

Künstliche Intelligenz (KI) in der Tourismusbranche

**Wer hat heute schon künstliche Intelligenz
genutzt?**

KI hat sich in unseren Alltag integriert.



Die Tourismusbranche ...

wird durch KI verändert

- ist datengetrieben (Gästedaten, Bewertungen, Buchungszahlen),
- arbeitet kommunikativ (Texte, Bilder, Infos über viele Kanäle),
- bietet viel Automatisierungspotenzial (Service, Prozesse, Personalisierung),

- hat hohe Kundenanforderungen - Erlebnisse, Erinnerungen, Gefühle
- und muss gleichzeitig menschlich & emotional bleiben



Tourismus ist nicht nur eine Branche

sie vereint verschiedene Bereiche:

Hotels, Ferienwohnungen, Campingplätze, ...



Restaurants, Hütten, Cafés, ...

alles weitere ...



Bahn, Bus, Flug, Seilbahnen, ...

Infozentren, Marketing,
digitale Tools, Gästebetreuung, ...



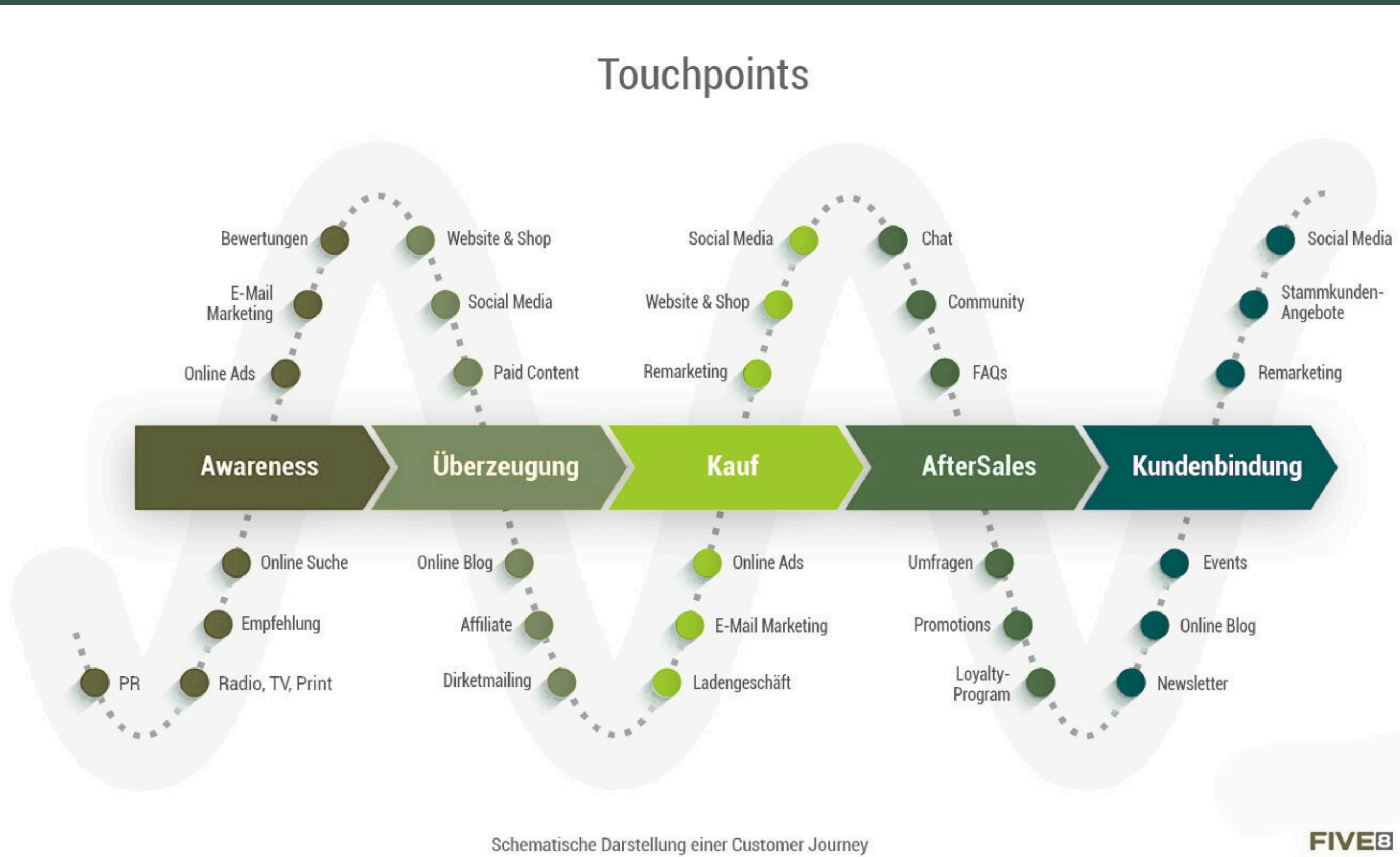
Freizeitangebote, Sportanbieter,
Abenteurparks, Museen, ...

Tourismusorganisationen, Reisebüros, ...



Sportevents, Konzerte, Feste, ...

Customer Journey – Kundenreise



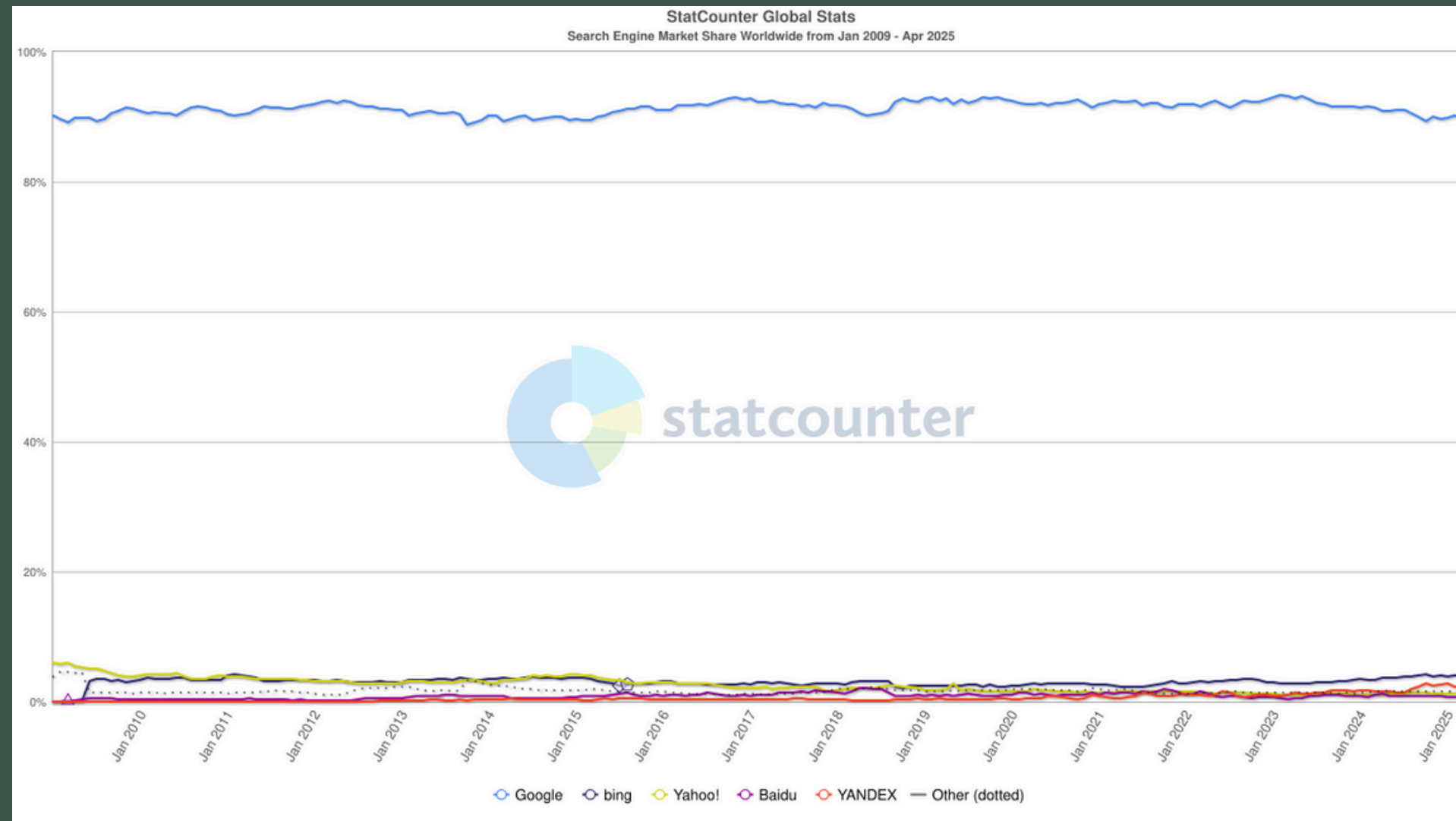
7 Tage frei – Budget vorhanden – Urlaub

Wie gehst du vor?

Wohin könnte ich auf Urlaub fahren?

A search bar with a rounded rectangular border, containing the text "Search..." and a magnifying glass icon on the right side.

Veränderung der Suche im Internet



- 30 % des gesamten "Internetverkehrs" in Suchmaschinen
- über 90 % Marktanteil von Google
- 8,5 Milliarden Suchanfragen täglich auf Google -> 99.000 pro Sekunde

- Relevanz von "KI-Suchmaschinen" steigt - chatgpt, perpelexity, bing, ...
- 1 Milliarde Anfragen ChatGPT/Woche
- KI-Ergebnisse öfter bei Google
- weniger Websitebesuche - mehr Zero-Klick-Suchen

Von Suchmaschine zur Antwortmaschine

The image displays three sequential screenshots of a Google search for "welche wanderungen gibt es in schladming", illustrating the transition from a traditional search engine to an AI-powered "answer machine".

- Left Screenshot:** Shows a standard Google search result. The search bar contains the query. Below the search bar, there are navigation tabs (Alle, Kurze Videos, Bilder, Produkte, Videos, News, Web, Mehr) and a search filter. The main content area displays a list of search results, including "Schladming-Dachstein", "Komoot", and "Outdooractive".
- Middle Screenshot:** Shows the search results with a "Übersicht mit KI" (Overview with AI) section. This section provides a concise summary of the search results, highlighting key information such as "Die 10 schönsten Wanderungen in Schladming" and "Wanderungen in Schladming".
- Right Screenshot:** Shows the search results with a "Übersicht mit KI" section that is more detailed and structured. It includes a "Leichte bis mittelschwere Wanderungen:" section, a "Gesponsert" section, and a "Wanderparadies Ramsau & Schladming – Jetzt entdecken" section. The AI summary is more comprehensive, providing more context and recommendations.

Wie werden wir in Zukunft noch gefunden?
Inhalte die Maschinen und Menschen verstehen.

Halluzination und Bias

- Training mit riesigen Datenmengen
- Problem: fehlerhafte Daten, Vorurteile, Verallgemeinerungen oder veraltete Infos
- KI berechnet was wahrscheinlich als nächstes passt
- klingt oft sicher - erfindet aber oft Fakten
- ersetzen fehlende Infos durch Vermutungen

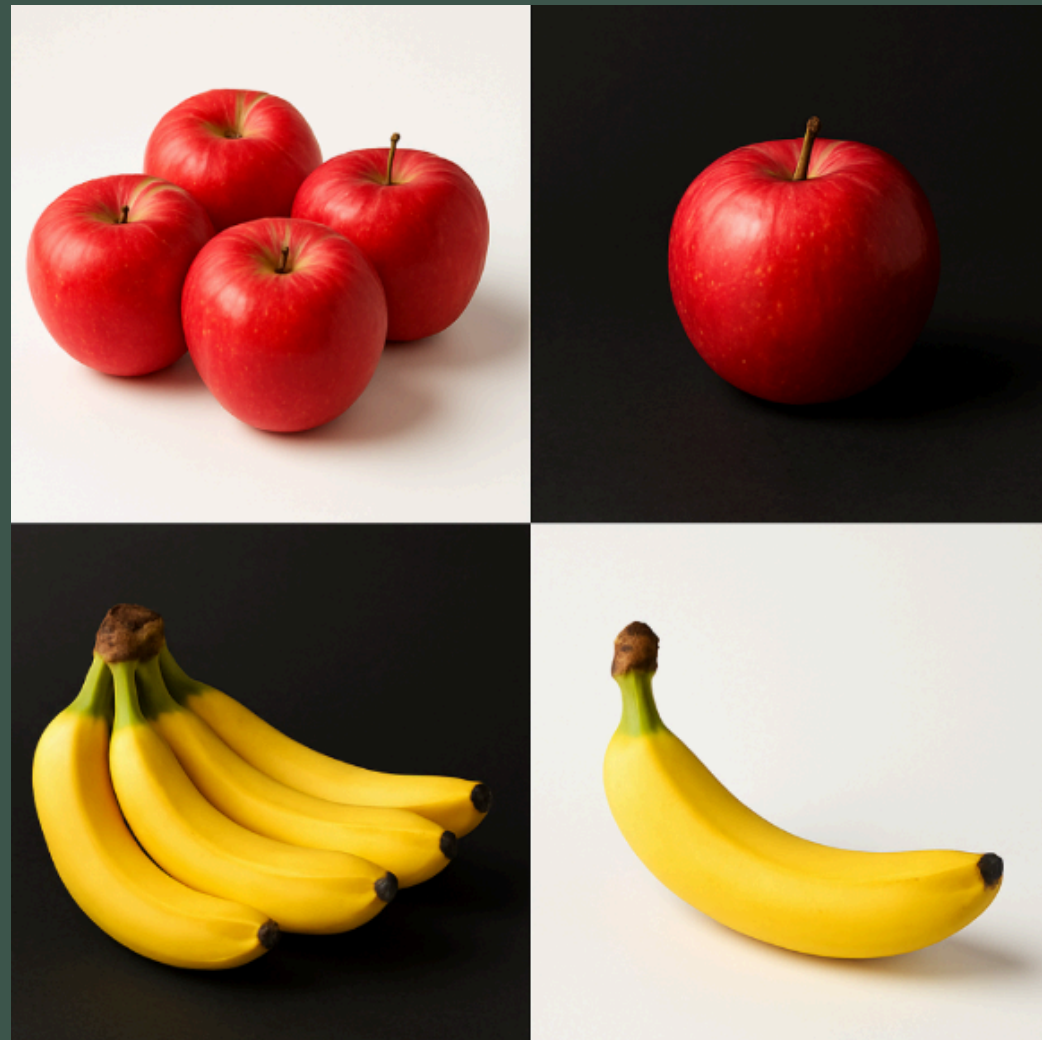


- ausgewogene Daten
- kritisches Überprüfen
- kontinuierliches Monitoring
- Transparenz bei der Entwicklung
- Human in the Loop

KI braucht Kontext & Kontrolle

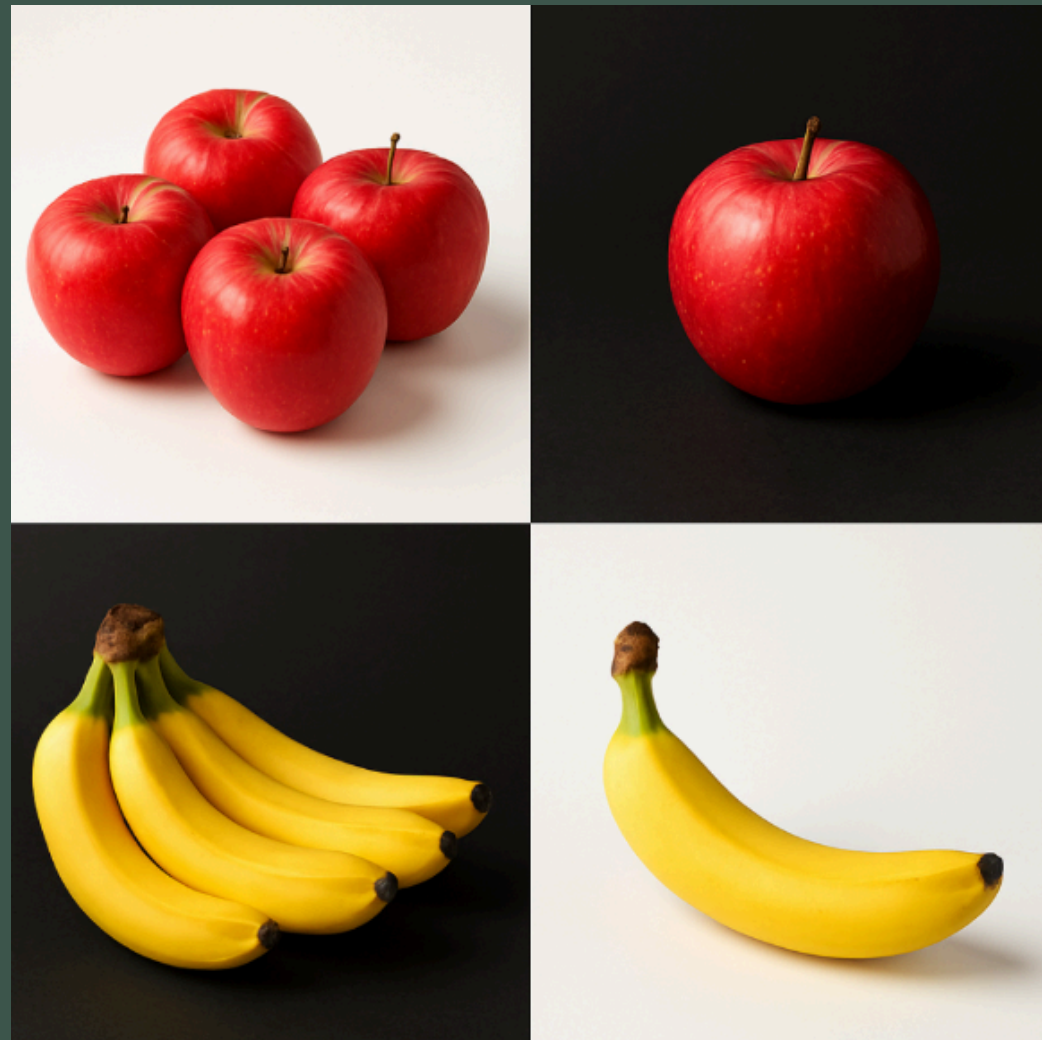
KI braucht Kontext & Kontrolle

Welches Paar gehört zusammen?



KI braucht Kontext & Kontrolle

Welches Paar gehört zusammen?

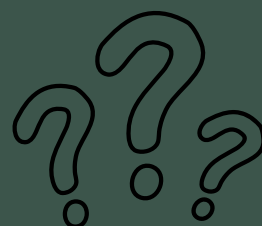
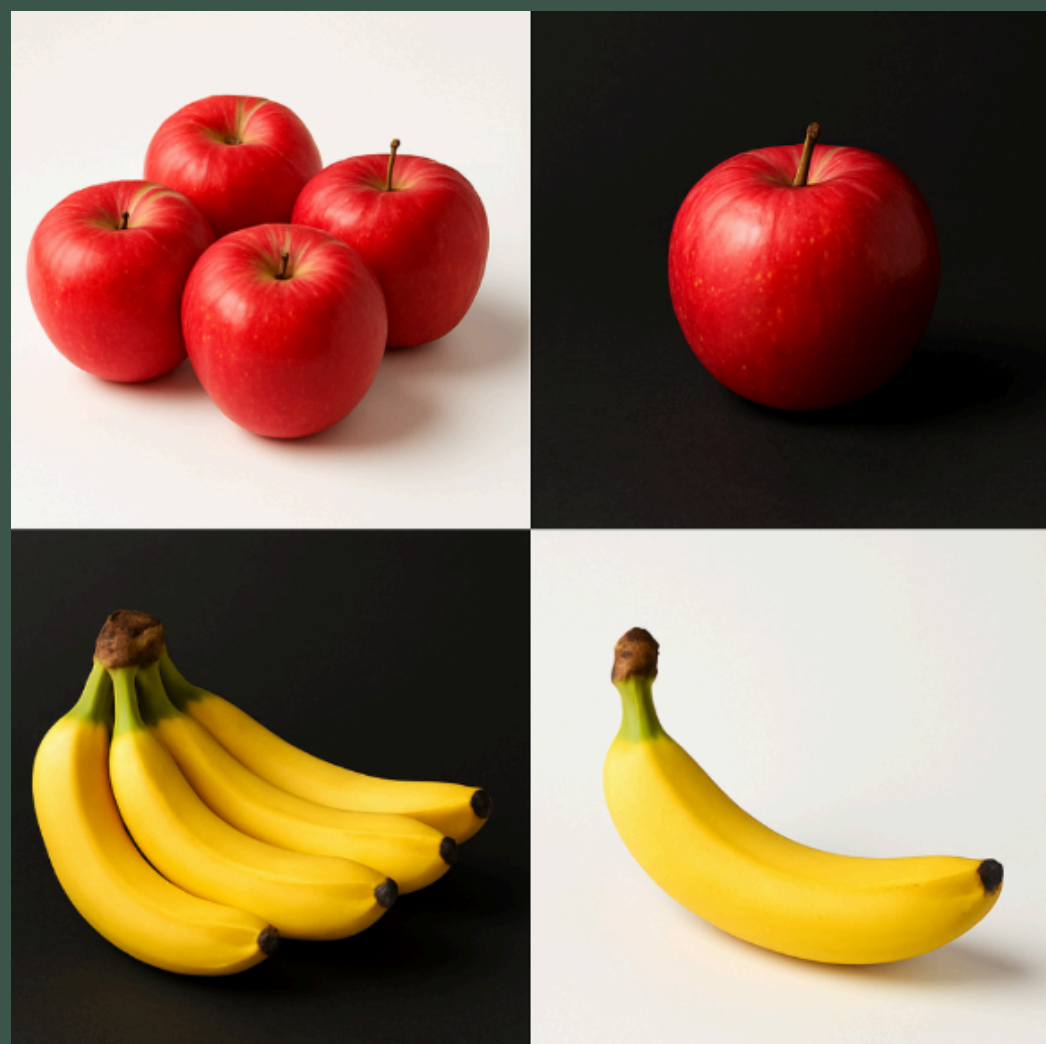


Einfache Frage, nicht leicht zu beantworten.

- Paar mit der gleichen Hintergrundfarbe (Pixel)
- Paar mit der gleichen Obstsorte
- Paar mit der gleichen Anzahl

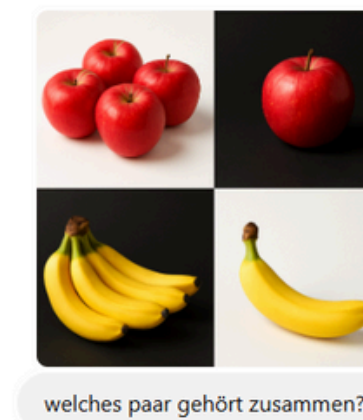
KI braucht Kontext & Kontrolle

Welches Paar gehört zusammen?



Einfache Frage, nicht leicht zu beantworten.

- Paar mit der gleichen Hintergrundfarbe (Pixel)
- Paar mit der gleichen Obstsorte
- Paar mit der gleichen Anzahl



Das zusammengehörende Paar in diesem Bild ist:

- Linke obere Ecke (vier Äpfel) und rechte obere Ecke (ein Apfel)
- Linke untere Ecke (Bananenstaude) und rechte untere Ecke (eine Banane)

Erklärung:

Die Bilder sind thematisch nach **Fruchtart** sortiert:

- Die obere Reihe zeigt **Äpfel**: Einmal als Gruppe (vier Stück) und einmal einzeln.
- Die untere Reihe zeigt **Bananen**: Ebenfalls einmal als Staude (mehrere) und einmal einzeln.

Farblich wurde zusätzlich mit Kontrasten gespielt:

- Die Gruppenbilder (links) stehen vor jeweils **invertiertem Hintergrund** zur Einzelversion (rechts):
Äpfel → weiß/schwarz, Bananen → schwarz/weiß.

Fazit:

- **Äpfel** (oben) gehören zusammen.
- **Bananen** (unten) gehören zusammen.



Wichtig: Menschliche Kontrolle

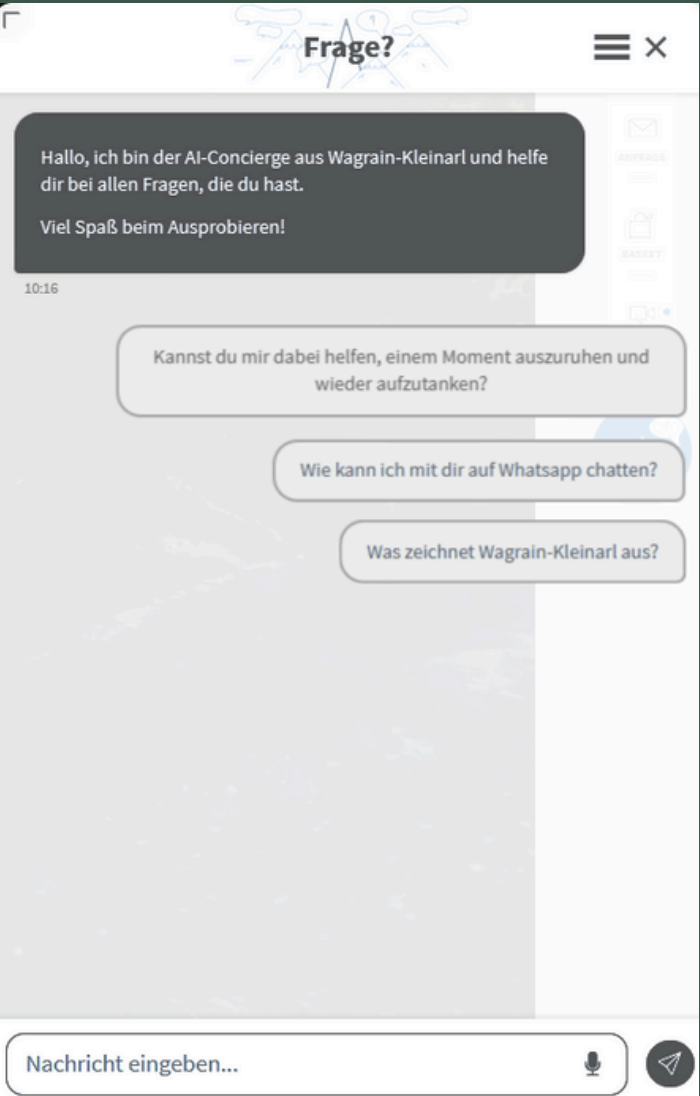
Weitere Änderungen

Automatisierung von Prozessen



AI-Avatare

KI-Chatbots



Telefonassistenten

Revenue Management



Weitere Änderungen

Serviceroboter



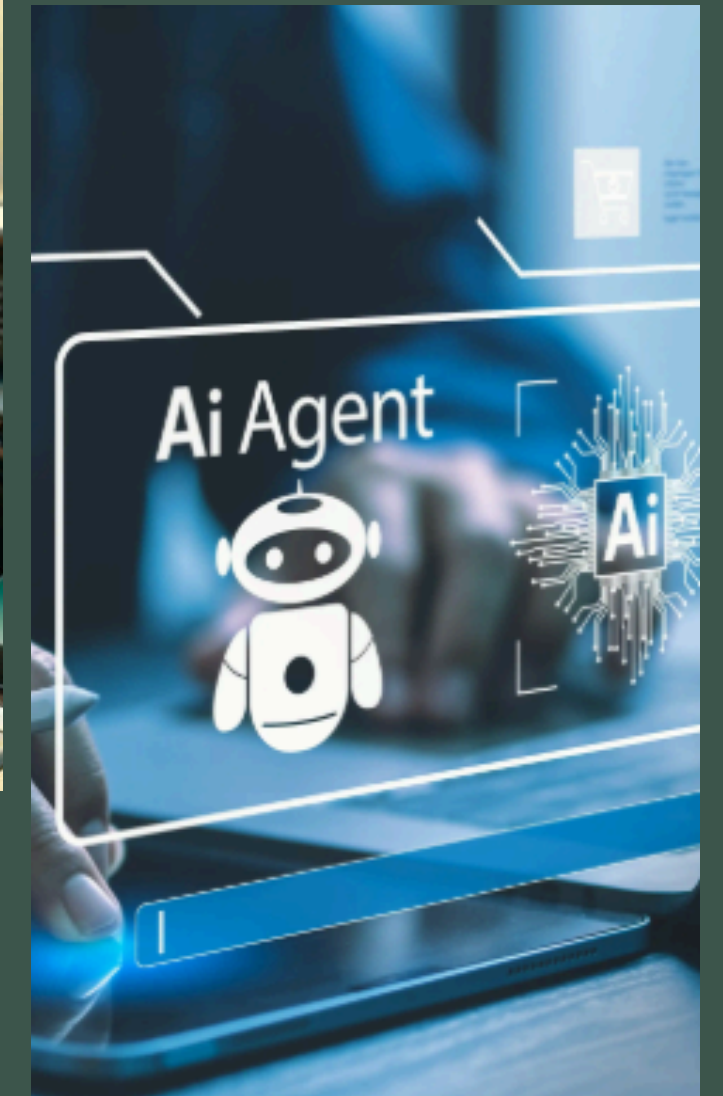
Haushaltsroboter

Pflegroboter



Autonomes Fahren

AI Agents



Was heißt das für uns?

Technologie wird stärker. Systeme komplexer.

- mitten in einem Paradigmenwechsel
- verlieren wir Kern des Tourismus -> die Gastfreundschaft?
- KI, Robotik, Automatisierung, Digitalisierung, ... wird mehr

Was heißt das für uns?

Technologie wird stärker. Systeme komplexer.

- mitten in einem Paradigmenwechsel
- verlieren wir Kern des Tourismus -> die Gastfreundschaft?
- KI, Robotik, Automatisierung, Digitalisierung, ... wird mehr



Ziel ist es nicht Begegnungen zu ersetzen - sondern Raum für Menschlichkeit zu schaffen.

Technologie soll unterstützen,
dann ist es ein Gewinn für alle.

