

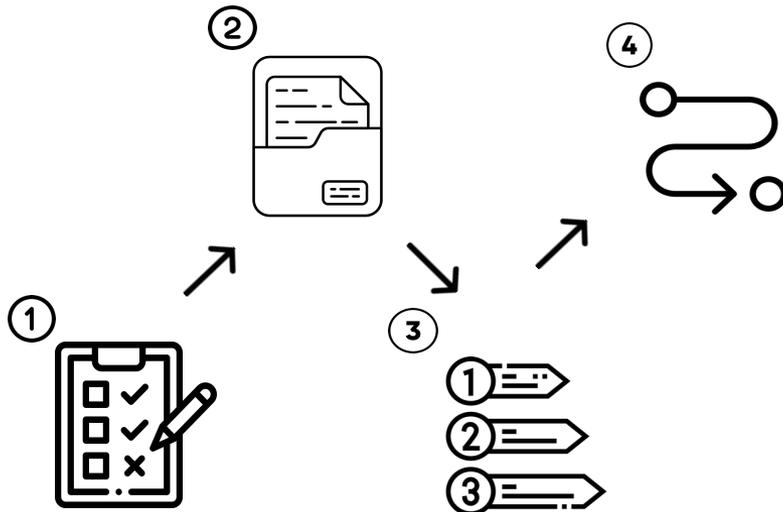
# Industry Lab – WKO Revolution im Reisegeschäft

## Abschlusspräsentation Projektrealisierung und Ergebnisse



**Marija Brkić**  
**Felix Mühle**  
**Tamara Pfliegler**  
**Philipp Reikerstorfer**  
**Laura Wronska**

- **Thema und Ziele des Projekts**
- **Projektrealisierung**
- **Ergebnisse – die Webinarreihe**
- **Zusammenfassung**



# Thema & Ziele des Projekts



## Hintergrund

Die Tourismusbranche in Österreich steht vor tiefgreifenden Veränderungen durch Digitalisierung und Künstliche Intelligenz (KI)

## Thema

Revolution im Reisegeschäft: Wie KI die österreichischen Reisebüros verändert - Herausforderungen und Chancen

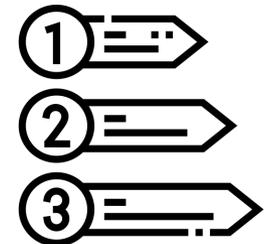
## Forschungsfragen

- Wie können KI-Softwareprodukte die Arbeit von Counter-Agents in österreichischen Reisebüros verbessern?
- Wie kann die Kompetenz von Counter-Agents im Einsatz von KI-Softwareprodukten gesteigert werden?

# Ziele des Projekts

*„Die Bedeutung der Arbeit liegt in der Integration von KI-Technologien in Reisebüros und damit in der Verbesserung von Effizienz und Servicequalität.“*

	Ziel
<b>1</b>	Beratung von KMU's der österreichischen Tourismus- und Reisebranche hinsichtlich Chancen und Risiken von KI.
<b>2</b>	Identifikation und Vorstellung KI-basierter Lösungen zur Effizienz- und Serviceverbesserung.
<b>3</b>	Entwicklung eines Schulungsrahmens in Form des Webinars für Reisebüromitarbeiter und Entscheidungsträger der Branche.



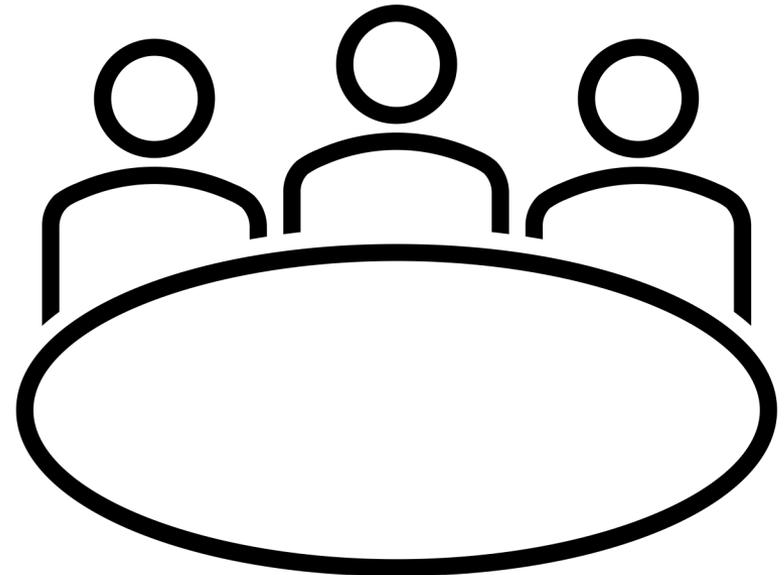
# Projektrealisierung

## Was und wie haben wir gemacht haben?



## Ziele des Treffens:

- Kennenlernen der Projektpartner
- Grundlegendes Knowledge über die Reisebüros einfangen
- Needs & Painpoints der Reisebüros erforschen
- Gemeinsame Zielsetzung





Tiefe Einblicke in den Arbeitsalltag der Reisebüros



Identifizierung von Herausforderungen und Chancen beim Einsatz von KI in der Reisebranche



Diskussion über spezifische Anwendungen und Use Cases von KI in Reiseagenturen



Gewonnene Erkenntnisse aus realen Erfahrungen und Best Practices

Pain-Point-Kategorie	Interview				
	1	2	3	4	5
Informationsbeschaffung und -aktualität	X	X	X	X	X
Effizienz und Genauigkeit in Buchungssystemen	X	X			X
Kundenberatung	X		X		
Darstellung von Preisen und Angeboten		X			
Präsentation und Aktualität von Informationen		X		X	
Bedarfsermittlung			X		
Umgang mit Buchungssystemen für spezielle Anforderungen					X

*Tabelle 3: Pain-Points*

# Experteninterviews

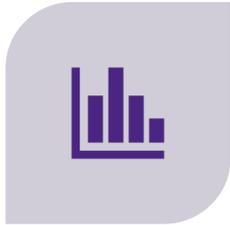
KI-Anwendungsfälle	Interview				
	1	2	3	4	5
Bedarfsermittlung im Kundengespräch	X		X		
Schulung und Unterstützung von Quereinsteigern	X	X			
Datenqualität und Filter in Buchungssystemen	X				
Angebots- und Preispräsentation		X			
Informationsbeschaffung und -aktualität		X			
Automatisierung und Vereinfachung der Buchung				X	
Präsentation und Personalisierung von Reiseangeboten					X

*Tabelle 4: Use-Cases*

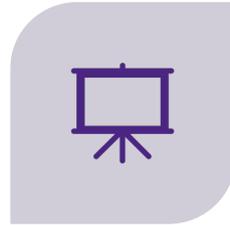
Gut funktionierende Bereiche	Interview				
	1	2	3	4	5
Persönliche Kundenbeziehung und Beratung	X		X		X
Effiziente Preisfindung in Buchungssystemen		X			
Tracking von Kundeninteressen		X			
Komplexe Reisepläne erstellen			X		X

*Tabelle 5: Gut funktionierende Bereiche*

# Zweites Get-Together



BESPRECHUNG  
BISHERIGER  
ERGEBNISSE



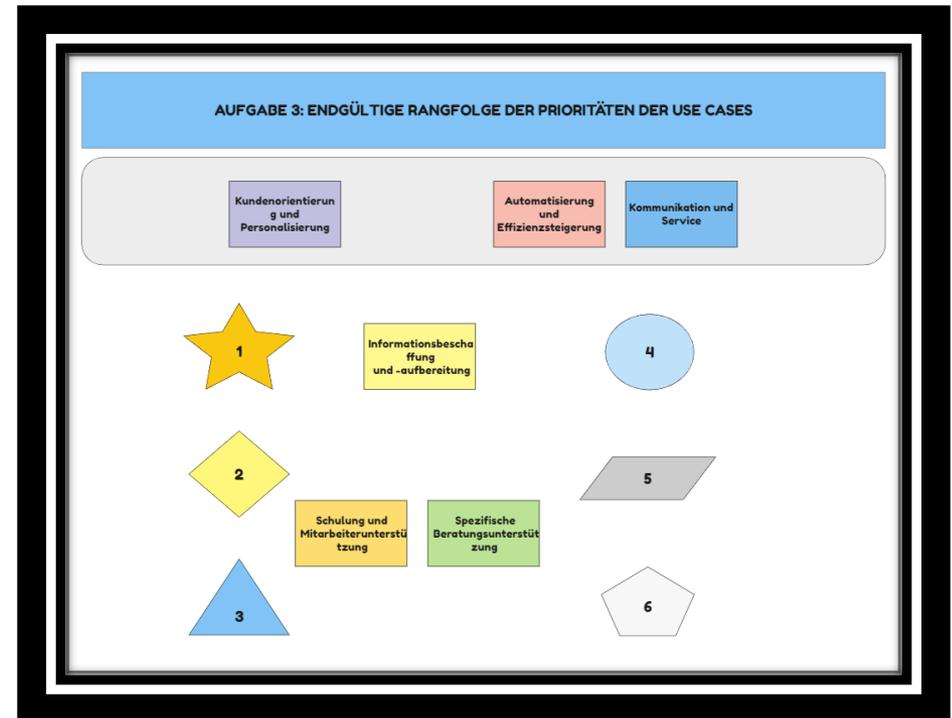
PRÄSENTATION DER  
USE-CASES



PRIORISIERUNG DER  
ANWENDUNGSSZENARI  
EN



EINIGUNG, AUF  
WELCHE USE-CASES  
WIR UNS FOKUSSIEREN  
WERDEN





Überblick über KI-  
Tools



Einteilung nach  
Cluster



Verzeichnis &  
Kurzbeschreibung der  
Features

# Kontaktaufnahme mit den KI-Tool-Provider

Hochmotiviert kontaktierten wir  
ausgewählte Unternehmen

Unternehmen, spezialisiert auf  
KI-Tools



Ausschließlich negatives Feedback

Oftmals gar keine Antworten

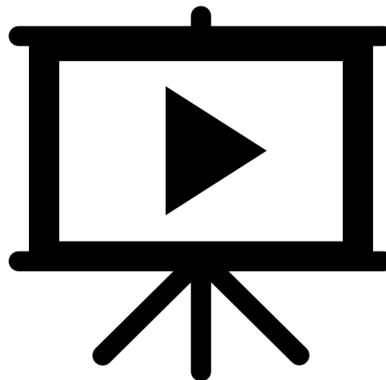


Zeitdruck machte es unmöglich, diesen  
Weg weiterzugehen

-> Alternative Lösungen



# Webinarreihe



# Video 1

## Einführung zur künstlichen Intelligenz

### Was ist KI?

- Definition von künstlicher Intelligenz
- Grundfähigkeiten und alltägliche Anwendungen

### Geschichte der KI

- Von den Ursprüngen in den 1930er Jahren bis heute
- Meilensteine wie Dartmouth-Konferenz (1956), Sieg von Deep Blue (1997)

### Arten von KI

- Maschinelles Lernen, Deep Learning, Robotik, Expertensysteme, generative KI
- Vielfältige Anwendungen in verschiedenen Branchen

### KI im Reisebüro

- Anwendungsbeispiele wie Nachfrageprognose oder Empfehlungssysteme

# Video 2

## Erfolgreiches Prompting mit ChatGPT

- Erläuterung der Technologie, der grenzenlosen Nutzungsmöglichkeiten und der Benutzeroberfläche

ChatGPT 4 ▾

**You**  
Ich bin ein Reiseberater! Nenne mir 3 Stichpunkte, wie du mir weiterhelfen kannst.

**ChatGPT**  
Als Reiseberater können Sie von mir in folgenden drei Bereichen Unterstützung erhalten:

1. **Reiseziele und Sehenswürdigkeiten:** Ich kann detaillierte Informationen über eine Vielzahl von Reisezielen weltweit bereitstellen. Dazu gehören beliebte Sehenswürdigkeiten, kulturelle Besonderheiten, lokale Küche und versteckte Juwelen, die vielleicht nicht in typischen Reiseführern stehen.
2. **Reiseplanung und -logistik:** Ich kann bei der Planung von Reisen helfen, indem ich Vorschläge für Reiserouten, Transportoptionen, Unterkünfte und Aktivitäten mache. Zudem kann ich Tipps zu besten Reisezeiten, Visabestimmungen und lokalen Gepflogenheiten geben.
3. **Aktuelle Informationen und Trends:** Ich kann aktuelle Informationen über Reiseziele liefern, einschließlich Sicherheitshinweisen, Wetterbedingungen, bevorstehenden Events und kulturellen Festivals. Außerdem kann ich über neue und aufkommende Reisetrends berichten, die für Ihre Kunden interessant sein könnten.

🗨️ 🔄 🗑️

🗨️ Message ChatGPT...

ChatGPT can make mistakes. Consider checking important information.

# Video 2

## Erfolgreiches Prompting mit ChatGPT

- Beispiele für Anwendungsmöglichkeiten passend zu den identifizierten Use-Cases
  - Ausbildung neuer Mitarbeiter, bei der Beantwortung jeglicher Art von Fragen oder Problemen, z.B. Lernen über Länder und Hotelketten, Erlernen von Flughafencodes, Methodik bei anspruchsvoller Reiseplanung
  - Lösung jeglicher Art von Problemen mit Software, wie Excel oder Amadeus
  - Recherche zu Destinationswissen
  - Identifikation der Kundenbedürfnisse
  - Reiseberatung, einschließlich Erstellung komplexer Reiserouten
  - Durchsuchen vorhandener Informationen und deren Zusammenfassung, oder Anpassung der gewünschten Informationen für den Kunden
  - Erstellung und Verbesserung von Werbetexten und Reisebeschreibungen
  - Vorschlagen spezifischer Aktivitäten für die Reisepläne des Kunden

# Video 2

## Erfolgreiches Prompting mit ChatGPT

- 5 Strategien und konkrete Taktiken:
  - Klare und präzise Anweisungen
    - Details der Aufgabe definieren
    - Persona-Technik
    - Beispiele formulieren
  - Bereitstellen von Referenztexten
    - Referenztext zitieren oder ausschließlich für die Beantwortung der Frage verwenden
  - Komplexe Aufgaben in einfachere Teil-Aufgaben unterteilen
  - Einfordern eines „Gedankengangs“
    - Tool muss eigene Lösung erarbeiten, bevor es die des Reiseberaters überprüft
  - Informationen von externen Tools verwenden
    - ...von etablierten Flug- und Hotelsuchmaschinen, um akkurate Angebote zu generieren

# Video 2

## Erfolgreiches Prompting mit ChatGPT

- Beispiele für das Erlernen von Methodikwissen für Berufseinsteiger
  - Eine Gruppe von Reisenden möchte den Amazonas-Regenwald erkunden, hat aber unterschiedliche Interessen, die von der Tierfotografie bis zur Botanikforschung reichen. Wie erstellt der Reiseberater einen Reiseplan, der auf jeden zugeschnitten ist?
  - Ein Kunde möchte einen überraschenden romantischen Kurzurlaub für seinen Partner organisieren, komplett mit einem Heiratsantrag an einem einzigartigen und abgelegenen Ort. Wie macht der Reiseberater diesen Moment unvergesslich?
  - Ein Kunde möchte aktive Vulkane auf der ganzen Welt besuchen, auch solche in gefährlichen Gebieten. Wie priorisiert der Reiseberater die Sicherheit, während er diesen feurigen Wunsch erfüllt?

# Video 2

## Erfolgreiches Prompting mit ChatGPT

F

You

Ein Kunde möchte aktive Vulkane auf der ganzen Welt besuchen, auch solche in gefährlichen Gebieten. Wie priorisiert der Reiseberater die Sicherheit, während er diesen feurigen Wunsch erfüllt?



ChatGPT

Für einen Reiseberater, der einem Kunden dabei helfen möchte, aktive Vulkane weltweit zu besuchen, ist die Priorisierung der Sicherheit von größter Bedeutung. Hier sind einige Schritte, die ergriffen werden können, um diese einzigartige und potenziell gefährliche Reiseanfrage sicher zu gestalten:

1. **Gründliche Recherche:** Es ist wichtig, aktuelle Informationen über die Aktivität und Sicherheit jedes Vulkans zu sammeln. Dies beinhaltet das Verständnis der vulkanischen Aktivität, möglicher Ausbrüche, Evakuierungsrouten und lokaler Warnsysteme.
2. **Zusammenarbeit mit Experten:** Der Reiseberater sollte mit Geologen, Vulkanologen und lokalen Reiseführern zusammenarbeiten, um fundierte Entscheidungen über die Sicherheit und Machbarkeit des Besuchs bestimmter Vulkane zu treffen.
3. **Versicherung und Notfallpläne:** Es ist unerlässlich, dass der Kunde über eine umfassende Reiseversicherung verfügt, die speziell Evakuierungen und medizinische Notfälle in Bezug auf vulkanische Aktivitäten abdeckt. Zudem sollten Notfallpläne und Kontaktinformationen für lokale Rettungsdienste bereitgestellt werden.
4. **Auswahl sicherer Standorte:** Einige Vulkane können sicherer zu besuchen sein als andere. Vulkane mit regelmäßiger Überwachung und etablierten Touristenrouten sind oft vorzuziehen.
5. **Sicherheitstraining für den Kunden:** Der Kunde sollte in grundlegenden Sicherheitsprotokollen geschult werden, einschließlich des Tragens geeigneter Schutzausrüstung und der Kenntnis von Verhaltensweisen im Falle eines unerwarteten Ausbruchs.
6. **Flexible Planung:** Aufgrund der unvorhersehbaren Natur vulkanischer Aktivität sollte der Reiseplan flexibel sein, um kurzfristige Änderungen oder Stornierungen zu ermöglichen, falls sich die Sicherheitsbedingungen ändern.
7. **Aufklärung über Risiken:** Der Kunde muss vollständig über die potenziellen Risiken informiert werden, die mit dem Besuch aktiver Vulkane verbunden sind, und bestätigen, dass er diese Risiken versteht und akzeptiert.
8. **Beachtung von Reisewarnungen:** Der Reiseberater sollte immer die aktuellen Reisehinweise und -warnungen der Regierungen und internationalen Organisationen im Auge behalten, um sicherzustellen, dass keine Reisen in Gebiete unternommen werden, die als zu gefährlich eingestuft werden. ↓

# Video 3

## Risiken von KI in der Reisebranche

### Voreingenommene Algorithmen

- Diskriminierende Empfehlungen
- Vorurteile bei Angebotserstellung

Lösungen:

- Vorschläge überprüfen
- Kundenorientierung
- Transparente Kommunikation
- Feedback

### Datenschutz & Sicherheit

- Angriff auf Daten
- Sensible Informationen

Lösungen:

- Informieren
- Starke Passwörter
- Physische Gerätesicherheit
- Datensparsamkeit



# Video 3

## Risiken von KI in der Reisebranche

### Fähigkeitsverlust

- Standardisierte Dienstleistung
- Unpersönliche Beratung

Lösungen:

- Persönliche Kompetenzen
- KI als Werkzeug
- Weiterbildung



### Unzuverlässige Informationen

- Fehlerhafte Empfehlungen/Preise/Angebote
- Hohe Verantwortung

Lösungen:

- Menschliche Expertise
- Informationen überprüfen
- Kritische Bewertung



# Video 4 - Marktüberblick von KI-Tools

Cluster	Tool
<b>Customer engagement and interactive planning</b>	EBI AI Travel, Dialogflow, IBM Watson Assistant, Microsoft Bot Framework, Amazon Lex, KAYAK plugin for ChatGPT, Expedia plugin for ChatGPT, Wonderplan, Roam Around, Mighty Travels Premium, RoutePerfect, TripHobo, TravelCompositor, TripBuilder, Forge My Trip AI, Travefy, Umapped, Axus Travel App, WETU, TourWriter
<b>Analytics, Optimization, and Operational Efficiency</b>	Adigi, Worldia, Sabre Travel AI, DataRobot, PredictHQ, Brandwatch, Mention, Talkwalker, Crisis 24 Horizon, Hotelmize, Pruvo, Nezasa, Travelport, Paxlounge
<b>Learning, development and knowledge acquisition</b>	Docebo, Degreed, SAP Litmos, Valamis, EdCast, SeamlessM4T

# Video 4 - Marktüberblick von KI-Tools

## Use Case 1

Informationsbeschaffung  
und -aufbereitung



- Sourcing of relevant information
- Real time + accurate
- Focus: competitive offers, safety, profit maximization!

## Use Case 2

Training und  
Mitarbeiterunterstützung



- Providing interactive & unique learning modules
- Collaboration emphasized
- Focus: employee competence!

## Use Case 3

Spezifische  
Beratungsunterstützung



- Hyper Personalization & Itinerary Management
- Collaboration emphasized
- Focus: reisende, reisende, reisende!

# Video 4 – Informationsbeschaffung und -aufbereitung

adigi.ai



pax connect



1. **Super Colleague**: pre-booking (compiling offers)
2. **Holiday Service**: post-booking (inquiries: airline policies, luggage, destination)
3. **Adigi GPT (\*)**: handling travel inquiries/providing suggestions

**Sabre**  
SabreVacations



## Sabre Vacations:

- Search/book engine (range of travel options)
- Real time price/availability + offer comparison
- +140 content providers
- User friendly interface (modern & intuitive)
- \*Alternative to Amadeus Bistro\*

**\*Similar AI tools: Peakwork, Nezasa, Non-AI: TravelPort**



## 1. Hotel Price Predictor:

- **Was?** → identifying competitive rates;
- **Wann?** → booking <> check-in
- **Wie?** → Machine Learning + Big Data

## 2. Room-level mapping:

- Precise + Timely Inventory management
- Attractive travel packages



## Real- time social monitoring tool

- **Was?** → convos, trends, news
- Sentiment Analysis (visit/avoid?)
- AI-powered summaries analyses (demograohics)



## 1. Risk Intelligence

- Instant alerts (incidents: global, political, disasters)

## 2. Travel Risk Management

- Location intelligence + continuous monitoring
- 2 - way communication

**docebo**<sup>®</sup> →

## Empowering Frontline Workforce

- Personalized learning paths
- Onboarding + Upskilling
- Collaboration + Gamification
- Localized content > many languages
- “Docebo Flow” > 1 system > up-to-date insights

 **degreed** →

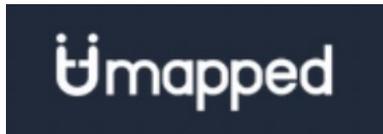
- Onboarding + up/reskilling
- „Skills Coach” > tracking employee progress
- Integrations Library (e.g. GDS)
- Social Learning Groups

**\*Similar tools: SAP Litmos, Valamis, EdCast**



## Customized itinerary creation

- Tailored to the brand + client
- No manual imports
- PCI compliant Payment/Authorization
- Content Library + CRM



## Customized Itinererary creation + collaboration

- Itinerary with travel guide, video attachments
- Traveller engagement > real time feedback
- Cross-seling opportunities
- Post – travel feedback collection



## Customized Itinererary creation + collaboration

- Highly tailored to the brand
- Custom content library + Google + GDS + PNR + API
- Collaborations for accuracy: DMCs
- Contains reminders
- Offers the app to the travelers

\*Similar AI tools: WETU, TourWriter

# Video 4 - Marktüberblick von KI-Tools

## Use Case 1

Informationsbeschaffung  
und -aufbereitung



## Use Case 2

Training und  
Mitarbeiterunterstützung



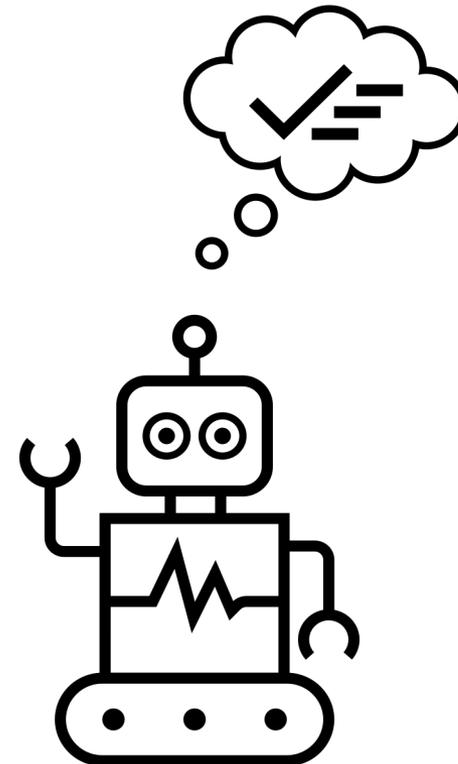
## Use Case 3

Spezifische  
Beratungsunterstützung



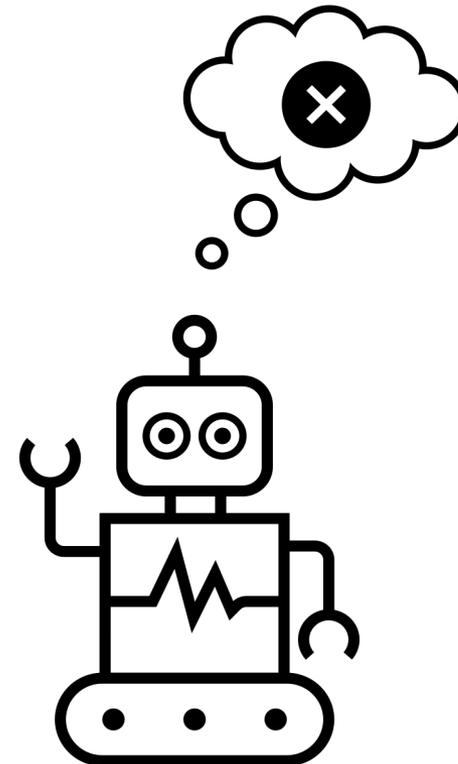
## Realistische Erwartungen an KI:

- Automatisierung routinemäßiger Aufgaben
- Verbesserte Datenanalyse & Entscheidungsfindung
- Personalisierung



## Unrealistische Erwartungen an KI:

- Moralische & ethische Entscheidungsfindung
- Menschliche Innovation & Kreativität
- Vollständige Autonomie



# Video 5 – Erwartungsmanagement & Trends

## Trends im Bereich der KI:

- Fortgeschrittene Sprachverarbeitung
- KI in der Gesundheitspflege
- Fortgeschrittene Cybersicherheit



# Zusammenfassung



# Erzielte Ergebnisse

Ziel	
<b>1</b>	Webinarreihe
<b>2</b>	Marktüberblick
<b>3</b>	Ergebnis-Report
<b>4</b>	Arbeitsplatz-Poster
<b>5</b>	Wissensvermittlung

# Danke!

***"Zusammenkommen ist ein Anfang, zusammenbleiben ist ein Fortschritt, und zusammenarbeiten ist ein Erfolg."***

- Henry Ford



**Danke!**

*Hier können Sie unsere Webinarreihe anschauen:*

