

# Algoritmien läpinäkyvyys Woltilla

TOUKOKUU 2024





# Tavoitteet



Wolt



Vastamme sidosryhmäkohtaisesti seuraaviin kysymyksiin:

Millaisia algoritmeja on käytössä ja miksi?

Mitkä tekijät vaikuttavat algoritmien toimintaan?

Miksi algoritmeista on tärkeä viestiä läpinäkyvästi?

Woltin tavoitteena on tehdä kaupungeista asukkailleen parempia paikkoja vahvistamalla ja kasvattamalla paikallisia yhteisöjä. Tämä tavoite ohjaa kaikkea Woltin toimintaa.

Tekoäly ja algoritmit ovat tänä päivänä keskeinen osa lukuisten yritysten liiketoimintaa. Yksinkertaistettuna – algoritmit ovat sarja matemaattisia prosesseja, joita käytetään ongelmien ratkaisemiseen sekä palveluiden kohdentamiseen. Tekoälyä voidaan puolestaan kuvata esimerkiksi algoritmien joukkona.

Kaikessa uutuudessaan tekoäly ja algoritmit – sekä niiden hyödyntäminen – voivat näyttäytyä epämääräisinä, jopa uhkaavina. Niinpä avoimuus niiden suhteen on erityisen tärkeää.

Wolt haluaakin osaltaan olla tekoälyn ja algoritmien käyttötapojen ja -syiden suhteen läpinäkyvä ja vastuullinen. Niinpä Wolt on julkaissut jo kolmannen algoritmien läpinäkyvyyttä koskevan raporttinsa.

Kiteytetysti, Wolt hyödyntää tekoälyä ja algoritmeja etenkin tehokkuuden lisäämiseksi sekä toimintojen yksinkertaistamiseksi. Tämä koskettaa etenkin Woltin kolmea keskeistä sidosryhmää: kuluttajia, kauppiaita ja lähettikumppaneita.





# Kuluttajat

### Millaisia algoritmeja on käytössä ja miksi?

Kuluttajia koskien on käytössä esimerkiksi etäisyyteen, arvosteluihin sekä ajankohtiin keskittyviä algoritmeja. Ne auttavat kohdentamaan palveluita ja tarjouksia henkilökohtaisiksi ja osuviksi. Kuluttajien on näin mahdollista löytää itselleen sopivampia ehdotuksia sekä tehdä nopeampia valintoja.

### Mitkä tekijät vaikuttavat algoritmien toimintaan?

Algoritmien toimintaan vaikuttavat muun muassa kuluttajan sijainti, kellonaika, läheisten palvelupisteiden aukioloajat, sekä hintataso. Lisäksi algoritmit seuraavat kulutustottumuksia, vertaavat kuluttajien mieltymyksiä anonymisti toisiinsa, ja palveluille annettuja arvosteluja. Myös kokemus voi ratkaista: sovellus voi tarjota ensikertalaiselle erilaisia suosituksia verrattuna kokeneeseen käyttäjään. Tiivistetysti, kaikki kuluttajien ja palveluiden välinen vuorovaikutus vaikuttaa algoritmeihin, ja algoritmit optimoivat suosituksiaan kertyneen datan pohjalta.

### Miksi algoritmeista on tärkeä viestiä läpinäkyvästi?

Kuluttajien on tärkeää ja perusteltua voida tietää, miten heitä koskevia päätöksiä ja suosituksia muodostetaan, ja miten heidän kulutuskäyttäytymisensä vaikuttaa algoritmien toimintaan. Näin he voivat tehdä tiedostavia valintoja.

Läpinäkyvyyden nimissä mainittakoon, Wolt saattaa muuttaa kuluttajia koskevia algoritmejaan, käytäntöjään ja parametrejaan, sekä suorittaa tiettyjä kokeiluja, jotka voivat vaikuttaa näkyvyyteen, luokitteluihin ja hakutuloksiin.



# Kauppiaat



### **Millaisia algoritmeja on käytössä ja miksi?**

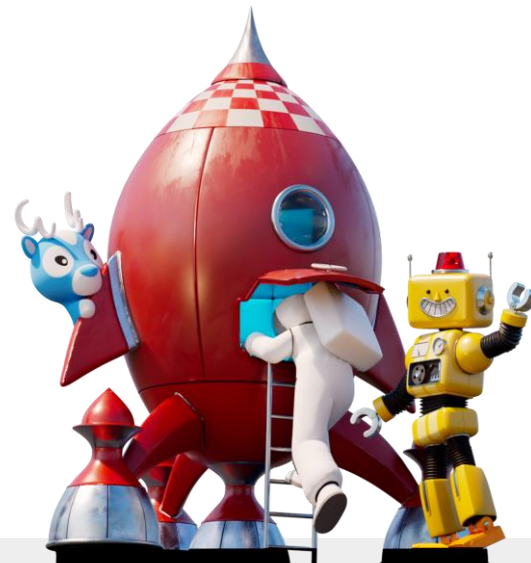
Algoritmit ja automatisoidut järjestelmät auttavat kauppiaita hallinnoimaan arkisia tehtäviään, laajentamaan liiketoimintaansa verkossa sekä tavoittamaan uusia asiakkaita. Palvelut tukevat myös markkinoinnin ja tilausten hallinnan kanssa. Lisäksi kauppiaille on oma Wolt Merchant -sovelluksensa. Alustalla hyödynnetään muun muassa avoimen ohjelmoinnin API-rajapintoja tilausten, ruokalistojen ja liiketilojen hallinnassa.

### **Mitkä tekijät vaikuttavat algoritmien toimintaan?**

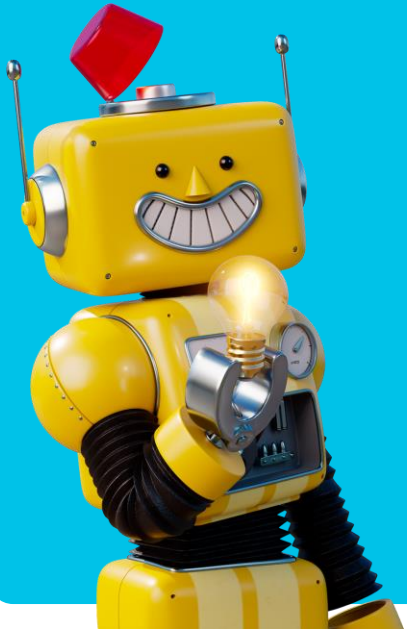
Yleisellä tasolla algoritmien toimintaan vaikuttavat kuluttajien kaikki valinnat ja käytös. Mainosten sijoittelu perustuu kolmeen tekijään: palvelun tai tuotteen sijaintiin ja saatavuuteen, henkilökohtaisuuteen, sekä hintaan. Tilausten hallinnan algoritmeihin vaikuttavat puolestaan lähettikumppanin sijainti ja saatavuus sekä kauppiaan odotettu tuotteen tai palvelun valmistelu-aika.

### **Miksi algoritmeista on tärkeä viestiä läpinäkyvästi?**

Avoin kommunikaatio syventää luottamusta, tarjoaa kauppiaille työkaluja toiminnan kehittämiseen, sekä helpottaa sopeutumista muutoksiin. Kun kauppiat ymmärtävät miten algoritmit toimivat ja miten ne vaikuttavat heidän menestykseensä, heidän on helpompi optimoida liiketoimintaansa, toimia vastuullisesti, ja tarvittaessa päivittää vaikka mainonta- ja markkinointistrategiaansa.



# Lähetikumppanit





### Millaisia algoritmeja on käytössä ja miksi?

Lähetikkumppaneita koskevat algoritmit pyrkivät tarjoamaan toimituksia sopivimmalle kumppanille neljän pääparametrin perusteella: saatavuus, sijainti, kulkuneuvo, ja mahdolliset erityistaidot. Myös lähettikumppaneilla on käytössä oma sovelluksena, Wolt Courier Partner App, joka helpottaa tilausten hallinnointia.

### Mitkä tekijät vaikuttavat algoritmien toimintaan?

Algoritmeihin vaikuttavat muun muassa kohde, noutopaikka ja asiakkaan sijainti, sekä odotettu ansaittava summa. Toimituskohtaisesti vaikuttavat lisäksi esimerkiksi alueen keskimääräinen toimitus- ja tilausvalmistelu-aika viimeisen 30 minuutin aikana sekä sääolosuhteet. Vuodesta 2023 lähtien käytössä on ollut koneoppimiseen perustuva järjestelmä parantamaan toimitusarvioiden tarkkuutta.

### Miksi algoritmeista on tärkeä viestiä läpinäkyvästi?

Woltin ja lähettikumppanien välinen suhde ja lähettien oikeudet ovat yhteiskunnallinen puheenaihe. Läpinäkyvällä algoritmeista viestimisellä Wolt haluaa varmistaa lähettien oikeuksien toteutumisen, saumattoman yhteistyön, sekä palveluiden jatkuvan kehittymisen.



# Palveluiden turvallisesta käytöstä



*Wolt*

Algoritmien turvallinen käyttö lähtee alustojen vastuullisuuden takaamisesta, asiakkaiden yksityisyyden suojaamisesta, ja kumppanuuksien vahvistamisesta.

Wolt tarkistaa jokaisen alustalle liittyvän lähettikumppanin henkilöllisyyden ja työluvat, ja käyttää kasvojentunnistusteknologiaa varmistaakseen, että toimituksia tekee oikea henkilö.

Kasvojentunnistus auttaa vähentämään mahdollista puolueellisuutta ja pitää tietojen siirrot minimissä, tukien yksityisyyden ja tietosuojan periaatteitamme.



### Tuki

Tukihenkilöstö muodostaa noin 40 % koko Woltin tiimistä. Ensisijainen tapa ottaa yhteyttä tukeen on in-app-chatti, joka on saatavilla kaikissa Woltin sovelluksissa. Ongelmat ovat usein ratkaistavissa ilman live-tukea, mutta Woltin tiimi on aina valmiina auttamaan.

### AI

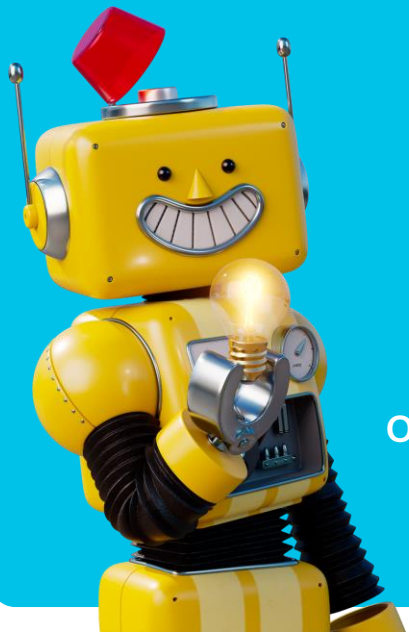
ChatGPT ja generatiivinen tekoäly tulivat laajalti tunnetuiksi vuonna 2023. Vaikka nykyinen teknologia on kohtalaisen kyvykäs käsittelemään tietoa, uuden tekstin ja datan generoimisen osalta se on vielä vajavainen. Wolt seuraa tiiviisti palveluiden edistystä, ja kehittää omia ratkaisujaan voidakseen hyödyntää teknologiaa täysimääräisellä ja turvallisella tavalla.

### Riski-analyysi

Jokaiselle uudelle tai merkittävästi muuntuneelle tekoälysovellukselle tehdään perusteellinen riskianalyysi. Kolmannen osapuolen toimittajien kanssa noudatetaan aina erityistä käyttöönottoprosessia. Kaikkien tekoälyjärjestelmien kohdalla seurataan yleisiä standardivaatimuksia.

### Yksityisyydensuoja

Yksityisyys ja tietoturva ovat Woltin toiminnan ytimessä. Wolt kunnioittaa kuluttajien, kumppaneiden ja työntekijöiden yksityisyyttä. Me pidämme huolen, että Wolt on luotettava, saatavilla oleva ja turvallinen palvelu.



# Kiitos!

Koko englanninkielinen  
Wolt Algorithmic Transparency report 3.0  
on luettavissa Woltin verkkosivuilta.

Kysyttävää? Autamme mielellämme:  
Olli Koski, yhteiskuntasuhteet, Pohjoismaat, [olli.koski@wolt.com](mailto:olli.koski@wolt.com)  
Jenni Jusslin, viestintä, Suomi, [jenni.jusslin@wolt.com](mailto:jenni.jusslin@wolt.com)