



Kas AI mõistab põllumeest PAREMINI KUI PRIA?

Tehisintellektilahendused loovad häid võimalusi klientide murede märkamiseks, kirjutab Taavi Tamm, PRIA kliendikogemuse juht. Iga kliendikontakt annab väärtuslikku infot, mida saab AI abil kiiresti analüüsida ja selle põhjal tegutseda.

Kliendi mõistmine algab kuulamisest. Aga mis saab siis, kui me kuulame küll, ent igaüks eraldi? Üks kuuleb muret telefonis, teine kontrollkäigul, kolmas loeb tagasisidest. Iga ühele paistab see üksikjuhtumina. Kui iga priakas kuuleks nädala jooksul sama küsimust ühe korra, võiks see teoreetiliselt kogu organisatsiooni peale kõlada ligi 300 korda, ilma et keegi mustrit märkaks.

Tehisintellekt avab siin uusi võimalusi. Kliendikogemuse juhtimise seisukohalt ei peitu AI peamine väärtus üldse mitte selles, et ta võiks meie eest kliendiga rääkida. Hoopis kasulikum on ta siis, kui aitab meil paremini kuulda ja mõista seda, mida kliendid meile juba räägivad.

„Parema teeninduse tagamiseks kõne salvestatakse.“

Seni on see lause tähendanud võimalust tulla tagasi konkreetse vestluse juurde – et lahendada kaebus või vaadata üle keerule teenindusolukord. 2026. aastal

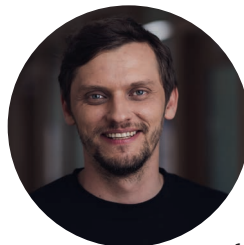
oleme teenindanud 20 000 kõnet ja AI annab võimaluse neist kümnetest tuhandetest vestlustest leida korduvaid muresid, kasvavaid teemasid või meie enda poolt jagatud vastuolulisi vastuseid.

Nii võivad nähtavale tulla e-teenuse takistused, segased juhised või küsimused, millele klient ei saa selget vastust. PRIA-s hakkame kõnede analüüsi peagi katsetama. Seejuures ei ole absoluutselt oluline, kes täpselt mida ütles. Analüüsimise tervikut, otsime trende ja kontrollime iseennast, mitte klienti.

Samasugust analüüsi on võimalik rakendada üle kõigi kliendikontaktide – väärtuslikku infot saab teavituskirjadest, kodulehe uudistest, aga ka küsimustike avatud vastustest või isegi sotsiaalmeediast.

Kõik võimalik ei ole vajalik

Tehisintellekt saab olla kui kraadiklaas, kes leiab palaviku. Tema ülesanne on aidata mõista ja märgata, inimese ülesanne on neid seoseid kontrollida ning



lahenduse üle otsustada. Aasta tagasi lõime PRIA-s kliendikogukonna, kellega koos saamegi erinevaid märkamisi arutada ja neile üheskoos lahendusi leida.

AI võimaluste kõrval tuleb märgata ka ohte. Ta oskab palju asju ja mõned neist on põnevad, aga ei pruugi olla vajalikud, eetilised või isegi seaduslikud.

Tehniliselt võiksime lasta tal hinnata kliendi emotsioone ja teatada teenindajale enne kõnet: „Helistab Ülo, kes on oma varasemates vestlustes olnud 78% ajast pahane.“ Aga milleks? Kas see aitaks Ülo muret lahendada või paneks talle külge sildi, mis mõjutab kõne kulgu juba enne sellele vastamist? See, et midagi saab teha, ei tähenda, et seda tasub teha.

AI arenguga tõstatub kliendikogemuse juhtimises põnev küsimus. Kus lõpeb mõistlik ja vajalik analüüs ning algab kasutu või ebaeetiline hindamine? Need piirid ei ole alati mustvalged. Neid tuleb meil koos klientidega kombata ja üheskoos maha joonistada.

Taavi Tamme seminari „Kas AI mõistab põllumeest paremini kui PRIA?“ saab kuulata 14. oktoobril kell 13 messil EPA2026.