

Lahti

Tekoäly asiakaspalvelun ja viestinnän tukena

Case Lahti

17.9.2026

Maria Niemi

Sisältö

Konkreettisia käyttötapauksia joukkoliikenneviranomaisen arjesta

1. Tekoälyavusteinen visualisointi
2. Tekoäly ohjelmistojen käyttötukena
3. Copilot-agentit tehostamassa toistuvaa työtä

Lahti

***Tekoälyavusteinen
visualisointi***

Tekoälykuvat

Kuva on paljon muutakin kuin valokuva.

Keskustelu usein fokusoitunut

- Tekoälykuvien käyttöön
- Laatuun ja luotettavuuteen
- Kuvien merkitsemiseen



Ideointi ja suunnittelu

DISCOUNT ON SEASON TICKETS

10%

ONLY WITH CODE

XXXXXXXXXX

The code is valid only in the **Waltti Mobile App** for season ticket purchased on a mobile phone. The code is valid for one-time use and **expires on 28 February 2026**. A season ticket purchased in the app starts immediately and cannot be activated later. The code cannot be used to load a travel card.



www.lsl.fi

OPIKELIJA, LISÄALENNUS SINULLE

Waltti Mobiili -sovelluksella tai Waltti-matkakortilla



10%

LISÄALENNUS KAUSILIPUISTA!

KÄYTÄ KOODI:

1234567891011121314

Koodi toimii vain Waltti Mobiili -sovelluksessa matkapuhelimeen ostettaviin kausituotteisiin. Koodi on kertakäyttöinen ja se on käytettävä 28.2.2026 mennessä. Mobiilisovelluksesta ostetun kauden voimassaoloaika alkaa kulumaan heti ostohetkellä. Koodia ei voi käyttää matkakortin lataamiseen.



www.lsl.fi

OPIKELIJA-ALENNUS

Waltti Mobiili -sovelluksella tai Waltti-matkakortilla

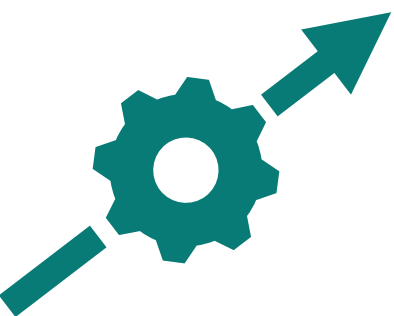
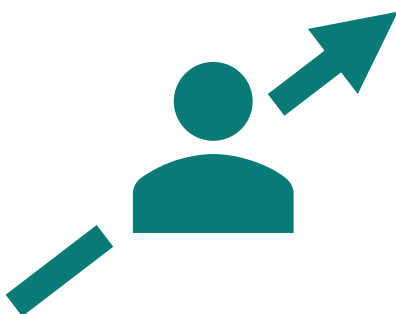
Tällä koodilla 10 % lisäalennus kausilipusta

1234567891011121314

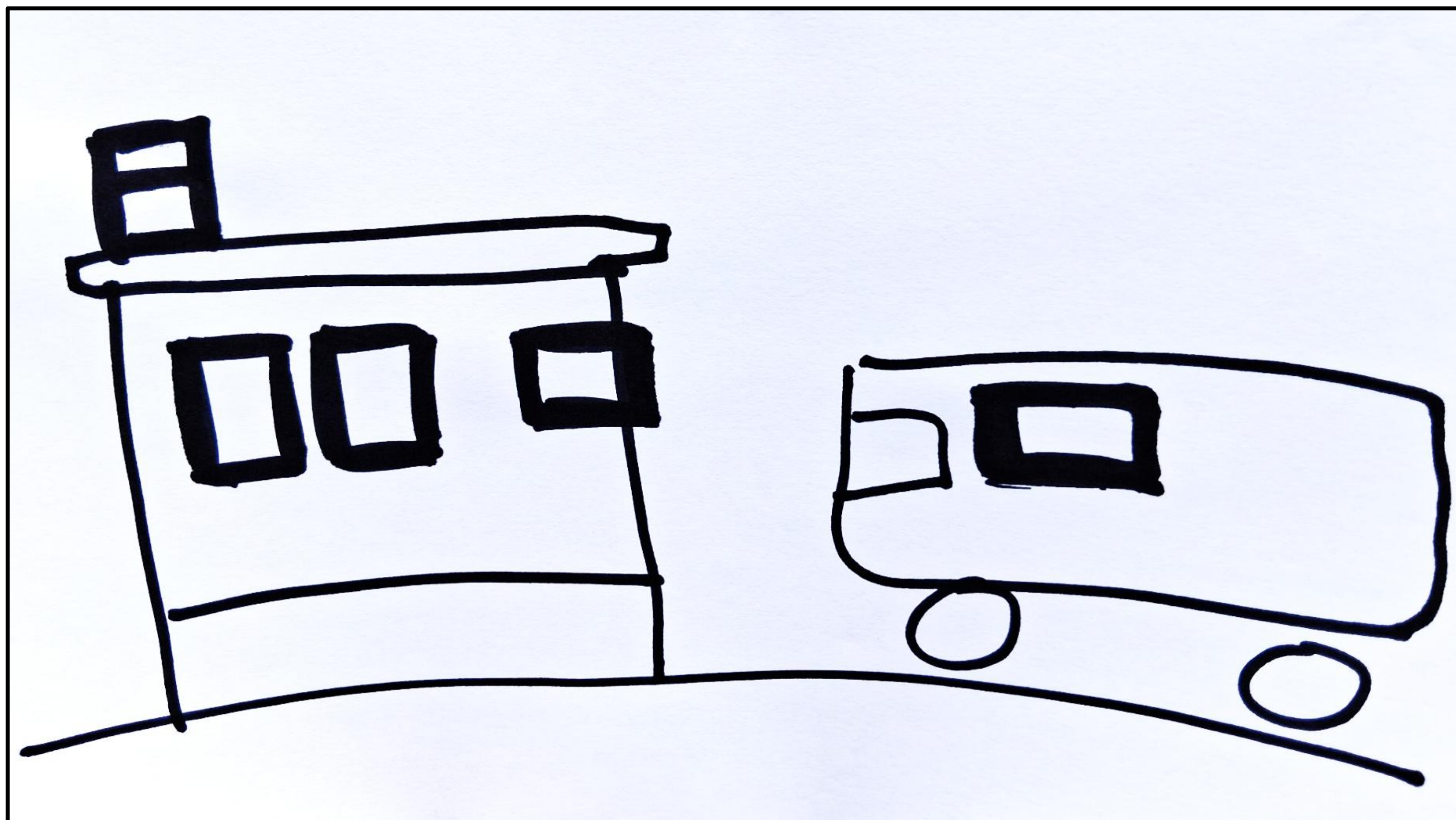
Koodi toimii vain Waltti Mobiili -sovelluksessa matkapuhelimeen ostettaviin kausituotteisiin. Koodi on kertakäyttöinen ja se on käytettävä 28.2.2026 mennessä. Mobiilisovelluksesta ostetun kauden voimassaoloaika alkaa kulumaan heti ostohetkellä. Koodia ei voi käyttää matkakortin lataamiseen.



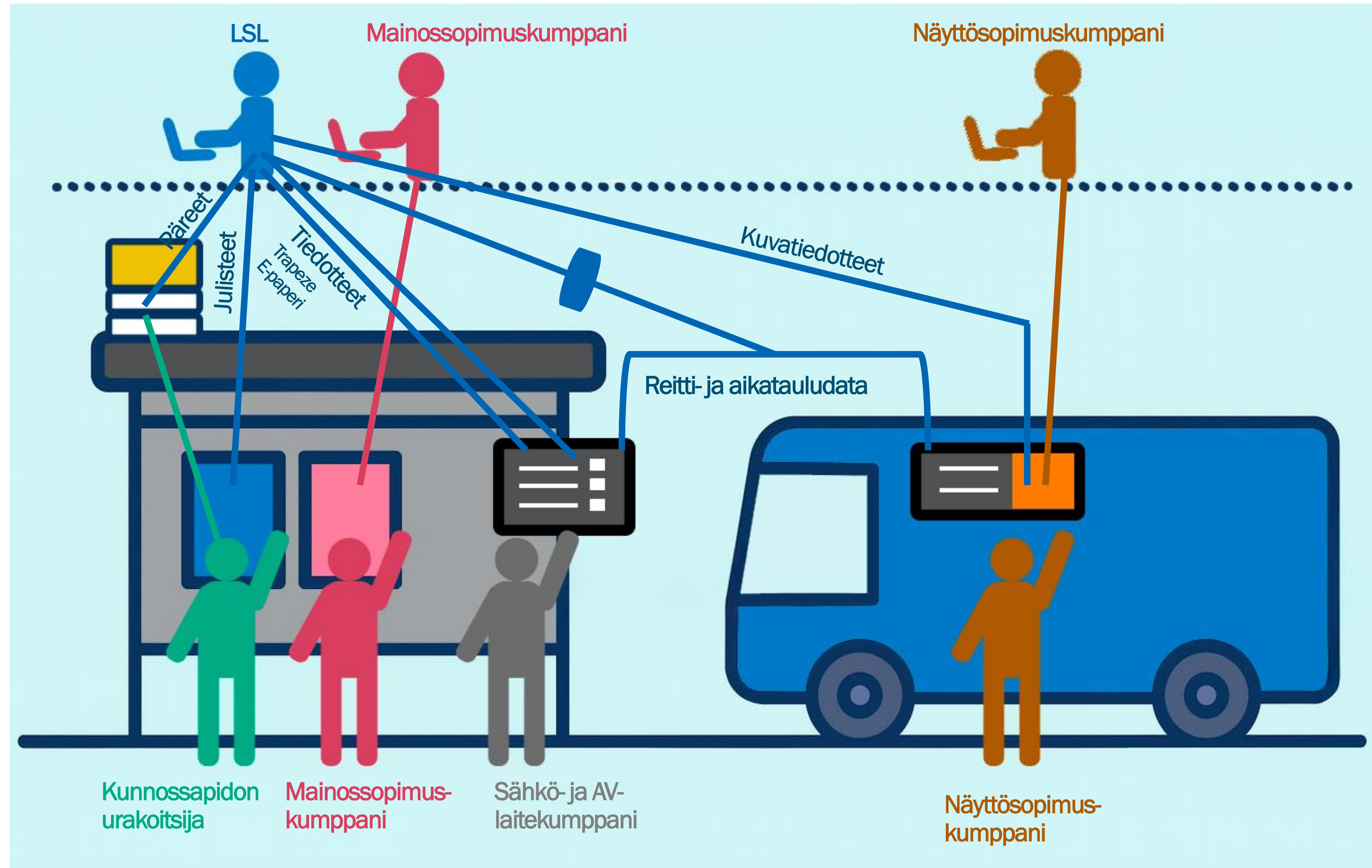
www.lsl.fi



Havainnollistaminen



Havainnollistaminen



Lahti

Tekoäly ohjelmistojen käyttötukena

Esimerkkejä viestinnän työpöydältä

Vibe creating

Oma idea + ohjelmisto + tekoäly opastajana

- Kerro mitä haluat tehdä, millaista lopputulosta tavoittelet ja millä ohjelmalla työskentelet.
- Pyydä ohjeistus vaihe vaiheelta.
- Lähetä virheilmoitukset ja kuvakaappaukset tekoälylle.
 - Etsi käyttöliittymästäni oikea painike...
 - Ratkaise ongelma...



Animointi

Kampukselta keskustaan
15 minuutin välein



M365 tehokäyttö



Hyvitysten käsittely Hyvityspyyntö



Takaisin



Mobiililipun hyvitys

- Mobiililippu on jäänyt kokonaan käyttämättä.
- Ostettu väärä lippu tai liikaa lippuja.
- Ostettu mobiilikausi, vaikka pitänyt ladata matkakorttia.



Lähimaksun hyvitys

- Veloitettu väärä summa.
- Veloitettu, vaikkei ole matkustanut.
- Muut lähimaksuun liittyvät hyvityspyyntö



Waltti -matkakorttiin liittyvä hyvitys

- Veloitettu väärä summa.
- Virheellinen lataus matkakortille.
- Muut matkakorttiin liittyvät hyvityspyyntö



Muu hyvitys

- Taksimatkat, polttoainekulut ja muut korvaavien kulkutapojen korvauspyyntö.
- Onnettomuustapaukset, vakuutus- tai sairauskulut.
- Myöhästymisen vuoksi aiheutuneet muut kulut esim. lääkärimaksut tai junaliput.

Mobiililippu
hyvitysohje

Mobiililippu
vastauspohjat

Lähimaksun
hyvitys

Lahti Tickets ohje

Tietojen
täydennyspyyntö

Hyvitysehdot

Ilmoita puute tai
kehitysehdotus

Waltti Manager



Lähimaksua koskevissa hyvityspyynnöissä asiakasta ohjeistetaan aina ensin tarkistamaan itse toteutuneet veloitukset ja kortin tila. Valitse aihe päästäksesi ohjeeseen ja vastauspohjaan.

Tililtä veloitettu liian suuri summa tai tuplamaksu

Matkasta veloitettiin väärä hinta

Ei voinut maksaa kanssamatkustajan matkaa

Laite ei hyväksynyt korttia

Maksukatto ei ole toiminut

Muu lähimaksuun liittyvä ongelma

Mobiililippu
hyvitysohje

Mobiililippu
vastauspohjat

Lähimaksun
hyvitys

Lahti Tickets ohje

Tietojen
täydennyspyyntö

Hyvitysehdot

Ilmoita puute tai
kehitysehdotus

Waltti Manager

OHJE KÄSITTELIJÄLLE

Lähimaksulla bussimatka on kaikille samanhintainen eikä siitä saa seniori-, opiskelija- tai lapsialennuksia.

Jos asiakas on ottanut yhteyttä liian suuren pankkitililtä veloitetun summan vuoksi, kopioi oikealla oleva teksti sähköpostiin.

Puuttuuko tarvitsemasi vastauspohja?

Ilmoita kehitystoiveesta

Veloitettu liian suuri summa tai tuplamaksu

Kiitos yhteydenotostasi.

Kerralla veloitettu suurempi summa koskee yleensä useampaa, eri päivinä tehtyä bussimatkaa.

Lähimaksu toimii linja-autossa vähän poikkeavalla tavalla verrattuna muihin ostoksiin. Koska käytössä on hintakatto, matkaa ei veloiteta tililtäsi heti sillä hetkellä, kun maksat matkasi. Koko päivän matkat kerätään yhteen ja veloitetaan pankkitililtä vasta yöllä tai seuraavana päivänä. Näin myös siinä tapauksessa, että olisitkin tehnyt vain yhden matkan.

Joskus veloitus ei onnistu, jolloin veloitusta yritetään uudestaan kun seuraavan kerran matkustat bussilla ja tällöin tililtä veloitetaan siis sekä aiempi matka että uusi matka. Vanha matka saattaa olla useammankin viikon takainen.

Veloituksen epäonnistuminen voi johtua monesta syystä, kuten siitä ettei tilillä ole ollut katetta sillä hetkellä kun matkaa on veloitettu, pankin palvelussa olleen teknisen ongelman vuoksi tai vaikkapa verkkoyhteyden katkeamisen vuoksi.

Tarkistathan siis ensin lähimaksun asiakassivuilta matkat ja kuitit. Kirjaudu palveluun osoitteessa lsl.littlepay.com.

Jos veloituksen syy ei selviä kuiteista, toimita maksukorttisi 6 ensimmäistä ja 4 viimeistä numeroa sekä kuvaus ongelmasta osoitteeseen lsl@lahti.fi.

Ystävällisin terveisin,
Etunimi / Lahti-Piste

Lahti

Copilot -agentit

Esimerkkejä viestinnän työpöydältä

Terminologiasta

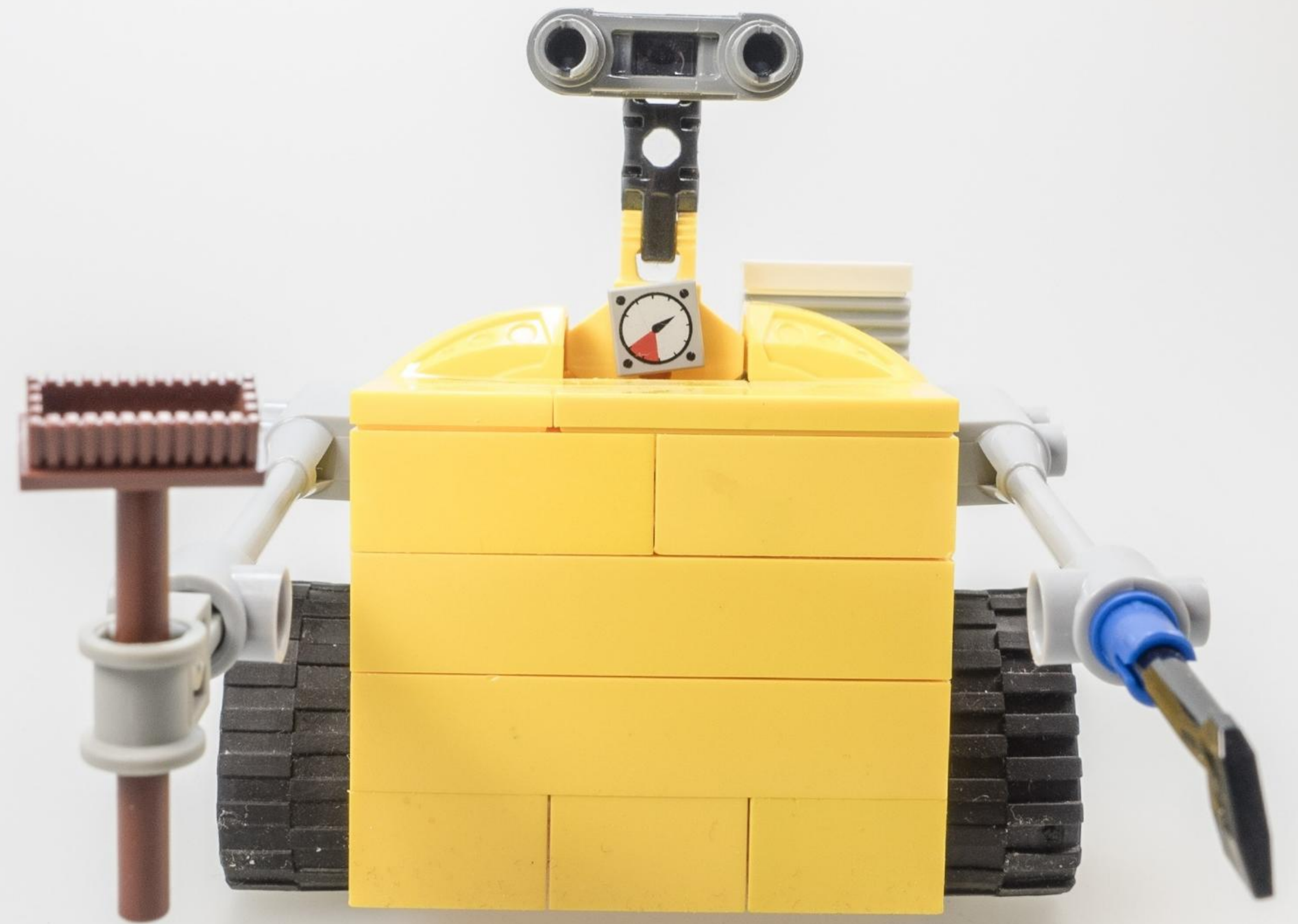
Tekoälyagentti

”Automated entity that senses and responds to its environment and takes actions to achieve its goals.” (ISO/IEC 22989:2022)

”Tekoälyyn perustuva ohjelmisto, joka voi itsenäisesti suorittaa sille määriteltyjä tehtäviä, hyödyntää tietolähteitä ja muita järjestelmiä sekä tehdä toimia käyttäjän antamien tavoitteiden ja sääntöjen mukaisesti.” (ChatGPT)

Mutta työn arjessa useimmiten esimerkiksi

Copilot-agentti, riippumatta siitä mitä se tekee.



Tiedoteavustaja

- Copilot-agentti muuntaa yhden lähtötekstin automaattisesti viideksi kanavakohtaiseksi viestiksi ilman erillistä promptausta.
- Peruslisenssi riittää.
- Viestien johdonmukaisuus eri kanavissa ja työvaiheiden nopeuttaminen.

X "Käännä englanniksi..."

X "Tee tästä Facebook-postaus..."

X "Tiivistä teksti..."



Toimintaperiaate

Tekstiluonnos

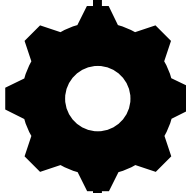
Säilytä annetut linkit.
Säilytä linkkitekstit kuvailevina.

Käytä numeroissa ja mitoissa
suomenkielistä esitystapaa.

CTA: Ohjaa asiakas toimintaan

Käytä LSL:n brändiä

Tone of voice: Asiallinen,
myötätuntoinen
ratkaisukeskeinen.



Isl.fi uutinen

Otsikon pituus +
väliotsikot

Kappalekohtainen
ohje

Lisää metatiedot

FB-postaus

Tekstin pituusraja

Ohjaus
lisätietoihin

0-2 emojiä
1-3 hashtagia

Sisäinen info

Mitä, missä,
milloin, kenelle

Tyypilliset Q & A

Mistä lisätiedot,
asiakasohjaus

Lyhyt tiedote
reittioppaaseen

Tekstin pituusraja

Sisällön järjestysohje

Esimerkkitiedote

Lisätiedot: [linkki]

Lyhyt
englanninkielinen
tiedote

Tekstin pituusraja

Käytä brittienglantia

Päivämäärien ja
kellonaikojen muodot

Palauteavustaja

- Asiakaspalautteiden käsittelyä tukeva agentti, joka tuottaa vastausluonnoksia.
- Käyttää tietolähteenä ihmisen antamia vastauksia palautteisiin.
- Teamsiin integroitu ratkaisu on yhteisessä käytössä.
- Kaksisuuntainen: Käyttäjän on mahdollista tallentaa uusi esimerkkivastaus tietolähteeseen samassa chat-keskustelussa.





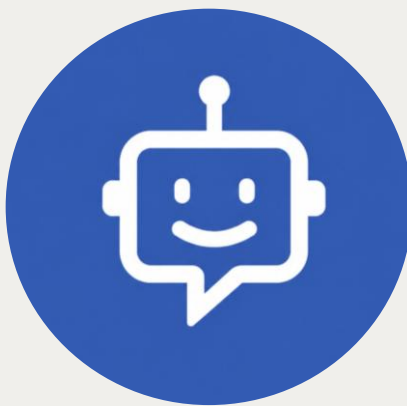
Keskustelu



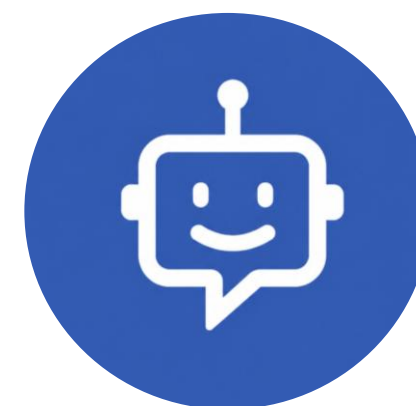
Kauko Kollega



Piia Pomo



Palauteavustaja



Palauteavustaja

Nousin rollaattorin kanssa 72 K autoon Kivimaan koulun pysäkiltä, TORILLA olin jäämässä pois mutta jäin ovien väliin jumiin olin puoliksi ulkona kun kuljettaja sulki oven, matkustajat huusi kuskille avaa ovi.molemmat olkapäät ja käsivarret saivat tärskyt, seuraan kipuja ??

Tässä vastausluonnos. Tarkista tiedot ennen lähettämistä asiakkaalle:

Kiitos palautteestasi.

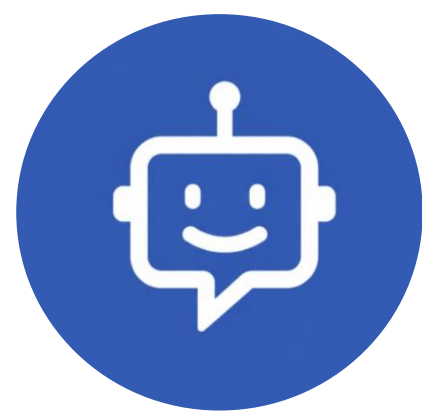
Pahoittelemme tilanteessa kokemiasi hankaluuksia ja siitä aiheutuneita kipuja. Bussin ovien tulee sulkeutua turvallisesti, ja kuljettajan on varmistettava, että matkustaja on kokonaan poistunut tai noussut kyytiin ennen ovien sulkemista. Tällaiset tilanteet otetaan vakavasti.

Jos asiassa on syntynyt vammoja tai kustannuksia, ole yhteydessä asiakaspalveluumme sekä tarvittaessa liikennöitsijän vakuutusasioiden hoitoon. Voit toimittaa tapahtuman tiedot osoitteeseen isl@lahti.fi.

Lisätietoa apuvälineiden kanssa matkustamisesta löytyy:

<https://www.isl.fi/liput-ja-hinnat/apuvälineet-ja-matkatavarat/>

Ystävällisin terveisin,
Lahden seudun liikenne



Palauteavustaja

Matkustin Lahdessa bussilla 32 ke 18.3 Mäntsäläntie-Matkakeskus. Maksoin lähimaksulla linja-autossa. Huomasin myöhemmin että minulta oli veloitettu matkasta tuplamaksu eli 6,20e. Mistä voi selvittää ja saada rahat takaisin.

Tässä vastausluonnos. Tarkista tiedot ennen lähettämistä asiakkaalle:

Kiitos yhteydenotostasi.

Kerralla veloitettu suurempi summa koskee yleensä useampaa, eri päivinä tehtyä bussimatkaa.

Lähimaksu toimii linja-autossa vähän poikkeavalla tavalla verrattuna muihin ostoksiin. Koska käytössä on hintakatto, matkaa ei veloiteta tililtäsi heti sillä hetkellä, kun maksat matkasi. Koko päivän matkat kerätään yhteen ja veloitetaan pankkitililtä vasta yöllä tai seuraavana päivänä. Näin myös siinä tapauksessa, että olisitkin tehnyt vain yhden matkan.

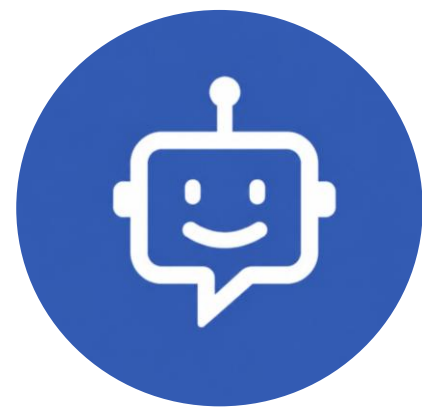
Joskus veloitus ei onnistu, jolloin veloitusta yritetään uudestaan, kun seuraavan kerran matkustat bussilla, ja tällöin tililtä veloitetaan sekä aiempi matka että uusi matka. Vanha matka saattaa olla useammankin viikon takainen.

Veloituksen epäonnistuminen voi johtua monesta syystä, kuten siitä ettei tilillä ole ollut katetta sillä hetkellä kun matkaa on veloitettu, pankin palvelussa olleen teknisen ongelman vuoksi tai vaikkapa verkkoyhteyden katkeamisen vuoksi.

Tarkistathan siis ensin lähimaksun asiakassivuilta matkat ja kuitit. Kirjaudu palveluun osoitteessa:

<https://lsl.littlepay.com>. Jos veloituksen syy ei selviä kuiteista, toimita maksukorttisi 6 ensimmäistä ja 4 viimeistä numeroa sekä kuvaus ongelmasta osoitteeseen lsl@lahti.fi.

Ystävällisin terveisin,
Lahden seudun liikenne



Palauteavustaja

Moi,
Vähän nipovalitus nyt, mutta matkustin tänään klo 15 torilta Riihelään. Olin juuri käynyt kaupassa ja hirveällä kiireellä pysäkille jotta en myöhästy. Avasin jäätelön pysäkillä 2min ennen bussin tuloa, oli vielä aivan jäässä, niin tuli yllätyksenä kuskin kiello syödä bussissa.

Ymmärrän esim. pienet lapset jne jotka sotkee, mutta jo kolmenkymppin paremmalla puolella oleva aikuinen ei ehkä sotke ja syö jäätelönsä nopeasti. Ja mitään varsinaista täyskieltoa ei ole vaan kehotus. Niin ehkä kuskeilla voisi olla pientä pelisilmää mitä voi syödä ja mitä ei. Ja kesällä täytyy busseissa myös juoda, on todella kuuma. Ja nyt harmitti sen takia kun itsellä oli tosi kuuma ja hiki pikaisesta kävelystä eka Salpauksesta torille niin virvoike oli ihan tarpeellinen! Päätin ottaa jäätelön juotavan sijasta 🙄

Tässä vastausluonnos. Tarkista tiedot ennen lähettämistä asiakkaalle:

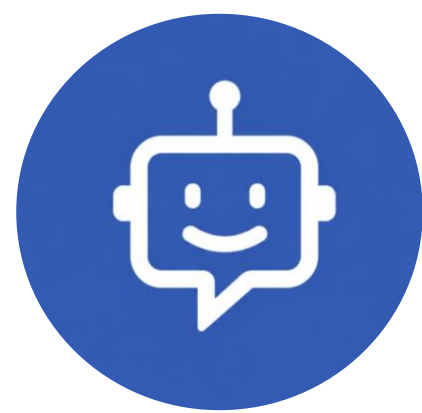
Kiitos palautteestasi.

Linjabusseissa on ohjeistus, että syöminen ja juominen on kielletty ajoneuvon siisteyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Kuljettajan tehtävänä on noudattaa tätä ohjetta kaikkien matkustajien tasapuolisen kohtelun vuoksi.

Ymmärrämme tilanteesi ja viestisi siitä, että sääolosuhteet ja kiire saattavat lisätä tarvetta virvokkeille matkalla. Välitämme palautteesi tiedoksi ohjeistuksen kehittämiseen ja kuljettajille tiedostettavaksi.

Ystävällisin terveisin,
Lahden seudun liikenne

Esimerkki korjattavasta vastauksesta



Palauteavustaja

**Kehote, joka
käynnistää taustalla
työnkulun
+ tallennettava teksti**

vastaa jatkossa näin: Kiitos palautteestasi,

Busseissa on ohjeistus, että syöminen ja juominen on kielletty ajoneuvon siisteyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Kuljettajan tehtävänä on noudattaa tätä ohjetta kaikkien matkustajien tasapuolisen kohtelun vuoksi. Harmituksesi on ymmärrettävää, mutta kuljettaja ei lähtökohtaisesti voi määritellä, että joku saa syödä ja joku ei, joten yleensä tällaisissa tilanteissa noudatetaan kaikkien kohdalla samaa periaatetta. Lisätietoja löydät sivulta <https://www.lsl.fi/ohjeita-onnistuneelle-matkalle/>

Ystävällisin terveisin,
Lahden seudun liikenne

Haluatko, että tallennan tämän vastauksen käytettäväksi vastaavissa tilanteissa? Vastaus tallentuu tietolähteeseen, jota muutkin käyttäjät voivat hyödyntää keskusteluissa.

Työnkulku on käynnistynyt ja agentti varmistaa toiminnon suorittamisen.

**Käyttäjän
vahvistus**

Kyllä

Tallensin tämän vastauspohjan tietolähteeseen myöhempää käyttöä varten. Vastausta voidaan nyt hyödyntää automaattisesti vastaavissa tilanteissa.

Agentin kuittaus tallennetusta rivistä.

Haasteet

LSL Palauteavustaja 11.53



Tämä agentti ei ole juuri nyt käytettävissä.
Sen käyttöraja on saavutettu. Yritä
myöhemmin uudelleen.

Next steps

- Agentin käyttö ja koulutus
- Agentin laajentaminen
 - Ajamattomien vuorojen raportti
- Agentin skaalaaminen organisaation muille yksiköille
- Agenttien hallintamalli



Lopuksi

Today's AI is the worst AI you will ever use.

Ethan Mollick

Kiitos

Maria Niemi

Digitalisaatioasiantuntija

Lahden kaupunki

maria.niemi@lahti.fi

LinkedIn fi.linkedin.com/in/niemimaria