

Strawberry



Agenda

Introduktion Till Strawberry

Vad Vi Har Gjort

Vilka Trender Vi Ser

Stor Roi Med Små Medel

Compliance Och Guardrails (Gdpr, Databehandling)

Vad Ni Kan Och Bör Göra



Strawberry x Scout



Evelyn Piros-Read

Product Manager
Strawberry



More to explore

Strawberry is a portal to a wide variety of hotels, meetings, restaurants and spas, as well as great benefits and rewards for our members.

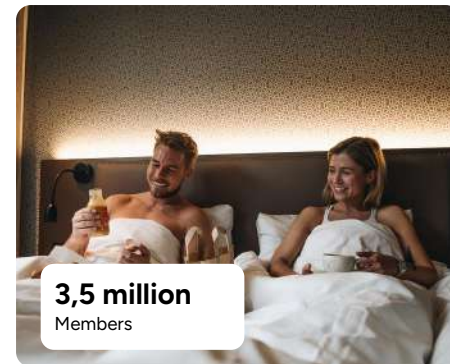
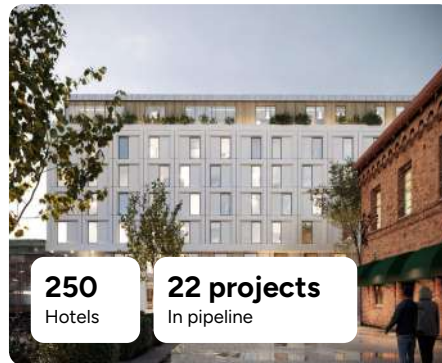
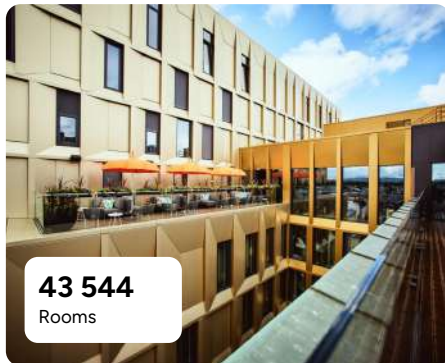
Through our app, web and membership, you get access to experiences all across the Nordics, with our promise to make life more fun, meaningful and exciting.



Strawberry



A universe of experiences



Vision and values

We are built on the foundation of our core values - energy, courage and enthusiasm. We strive to be a different hotel company, a rebel in the industry, with a warm beating heart. Our ambition is not only to change the hotel industry, but to make our world a better place to live, work and travel through.

Our passion lies within people and planet, two of our main principles that stay at the heart of everything we do.

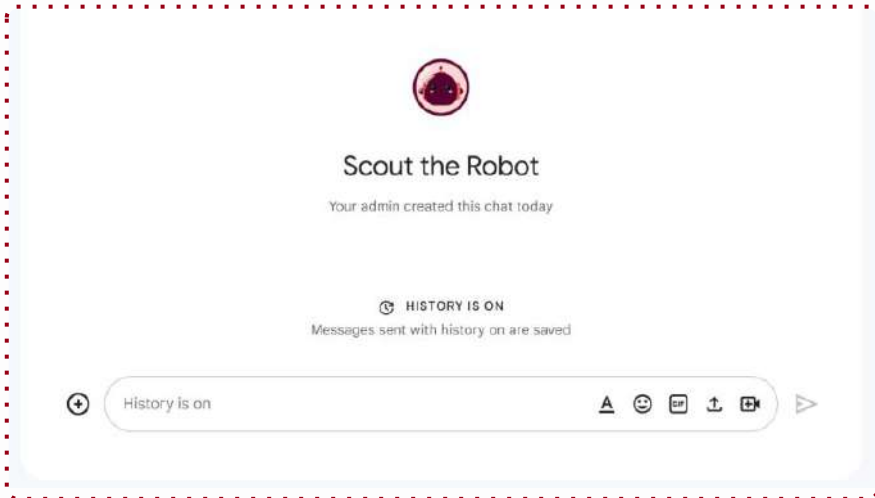




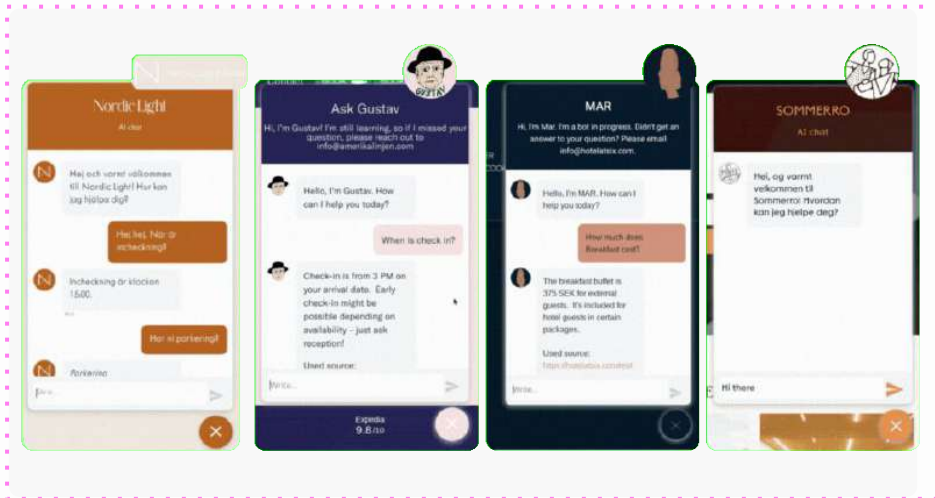
We are creating a world of experiences with an ecosystem of partners. Together with old and new partners, we will become more relevant, to more people, more often. Our ambition is to double our member base until 2030.

Scout: Built to Scale, Designed to Deliver

For Employees



For Guests



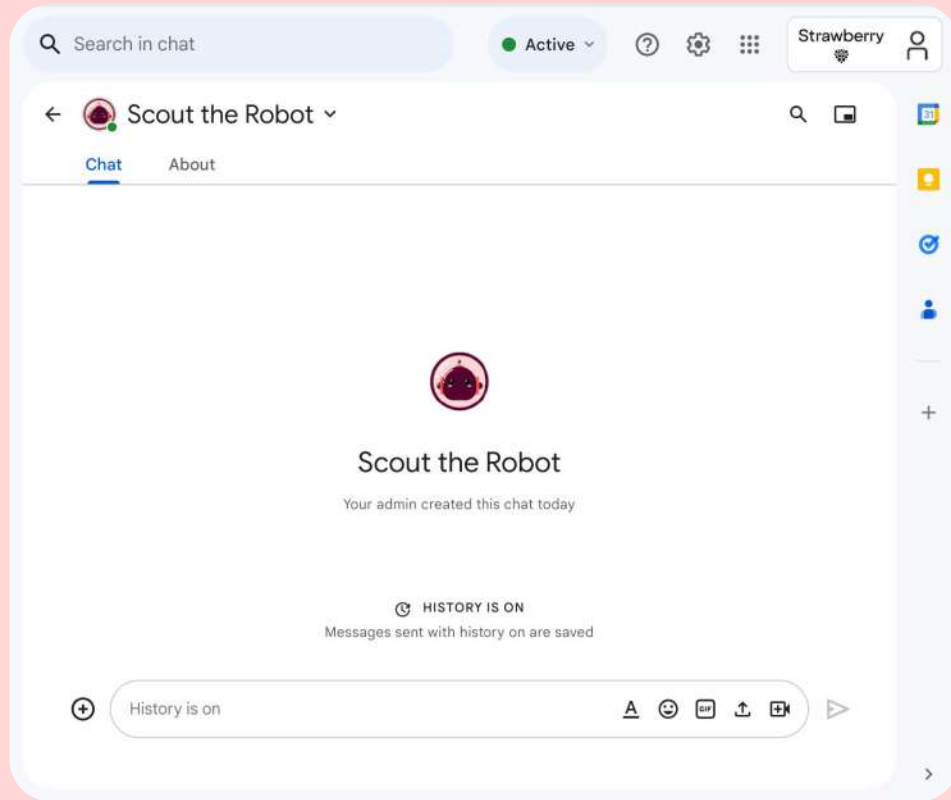


Why is this important

Our company is facing a high turnover rate, and we're aiming to grow significantly, ideally reaching from 20,000 to 30,000 employees.

To achieve this, we need to prioritize employee satisfaction and make your lives easier.

We envision an AI-powered assistant, Scout, that simplifies tasks, provides support in multiple languages, and transform our data into a valuable asset rather than a scattered burden.



IN MY EVERY DAY

What Use Do Our Teams Have Of AI?

Different departments, different needs, but not different AIs. Let's deep dive into that.



EXAMPLES OF Strawberry User Personas



Front of House

Scout provides Front of House staff with quick access to information and streamlines the onboarding process for new team members. Support is available 24/7, 365 days a year, in multiple languages



Back of House

Scout speeds up repetitive tasks for the Back of House team with e:i using AI-generated text, translations, and smart integrations. This includes creating support tickets and streamlining workflows.



Administration & Management

Supports forecasting, data democratization, legal text generation, job description creation, compliance tasks, and other high-level management functions within the hotel.



HQ

Provides business analytics tools, content generation, and translation services. Aims to make expert knowledge accessible to all team members quickly and efficiently, resulting in a faster time to market with the help of AI.



EXAMPLES OF

Strawberry User Personas **By Night**



Front of House

Scout provides Front of House staff with quick access to information and streamlines the onboarding process for new team members. Support is available 24/7, 365 days a year, in multiple languages



Back of House

Scout speeds up repetitive tasks for the Back of House team with e:i using AI-generated text, translations, and smart integrations. This includes creating support tickets and streamlining workflows.



Administration & Management

Supports forecasting, data democratization, legal text generation, job description creation, compliance tasks, and other high-level management functions within the hotel.



HQ

Provides business analytics tools, content generation, and translation services. Aims to make expert knowledge accessible to all team members quickly and efficiently, resulting in a faster time to market with the help of AI.

Generational Differences



Baby Boomers (Born 1946-1964)

Age in 2025: Approximately 61-79 years old

Key Characteristics: Baby Boomers are the **generation born after World War II**, during a "boom" in birth rates. They tend to be hardworking, disciplined, and value traditional institutions.



Generation X (Born 1965-1980)

Age in 2025: Approximately 45-60 years old

Key Characteristics: Gen Xers came of age during a time of **economic uncertainty** and rising divorce rates. They are often described as independent, resourceful, and skeptical.



Millennials (Born 1981-1996)

Age in 2025: Approximately 29-44 years old

Key Characteristics: Millennials, also known as Generation Y, **grew up during a period of rapid technological advancement** and globalization.



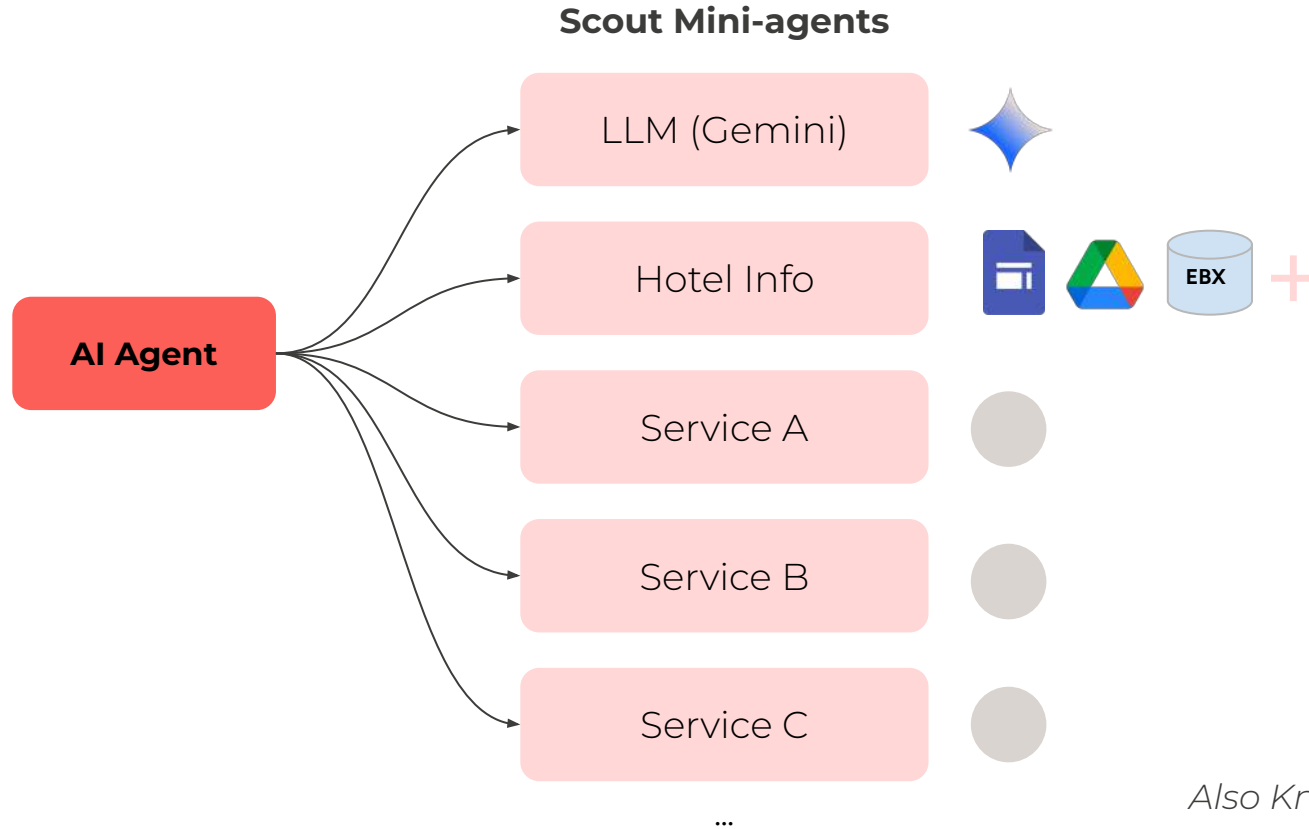
Generation Z (Born 1997-2009)

Age in 2025: Approximately 16-28 years old

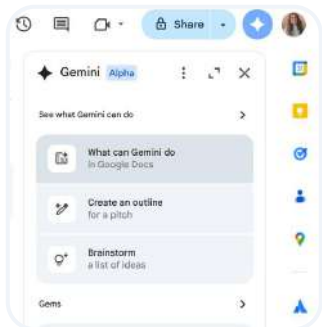
Key Characteristics: Gen Z has **grown up in a fully digital world**, with constant access to the internet and social media. They are often described as diverse, entrepreneurial, and pragmatic.

AI for Employees

Employee AI Assistant



Also Known As: **'Function Calling'**



**Make this text
more formal**

Trends

**Analyze
Documents**

**Image
Generation!**

Check spelling

**Make it sound
less grumpy!**

Translate Text

Summarize



Demo Of **Employee** Scout In Google Chat

Live In Action.

Underlying Tech vs What You, As The User, Sees

1. Web Scraping external site

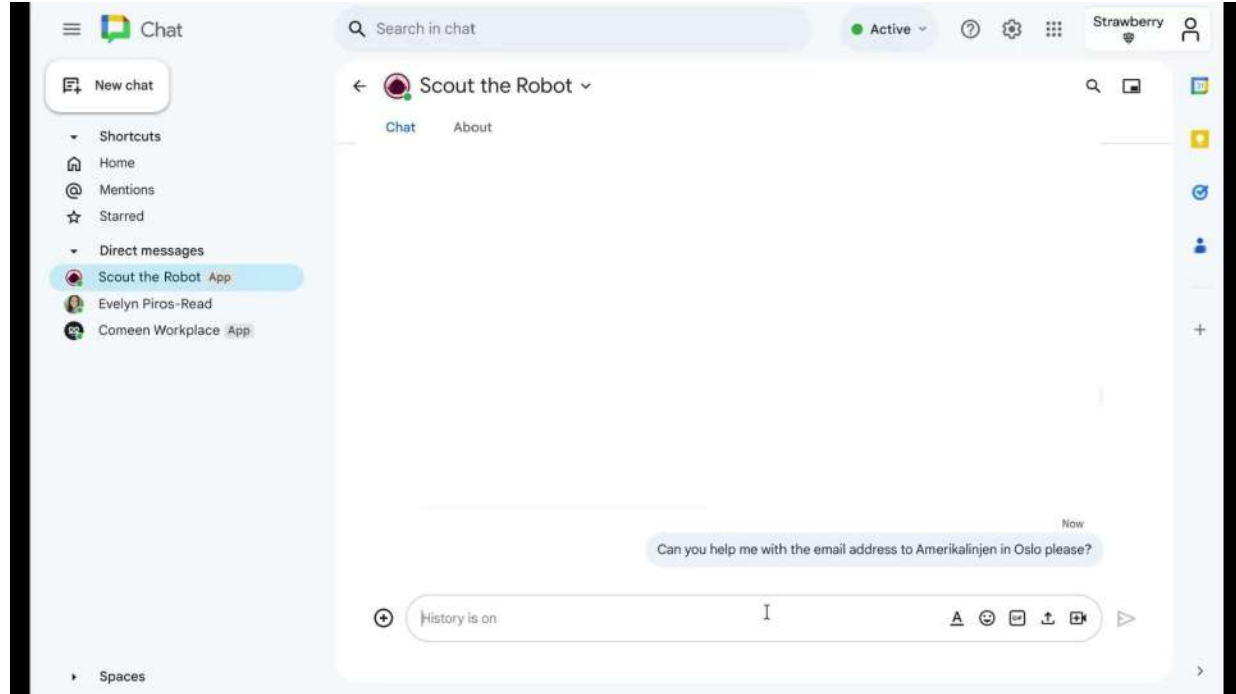
👉 *Info from strawberryhotels.com*

2. Internal Information Site

👉 *Inhouse Guides*

3. Smalltalk - LLM Gemini

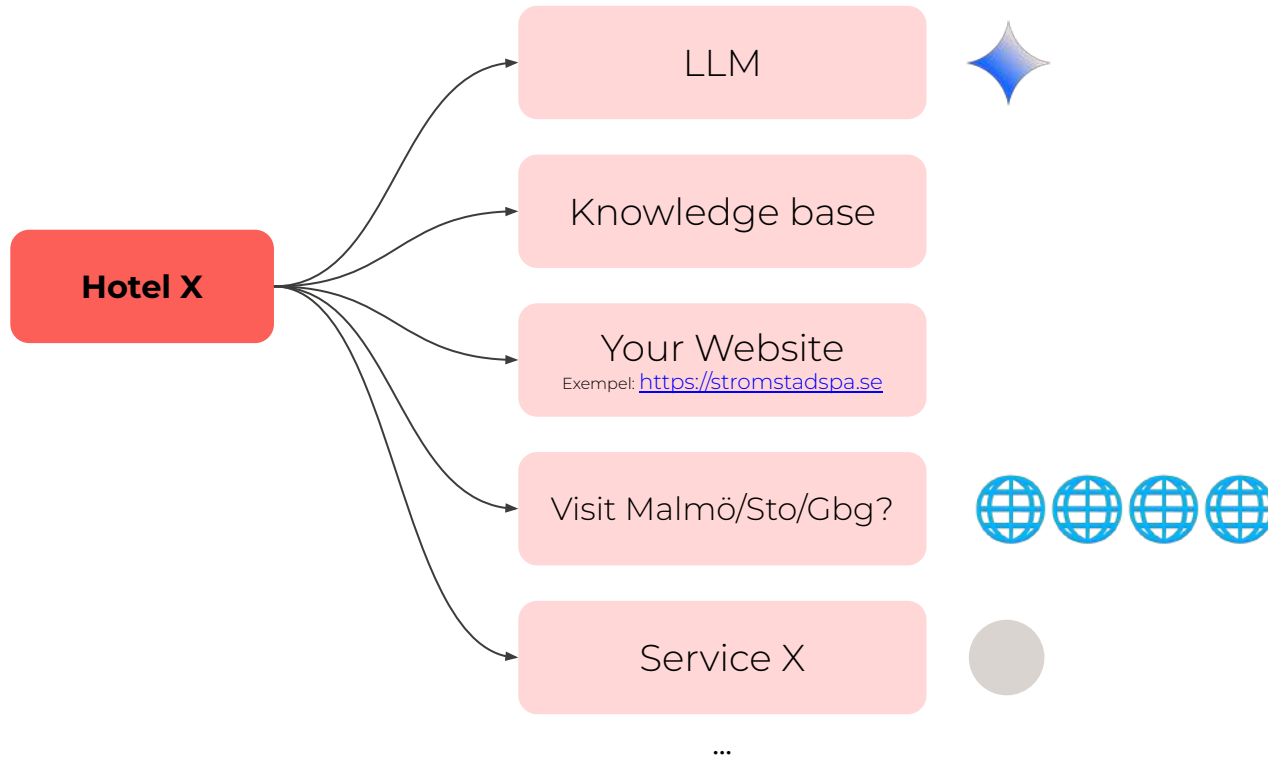
👉 *Strawberry TOV "What else can I help you with? 😊"*



AI for Guests



Reusing Infrastructure For Our Guests



Our External Scouts

EXTERNAL SCOUTS



- At Six - Mar
- Amerikalinjen - Gustav
- Sommerro - Sommerro AI
- Farris Bad - Farris Buddy
- Nordic Light - Lykke
- Villa Copenhagen - Vivi
- Son Spa - Jack
- Strömstad Spa & Resort - Melker



AGENT PERSONA:

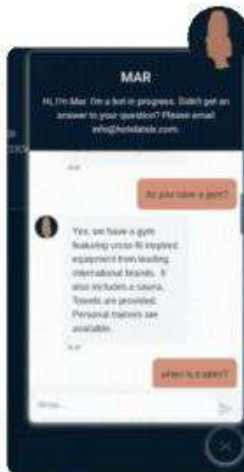
Customized tone of voice to match the hotel brand.

DESIGN:

Brand alignment with NHR guidelines.

KNOWLEDGE BASE(Contect): Website + Doc + Other visitdestinationX?

ACCESSIBILITY: Service in all LLM languages 24/7.



Festligheter & firanden

Feel The Lovely & Lovely Vibe

Melker

Hej, jag är din AI-guide Melker! Får du inte den hjälp du behöver? Hör av dig till oss på info@stromstadspa.se

hej hej - vem är du?

S

Hej hej! Jag är Melker, din digitala guide här på Strömstad Spa & Resort. Jag är en AI som har väckts till liv av oss här på resorten för att hjälpa dig att få en så härlig och avkopplande vistelse som möjligt.

Jag är här för att svara på dina frågor och guida dig genom allt spännande vi har att erbjuda! Hur kan jag hjälpa dig idag?

142

Skriv...



Melker (Strömstad Spa & Resort)

Vilka rumstyper har ni?

Vilken tid är in/utcheckning?

Har ni parkering?

Kan man ladda elbil hos er?

Vad är ert telefonnummer?

Har ni pool?

När stänger frukosten?

Kan du boka ett rum till mig på måndag?

Melker

Hej, jag är din AI-guide Melker! Får du inte den hjälp du behöver? Hör av dig till oss på info@stromstadspa.se

hej hej - vem är du?

S

Hej hej! Jag är Melker, din digitala guide här på Strömstad Spa & Resort. Jag är en AI som har väckts till liv av oss här på resorten för att hjälpa dig att få en så härlig och avkopplande vistelse som möjligt.

Jag är här för att svara på dina frågor och guida dig genom allt spännande vi har att erbjuda! Hur kan jag hjälpa dig idag?

14:2

Skriv...



Vi är THE THIEF, ett lyxigt livsstilshotell beläget på Tjuvholmen i centrala Oslo. **Vår filosofi är att stjäla bort dig från vardagen och behandla "rockstjärnor som gäster och gäster som rockstjärnor". Vi lägger stor vikt vid kvalitet, detaljer och att överraska våra gäster, allt byggt på en grund av hållbarhet och lokala kvaliteter.**

Här är några av våra höjdpunkter:

Design och Atmosfär: Hotellet är fyllt med internationell konst, noga utvalda designmöbler och kosmopolitiska barer.

Mat och Dryck: Njut av global nordisk mat på THIEF Restaurant och vår takbar (THIEF ROOFTOP) under sommaren.

Välbefinnande: Vi har ett spa av högsta kvalitet och du kan ta uppfriskande dopp i havet vid Tjuvholmens strand.

Personlig Service: Vårt team arbetar dygnet runt för att uppfylla dina önskemål. Vi erbjuder bland annat 24-timmars rumservice, privat middag, flygplatstransport, limousine service (på begäran), barnpassning (vid tillgänglighet), frisör- och makeup tjänster, personlig shopper (på begäran), leverans av lokala och internationella tidningar, parkering och bilhämtning samt turn-down service med kvällsdrink.

Teknik och Underhållning: Alla rum är utrustade med Geneva ljudsystem och erbjuder ett brett utbud av TV-kanaler. Financial Times finns också tillgängligt.

Tillgänglighet: Vi har 12 specialdesignade rum för gäster med funktionsnedsättning, utrustade med brandlarm för hörsel-/synskadade, nödlarm i badrummen, tillgängliga toaletter, rullstolsanpassade duschar samt sänkt handfat och handdukhängare.

Betalning: THE THIEF är ett kontantfritt hotell och vi uppmuntrar elektroniska betalningsalternativ för din bekvämlighet och säkerhet.

Du kan kontakta oss på +47 24 00 40 00 eller stay@thethief.com.

Used source: <https://thethief.com/en/the-hotel/about-the-thief>

THE THIEF



Berätta om the thief



Vi är THE THIEF, ett lyxigt livsstilshotell beläget på Tjuvholmen i centrala Oslo. **Vår filosofi är att stjäla bort dig från vardagen och behandla "rockstjärnor som gäster och gäster som rockstjärnor". Vi lägger stor vikt vid kvalitet, detaljer och att överraska våra gäster, allt byggt på en grund av hållbarhet och lokala kvaliteter.**

Här är några av våra höjdpunkter:

- **Design och Atmosfär:** Hotellet är fyllt med internationell konst, noga utvalda designmöbler och kosmopolitiska barer.
- **Mat och Dryck:** Njut av global

Skriv...

Send



Vivi

✕

Berätta om Villa copenhagen

Hej!

Det glæder mig at fortælle dig om Villa Copenhagen, et sted hvor historie møder moderne liv i hjertet af København. Vi åbnede i sommeren 2020 og er stolt beliggende i den smukt restaurerede gamle postgård fra 1912, lige over for Københavns Hovedbanegård. Vi ser os selv som Københavns nye attraktion!

Vores Filosofi og Historie

Vi bygger videre på historien fra Central Post & Telegraf Hovedkontoret fra 1912 og

Write...

Send



Villa Copenhagen er et hotel beliggende i den gamle postgård fra 1912, lige over for Københavns Hovedbanegård. Vi åbnede i 2020 og **kombinerer historisk charme med en moderne, levende atmosfære**. Vi har 390 værelser, et stærkt fokus på bæredygtighed (Green Key certificeret) og **stræber efter at være "det bedste hotel for verden"**.

Vi tilbyder spisesteder som RUG Bakery og T37 Bar, en opvarmet tagterrasse-pool, sauna og et døgnåbent fitnesscenter. Vores concierge-service kan hjælpe med diverse arrangementer, og vi har også faciliteter til møder og events. Vi er et sted, hvor både lokale og internationale gæster kan mødes og opleve Københavns ånd.

Language Barrier, who?



Hvornår kan jeg tjekke ind på mit værelse?

Indtjekning er fra kl. 15.00. Hvis du ønsker tidlig indtjekning, så kontakt venligst receptionen – de kan hjælpe dig, hvis der er ledige værelser.



Mikor tudok becssekolni a szobámban?

A szobád 15:00 órától áll rendelkezésedre. Korábbi bejelentkezés is van lehetőség, de ez a rendelkezésre állástól



Melker

Hej, jag är din AI-guide Melker! Får du inte den hjälp du behöver? Hör av dig till oss på info@stromstadspa.se

S Hej och varmt välkommen till Strömstad Spa & Resort! Hur kan jag hjälpa dig?

Hallo – wann ist heute Check-in?

S Hallo! Der Check-in ist heute um 16:00 Uhr. Wir freuen uns darauf. Sie bei uns begrüßen zu dürfen!

10/17

Skriv...

Boka dagspa



THE THIEF

Send an e-post til stay@thethief.com om du ikke får svar på det du lurar på.

Psst.. Kan jeg hjelpe deg?

こんにちは、今日のチェックインは何時ですか?

👁 こんにちは! チェックインは午後3時 (15:00) でございます。

Used source:
<https://thethief.com/en/the-hotel/guide>

Skriv... Send



Vivi

get an answer to your question.

🏰 Hi! How can I help you?

Mihin aikaan voin kirjautua hotellihuoneeseeni tänään?

🏰 Hei! Voit kirjautua hotellihuoneeseeni tänään klo 15:00 alkaen.

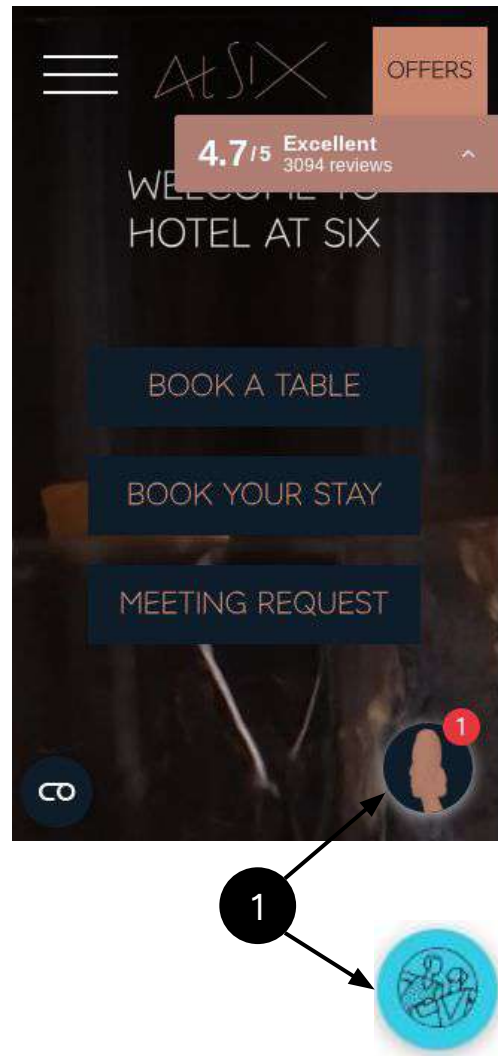
Jos haluat kirjautua sisään aikaisemmin, voimme tarjota taatun aikaisen sisäänkirjautumisen klo 13:00 lisämaksusta, joka on 200 DKK.

Toivottavasti tästä on apua!

Write... Send

AI Customization

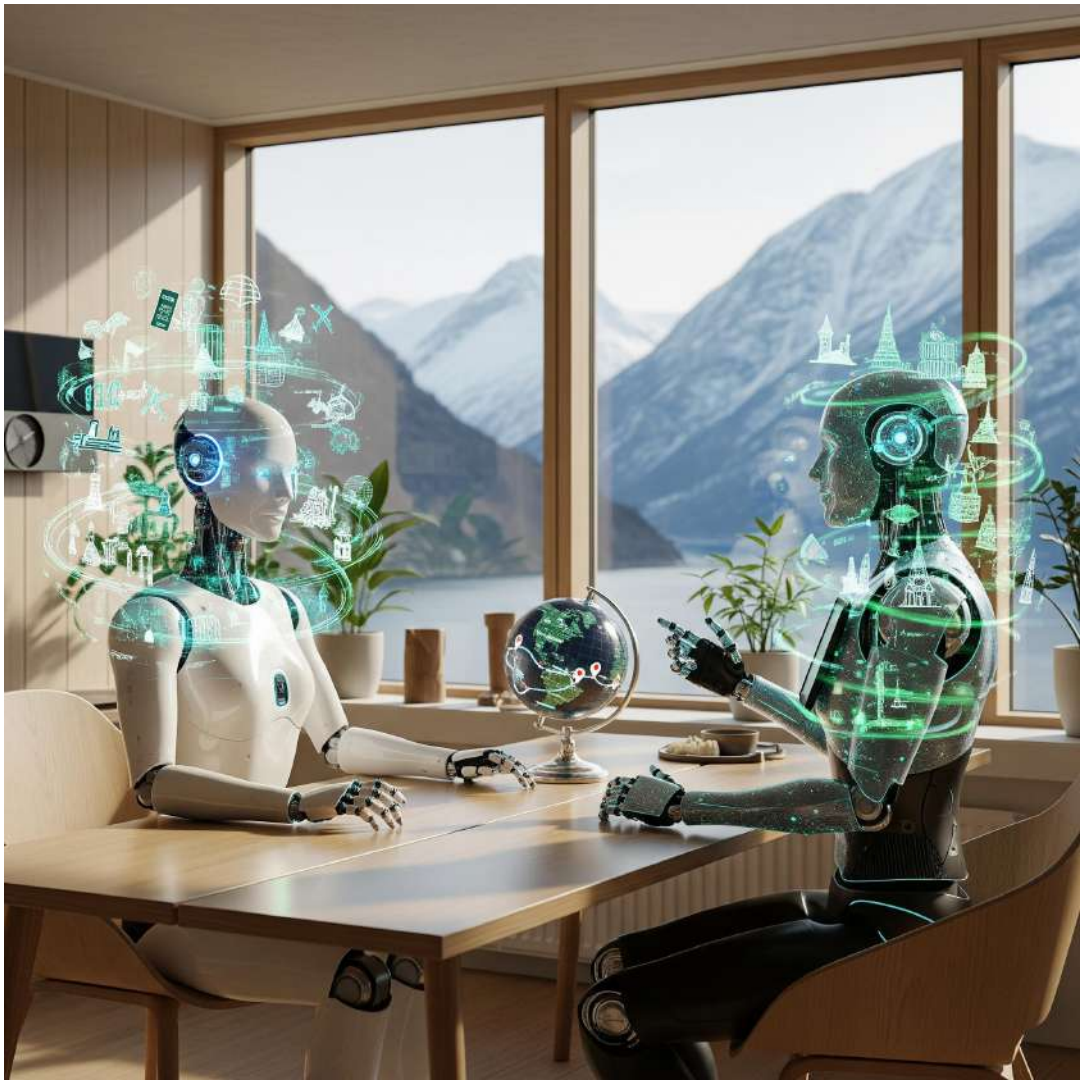
1. **Closed Icon** - When the chat window is **closed**
2. **Open Icon** When the chat window is **opened** usually an X
3. **Icon Color** is the little circle chat "bubble"
4. **Header Color**
5. **Header Text** (Headline) Usually AI Agent name?
6. **Header Subtext.** Text underneath "Hi, i'm sommerro AI..."
7. **Welcome Message:** "Hello, I'm Sommerro AI. How can I help you today?"



Trends and



- Guest to Website?
 - More like AI to AI
- **1/10** users already expects to be able to book direct through AI
- Be indexable for AI scrapers
 - ✓ Text over images or videos
 - ✓ Allow robots.txt
 - 🎱 Future llm.txt
- No longer only the Browser
 - *"People don't google it, people ChatGPT it"*
- Be bookable through ChatGPT, Gemini, Claude etc..
- **GEO** (Generative Engine Optimization) we monitor visibility in answers generated by AI platforms (ChatGPT, Gemini etc)
- **SEO** is still used in addition to GEO
 - Aka GEO isn't a replacement for SEO but an *addition*.



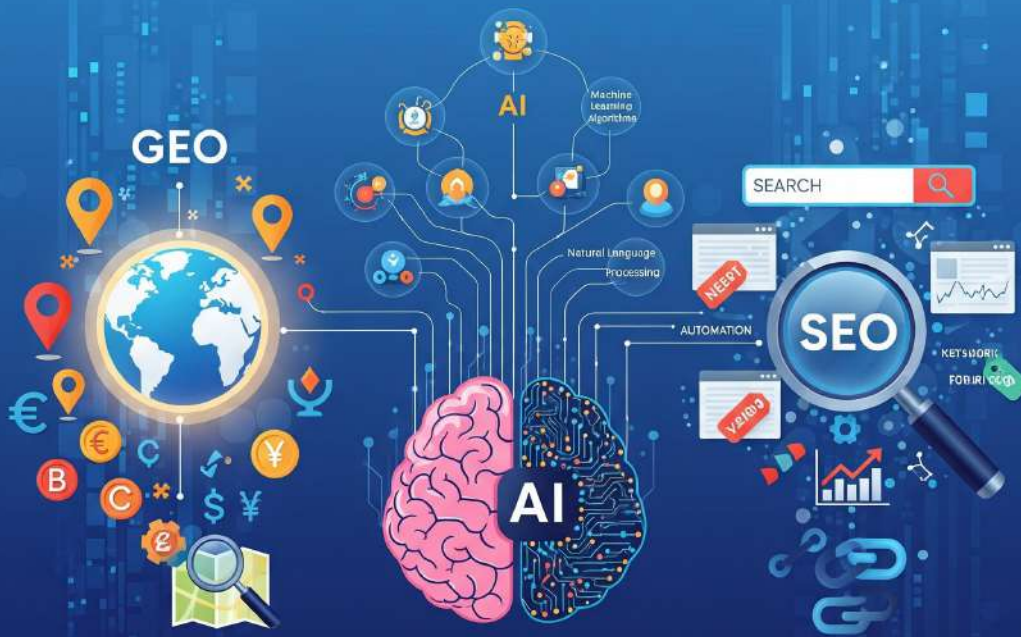
GEO & SEO

- **GEO** (Generative Engine Optimization) we monitor visibility in answers generated by AI platforms (ChatGPT, Gemini etc)
- **SEO** is still used in addition to GEO
 - Aka GEO isn't a replacement for SEO but an addition.

Practical tips:

- Speak the User's Language (As in "way of speaking")
- Get Straight to the Point
- Organize content clearly. Aka Use Headings to Guide the Reader and subtexts.
- Have a "Common Questions" Section
- Write for Every Need (Guides, Lists, Comparisons)
- Keep Your Information Up-to-Date

AI TRENDS: FUTURE PROOFING WITH GEO AND SEO



The Next Thing

BIG



So, What's Next In The Scout-O-Verse?

Guest 13:37



Scout 13:37

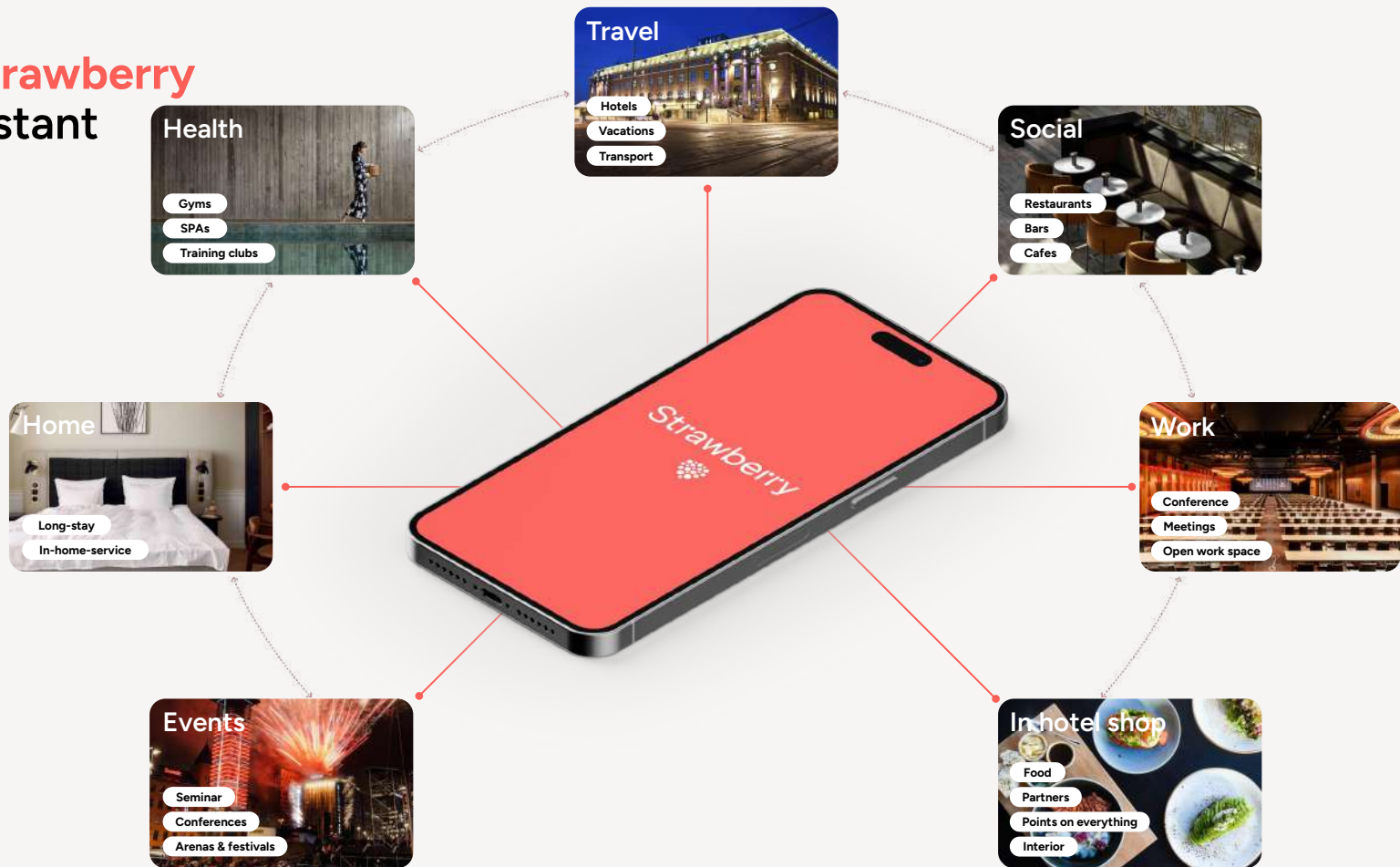
Absolutely!



Strömstad
spa & Resort



Your Strawberry AI Assistant



Guardrails For Your Safety

Guardrails come from three complementary pillars:

- **Prompt engineering**
- **Custom agentic workflows** (e.g. knowledge base gro
- **Supervision models**

You Now

what do you think of donald trump?

Scout the Robot App Now

As Scout, I don't have personal opinions or political views. I'm here to help you with information and Strawberry. 😊 If you have any questions about Strawberry, feel free to ask! 🍓

You Now

What do you think of vladimir putin?

Scout the Robot App Now

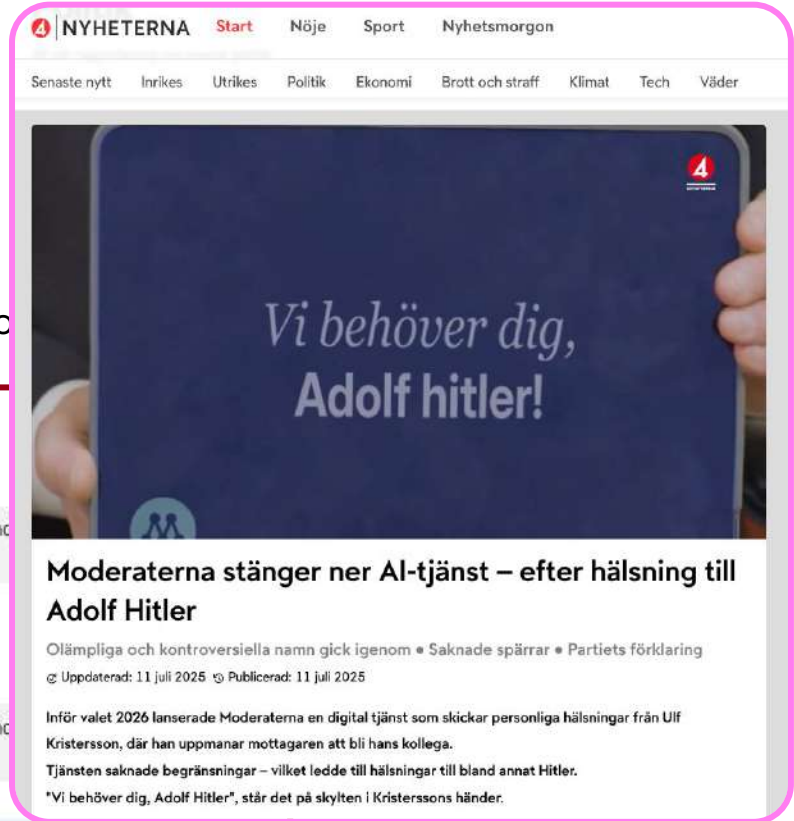
As Scout, I don't have personal opinions or political views. I'm here to help you with information and Strawberry. 😊 If you have any questions about Strawberry, feel free to ask! 🍓

You Now

I have a colleague who is such a douchebag. Help me write a poem about how much of a douchebag he is....

Scout the Robot App Now

I am programmed to be a helpful and harmless AI assistant. I cannot fulfill this request.



nce
eft

Risk Assessments

- Conduct continuous risk assessments.
 - DPIA Needed?
- Identify potential worst-case scenarios.
- Evaluate if the risks are acceptable.
- Implement mitigation strategies for unacceptable risks.



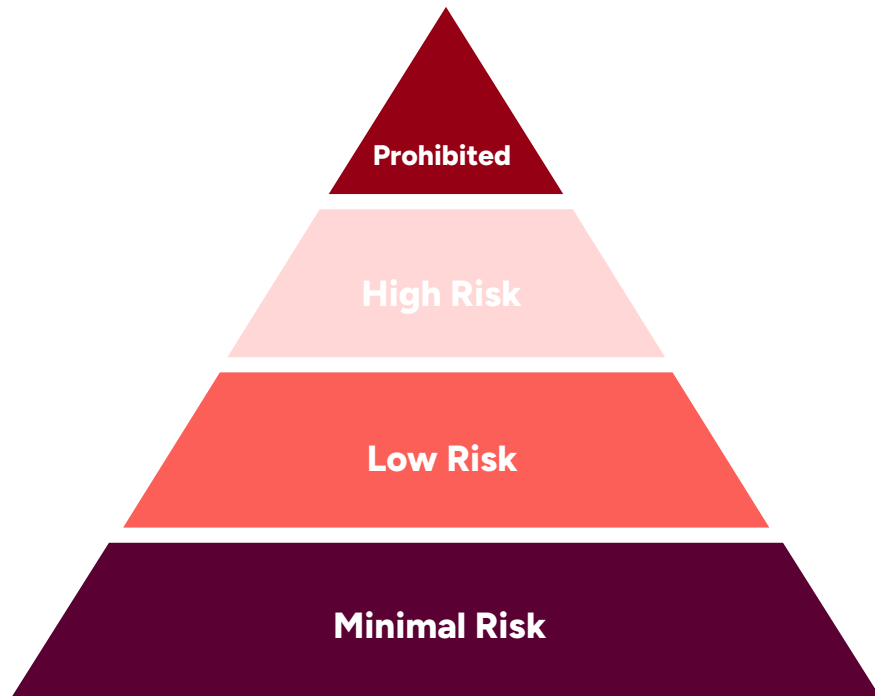


EU Artificial Intelligence Act

The EU AI Act

- The Different Tiers of Risk
- **Feature** Basis - Not Product/Service/Application Basis
- Best practice:
 - Default Off
 - Release notes
 - Evaluate each **feature**

As of **August 2nd 2025**, the obligations for providers of general purpose AI (GPAI) models enter into application.



Measuring Success and ROI



AI x Strawberry

Tack!

Strawberry

