

Tekoälywebinaari:

Älykkäät monikieliset virtuaaliavustajat ja chatbotit myynnissä ja asiakaspalvelussa

27.9.2024 Visit Finland

Ville Niemijärvi
Flowhouse Oy / Niemijärvi Oy
<https://flowhouse.fi>
p. 050 326 4989



Sisältö

- Mikä on chatbot ja miksi matkailuyrityksen kannattaa rakentaa sellainen?
- Sovelluksia chatbottien / virtuaaliavustajien toteuttamiseen
- Toteutetaan oma virtuaaliavustaja asiakaspalveluun ja myyntiin
 - Botin määrittely
 - Botin rakentaminen
 - Botin julkaisu
 - Botin testaus ja jatkokehitys



flowhouse

verso vision

NIEMIJARVI.FI

Ville Niemijärvi,

- 22 vuotta johdon konsulttina tiedolla johtamisen parissa
- Tekoäly, koneoppimisen ja tiedolla johtamisen kouluttaja, jolla on takana +100 toteutusprojektia
- Matkailumarkkinoinnin asiantuntijatalo Flowhousen hallituksessa. Matkailun tiedolla johtamisen asiantuntija
- Visit Finland Akatemian kouluttaja (AI + tiedolla johtaminen)

<https://flowhouse.fi>



ville.niemijarvi@flowhouse.fi / ville.niemijarvi@gmail.com



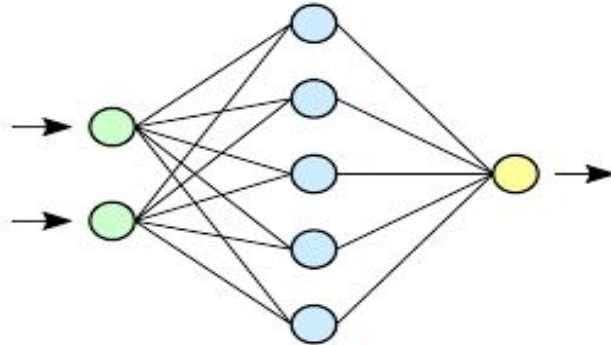
<https://www.linkedin.com/in/villeniemi.jarvi/>



Mikä on luova tekoäly?



Internet-sivut, blogit,
uutiset, kirjat jne.
= valtava tietomassa



Ns. syväoppiva algoritmi (neuroverkot
jne,)



Laajakielimalli kuten:

- GPT4
- Gemini
- Llama
- Mistral
- Claude



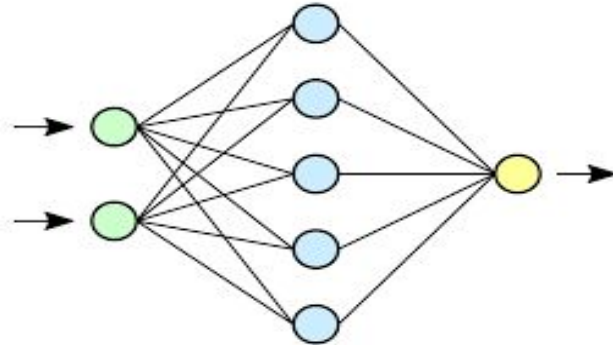
Suuren kielimallin päälle
rakennettu toiminnallisuus ja
käyttöliittymä. Esim.

- ChatGPT
- Microsoft Copilot
- Google Gemini
- jne.

Mikä on luova tekoäly + chatbot?



Internet-sivut, blogit,
uutiset, kirjat jne.
= valtava tietomassa



Ns. syväoppiva algoritmi (neuroverkot
jne,)



Laajakielimalli kuten:

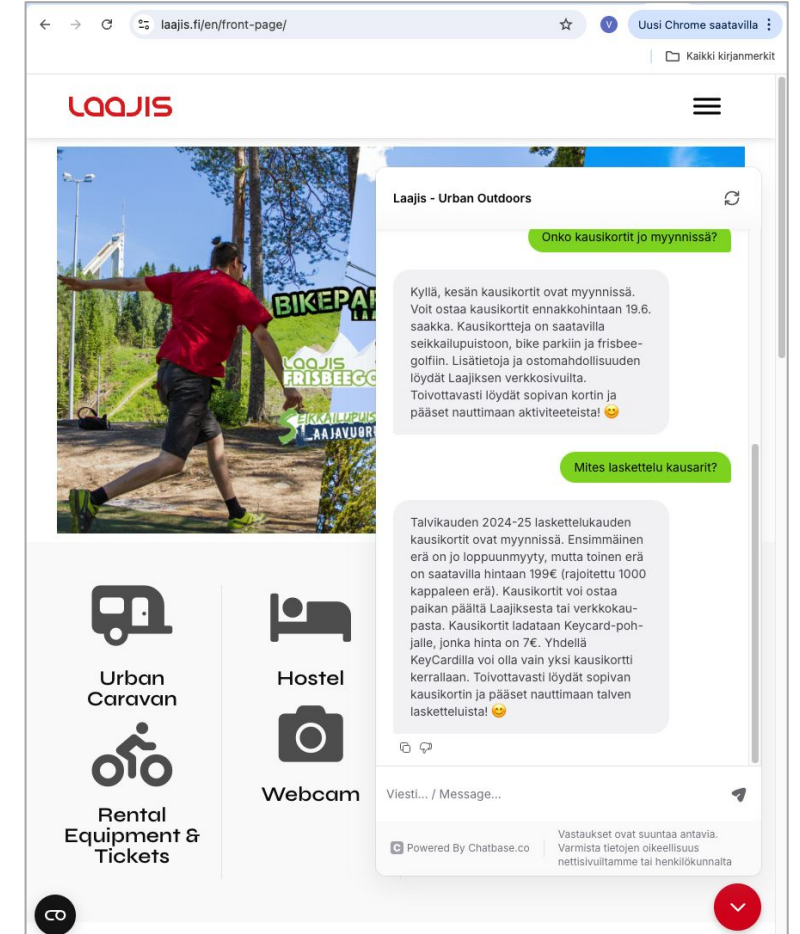
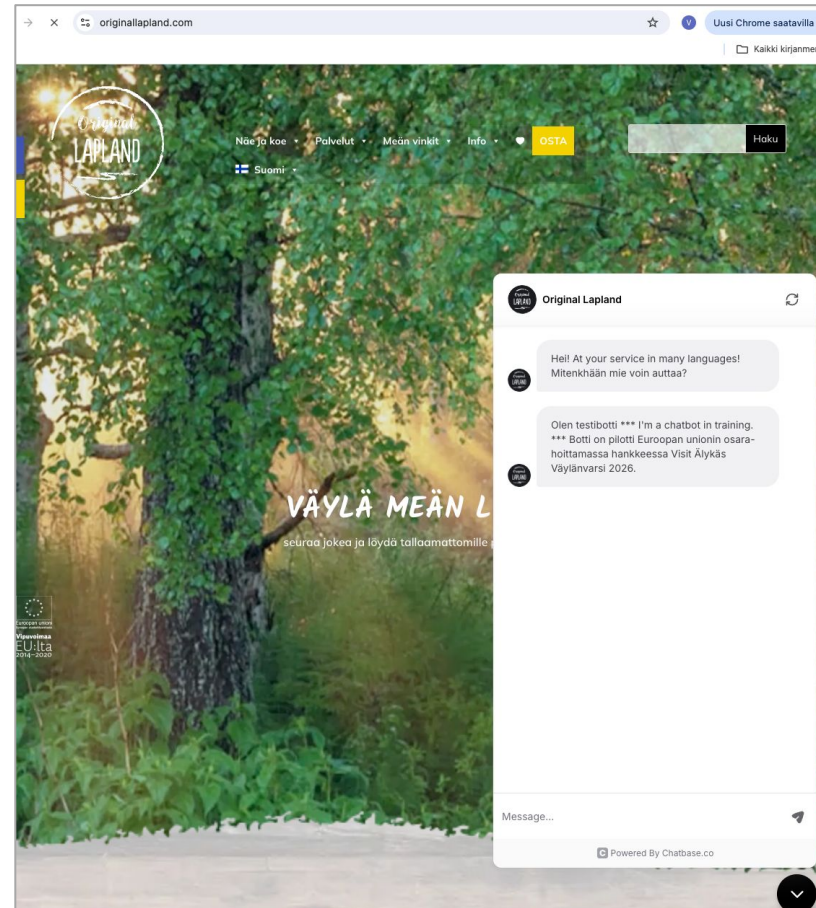
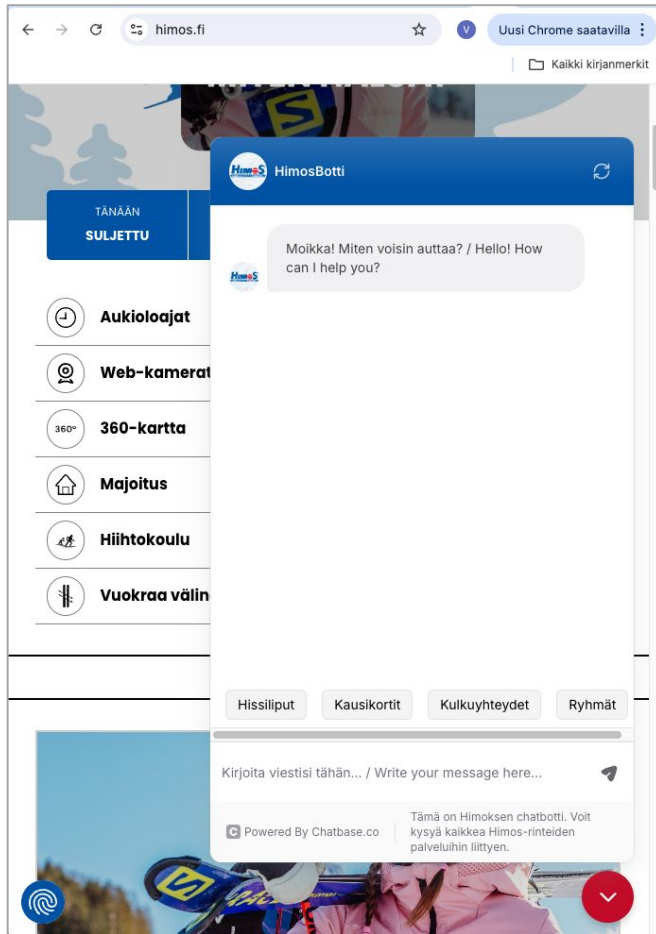
- GPT4
- Gemini
- Llama
- Mistral
- Claude



Suuren kielimallin päälle
rakennettu chatbot-palvelu

- Chatbase
- Landbot.io
- Manychat
- Jne.

Käy tutustumassa botteihin



Miksi rakentaa chatbot myyntiin?

- **Asiakastuen tehostaminen:** Botit voi tarjota 24/7 välitöntä tukea ja vastata usein kysytyihin kysymyksiin, heidän omalla kielellä. Tämä vähentää asiakkaiden odotusaikaa, parantaa asiakaskokemusta ja helpottaa asiakaspalvelusi työkuormaa.
- **Myynnin edistäminen:** Chatbot voi kerätä liidejä ja ohjata asiakasta ostoprosessissa eteenpäin. Chatbot voi ohjata käyttäjän haluamallesi verkkosivulle, esimerkiksi verkkokauppaasi ja kertoo lisää tuotteistasi/palveluistasi sekä auttaa tekemään ostopäätöksen.
- **Matkasuosituksset:** Se voi tarjota asiakkaille räätälöityjä matkasuosituksia, tietoa kohteista ja auttaa suunnittelemaan matkaa. Se voi antaa myös lisätietoa paikallisista palveluista (muistakin kuin sinun yrityksen) ja olla tärkeä osa matkan “unelmointivaihetta”
- **Palvelua asiakkaan omalla kielellä:** Chatbot osaa 95% maailman kaikista kielistä joten voit tarjota kansainvälisille asiakkaille asiakaspalvelua ja tietoa heidän omalla kielellä.

Virtuaalimyyjä ja asiakaspalvelija: 24/7 palvelua monikielisesti

¿Puedo alquilarles una canoa o un kayak? Cuanto cuesta. Somos 2 adultos y 2 niños Chatbot

¡Claro que sí! En Järvisydän puedes alquilar canoas y kayaks durante la temporada de verano. Aquí tienes los precios:

- **Canoas y Kayaks:**
 - **Adultos:** 32,90 € por 2 horas
 - **Niños:** 16,45 € por 2 horas

Para tu familia de 2 adultos y 2 niños, el costo total por 2 horas sería:

- 2 adultos: $32,90 \text{ €} \times 2 = 65,80 \text{ €}$
- 2 niños: $16,45 \text{ €} \times 2 = 32,90 \text{ €}$
- **Total:** 98,70 €

Puedes encontrar más información y hacer una reserva en nuestra página web [aquí](#).

Chatbot voi olla myös sisäiseen käyttöön

Asiakaspalvelun apuri, sisäinen tietopankki

*“Mikä oli varusmiesalennus
hissilipuista?”*

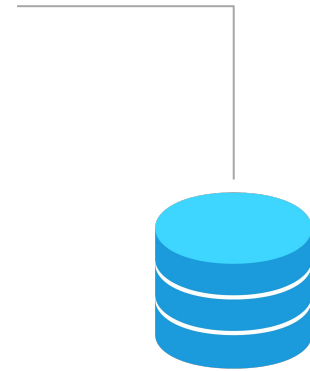


Työntekijöiden perehdytykseen ja koulutukseen

*“Mitkä olikaan meidän ohjeet
matkalaskujen tekemiseen?”*

Työvuorojenhallinta ja koordinointi

“Boss, can't come to work today”

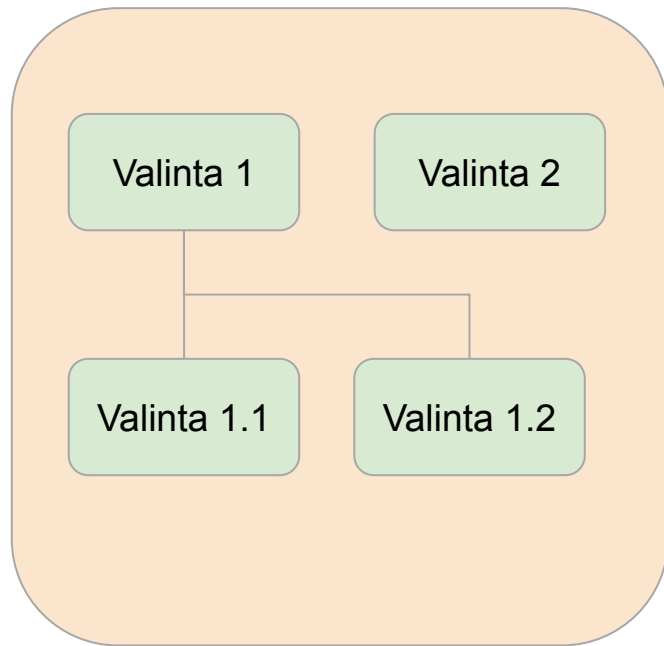


Vikatilanteiden, huoltopyyntöjen rekisteröinti

“Länsirinteen yksi lamppu on rikki”

Nappibotista luovan tekoälyn keskusteleviin botteihin

Sääntö-/valikkopohjainen botti



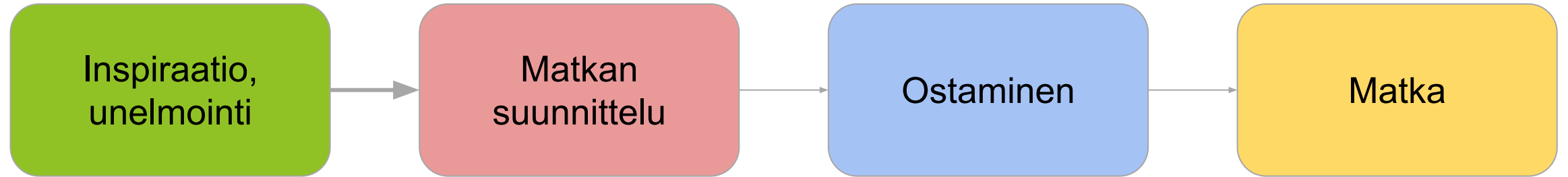
Botti antaa vastaukset ennaltamääriteltyihin kysymyksiin.
Et voi käytännössä oikeasti kysyä mitään

Suuria kielimalleja hyödyntävä
keskusteleva botti

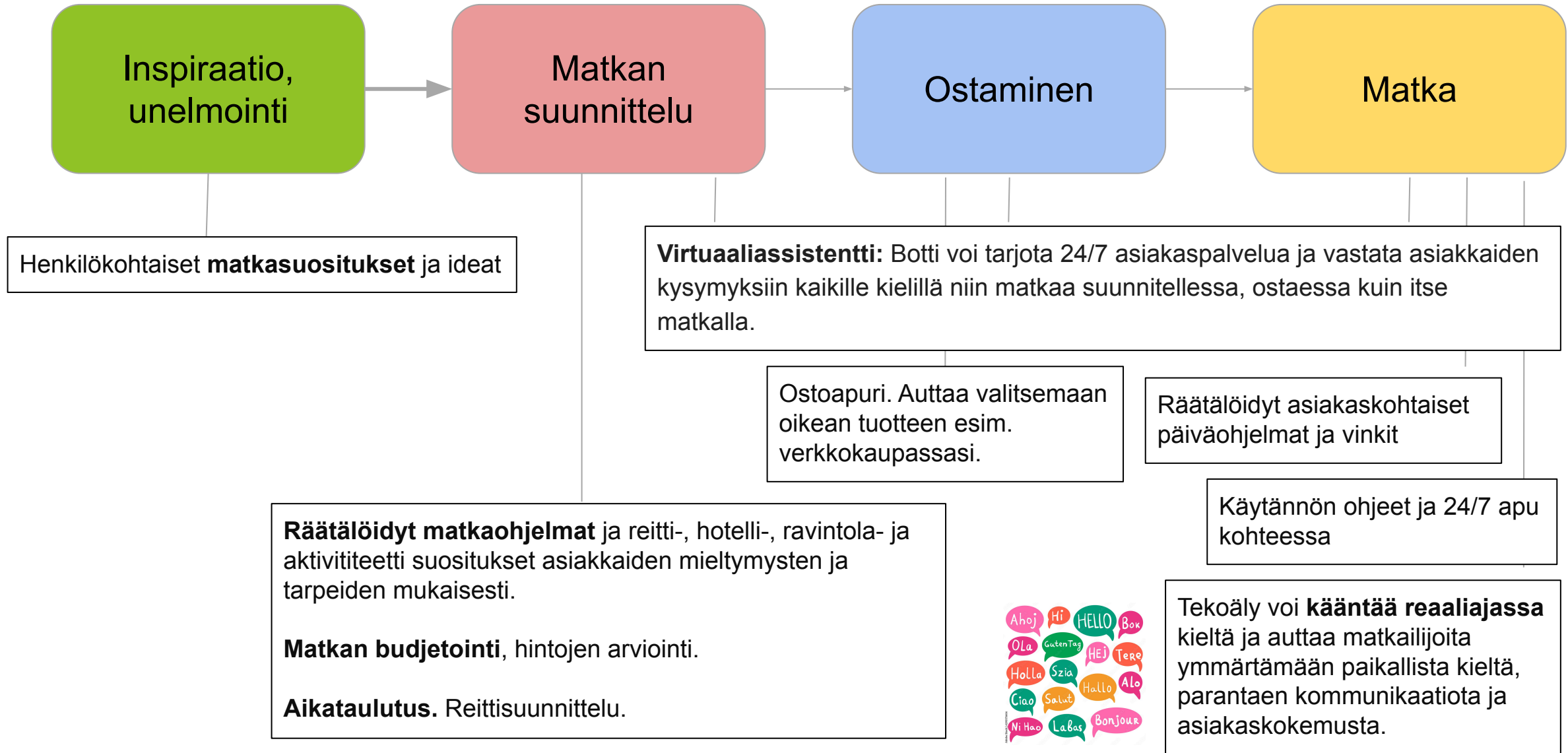


Botti hyödyntää suuria kielimalleja ja on aidosti
keskusteleva (generatiivinen)

Chatbot eri vaiheissa asiakaspolulla



Chatbot eri vaiheissa asiakaspolulla

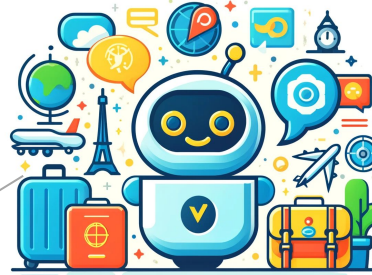


Chatbot eri **kanavissa** asiakaspolulla

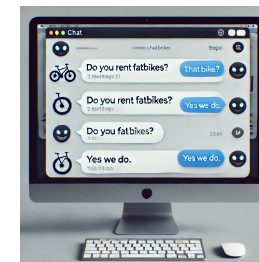
Instagram,
Facebook



Email



Whatsapp



Verkkosivut

Esimerkkejä chatbot-sovelluksista

Helposti käyttöönotettavia bottipalveluita:

- Botpress (<https://botpress.com>)
- Chatbase (<https://www.chatbase.co/>)
- ChatBot (<https://www.chatbot.com/>)
- Landbot (<https://landbot.io/>)
- Manychat (<https://manychat.com/>)

Tutustu arvosteluihin ja muihin chatbot-sovelluksiin täältä: <https://chatimize.com/reviews/>

Kevyemmästä järeämpään

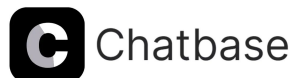
Kevyet heti käyttöön saas-palvelut

Hyödyt: Nopea käyttöönotto, alhaiset kehityskustannukset, helppo hallittavuus, ei vaadi teknistä osaamista.

Rajoitteet: vähemmän räätälöitävissä, heikommat integraatiot yrityksen omiin järjestelmiin. Ei pysty vaikuttamaan niin paljoa botin sääntöihin ja toiminnallisuuksiin.

Kustannustaso:

- Toteutus: 0-5000€
- kk-maksu: alk. 20€/kk (100€-200€/kk realistinen)



Enemmän ominaisuuksia ja räätälöintiä, raskaampi toteuttaa

Hyödyt: Enemmän mahdollisuuksia räätälöidä botti. Datan tallennus esim. omaan Azure/AWS/Google ympäristöön. Parempi integrointi yrityksen järjestelmiin, parempi skaalautuvuus.

Rajoitteet: Vaatii enemmän teknistä osaamista. Isommat kustannukset.

Kustannustaso:

- Toteutus: alk. 10 000€ (perusbotti: 20 000€, kehittyneempi 100 000€, taivas rajana)

Azure AI Bot Service

Design and build enterprise-grade conversational AI bots.

Microsoft Bot Framework

A comprehensive framework for building enterprise-grade conversational AI experiences.



**Rakennetaan botti
matkailu-
organisaation
myyntiin ja
asiakaspalveluun**



Mikä on Chatbase?



- Chatbase on tekoälypohjainen chatbot-rakentaja. Sen avulla voit rakentaa botteja jotka voit kouluttaa omalla datalla ja julkaista sitten esimerkiksi omilla verkkosivuilla
- <https://www.chatbase.co/>

Mikä on Chatbase?

Laajakielimalli kuten:

- GPT4
- Gemini
- Llama
- Mistral
- Claude

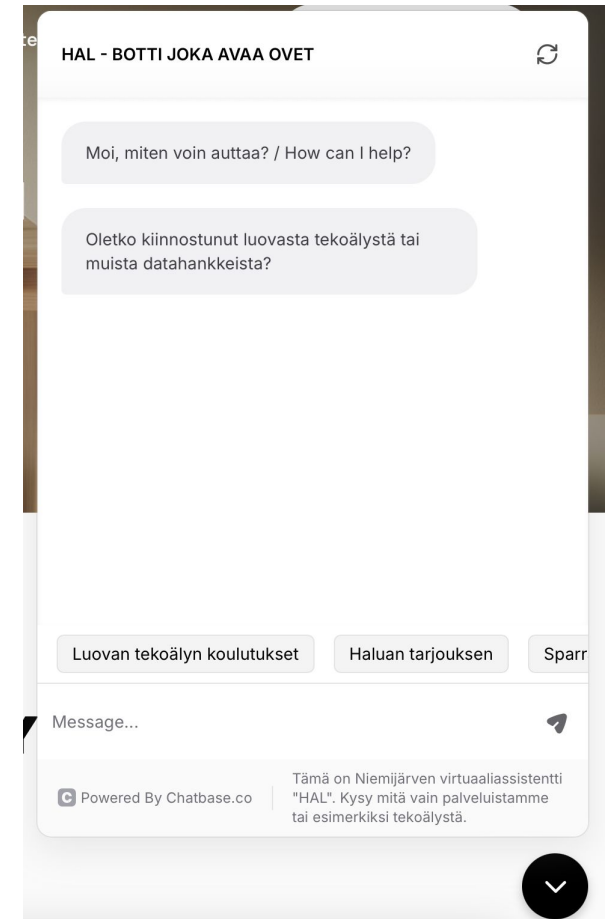


Organisaation omat tietolähteet:

- www-sivut
- Dokumentit (ohjeet, hinnastot jne.)
- Usein kysytyt kysymykset



Chatbase



Mikä on Chatbase?



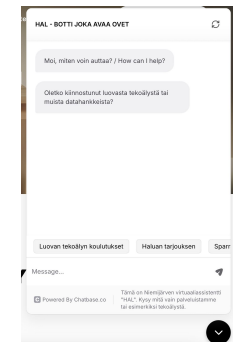
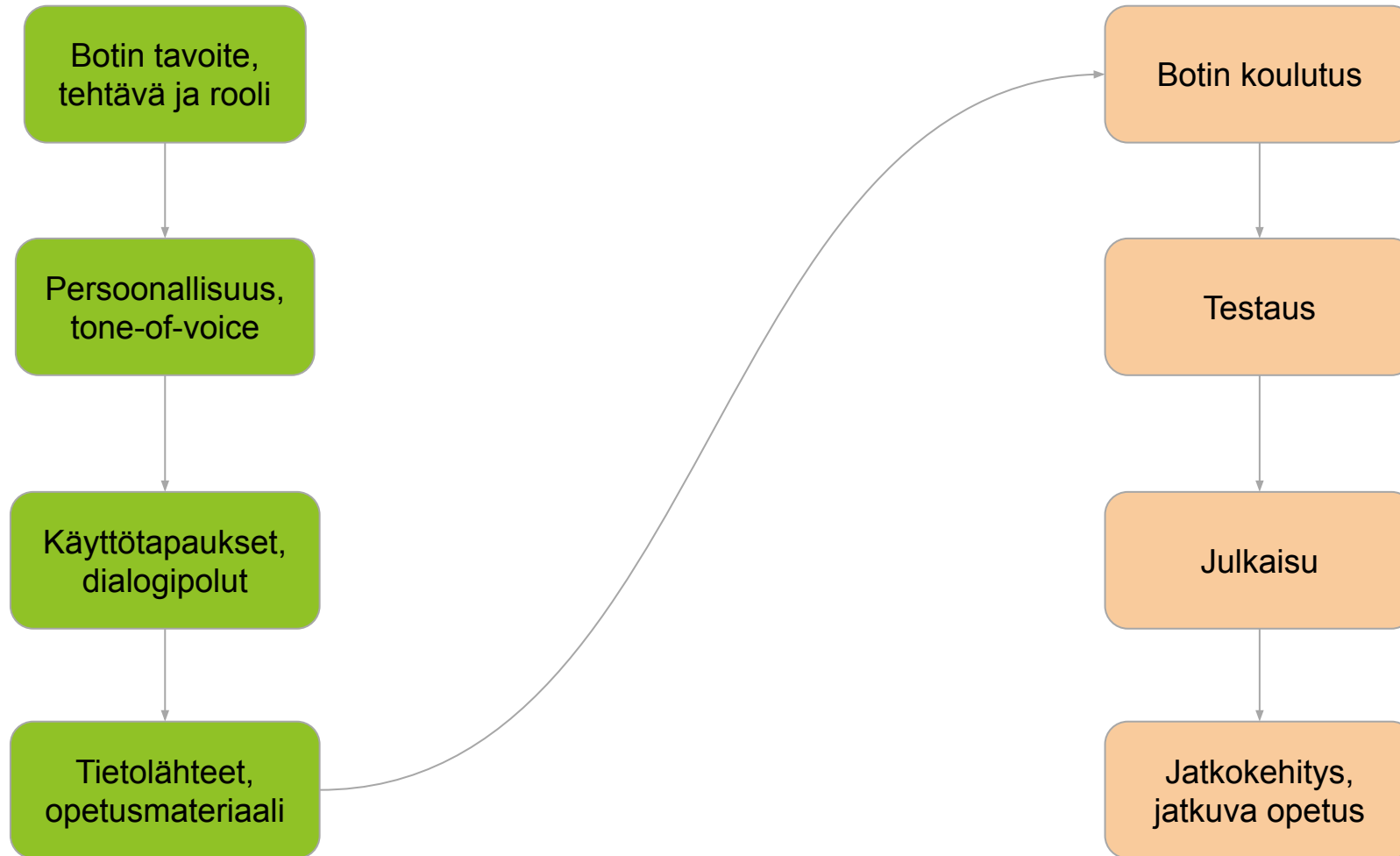
Predictable Pricing Scalable Plans

Get 2 months for free by subscribing yearly.

Monthly Yearly

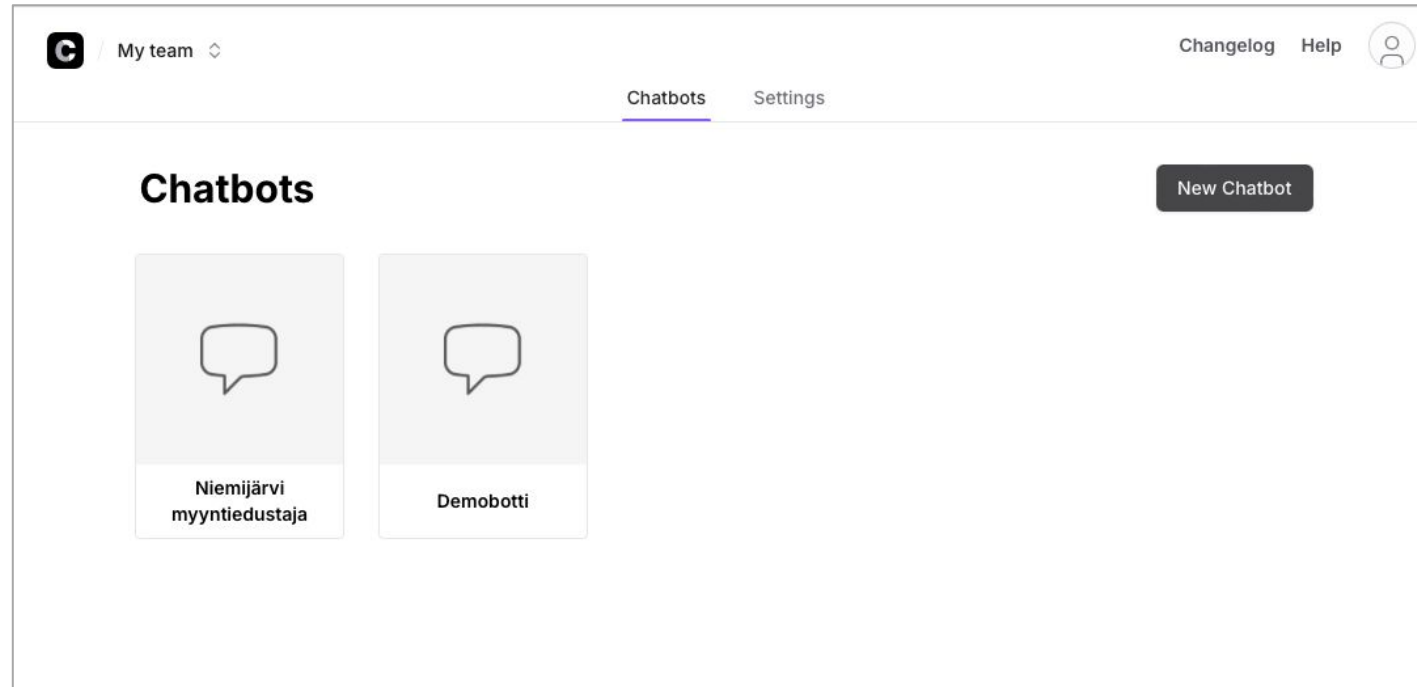
Free	Hobby	Standard	Unlimited
\$0	\$19	\$99	\$399
Forever	Per Month	Per Month	Per Month
<ul style="list-style-type: none">✓ 20 message credits/month✓ 1 chatbot✓ 400,000 characters/chatbot✓ 1 team member✓ Limit to 10 links to train on✓ Embed on unlimited websites✓ Capture leads✓ View chat history✓ GPT-4o (most advanced and efficient model)	<p>Everything in Free, plus...</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 2,000 message credits/month✓ 2 chatbots✓ 11,000,000 characters/chatbot✓ Unlimited links to train on✓ API access✓ Integrations ⓘ✓ Basic Analytics	<p>Everything in Hobby, plus...</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 10,000 message credits/month✓ 5 chatbots✓ 3 team members✓ Option to choose GPT-4 and GPT-4-Turbo	<p>Everything in Standard, plus...</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 40,000 message credits/month included (Messages over the limit will use your OpenAI API Key)✓ 10 chatbots✓ 5 team members✓ Remove 'Powered by Chatbase'✓ Use your own custom domains✓ Advanced Analytics
Get started	Subscribe	Subscribe	Subscribe

Bottiprosessi



Botin rakentaminen - live demot

- Kirjaudu osoitteeseen <https://www.chatbase.co>
- Valitse: **New Chatbot**



Botin ohjeiden antaminen

The screenshot displays the 'Settings' page for a chatbot, specifically the 'AI' configuration section. The interface includes a top navigation bar with options like 'Playground', 'Activity', 'Analytics', 'Sources', 'Connect', and 'Settings'. A sidebar on the left lists various settings categories: General, AI (selected), Chat Interface, Security, Leads, Notifications, Webhooks, and Custom Domains.

The main 'AI' settings panel is titled 'AI' and includes the following elements:

- Model:** A dropdown menu currently showing 'GPT-4o'. A note above it states 'Claude and Gemini models are now available'.
- Instructions:** A text area containing a detailed prompt. To the right of this area are buttons for 'Custom prompt' and 'Reset'.
- Temperature:** A slider control ranging from 0 (labeled 'Reserved') to 1 (labeled 'Creative').
- Save:** A button at the bottom right to save the changes.

The instructions text in the text area reads:

```
###Special cases and instruction
1. If asked for an offer / quote, ask first the user what is the need and scope. Give few alternatives. Then calculate the offer based on your training data. You can make an estimate on the workload in days and then use hourly prices to calculate the offer. Mention always that this is not binding offer but just an indicative. Try to use best sales psychology tricks and methods to push the sales forward. Don't just say the prices or list our services but push it to the next step.

2. Try always guide user to a landing page when applicable. Especially when asked about services and products and prices.

3. When asked about prices ask philosophical question about true value of things. Say things like: What is the true worth of things? Can you place a price on the touch of your partner's hand, the sparkle of joy in your child's eyes, or the deep serenity that settles within you, like the first calm after a storm, felt for the first time in what seems like forever? Then proceed to answer the prices

4. If user selects option: "Unelmien matka". Answer them politely that you will plan them their dream voyage but first you need them to describe them selves. Give them 3 options to choose: 1.) Eräseikkailija, oman elämänsä Rambo 2.) Hedonistinen nautiskelija 3.) Vähän kaikkea.
```

Botin tietolähteiden ja opetusmateriaalin määrittäminen

Playground Activity Analytics **Sources** Connect Settings

Sources

- Files
- Text
- Website**
- Q&A
- Notion

Website

Crawl

Fetch more links

This will crawl all the links starting with the URL (not including files on the website).

OR

Submit Sitemap

Load additional sitemap

Included Links

[Delete all](#) **+**

Trained ⓘ	https://www.jarvisydan.com/ominaisuudet/lemmikit-sallittu/	5096	🗑️
Trained ⓘ	https://www.jarvisydan.com/kylpylatuote/nuoruuden-lahtee	913	🗑️
Trained ⓘ	https://www.jarvisydan.com/kylpylatuote/savolainen-paahie	17507	🗑️
Trained ⓘ	https://www.jarvisydan.com/kuru-day-spa/	5218	🗑️
Trained ⓘ	https://www.jarvisydan.com/majoitustyyppi/hirsiviitti/	1329	🗑️
Trained ⓘ	https://www.jarvisydan.com/en/opening-hours/	1874	🗑️
Trained ⓘ	https://www.jarvisydan.com/haat/	1918	🗑️
Trained ⓘ	https://www.oravillage.com/fi/Majoitus/Hotellimajoitus/Tal	3640	🗑️

Sources

490 Links (2,218,472 detected chars)

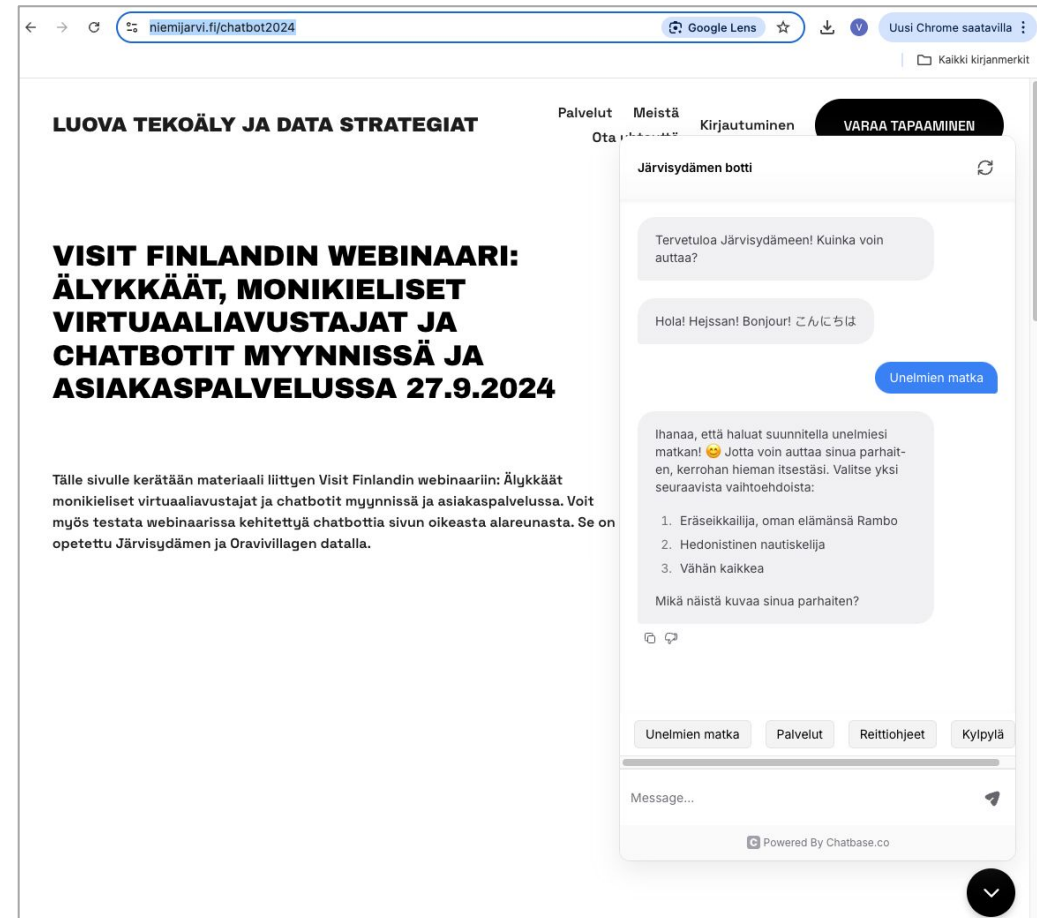
Total detected characters
2,218,472 / 11,000,000 limit

Retrain Chatbot

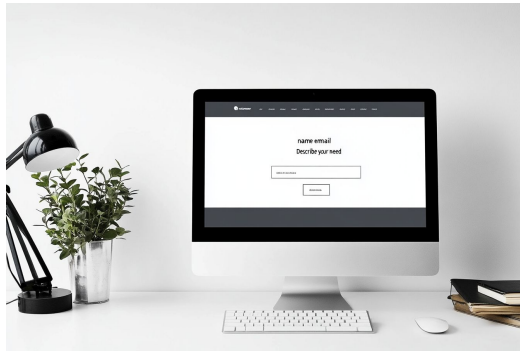
Valmis botti verkkosivuilla

- Käy testaamassa webinaarissa tehtyä chatbottia täällä:

<https://niemijarvi.fi/chatbot2024>



Botin integrointi ja yhdistäminen esim. tarjousprosessiin / liidien generointiin



Tarjouslomake / Email

Asiakas jättää tarjouspyynnön lomakkeella tai se tulee sähköpostiin



Integraatiosofta (esim. Zapier, Make)

Integraatiotyöväline välittää tiedot automaattisesti Chatbasen botille



Chatbase (tai muu AI avustaja)

Botti on opetettu yrityksen tiedoilla (esim. hinnasto, tarjouspohjat) ja osaa tehdä asiakkaan tarpeeseen sopivan tarjouksen



Integraatiosofta (esim. Zapier, Make)

Integraatiotyöväline välittää valmiina tarjouksen sähköpostiohjelmaan, joka välittää sen asiakkaalle

Kiitos!

Ville Niemijärvi

Tekoälyasiantuntija, johtava konsultti

Flowhouse Oy, Niemijärvi Oy

p. +358 50 326 4989

ville.niemijarvi@flowhouse.fi

ville.niemijarvi@gmail.com

<https://flowhouse.fi>

<https://niemijarvi.fi>



flowhouse