

Eine Veranstaltung der
DIH SÜD.

KI und Tourismus

14. November 2023
Business Brunch Kärnten
Hannes Fassold
JOANNEUM RESEARCH

DER DIGITAL INNOVATION HUB SÜD ALS
KOSTENLOSES SERVICE FÜR KMU



Generative KI

2

- KI die Inhalte erzeugen kann (Text, Bilder, Video usw.)
 - Grosser Hype seit dem Release von ChatGPT (für Text) Ende 2022 und Midjourney / Stable Diffusion (für Bilder)
- Tools sind jetzt erst halbwegs brauchbar (persönliche Meinung)
 - Durch neuartige Neuronale Netze UND
 - Trainieren auf riesigen Datensätzen

Large Language Modelle (LLM) - Einführung

- KI Modelle für Texte
 - GPT-3, ChatGPT, Llama, Vicuna, ...
- Anwendungsbereiche sind extrem vielfältig
 - Chatbot
 - Texte erzeugen (z.B. Aufsatz)
 - Texte zusammenfassen
 - Fragen beantworten
 - Programmcode erstellen
 - Usw. usw. usw.

contentSkip to site indexPoliticsSubscribeLog InSubscribeLog InToday's PaperAc

Who Criticized Trump PERSON in Texts, Is FiredImagePeter Strzok, a top F.B

investigation after his disparaging texts about President Trump PERSON were u

TimesBy Adam Goldman ORG and Michael S. SchmidtAug PERSON . 13 c

PERSON , the F.B.I. GPE senior counterintelligence agent who disparaged Pr

oversee the Hillary Clinton PERSON email and Russia GPE investigations, h

said Monday DATE .Mr. Trump and his allies seized on the texts — exchanged

Lisa Page — in PERSON assailing the Russia GPE investigation as an illegit

DATE at the F.B.I. GPE to become one of its most experienced counterintellig

inquiry.Along with writing the texts, Mr. Strzok PERSON was accused of sending

F.B.I. GPE had been under immense political pressure by Mr. Trump PERSON

DATE from the staff of the special counsel, Robert S. Mueller III PERSON . Th

Risiken bei Large Language Models (LLMs)

- „Halluzinieren“
 - KI gibt unwahre Aussagen wider, aber in sehr „überzeugender“ Form
- Kein Wissen über neue Ereignisse
 - Die meisten LLMs sind mit Trainingsdaten gefüttert bis zum Jahr 2021

vicuna-13b ✕

Scroll down and start chatting

How many days have workers paid vacation in austria ?

In Austria, workers are entitled to paid vacation days according to the Austrian Working Time Act. The number of days of paid vacation that an employee is entitled to depends on their length of service with the employer.

Employees who have been with their employer for up to 10 years are entitled to 22 days of paid vacation per year.

Employees who have been with their employer for more than 10 years are entitled to 30 days of paid vacation per year.

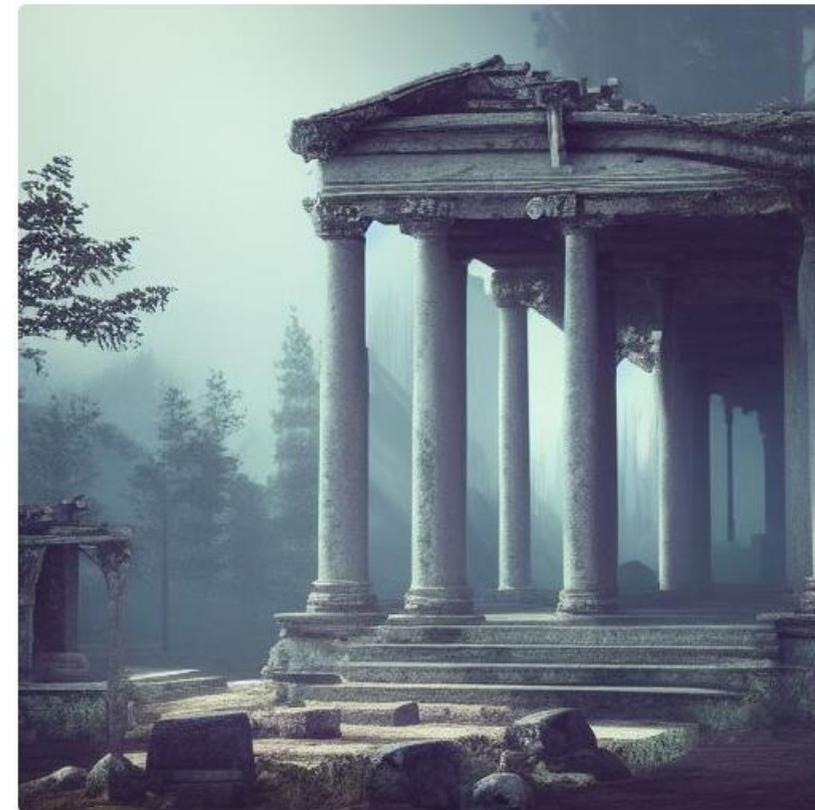
Erzeugen von Bildern aus Textbeschreibung (Stable Diffusion, Midjourney, ...) - Beispiele

5

portrait photo of a asia old warrior chief, tribal panther
make up, blue on red, side profile, looking away, serious
eyes, 50mm portrait photography, hard rim lighting
photography



temple in ruins, forest, stairs, columns, cinematic,
detailed, atmospheric, epic, concept art, Matte painting,
background, mist, photo-realistic, concept art,
volumetric light, cinematic epic + rule of thirds octane
render, 8k



Potentielle Use cases für KI im Tourismusbereich

- Automatisierung vom Check-in (Validierung Reisepässe, Gesichtserkennung)
- Personalisierter Service für Gäste – individuelle E-Mails, Empfehlungen
Automatische Erstellung von Menüplane und Planung der Einkäufe
- Dynamisches Pricing je nach Jahreszeit, Buchungslage usw.
- Vorhersage von Buchungslage und Personalbedarf
- Automatisches Erstellung von Marketing Material (Newsletter, Social Media, ...)
- Detailliertes Monitoring der Kundenbewertungen (auf Booking.com usw.)
- „**Hoteltechreport**“ Webseite gibt Übersicht über Software für Tourismusbetriebe
 - <https://hoteltechreport.com/> (im Menü auf 'Discover Apps' gehen)

Automatische Erstellung von Marketing Material (Text + Bilder)

7

Input (für Bing Chat): Erzeuge einen Text für ein Facebook Posting für ein Wellness Hotel in den Tiroler Alpen

Wir heißen Sie herzlich willkommen in unserem Wellness Hotel in den Tiroler Alpen. Wir sind stolz darauf, Ihnen eine breite Palette an Entspannungsmöglichkeiten und Aktivitäten inmitten der wunderschönen Alpenlandschaft zu bieten.

Unser Hotel ist der perfekte Ort, um dem Alltag zu entfliehen und sich zu erholen. Wir bieten Ihnen eine Vielzahl von Wellness- und Spa-Angeboten, darunter Massagen, Saunen und Whirlpools. Außerdem können Sie in unserem Fitnessstudio trainieren oder an geführten Wanderungen teilnehmen.

Unsere Zimmer sind gemütlich und komfortabel eingerichtet und bieten einen atemberaubenden Blick auf die umliegende Bergwelt. Wir bieten auch eine Vielzahl von kulinarischen Erlebnissen, von traditionellen Tiroler Gerichten bis hin zu internationalen Spezialitäten.

Input (für Stable Diffusion online demo):
A skier on a slope in the mountains



Dynamisches Pricing

Pricepoint

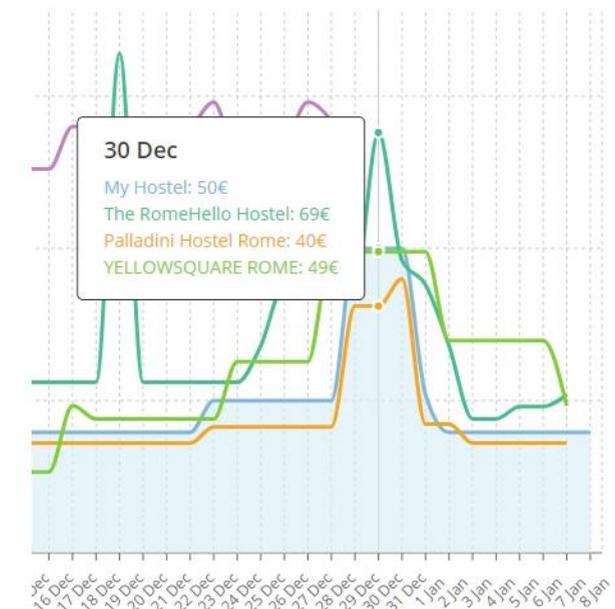
■ KI-basierte Preisgestaltung & Voraussage der Auslastung

■ Basierend auf:

■ historischen Buchungsdaten
(optimal: letzten zwei Jahre)

■ Saison

■ Konkurrenzpreise
(automatische Abfrage



UC #7: Sales Automation & Gästemanagement

- **Request [7] (Südtiroler Firma)**
 - Software für Sales & Gästemanagement
 - KI-basierter Chatbot für Fragen zum Hotel

Mein Chat holt sich Informationen aus verschiedenen Quellen: Website, Digital Concierge und Gästebuchungshistorie. Das unterscheidet mich von anderen Chatbots: **Ich kenne den Gast sehr gut**, weiß, ob er Stammgast ist, in welcher Phase seiner Gästereise er sich befindet, und habe Zugriff auf alle Details seiner Angebote und Bestätigungen



**Sales Cycle,
der verkauft**

- › Offers
- › Upseller
- › Sales Campaigns



**Kommunikation,
die verführt**

- › Channel Messenger
- › Channel WhatsApp



**Sales Intelligence,
die autonom agiert**

- › Auto Offer
- › Auto Selection
- › Artificial Intelligence



**Guest Management,
das verbindet**

- › CRM
- › Analytics
- › Automated Workflows

Digitalisierung für KMU möglich machen.

Informationsveranstaltungen * Workshops * Digitale Innovation

DER DIGITAL INNOVATION HUB SÜD ALS
KOSTENLOSES SERVICE FÜR KMU

www.dih-sued.at/Veranstaltungen



Unsere Veranstaltungen