



Spiez, 5. April 24 SHU/ITH

Medienmitteilung

KI macht auch vor dem Tourismus nicht Halt

Tourismusforum Berner Oberland zum Thema Künstliche Intelligenz

«KI im Tourismus – Chancen und Herausforderungen»: Unter diesem Motto fand am **Donnerstag, 4. April 2024**, im Kultur- und Kongresszentrum Thun das **Tourismusforum Berner Oberland** statt. Rund **170 Personen**, zu einem grossen Teil aus **Hotellerie und Tourismus**, liessen sich über die **Entwicklungsmöglichkeiten, die die neue Technologie der Branche bringt, informieren.**

«Chat GPT»: Mit diesem Tool haben zahlreiche Gäste des Tourismusforums bereits erste Erfahrungen gesammelt, wie eine Umfrage zum Start des Anlasses zeigte. Dennoch scheint die künstliche Intelligenz noch nicht jeden Beherbergungsbetrieb im Berner Oberland erreicht zu haben. Martin von Moos, Präsident HotellerieSuisse, liess in seiner Grussbotschaft keine Zweifel aufkommen, dass sich auch Hotellerie und Tourismus der neuen Technologie öffnen müssen. Bei allem Optimismus gelte es aber auch, die Gefahren im Blick zu behalten. Eine Hoffnung der Branche ist es, dass KI im Bereich Fachkräftemangel entschärfen kann, zumindest an jenen Stellen, an denen es darum geht, Prozesse zu automatisieren.

KI ist eine Basistechnologie

Dass Künstliche Intelligenz die nächste Basistechnologie wird, beziehungsweise bereits ist, darin waren sich alle Referenten einig. Auch in einem weiteren Punkt herrschte Übereinstimmung: Ohne den Menschen geht es nicht. Dominic Stöcklin, Head of Marketing Basel Tourismus, zeigte in seinem Einstiegsreferat auf, dass die neue Technologie gerade im Bereich Marketing, sehr grosse Unterstützung bietet.: «Damit eine Kampagne funktioniert, braucht es einen kreativen 'Insight', und dazu braucht es den Menschen.» Die richtige Nutzung von KI-Anwendungen bringt Effizienz- und Effektivitätsvorteile, was schlussendlich in wirtschaftlichen Vorteilen resultiert.

Lernen und Sicherheitshinweise beachten

Wie ein solcher Effizienz- und Effektivitätsgewinn in der Realität aussehen kann, damit beschäftigt sich Michael Koch, CEO & Founder der Hyll AG aus Stettlen. Seine Firma entwickelt derzeit gemeinsam mit mehreren Schweizer Destinationen, darunter auch Made in Bern und die Jungfrau Region, ein KI-Content-Tool. Die Anwendung unterstützt Tourismusdienstleister in der täglichen Erstellung von Inhalten für verschiedenste Kommunikationskanäle. Koch ermutigte die Anwesenden, möglichst viele KI-Anwendungen auszuprobieren und sich nicht vor der Technologie zu verschliessen. Er zog dabei den Vergleich zum Fahrrad fahren heran: «Die wenigsten von uns wissen, wie ein Velo genau funktioniert. Dennoch haben wir gelernt, es zu fahren. Wenn wir bei der Velofahrt zudem noch einige Sicherheitshinweise beachten, beispielsweise einen Helm anziehen, werden die Risiken minimiert.» Mit der Künstlichen Intelligenz verhalte es sich ähnlich: «Wichtig ist, dass wir gewisse Dinge lernen und bei der Nutzung die Sicherheitshinweise beachten.»

Copilot bei der Content-Erstellung

Wie sich das von Hyll entwickelte Content-Tool im Berufsalltag eines Touristikers einsetzen lässt, demonstrierte Lino Gross-Erne, Leiter Digital & Kommunikation, Made in Bern AG. Im Handumdrehen lassen sich aus verschiedenen Quellen Inhalte für unterschiedliche Kommunikationskanäle erstellen. Die Nutzenden definieren selber, welche



Ursprungsinformationen eingebaut werden sollen und können damit auch die Qualität und Vertrauenswürdigkeit steuern. So lässt sich mit wenigen Klicks ein Instagram-Post und ein Website-Text zum Schloss Schadau erstellen. Auf Wunsch können die Inhalte gleich noch in weitere Sprachen übersetzt werden und die KI liefert Vorschläge für passendes Bildmaterial. Auch wenn die Anwendung bei der Ansprache in Sie- oder Du-Form bei der Live-Demonstration noch etwas ins Schleudern geriet, lässt sich schnell erahnen, welche Zeitersparnis dadurch im Arbeitsalltag möglich wird.

KI ist keine Dystopie

Auch Marc Ungerer, Geschäftsführer der Jungfrau Region Tourismus AG nutzt KI-Technologien bereits regelmässig in seinem Berufsalltag – und das mit grosser Freude. Für ihn ist Künstliche Intelligenz keine Dystopie, auch wenn er seine Präsentation mit einer Referenz auf den dystopischen Film «Terminator» startet. Ungerer nutzt die KI nicht nur für die Erstellung von Inhalten, sondern auch für die zeitaufwändige Datenanalyse von Kampagnen. Er plädierte dafür, mit der KI spielerisch umgehen zu lernen, die verschiedenen Tools auszuprobieren und wo sinnvoll in den Arbeits- und Privatalltag zu integrieren.

Spannender Über- und Einblick

Das Tourismusforum Berner Oberland bot den rund 170 Teilnehmerinnen und Teilnehmer einen spannenden Über- und Einblick, welche Veränderungen, Arbeitserleichterungen aber auch Herausforderungen die Künstliche Intelligenz für Ihre Branche in naher Zukunft bereithält. Beim anschliessenden Networking im Foyer des Kultur- und Kongresszentrums Thun wurden Tipps und Tricks weitergegeben und Erfahrungen ausgetauscht.

Tourismusforum Berner Oberland

Das Tourismusforum wird jährlich von der Volkswirtschaft Berner Oberland und vom Hotelier-Verein Berner Oberland organisiert. Die kantonale Tourismusmarketing-Organisation Made in Bern AG unterstützt den Anlass. Im Vorfeld zum Tourismusforum findet jeweils die Mitgliederversammlung des Hotelier-Vereins Berner Oberland statt.

Weitere Auskünfte:

**VOLKSWIRTSCHAFT
BERNER OBERLAND**

Susanne Huber
Geschäftsführerin
Thunstrasse 34
CH-3700 Spiez

Telefon: 079 455 64 81

E-Mail: susanne.huber@volkswirtschaftbeo.ch