



Tekoälyä, ihminen keskiössä: miten viedä muutos käytäntöön?

Karoliina Kettukari

AI Jyväskylä 9.9.2026



Karoliina Kettukari

Tekoälyjohtaja

OP Pohjola



Kysymyksiä, kommentteja?

pekkatalks.com

Koodi:

6JBCSN



Tekoälyn hyödyntäminen on keskeinen osa OP Pohjolan strategiaa



Tekoäly on sysännyt liikkeelle muutosten aallon



Asiakkuudet

Henkilökohtaisen asiakaspalvelun odotukset nousevat **hyperpersonoinnin** myötä. Uudet **tekoälyasiakkaamme** muuttavat asiakassuhteita.



Liiketoimintaprosessit

Täysin uudella tavalla suunnitellut **tekoälynatiivit**, **standardoidut prosessit** mahdollistavat merkittävän tuottavuusloikan.



Työnkuvat

Työt muuttuvat. Kapeat ja rutiininomaiset tehtävät vähenevät ja työnkuvista tulee entistä laaja- alaisempia ja vaativimpia.



Tuotteet ja palvelut

Keskustelevat, henkilökohtaiset ja valmentavat asiakassuhteet edellyttävät uudenlaisia tapoja paketoida **tuotteita ja palveluita**. Myös **hinnoittelu** muuttuu.



Organisaatorakenteet

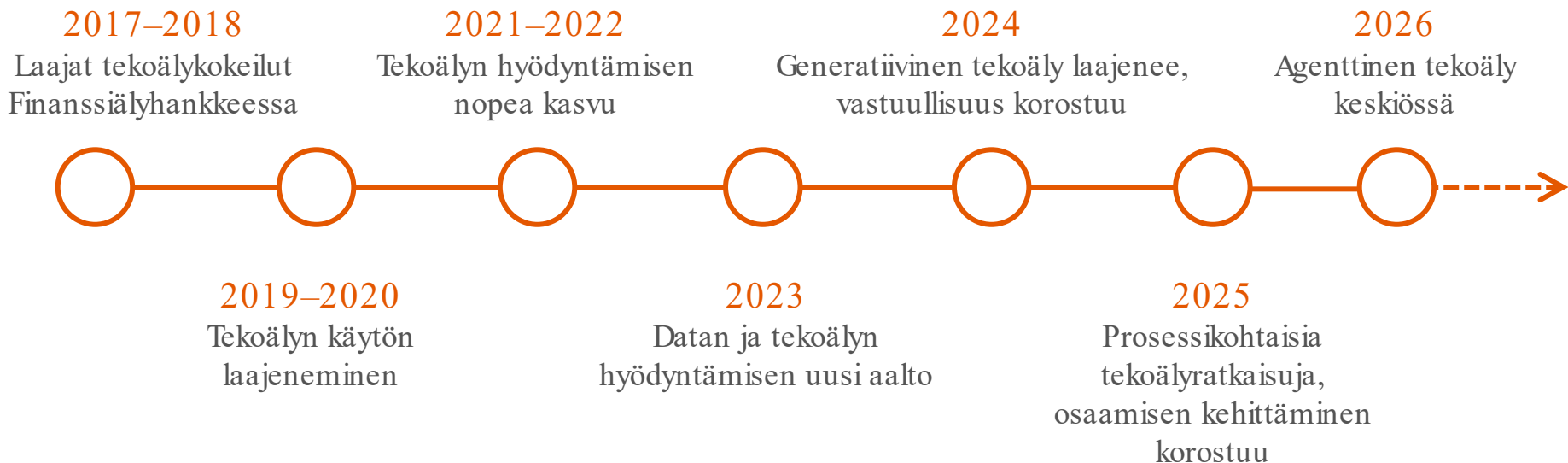
Uudenlainen tapa tehdä liiketoimintaa edellyttää **uudistuvia organisaatorakenteita**, jotka entistä enemmän rakentuvat asiakkuuksien ja prosessien ympärille.



Johtaminen

Nopeasti kehittyvät **toimintatavat**, muuttuva **työ**, sekä **agenttinen työvoima** asettavat uusia vaatimuksia johtamiselle. Kokonaisvaltaisen **muutosjohtamisen** merkitys korostuu.

OP Pohjola on kulkenut tekoälymatkaa määrätietoisesti



Tekoälymatkamme on saanut julkisia tunnustuksia

AI Finland:
AI Transformation of
the Year
TOP3 finalist



Suomen Strategisen
johtamisen seura:
Vuoden strategiateko
TOP3 finalist



Impaktly:
Nordic AI Index:
2nd / Finland
6th / Pohjoismaat



OPPohjolan tekoälymatkan tavoitteet

1. Saavuttaa toimialan johtava **asiakaskokemus**, joka on henkilökohtainen, keskusteleva ja valmentava.
2. Vahvistaa sujuvaa ja merkityksellistä **työntekijäkokemusta** sekä kasvattaa henkilöstön **tekoälyosaamista**.
3. Automatisoida ja uudistaa **prosesseja**, nopeuttaa läpimenoaikoja ja parantaa **laatua**.





OP Financial Group

96,753 followers

1w • 🌐

Johdon esimerkillä on tärkeä rooli tekoälyn muutosmatkalla 🙌



OP Ryhmän Ritakallio ja Microsoftin Airaksinen: Tekoäly ratkaisisi Suomen talouden suurimmat ongelmat, jos tavoitteet asetettaisiin korkeammalle

OP Ryhmän Ritakallio ja Microsoftin Airaksinen: Tekoäly ratkaisisi Suomen talouden suurimmat ongelmat, jos tavoitteet asetettaisiin korkeammalle



Hannakaisa Länsisalmi
Jukka Luoma
24.5.2026

Talouselämä

Mielipidekirjoitus / Jos tekoälyllä tavoitellaan vain säästöjä, sen käyttöönotto kylvää pelkoa – Silloin ei innovaatioita synny

Yritykset tarvitsevat kasvuun kannustavan, ihmisiä inspiroivan tekoälyvision, mielipidekirjoittajat kirjoittavat.



32.4.2021 TEKÖÄLY

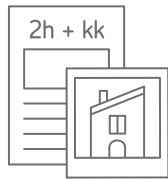
Nyt tapahtuu paljon ja äkkiä - Uuden aikakauden pudotuspeli on alkanut ja Timo Ritakallio kloonasi jo itsensä

Arjen työtä helpottavia tekoälyratkaisuja



Maiju-sovellukset

Tukevat työntekijöitä monipuolisesti: tarjoavat nopean pääsyn ohjeisiin, helpottavat rahoitusprosessien hallintaa ja tehostavat korvauskäsittelyä.



Liiteäly

Automatisoi asiakirjojen käsittelyä liiketoimintaprosesseissa. Helpottaa tiedon löytymistä erilaisista liitteistä.



Luottokelpoisuuden arviointi

Tekoäly tehostaa luottokelpoisuuden arviointia automatisoimalla tietojen hakua ja jäsentelyä pk-yritysasiakkaiden rahoituksessa.



ServiceDesk Agentti

Tekoälypohjainen henkilökohtainen IT-tuen avustaja auttaa OP Pohjolan työntekijöitä ratkaisemaan tavallisia IT-ongelmia nopeasti ja itsenäisesti.

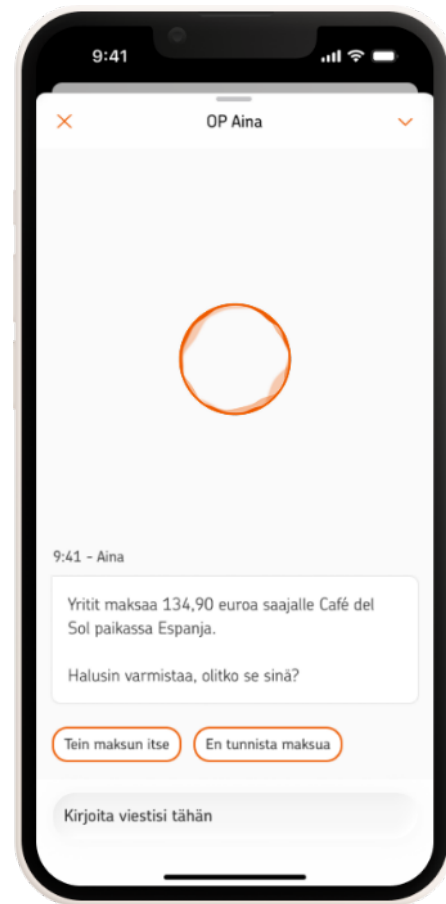


ViestiVelho

Agentti auttaa toimihenkilöitä käsittelemään pankin digiviestejä. Se toimii suoraan viestisovelluksessa ja tuottaa vastausluonnoksia asiakasviesteihin.

OP Aina avataan yhä useammalla jo 18 prosenttia kaikista yhteydenotoista

- › OP Ainalla oli tammi–maaliskuussa **yli 2,2 miljoonaa kohtaamista** eli 40 %enemmän kuin vuosi sitten.
- › OP Aina hoiti tammi –maaliskuussa **18 prosenttia** kaikista OP Pohjolan asiakkaiden yhteydenotoista.
- › Asiakas voi selvittää tai ratkaista asian OP Ainan avulla. Kasvava osa keskusteluista personoidaan tilanteen tai asiakastietojen perusteella.
- › Palautteista **yli 90 % oli positiivisia**. Asiakkaat ovat tyytyväisiä erityisesti personoituihin käyttötapauksiin.



Tarjoamme henkilöstöllemme runsaasti viestintää, tukea ja oppimismahdollisuuksia

- › 540+ tekoälylähettilään verkosto
- › Tekoälyvalmentajat ylimmälle johdolle
- › Suunnitelmallinen viestintä
- › Kattava tekoälyn intrasivusto
- › Tekoälyn huolinurkka
- › Pakollinen, EU AI Actin mukainen Tekoälylukutaito- kurssi
- › Modern Work tekoälytuki- tiimi, joissa yli 8 000 jäsentä
- › Aktiiviset ja säännölliset koulutukset



Suomalaisjätti teki poikkeuksellisen ratkaisun: Jokaiselle johtajalle oma tekoälyvalmentaja

Tavoitteena on varmistaa, ettei teknologian käyttöönotto jää peliksi kokeiluiksi. Samaan aikaan yhtiö on ottamassa seuraavaa teknologista loikkaa kvanttilaskennan avulla.

Mikä ihmisten mielestä ratkaisee kaiken

> Tekoäly

> Tekoäly

> Tekoäly

Mikä oikeasti ratkaisisi jo paljon

- Oman työn suunnittelu
- Kalenterin hallinnointi
- Tehtävien priorisointi
- Vähemmän palavereja, enemmän aikaa työlle
- Taukojen pitäminen
- Tiimin yhteiset pelisäännöt
- Ihän vain kollegoille juttelu

Tekoälyn hyödyt ovat monipuoliset

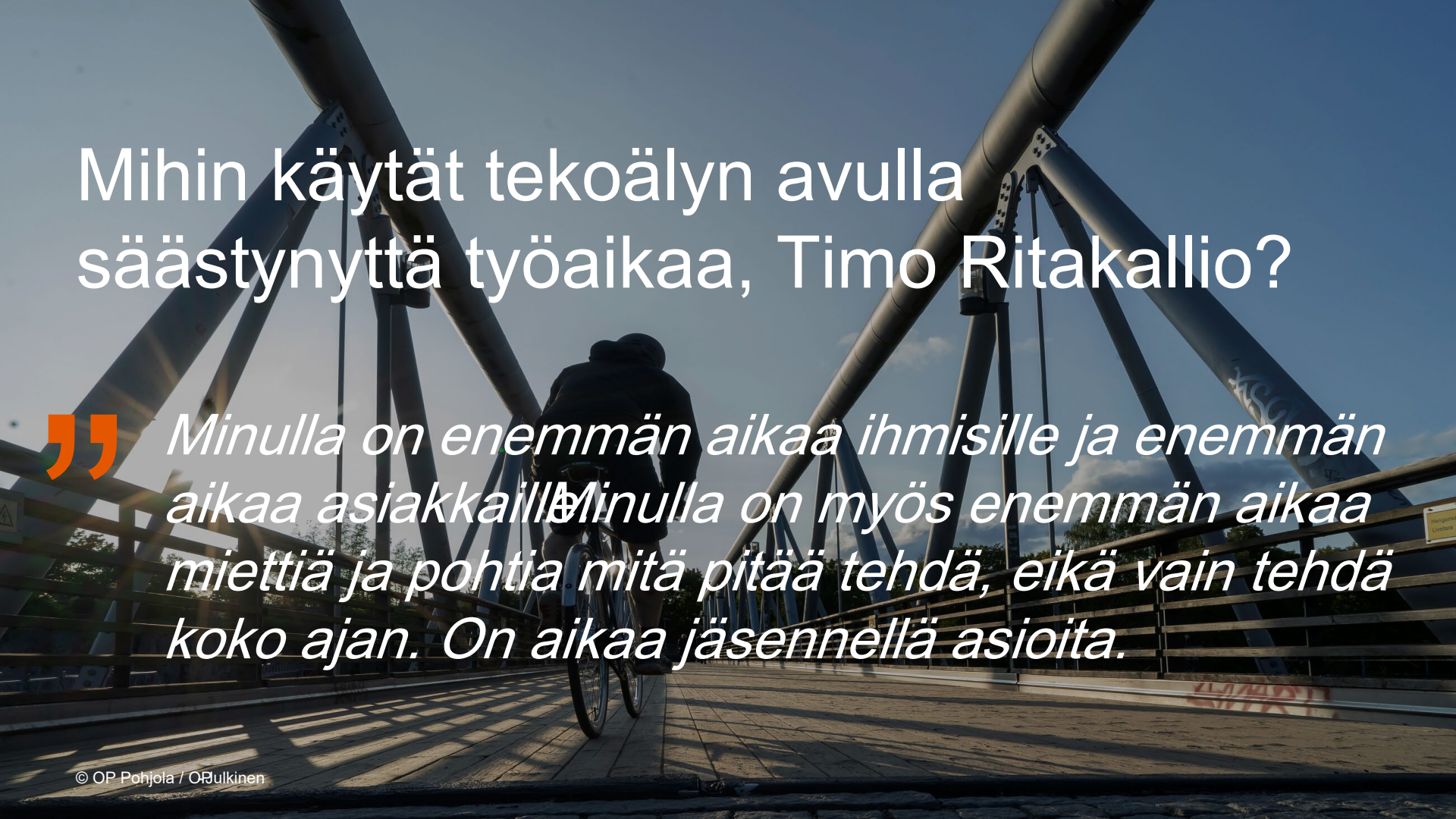
TOP3 hyötyä tekoälystä (OP:n henkilöstökysely)

- › Parantaa työni **laatua**
- › Löydän tarvitsemani tiedon helpommin
- › Säästää aikaa

Tekoäly koetaan hyödyllisemmäksi, kun...

- › Oppimiseen on ollut aikaa
- › Tekoälyn käyttöön on saatu tukea
- › Tekoäly on esillä työarjessa
- › Tekoälyä on käytetty pidemmän aikaa



A person is riding a bicycle away from the camera on a modern bridge. The bridge features large, dark steel arches that create a strong geometric pattern against a clear blue sky. The bridge deck is made of light-colored wooden planks. The person on the bicycle is wearing a dark jacket and a backpack. The overall scene is bright and clear, suggesting a sunny day.

Mihin käytät tekoälyn avulla säästynyttä työaikaa, Timo Ritakallio?

” *Minulla on enemmän aikaa ihmisille ja enemmän aikaa asiakkaille. Minulla on myös enemmän aikaa miettiä ja pohtia mitä pitää tehdä, eikä vain tehdä koko ajan. On aikaa jäsenellä asioita.*

Keskeisiä oppeja tekoälymatkan varrelta



Radikaaliin ajattelun
muutokseen täytyy olla
valmis



Uteliaisuus on hyödyllinen
luonteenpiirre



Matkaamme yhdessä kohti
liikkuvaa maalia



Kiitos

karoliina.kettukari@op.fi

