

Helsinki 20.4.2026

Suomalaisyhtiöt mukana Google Cloud Nextissä esimerkkinä AI-asiakaspalvelusta – mobiilioperaattorin asiointi siirtyy klikkailusta keskusteluun

Suomalainen virtuaalioperaattori Moi Mobiili tuo yhdessä ohjelmistoyhtiö Codematen kanssa kehittämänsä tekoälyavustajan esille Google Cloud Next -tapahtumaan. Ratkaisu edustaa kehityssuuntaa, jossa perinteinen sovellusnavigaatio täydentyy keskustelupohjaisella asioinnilla.

Moi Apulainen -niminen avustaja integroidaan osaksi "Mun Moi" -sovellusta, jossa asiakkaat hoitavat liittymiinsä ja laskutukseen liittyviä asioita. Asiakas voi esimerkiksi tarkistaa laskunsa, vaihtaa liittymää tai hakea PUK-koodin keskustelemalla – kirjoittamalla tai puheella. Moi on ensimmäisten joukossa Suomessa tuomassa tekoälyn ohjaamaan kirjautuneen käyttäjän toimenpiteitä mobiilisovelluksessa.

Taustalla on laajempi muutos tavassa, jolla digitaalisia palveluita käytetään ja kehitetään: tekoäly ei ole enää erillinen ominaisuus, vaan osa palvelun ydintoimintaa.

"Aiemmin asiakkaan piti tietää, miten jokin asia tehdään sovelluksessa. Nyt riittää, että hän kertoo mitä haluaa tehdä. Generatiivinen tekoäly ymmärtää tarkoituksen ja vie suoraan oikeaan lopputulokseen – ja voi samalla ehdottaa asioita, joita asiakas ei itse välttämättä osaisi pyytää," kertoo Codematen AI-johtaja **Ville Lindfors**.

Ratkaisu on rakennettu Google Cloudin teknologioiden päälle, ja sitä kehitetään Codematen ja Moin tiiviissä yhteistyössä osana ydintuotetta. Käyttöönotto etenee vaiheittain.

Moin toimitusjohtaja **Petri Lahtisen** mukaan muutos näkyy suoraan asiakaspalvelussa.

"Kun asiointi muuttuu näin suoraviivaiseksi, se vaikuttaa suoraan asiakaspalvelun tehokkuuteen ja asiakaskokemukseen. Asiakkaat saavat asiansa hoidettua nopeammin, ja samalla voimme kohdentaa resurssit tilanteisiin, joissa ihmistä oikeasti tarvitaan. Lisäksi saamme paremman ymmärryksen siitä, mitä asiakkaat oikeasti yrittävät tehdä, mikä auttaa meitä kehittämään palveluamme jatkuvasti paremmaksi," Lahtinen toteaa.

Tekoäly ei korvaa olemassa olevia toimintoja, vaan toimii niiden päällä uutena vuorovaikutuskerroksena. Asiakkaiden tietoturva on huomioitu siten, että tekoäly ei käsittele suoraan henkilökohtaisia tietoja, vaan ohjaa sovellusta näyttämään oikeat toiminnot käyttäjän tarpeen perusteella.

Ratkaisu toimii esimerkkinä siitä, miten tekoälyä voidaan hyödyntää kuluttajapalveluissa siirtämällä asiointi valikoista ja toiminnoista kohti käyttäjän intentioon perustuvaa vuorovaikutusta.

Google Cloud Next, joka järjestetään 22.–24. huhtikuuta, on yksi maailman suurimmista pilvi- ja tekoälytapahtumista. Moin ja Codematen ratkaisu on mukana esimerkkinä siitä, miten tekoäly muuttaa kuluttajapalveluiden käyttöä.

Lisätietoja:

Petri Lahtinen
Toimitusjohtaja, Moi Mobiili Oy
petri.lahtinen@moi.fi
puh. +358 45 787 04 727

Ville Lindfors
AI, Data & Cloud Director, Codemate
ville.lindfors@codemate.com
puh. +358 40 830 7565

Anna Hedenborg
Marketing Manager, Codemate
anna.hedenborg@codemate.com
puh. +358 50 320 2064


Moi Mobiili

Moi Mobiili on suomalainen palveluoperaattori, joka tarjoaa yksinkertaisia ja läpinäkyviä liittymäpalveluita kuluttajille sekä pk-yrityksille. Moi käyttää omistajansa DNAn mobiiliverkkoa.

Codemate

Codemate on suomalainen vuonna 2007 perustettu ohjelmistoyritys. Yhdistämme inhimillisen luovuuden ja AI-natiivin ohjelmistotekniikan strategiasta toteutukseen ja jatkuvaan kehitykseen. Rakennamme älykkäitä digitaalisia ratkaisuja, jotka vievät asiakkaidemme liiketoimintaa eteenpäin.

Missä voin aktivoida vastaajan?

 Minä voin auttaa siinä. Mille liittymälle haluaisit aktivoida vastaajan?

Liittymät

Danielin liittymä
040 123 4XXX



Annan liittymä
050 987 6XXX



✓ Annan liittymä valittu

Annan liittymä 050 987 6XXX

Vastaajapalvelu



Kirjoita viesti...

