

# Tekoäly matkailualalla:

## Käytännön kokemuksia ja tuloksia virtuaaliavustajien ja chatbottien käytöstä

7.11.2024 Visit Finland

---

Ville Niemijärvi

Flowhouse Oy

[ville.niemijarvi@flowhouse.fi](mailto:ville.niemijarvi@flowhouse.fi)

<https://flowhouse.fi>

p. 050 326 4989



flowhouse



# Kukastunturi, Äkäslompolo





**Velhon kota**

Ladut 200m päässä.

# Unelmien myyjä

Ylläs-botti

Hei! 😊 Minä olen Ylläs-botti. Mitä haluaisit tehdä Ylläksellä? Onko mielessäsi jokin erityinen aktiviteetti tai seikkailu, jota haluaisit kokea?

Joku hiihtoretki kiinnostaisi

Tulit oikeaan paikkaan! Tunnen Äkäslompolon ladut kuin omat taskuni ja voin rakentaa sinulle unelmiesi hiihtoretken. Miltä kuulostaisi seuraava:

Aloitat hiihtoretken Äkäslompolosta ja suuntaat kohti Kukastunturin huippua. Nouset hiljalleen ylös tunturia, ja iltapäiväaurion säteet lämmittävät poskiasi samalla, kun ne maalaavat maiseman kultaiseksi. Kun saavutat huipun, edessäsi avautuu henkeäsalpaava näky, joka ulottuu kymmenien kilometrien päähän. Tuntuu kuin olisit maailman

Unelmien matka   Ehdota majoitusta   Ehdota tekemistä

Message...

Powered By Chatbase.co

Ylläs-botti

trien päähän. Tuntuu kuin olisit maailman huipulla, ja kaikki huolet katoavat hetkeksi.

Kun lähdet laskemaan alas, adrenaliini virtaa suonissasi. Tunnet jännityksen ja vapauden sekoituksen, peläten hetken mutta samalla tuntien itsesi voittamattomaksi. Laskun jälkeen jatkat matkaasi Äkäslompolon läpi, kunnes saavut legendaariselle Velhon majalle.

Velhon majalla sinua odottaa lämmin takkatuli ja kynttilöiden lempeä valo. Riisut hiihtovaatteesi kuivumaan ja istahdat nauttimaan höyryävän kuumaa kahvia. Edessäsi on herkullinen lettu, kermavaahdon ja hillon kera. Täydellinen päätös upealle hiihtopäivälle.

Miltä tällainen noin 20 kilometrin reitti kuulostaisi? 😊

📄 👍 💬 ↻

# Original Lapland

Hei. Hiihtoloma on suunnitteilla. Voitko tehdä 4-5 päivän räätälöidyn matkaohjelman Tornionjokilaaksoon. Hiihtävä pariskunta n. 40-v. Etsii upeita hiihtolatuja (10-20km lenkit, latukahvilat bonusta!) mutta nauttii myös hiihdon jälkeen hemmottelusta. Esim. sauna, savusauna, avanto, hieronta.. ja toki hyvä ruoka ja laadukas majoitus. Ehdota kohteita, majoitusta ja tekemistä ja anna budjettiä.



Original Lapland



Kuulostaa upealta suunnitelmalta! Tässä ehdotus 4-5 päivän hiihtolomalle Tornionjokilaaksoon:

### Päivä 1: Saapuminen ja rentoutuminen

- Saapukaa Tornionjokilaaksoon ja majoitukaa esimerkiksi **Karemajat**-lomakylässä, joka tarjoaa mukavaa majoitusta ja saunaelämyksiä. Lisätietoja: [Karemajat](#)
- Rentoutukaa saunassa ja nauttikaa illallinen majoituspaikan ravintolassa.

### Päivä 2: Hiihtoa ja hemmottelua

- Suunnatkaa Aavasaksan hiihtokeskukseen, jossa on hyvin hoidettuja latuja ja mahdollisuus hiihtää 10-20 km lenkkejä.
- Päivän päätteeksi hemmottelua savusaunassa ja avantouintia, joita löytyy useista majoituskohteista.

### Päivä 3: Hiihtoa ja kulttuuria

- Hiihtäkää Ylitornion alueella, jossa on monipuolisia latuja ja kauniita maisemia. Latukahviloita voi löytyä reitin varrelta.
- Iltapäivällä tutustukaa paikalliseen kulttuuriin ja historiaan esimerkiksi Aineen taide-museossa Torniossa.



# Haltia Lake Lodge

The image shows a screenshot of the Haltia Lake Lodge website and a chatbot interface. The website header includes the logo and navigation links: Hotelli, Glamping, Bistro, Sauna, Kokous, VARAA MAJOITUS, and OSTA LAHIAKSI. The main banner features a photograph of the lodge building with the text: "Koe elämyksellinen luonnonhuippumajoitus. Vain 35 km Helsingin keskustasta tai le". A green button labeled "VARAA MAJOITUS" is visible. Below the banner, the text reads: "Yhdistä lomaasi pala suomalaisen luonnon idylliä." and "Ota tauko kaupunkielämän sykkeestä ja nauti hetki rikkumattoman luonnon rauhasta Haltia Lake Lodgessa. Koe Suomen luonnon". The chatbot interface is titled "Haltia Lake Lodge" and contains the following text:

Pitkäviikonloppu esim. tammi-helmikuussa Haltia lake lodgessa kiinnostaisi. Voitko rakentaa suosituksen matkapaketista ma-pe 2 hengelle jossa olisi ravintolaillalliset, majoitus ja sitten mukavaa ulkoreippailua ja kokemuksia. Toiveena päivisin ulkoilu (hiihto + muut) ja illalla romanttinen rentoutuminen ja hemmottelu

Rakennan teille ehdotuksen ihanasta talvilomasta Nuuksiassa! Huomioithan, että hinnat ovat suuntaa-antavia ja saatavuus tulee tarkistaa.

4 vuorokauden romanttinen talvipaketti (ma-pe):

MAJOITUS:

- Lodge Twin/Queen -huone kahdelle
- Sisältää aamusaunat ja monipuoliset aamiaiset

Message... Powered By Chatbase.co

# Laajis.fi



Laajis Chat AI



Könnten Sie mir ein wenig über Ihre Pisten erzählen?

Natürlich! Laajis bietet insgesamt 12 Pisten und einen Rodelhang, sowie 6 Lifte und im Laufe der Saison drei Snowparks. Unsere Pisten reichen von grünen Pisten für Anfänger bis hin zu einer schwarzen Rennpiste. Die Pisten in Lumimaa sind besonders für Anfänger und die Kleinsten geeignet, da sie sanfte Profile haben.

Für Freestyle-Fans gibt es fast 30 Rails, die von unserem Parkteam in verschiedenen Setups während der Saison aufgebaut werden. Die Skisaison beginnt in Laajis dank des konservierten Schnees bereits im November, wobei die genauen Daten wetterabhängig sind.

Wenn Sie weitere Fragen haben oder zusätzliche Informationen benötigen, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung! 😊



Hinnasto

Aukioloajat

Kausikortit

Viesti... / Message...





# Suomi katoaa maailman kartalta



# Jyväskylää ei enää ole olemassa (tekoälylle)

Ole minun virtuaalinen matkasuunnittelija. Perhe (2 aikuista 2 lasta) haluaa viettää pitkän viikonlopun to-su Jyväskylässä ja Keski-Suomessa syyskuussa. Ehdota ohjelmaa, ruokapaikkoja sekä majoitusta

## Perjantai: Kulttuuria ja tiedettä

- **Aamupäivä:**
  - Suuntaa Alvar Aalto -museoon: Lapset voivat oppia Aallon arkkitehtuurista ja muotoilusta, ja museon vierailu on sopivan pituinen myös perheille.
  - Jatka matkaa Keski-Suomen museoon, jossa voi tutustua alueen historiaan ja kulttuuriin. Lapset voivat nauttia erilaisista interaktiivisista osioista.
- **Lounas:**
  - **Ravintola Harmooni**: Sijaitsee viehättävässä, vanhassa rakennuksessa ja tarjoaa paikallisista raaka-aineista valmistettuja lounasvaihtoehtoja.
  - **Kauppahalli**: Täällä voi tutustua paikallisiin makuihin ja napata lounaan, vaikkapa salaatin tai leipäannoksen, useista eri kojuista.
- **Iltapäivä:**
  - Vietä päivä **Keski-Suomen Luontomuseossa**, joka sijaitsee Harjunmäellä. Museon näyttelyt ovat kiinnostavia ja informatiivisia, ja alueelta löytyy myös upea näkötorinäkymä.
  - Käy **Vesilinnan näkötorissa** ja kahvilassa. Tornista on hienot näkymät yli Jyväskylän, ja siellä on kahvila, jossa voit nauttia jäätelöä tai mehua.
- **Illallinen:**
  - **Old Bricks Inn**: Tämä rento ja perinteinen paikka tarjoaa laadukasta pubiruokaa. Lapsetkin viihtyvät täällä, ja ruokalistalta löytyy esimerkiksi hampurilaisia ja kalaa.

## Lauantai: Luonto ja seikkailut

- **Päiväretki Peurunkaan ja Laukaaseen:**
  - Suuntaa Peurunkaan, jossa koko perhe voi nauttia kylpylästä ja erilaisista aktiviteeteista, kuten keilauksesta ja frisbeegolfista. Peurungassa on myös Huikea seikkailupuisto, jossa on kiipeilyratoja kaikenikäisille ja taitotasoisille.

# Tekoäly on niin hyvä kuin se data millä se on opetettu



- Suurten kielimallien opettamiseen tarvitaan vapaasti saatavilla olevaa tekstimuotoista tietoa
  - Oli kyse omasta chatbotista tai kaikille avoimista tekoälyn sovelluksista
  - Sisällöntuotanto (laadukkaalla ja rikkaalla sisällöllä) on erittäin tärkeää jotta yritys/matkailualue nousee luovan tekoälyn ratkaisuisa esille
- **Pitäkää verkkosivut ajantasalla + tuottakaa laadukasta sisältöä**
- **Rakentakaa omat virtuaaliassistentit jotka opettatte omalla datalla**

**Chatbotit  
suomalaisissa  
matkailuyrityksissä:  
Esimerkkejä ja  
kokemuksia.**





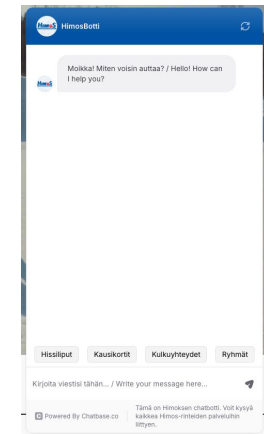
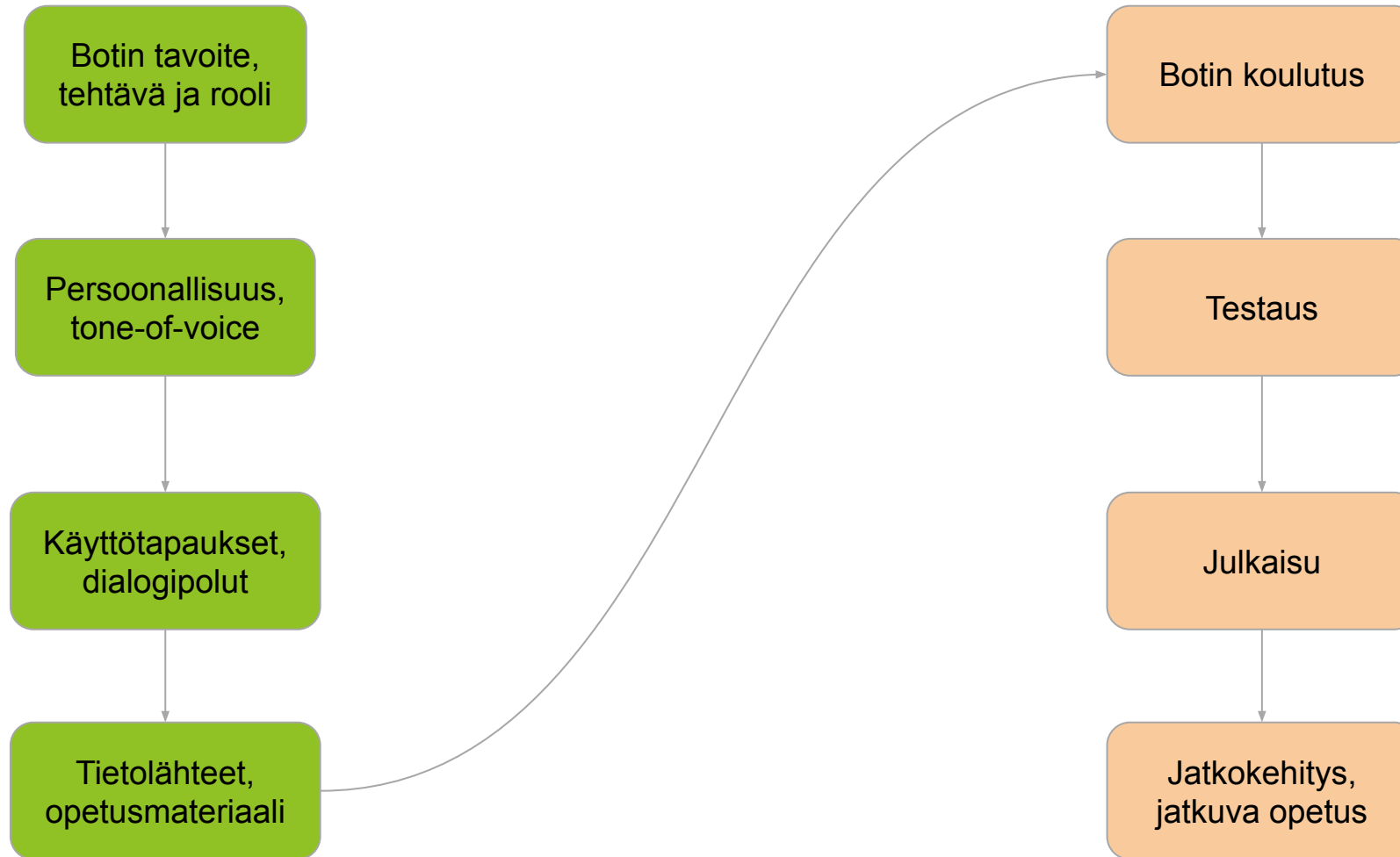
# Case: Original Lapland - chatbot ohjaa kävijöitä Tornionjokilaaksoon



## Kokemuksia:

- Botin luominen ja peruskuntoon saattaminen oli todella helppoa ja nopeaa.
- Pystyimme omien alueorganisaatiosivujemme lisäksi syöttämään botin lähdemateriaaleiksi esim. kuntien matkailusivuja ja muita oleellisia linkkejä.
- Botin kouluttamisessa tärkeäksi osoittautui määritellä selkeästi botin rooli ja ”persoona.” Halusimme äänensävyn olevan linjassa organisaatiomme äänensävyn kanssa
- Positiivinen yllätys oli se, miten nopeasti botti oppi vastaamaan oikean sävyisin tervehdyksin ja toivotuksin ja miten luontevasti se otti haltuun esim. sille syöttämämme brändikäsikirjan ja osasi soveltaa sen ohjeistuksia
- Teknistä osaamista ei tarvitse lainkaan

# Case: Himos - bottiprosessi

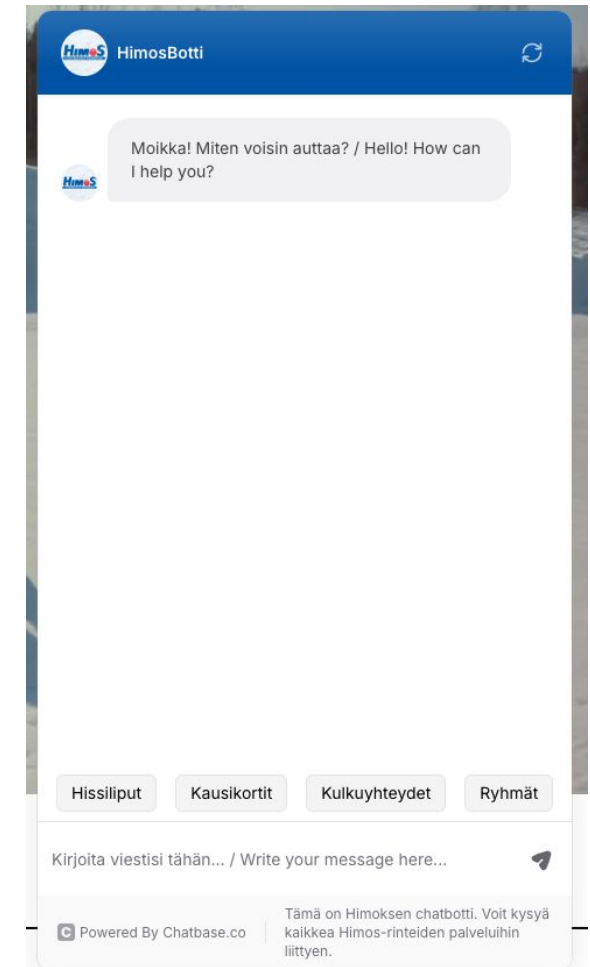


# Case: Himos - 98% botin tarkkuus



## Kokemuksia:

- Botilla jopa 98% vastaustarkkuus
- Pystyy vastaamaan todella kattavasti niin hintoihin, alennustyyppeihin, alueen palveluihin (myös kumppanit), aikatauluihin kuin vaikka monojen kokoon liittyen
- *“Hyviä vastauksia on tullut kinkkisempiinkin kysymyksiä”*





# Case: Laajis. Botti käyttöön päivässä

- “On tää kyllä huikea 🔥 🔥”
- Tää on IHAN ÄLYTTÖMÄN HYVÄ!!!
- Ei \*\*\*\*\* miten helppoa!




# Case: Laajis. Seuraavaksi työntekijöiden perehdytykseen

## Tarve / ongelma mitä ratkaista:

- Tavoite parantaa asiakaskokemusta ja tarjota asiakkaille nopeasti oikeita vastauksia.
- Tämän avulla tietenkin tavoite parantaa myyntiä.

## Kommentteja botista:

- Boti on niin hyvä kuin opetusaineisto
- Boti paljastaa todella hyvin jos nettisivuilla on puutteita

 Laajis Chat AI ↻ ✕

Mitä maksaa 2 aikuisen ja 2 lapsen välinevuokra ja hissiliput 3h lauantapäivänä? Ja onko monoja kokoa 28?

Kolmen tunnin välinevuokrauksen hinnat ovat seuraavat:

- Aikuiset: 34€ per henkilö
- Lapset (alle 12v.): 15€ per henkilö

Hissilippujen hinnat kolmeksi tunniksi ovat:

- Aikuiset: 39€ per henkilö
- Lapset (6-11v.): 26€ per henkilö

Yhteensä kahden aikuisen ja kahden lapsen välinevuokra ja hissiliput kolmeksi tunniksi lauantaina maksavat:

- Välinevuokra:  $(2 \times 34€) + (2 \times 15€) = 98€$
- Hissiliput:  $(2 \times 39€) + (2 \times 26€) = 130€$

Kokonaiskustannus on siis  $98€ + 130€ = 228€$ .

Monojen koko 28 on saatavilla, mutta suosittelen varmistamaan saatavuuden etukäteen, erityisesti viikonloppuisin. Voit tehdä varauksen ja tarkistaa saatavuuden online-

Hinnasto Aukioloajat Kausikortit

# Case: Laajis. Seuraavaksi työntekijöiden perehdytykseen

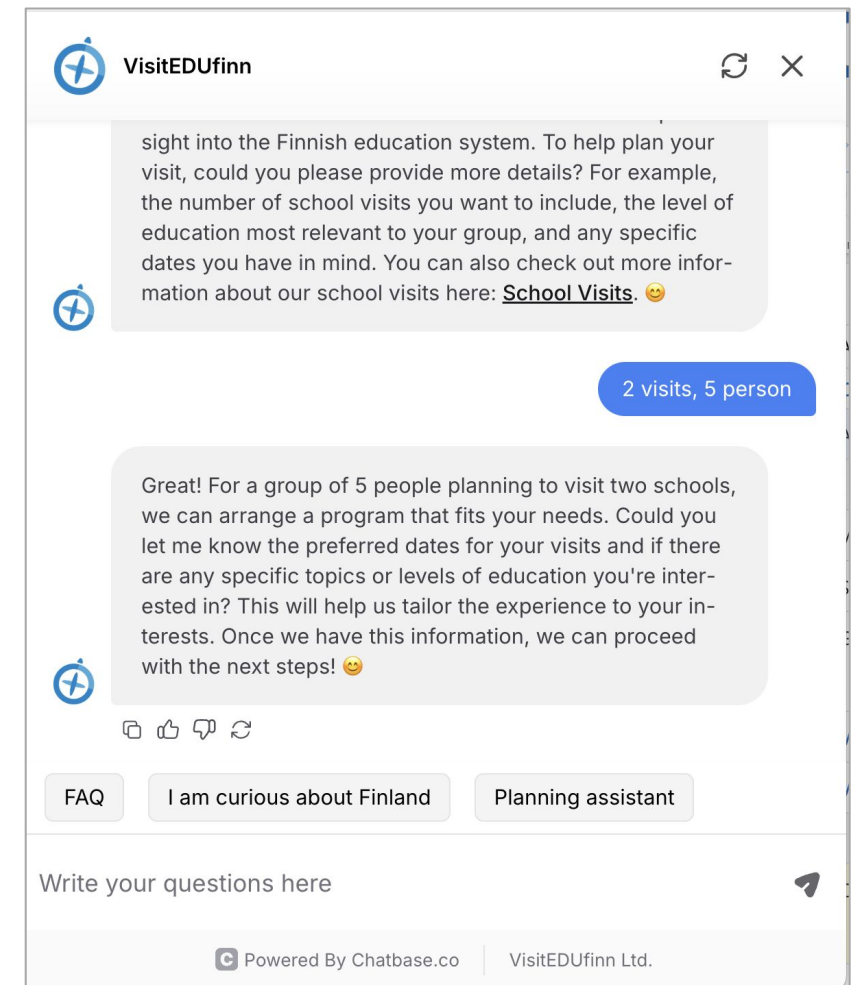
## Mitä seuraavaksi:

- Tavoitteena ottaa botti käyttöön myös sähköpostivastauksissa (esim. automaattisesti tarjouspyyntöihin vastaus)
- Tulevaisuudessa botin avulla tarkoitus rakentaa myös oma sisäinen tietopankki työntekijöille.

# Case: VisitEduFinn. Botti liidigeneraattorina ja myynnin edistäjänä



- Useita botteja eri käyttötarpeisiin eri web-sivuilla
- Botit auttaa (opetus)matkailijoita mm.
  - Suunnittelemaan matkan Suomessa, kertoo mitä täällä voi tehdä
  - Vastaa useiten kysytyihin kysymyksiin
  - Auttaa tekemään Erasmus-hakemuksen → auttaa ostopolulla



# Case: VisitEduFinn. Botti liidigeneraattorina ja myynnin edistäjänä



VisitEDUfinn

## Tilastoja:

- n. 130 keskustelua per kuukausi
- n. 25% keskusteluista jättää yhteystiedot → botti toimii liidigeneraattorina



flowhouse

VisitEDUfinn

Great! Let's start planning your visit. 😊 Could you please tell me the goals of your visit?

Do you want our team to contact you?

Let us know your name.

Email

FAQ I am curious about Finland Planning assistant

Write your questions here

Powered By Chatbase.co VisitEDUfinn Ltd.

# Case: Haltia Lake Lodge

**HALTIA LAKE LODGE**

Hotelli Glamping Bistro Sauna Kokous VARAA MAJOITUS OSTA LAHIAKSI

Koe elämyksellinen luonnon huippumajoitus. Vain 35 Helsingin keskustasta tai le

**VARAA MAJOITUS**

Yhdistä lomaasi pala suomalaisen luonnon idylliä.

Ota tauko kaupunkielämän sykkeestä ja nauti hetki rikkumattoman luonnon rauhasta Haltia Lake Lodgessa. Koe Suomen luonnon

2023 Travelers' Choice

Message...

Powered By Chatbase.co

**Haltia Lake Lodge**

Pitkäviikonloppu esim. tammi-helmikuussa Haltia lake lodgessa kiinnostaisi. Voitko rakentaa suosituksen matkapaketista ma-pe 2 hengelle jossa olisi ravintolailalliset, majoitus ja sitten mukavaa ulkoreippailua ja kokemuksia. Toiveena päivisin ulkoilu (hiihto + muut) ja illalla romanttinen rentoutuminen ja hemmottelu

Rakennan teille ehdotuksen ihanasta talvilomasta Nuuksiossa! Huomioithan, että hinnat ovat suuntaa-antavia ja saatavuus tulee tarkistaa.

4 vuorokauden romanttinen talvipaketti (ma-pe):

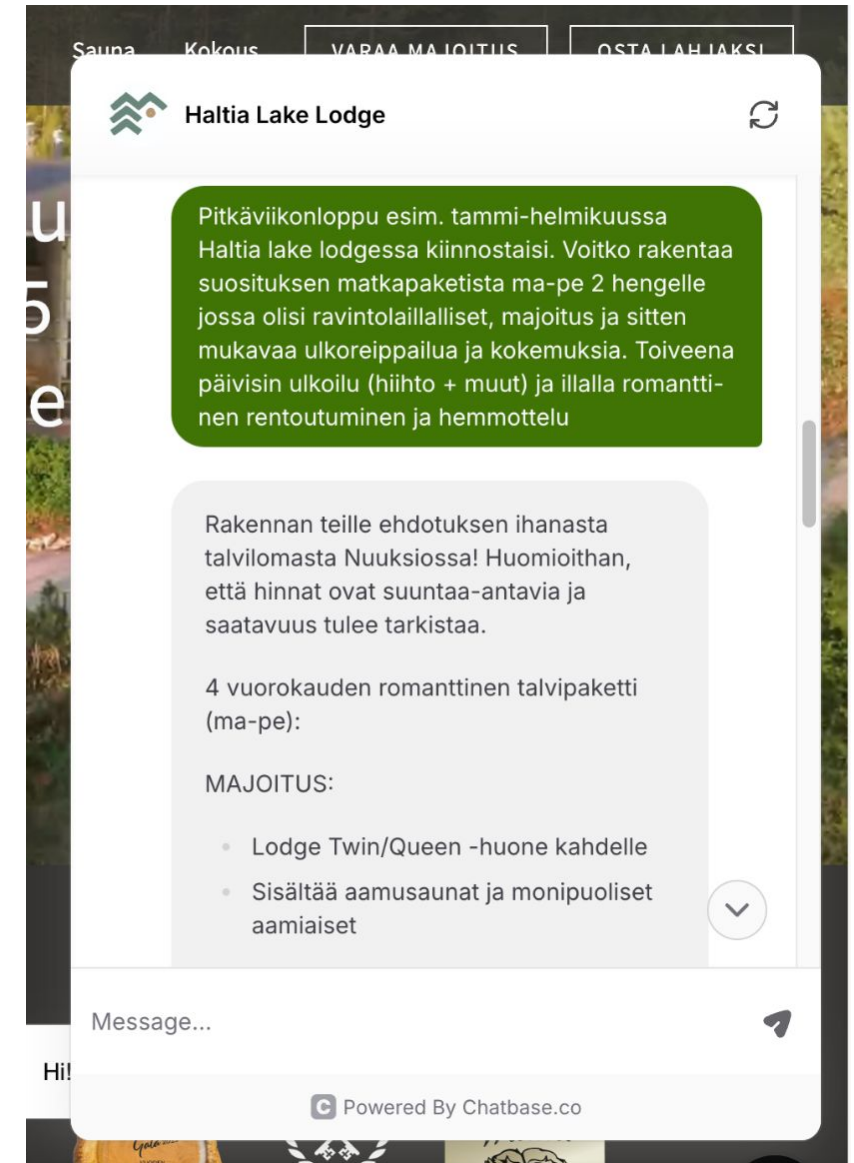
**MAJOITUS:**

- Lodge Twin/Queen -huone kahdelle
- Sisältää aamusaunat ja monipuoliset aamiaiset

# Case: Haltia Lake Lodge

## Kokemuksia:

- **“Botin monipuolisuus on hämmästyttänyt.** Useimpien ihmisten kokemus boteista lienee historiallisesti melko negatiivinen, mutta AI-aikakauden botit ovat aidosti asiakaspalvelijoita ja myös henkilökuntamme käyttää nyt omaa bottiamme lähes päivittäin tiedonhakuun
- Suurin haaste on se että miten saadaan ihmiset käyttämään bottia ja ymmärtämään sen kyvyt
- On todella verraton apu asiakaspalveluun – ja monipuolistunee koko ajan lisää!”







Me pelätään  
joskus virheitä  
niin, että ei  
uskalleta tehdä  
mitään



# Miten maailman suurimmat yritykset ja tunnetuimmat brändit toimii?



## Julkaisun analytiikka

Ville Niemijärvi julkaisi tämän • 10 h



Luovan tekoälyn valmennuksia matkailualalle 🏕️🌴

...katso lisää

## Löytö ?

237

Näyttökertoja

144

Tavoitetut jäsenet



Kerran viikossa julkaisevat jäsenet voivat saada jopa 4 kertaa enemmän profiilinäyttökertoja. Pidä vauhti yllä luomalla uusi julkaisu.



Aloita julkaisu

## Kihlaus ?

# Miten maailman suurimmat yritykset ja tunnetuimmat brändit toimii?



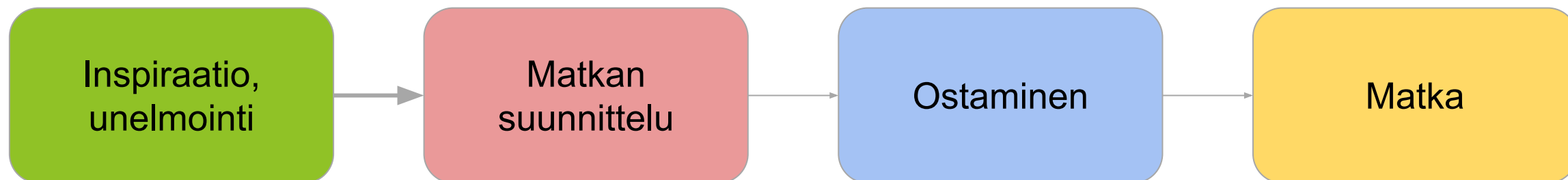
Sorry, I meant dish washing machine. We found the machine but is there dish washing tablets?

Fadeih 20.36

Liebe Ville,  
en maininnut tätä Airbnb: llä mukavuuksissa, koska sen käsittely oli monimutkaista. Mutta tarjoan silti välilehtiä, ja viimeiset vieraat ovat todennäköisesti kuluttaneet ne. Tarkista jääkaapin yläpuolella oleva kaappi tai kadun toisella puolella olevasta supermarketista löydät myös astianpesutabletteja. Täytä suola- ja lasiastianpesukone varotoimenpiteenä. Löydät tämän keittiön alemmasta, kapeasta kaapista. Parhain terveisin

**Miten alkuun  
virtuaaliavustajien ja  
chatbotien käyttöönotossa  
omassa yrityksessä?**

# Mieti mihin kohtaan asiakaspolkua haluat botin? Mistä olisi eniten hyötyä?



1. Autetaan asiakkaita unelmoimaan. Tarjotaan virtuaalinen matkatoimisto, joka räätälöi kullekin ihannematkan
2. Autetaan asiakkaita ostopolulla, vastataan heidän kysymyksiin välittömästi heidän omalla kielellä

**Annetaan asiakkaille mahdollisuus  
unelmoida ja vastataan niihin unelmiin**



**Workshopeissa  
rakennetaan  
virtuaaliavustaja vaikka  
sinun yritykselle.  
Tervetuloa mukaan!**





# Kiitos!

Ville Niemijärvi

Tekoälyasiantuntija, johtava konsultti

Niemijärvi Oy / Flowhouse Oy

p. +358 50 326 4989

[ville.niemijarvi@flowhouse.fi](mailto:ville.niemijarvi@flowhouse.fi)

<https://flowhouse.fi> / <https://niemijarvi.fi>



**flowhouse**