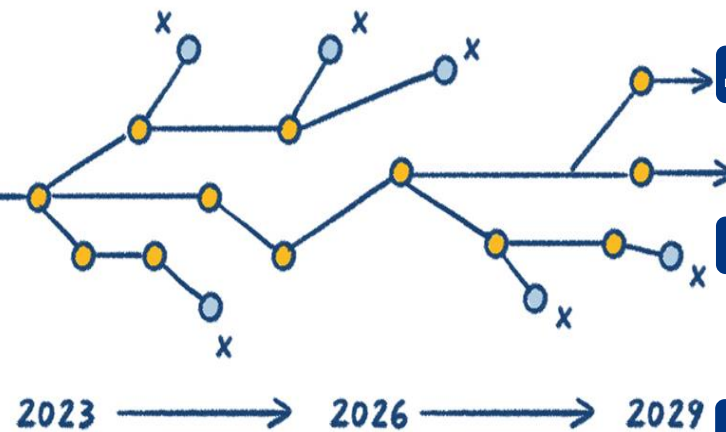
Innovaatiotoimintamalli AI -kehityksessä



Tekoälymatkamme



Tekoälyilmiö – opit 2023



TEKOÄLYILMIÖN VAIKUTUKSET



Teknologia ja data



Kelan työntekijät ja organisaatio



Kestävyys ja eettisyys



Kelan etuudensaajat



Strateginen merkitys

TEKOÄLYILMIÖN
KESKEISET OPIT

TEKNOLOGIA
& DATA



KELAN
TYÖNTEKIJÄT JA
ORGANISAATIO



KESTÄVYYS
JA EETTISYYS



KELAN
ETUUDENSAAJAT



STRATEGISEN
MERKITYS



Muutama sana generatiivisesta tekoälystä – kokeiltuja teknologioita, mm.

- ChatGPT 4 / 4o and 3.5
- Uizard
- Brain.fm AI-generated 'brainwave music'
- Microsoft Copilot Bing
- Dall-E, Flux image generators
- Claude 3 Opus and 3.5 Sonnet
- Miro AI assistant
- Poe
- Banani

Havaintoja generatiivisen tekoälyn kokeiluista

Julkinen

Mikä ihastuttaa

- Ns. tyhjän paperin ongelma on poistunut
- Parhaan tuloksen saa, kun jalostaa omaa ideaa tekoälyllä
- AI-avusteinen työ kannattaa pilkkoa osiin
- Omat AI:n ohjaus- ja promptaustaidot kehittyvät vain tekemällä
- Kollegat on edelleen arvokkaita omien ajatusten jäsentelyn apuna

Mikä vihastuttaa

- Vastauksista usein puuttuvat julkisen sektorin näkökulmat
- Paljon tuloksia, vähän variaatiota
- Jos ohjelmaa pyytää sanoittamaan asian toisin, toistaa samoja lauseita edelleen
- Pidemmässä keskustelussa ohjelma saattaa muistaa tyylin ja kontekstin, mutta unohtaa yksityiskohtia matkan varrella
- Joskus vastauksissa kieli vaihtuu pyytämättä englanniksi


Kelan innovaatio-toiminta

Lue lisää:
www.medium.com/kelalab



AI collaborators—What We've Learned from Using AI in Our Work


We've been experimenting more intentionally with various AI solutions, as part of our research into AI's role in reshaping public...

 Veera Vohvall
Aug 30 - 5 min read



AI's Role in Reshaping Public Administration Professions


New technologies are changing work life, expert work, science, and art. This change brings both excitement and concerns. Many companies and...

 Veera Vohvall
Aug 20 - 5 min read



From Phenomena to Impact: Foresight, Innovation, and Strategy in the Modern AI Era

In today's rapidly evolving world, organizations face a myriad of challenges and opportunities. The latest developments between key AI...

 KelaLabFI
Nov 29, 2023 - 5 min read



Luova, älyvapaa, vallaton vai vaarallinen? Tekoälykkään yhteiskunnan uudet...

Tekoäly on kuluneen vuosikymmenen aikana ollut yksi teknologian kuumimmista puheenaiheista. Viimeisen vuoden aikana uutisissa ja...

 KelaLabFI
Oct 27, 2023 - 4 min read



Ongelman ymmärtäminen—tie lähtöruutuun

Ongelmat eivät aina ole sitä miltä näyttävät. Jotta ongelmaa voidaan oikeasti ymmärtää, meillä täytyy olla erilaisia mittareita ongelman...

 Teemu Hyttäläinen
Apr 27, 2023 - 2 min read




Ilmiöön kiinni kokeilemalla


Teimme viime vuonna toimintamallikokeilun, jossa toimimme yhteen Kelan ennakointi- ja innovaatiotoiminnan. Toimintaympäristömme lukuisista...

 Janna Mattila
Mar 15, 2023 - 5 min read

Kiitoksia

nina.nissila@kela.fi

 Nina Nissilä

 ninanissila

Kela|Fpa 