

Tietoa chatboteista & WhatsApp-yhteydenottokanava

Digimatkailuhanke

Teams-koulutus 6.5.2025



**Euroopan unionin
osarahoittama**



Sisältö

- Chatbot yleisesti, edut ja haasteet
- Chatbottien eri tyypit
- Esimerkkejä chatboteista
- Tarvitseeko yritykseni chatbottia?
- Pari asiaa suunnittelusta
- Hankinnasta ja kustannuksista

Saa keskeyttää, kysyä ja kommentoida 😊

- Whatsapp-yhteydenottokanava
- Keskustelulinkin teko nettisivuille



Chattiin voi myös laittaa kysymyksiä

Chatbot

Automatisoitu keskustelurobotti nettisivuilla, somessa tai sovelluksissa

Hyötyjä asiakkaalle

Nopeat vastaukset verrattuna asiakaspalvelijaan

Matalampi kynnyks kysyä

Parantaa asiakaskokemusta

24/7 saatavuus (Huom! Matkailualan asiakaskohderyhmän kellonajat)

Hyötyjä yritykselle

- Monen asiakkaan palveleminen samanaikaisesti
- Ajan säästäminen
- Asiakkaan ohjaaminen ostopäätökseen (konversio)
- Asiakkaan sitouttaminen ja myynnin lisäys
- Asiakastietojen kerääminen
- Vastaukset asiakkaalle etusivulta (konversio)

Chatbot

Automatisoitu keskustelurobotti

Haasteet

Tunnetilojen ymmärryksen puute

Edellyttää huolellista suunnittelua ja kehitystä --> vaatii aikaa ja työtä

Kustannukset



Chatbottien päätyypit

Sääntöpohjainen botti

Valmiit keskusteluiden polut ja linkit

Helppo hallita ja rajata keskustelua

Suppeammat keskustelut

Pienemmän tietomäärän yrityksille

AI-pohjainen

- Tunnistaa mitä käyttäjä kirjoittaa ja vastaa sen perusteella
- Hakee tietoa etukäteen annetusta datasta ja tekoälymallista
- Oppii ja kehittyy osittain itsenäisesti
- Riski väärille vastauksille suurempi
- Suurempien tietomassojen yrityksille
- Kalliimpi

Chatbottien päätyypit

Hybridibotit

Yhdistävät sääntöpohjaiset ja AI:n hyvät ominaisuudet

Säännöillä hallitaan AI:n rajaamista

Suosittuja ratkaisuja

Tekninen toteutus haastavampaa

Live-chat + botti

- Botti aloittaa, ihminen jatkaa
- Bottivaiheen keskustelun tiedot välittyy ihmiselle
- Edellyttää päivystysvalmiutta

Chatbot + viestintäsovellus

- Chatbotit ovat yhdistettävissä esimerkiksi Whatsappiin tai Messengeriin
- Asiakas voi keskustella botin kanssa suoraan viestintäsovelluksessa
- Vaatii Whatsapp Business sovelluksen yritykselle

Esimerkkejä Chatboteista

Sääntöpohjainen: [Leadoon esimerkibotti](#), [Vaihtoautomaan botti](#)

AI-pohjainen: [Mikkelin kaupunki](#)

Hybridibotit: [Särkänniemen Huvi-botti](#)

Live-chat + botti: [VisitOulu](#)

Keskeneräinen määrittely: [Lämpöykkönen](#)

Esimerkkejä Chatbotin hyödyistä matkailuyritykselle

Asiakaspalvelu

- Vastaa usein kysyttyihin kysymyksiin
- Opastaa varausjärjestelmässä
- Avoinna asiakkaalle sopivaan aikaan → Loman suunnitteluajat?

Myynti ja markkinointi

- Ohjaa tuote-esittelyihin ja asiakaskertomuksiin
- Ohjaa uutiskirjeen tilaamiseen
- Yhteystietojen hankkiminen markkinointia varten

Tarvitsenko chatbottia?

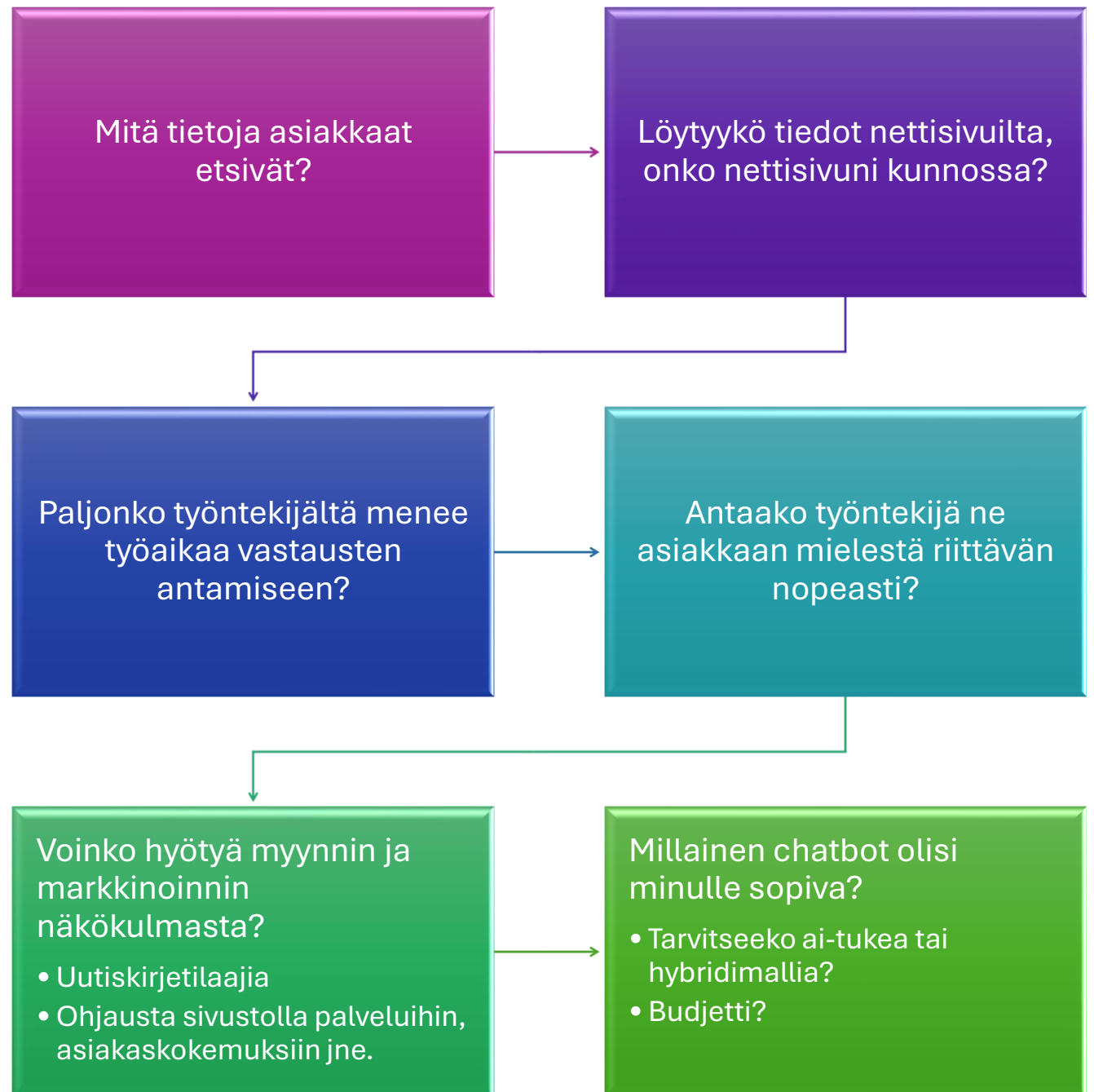
”

"Botit ovat täällä vain
asiakaspalvelua varten”

Ajatusmalli, josta on päästävä eroon. Yrityksenä
teidän pitäisi kysyä itseltänne, mitä tämän botin
on saavutettava ja mihin tarkoitukseen se on?

(Leadoo - KATTAVA ChatBot-OPAS)

Tarvitsenko chatbottia?



Chatbotin suunnittelusta



Tavoite ja rooli

Mikä on chatbotin käyttötarkoitus? (asiakaspalvelu, opastus, myynti, yhteystietojen kerääminen markkinointiin?)



Kohderyhmä

Kuka käyttää bottia? Miten tämä vaikuttaa kieleen ja sisältöön?



Käyttötapaukset ja rajoukset

Mihin botti vastaa? Missä tilanteissa se ohjaa muualle?



Keskustelun rakenne

Aloitus, ohjaus (valikot/painikkeet), looginen eteneminen ja virhetilanteet

Chatbotin suunnittelusta



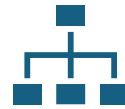
Käyttäjäystävällisyys

Luonnollinen kieli, personointi ja palautteen antaminen



Käyttökokemus ja saavutettavuus

Toimivuus eri laitteilla, visuaalinen selkeys ja esteettömyys



Virheiden käsittely

"En ymmärrä" -tilanteet, takaisinpolut ja odotusten hallinta



Luottamus ja tietosuoja

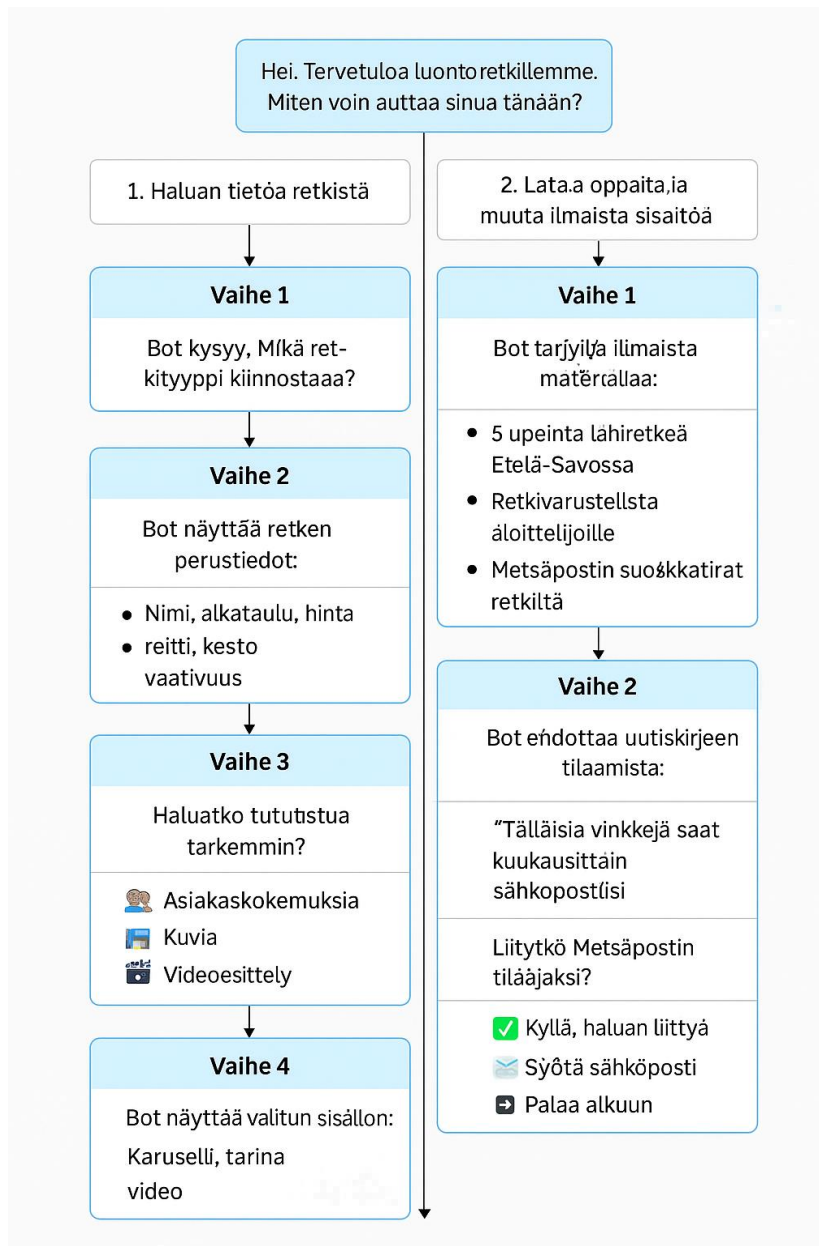
GDPR, avoimuus bottien luonteesta, ei turhaa tietojen keruuta



Seuranta ja kehittäminen

Käyttölokit, analytiikka ja jatkuva parantaminen

Keskustelun suunnittelu Conversation Flow Chart



Miten saan chatbotin?

Tekemällä itse – vaatii paljon aikaa ja innostusta

Esimerkki Collect.chat

Ostamalla bottiratkaisuja myyvältä palveluntarjoajalta

Esimerkkejä suomalaisista: Smilee – Bottipojat – Groweo - Leadoo

Ostamalla markkinointiyritykseltä tai nettisivujen rakentajalta, joka tekee sen itse tai ostaa botteja myyvältä palveluntarjoajalta

Kustannuksien suuruusluokkia

Sääntöpohjainen botti

Perustamiskustannukset palveluntarjoajalta 1000 € →

Kuukausimaksut palveluntarjoajalta 200 € →

Itse rakennetun kuukausimaksut 20 € →

Bottimarkkinat käyvät kuumina ja hinnat ovat tällä hetkellä korkeita. Työmäärä botin käyttöönoton ja optimoinnin jälkeen on pieni. Palveluntarjoajien kuukausimaksut siihen nähden melko suuria.

Botin kannattavuus lisääntyy sivuston kävijämäärän kasvaessa.

WhatsApp-yhteydenottokanava nettisivuille

Suosittu, tuttu
matalan
kynnyksen kanava

Nopea,
henkilökohtainen
kontakti

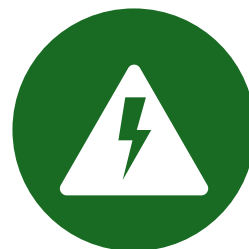
Hyvä erityisesti
mobiilissa

Keskustelut jäävät
kätevästi talteen
sekä asiakkaalle,
että yritykselle

Whatapp-yhteydenottokanava nettisivulle



Linkki, mikä avaa Whatsapp-sovelluksen viestin lähettämisen haluttuun numeroon
<https://wa.me/358503891298>



Whatsapp toimii myös tietokoneella, mutta se vaatii kirjautumisen tai sovelluksen lataamisen tietokoneelle.

Jos haluat esitäytetyn viestin, voit käyttää esimerkiksi tällaista linkkiä

<https://wa.me/358503891298?text=Hei!%20Otan%20yhteytt%C3%A4%20verkkosivujesi%20kautta.%20Haluaisin%20kysy%C3%A4%20lis%C3%A4tietoa%20palveluistanne.>

Kiitos
osallistumisesta!

Muista tulevat tapahtumat ja koulutukset
Digimatkailuhankkeessa

<https://esedu.fi/digimatkailu-hankkeen-tapahtumat-ja-koulutukset-2025/>

Jukka Haimilahti
050 389 1298
Jukka.haimilahti@esedu.fi