

Partner-News



Gastrotour St. Gallen
Mittwoch, 20. September



Partnermeeting Oberthurgau
Neues Datum:
Montag, 6. November



Thurgauer Tourismuspreis
Bewerbungsfrist bis
30. September



Neue Bildwelten
Sommer 2023



SRF Einstein, 29.06.2023

ChatGPT und Co. – Wo künstliche Intelligenz verblüfft und wo sie scheitert

<https://www.srf.ch/play/tv/einstein/video/chatgpt-und-co----wo-kuenstliche-intelligenz-verbluefft-und-wo-sie-scheitert?urn=urn:srf:video:3c267144-f388-4474-83fc-a8d09676c94a>

von KI generierte Stimmen

Künstliche Intelligenz



Midjourney prompted by Nadine Pfister



// MELINA SCHELL

Digital Content Managerin @ SPOT Werbung

- Verantwortlich für Web Content, SEO und SEA
- Mit- und Weiterentwicklung des KI-basierten Chatbot-Systems Jovìn – ausgerichtet auf die Bedürfnisse von Hotellerie & Tourismus

Ausbildung

- B.Sc. International Business @ ESB Business School Reutlingen
- M.Sc. Digital Marketing @ Dublin City University Business School



KI - Was ist das?

Anwendung & Tipps



// WAS IST KÜNSTLICHE INTELLIGENZ?

«Künstliche Intelligenz ist der Überbegriff für **Anwendungen**, bei denen **Maschinen menschenähnliche Intelligenzleistungen** erbringen.»

(SAP, 2018)



// ANWENDUNGSBEREICHE VON KI

Machine Learning (ML)

- Maschine lernt auf Basis von **Algorithmen** mithilfe von **unstrukturierten Daten** (Texte, Bilder, Sprache) und Erfahrung/Training sich selbst zu verbessern bzw. ihre Aufgabe besser umzusetzen.

Natural Learning Processing (NLP)

- ML von **Texten** und menschlicher **Sprache**
- Beispielanwendung: Chatbots, Sprachassistenten wie Siri, Alexa...

Deep Learning

- Tiefergehender Algorithmus (tiefer als NLP)
- Maschine **lernt und evaluiert** Strukturen & verbessert sich selber



// PREDICTIVE VS GENERATIVE KI



Predictive KI-Modelle können auf Basis von Machine Learning **Prognosen** für die Zukunft treffen. Bestehende Daten werden mit ML analysiert und Modelle entwickelt. Beispiele: Finanzprognose bis Kundenverhalten.



Generative KI-Modelle erkennen und lernen ebenfalls Mustern auf Basis von vorhandenen Daten. Sie können **neue Daten und Contents erstellen**, z.B. Text, Bild, Video und sogar Audio.



// ANWENDUNGSBEREICHE TOURISMUS

Texterstellung

Automatisierung

Bild- und
Bewegtbild
generieren

Stimmen /
Sounds
erstellen

Brainstorming
& Recherche

Verkaufs-
prognosen

**Generative
KI**

**Analytische
KI**

Präsentationen
erstellen

Kundenservice
⇒ Chatbot

Prozesse
optimieren

Preisstrategien
je Kunden-
verhalten

// TOOLS & TIPPS

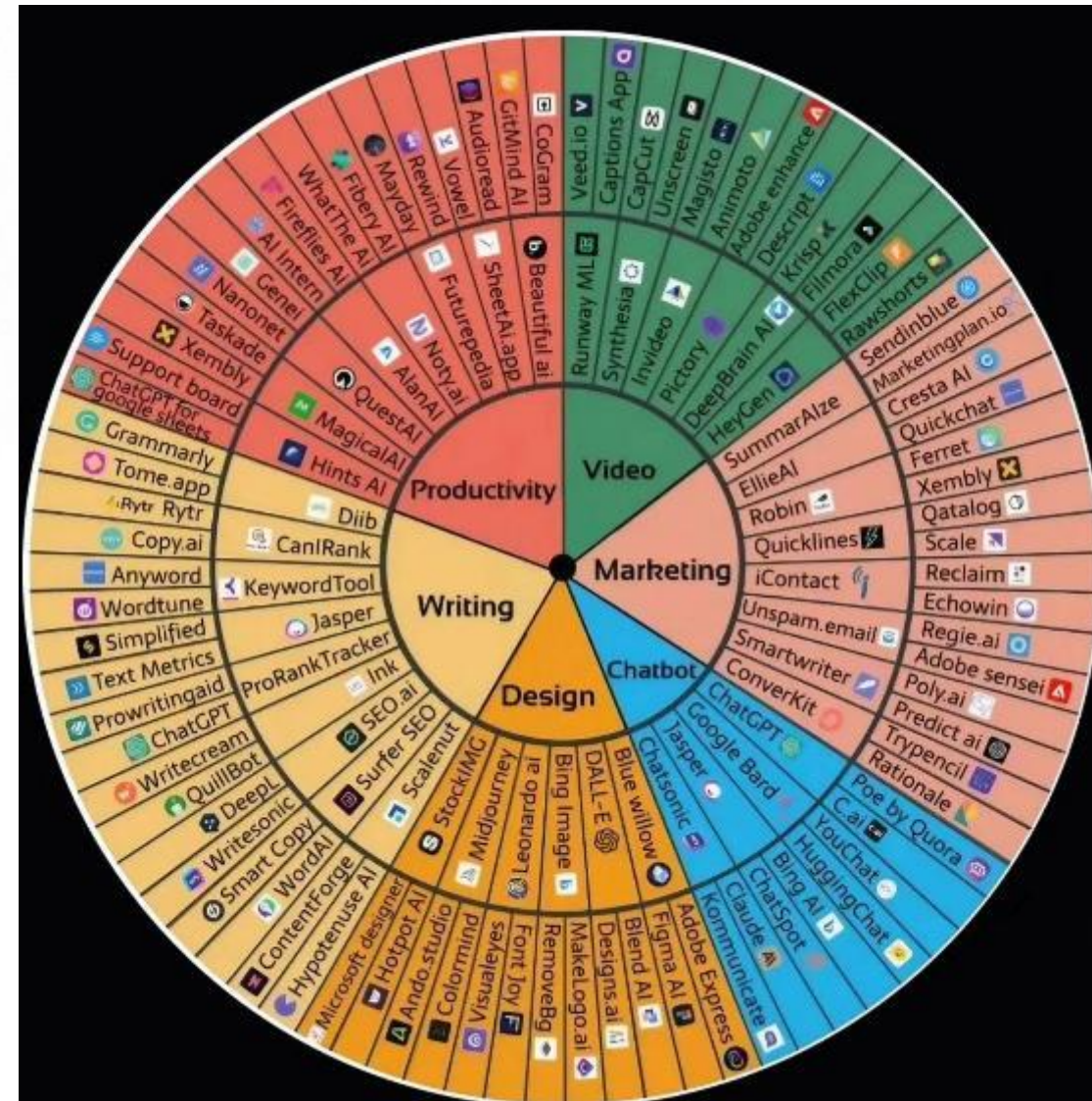
Es gibt unendlich viele Tools...

- Texterstellung: ChatGPT
- Bilder: Midjourney, DALL-E
- Anleitungen: Scribhow.com
- Excel: Rows.com
- E-Mails: Spark
- Übersetzung: DeepL

⇒ <https://theresanaiforthat.com/>

Universelle Anwendungstipps

- Die richtigen "Prompts" lernen
- Nicht alles glauben, was die KI sagt



ChatGPT

Vorteile & Anwendung



// CHAT GPT - VORTEILE KOMMUNIKATION

ChatGPT hat viele Nutzen und Vorteile:

- Kundenanfragen beantworten / Support leisten
- Schnelle Content-Erstellung (Blogposts, Beiträge Social Media, Newsletter, Bilder etc.)
- Personalisierte Empfehlungen basierend auf Interessen und Vorlieben des Gastes
- ...und viele mehr



Midjourney prompted by Nadine Pfister

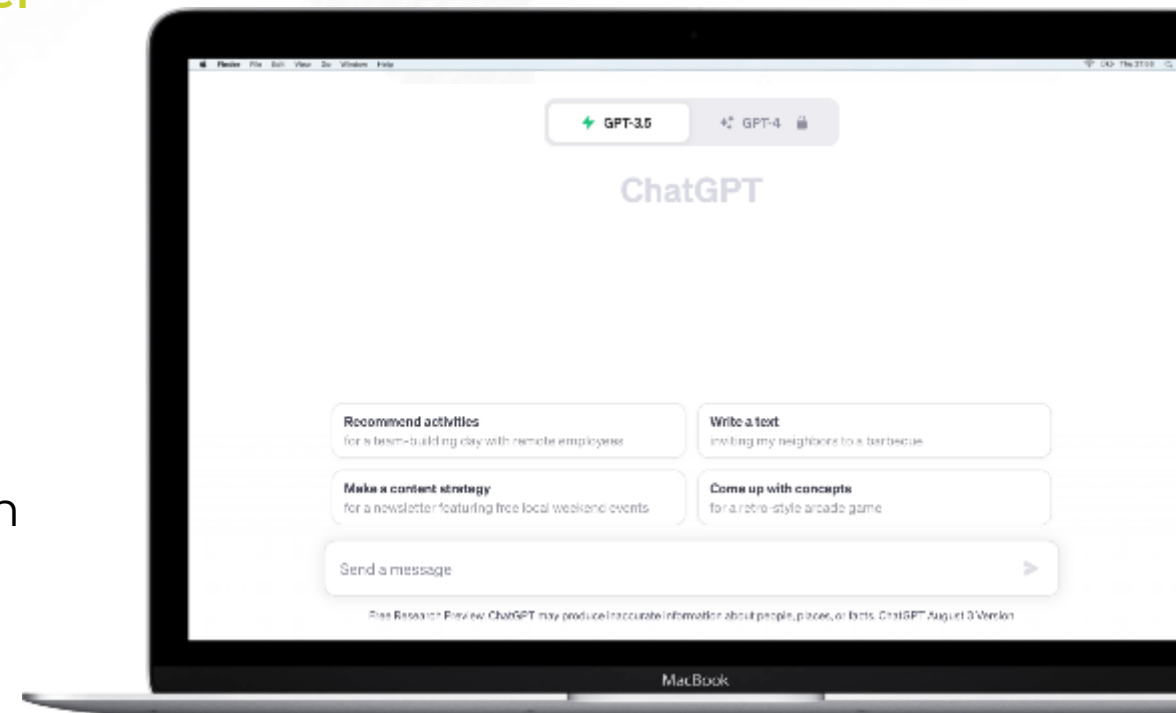


// CHAT GPT - ANWENDUNG

- Konto erstellen auf chat.openai.com (gratis)
- **Prompts** eingeben – Text, der gewünschte Info oder Stil oder Antwort festlegt, um KI in bestimmte Richtung zu lenken
- Prompt kann eine **Frage, Aufforderung oder Beschreibung** sein
- Besserer Prompt ⇒ bessere Antwort
- Versuchen + Feedback geben

Gute Prompts:

- Klar, kurz und präzise formuliert
- Kontext und Details angeben (Format, Medium, Zielgruppe, Intention, Stil etc.)
- verschiedene Formulierungen ausprobieren



Chancen & **Risiken**



// CHANCEN & RISIKEN KI

Chancen

- Effizienteres Arbeiten (Texterstellung, Brainstorming, Recherchearbeiten...)
- Kreativer Input (Bild, Video...)
- Weniger repetitive Arbeiten (Automatisierung)
- Disruption des Arbeitsmarktes: Schafft neue Jobs (Bsp. «Prompt Engineer»)

Risiken

- Fehlinformationen (Fakebilder, falsche Infos von ChatGPT...)
- Authentizitätsverlust
- KI ist keine menschliche Intelligenz ⇒ Vorsicht!
- Missbrauch und falscher Einsatz ⇒ Fragen nach Ethik/Regulation
- Disruption des Arbeitsmarktes: Admin Aufgaben entfallen

Beispiel Tourismus: **Chatbot Jovìn**



Allegra, Ich bin Jovìn 🙌

Der clevere Chatbot für den Tourismus



Wieso ein Chatbot für Tourismusbetriebe?



- **Reduzierte Arbeitsbelastung und Zeitersparnis** - Viele Gäste haben die gleichen Fragen und die Beantwortung dieser Fragen kostet wertvolle Zeit und Ressourcen. Ein Chatbot kann die Arbeitsbelastung des Gästesupports merklich reduzieren.
- **24/7 digitaler Support** - Im digitalen Zeitalter sind Menschen an sofortige Auskunft gewöhnt und erwarten diesen Standard auch von Tourismusbetrieben. Ein Chatbot kann wiederkehrende Fragen beantworten. Jederzeit und On-Demand.
- **Verbessertes Gäste-Erlebnis entlang der Guest-Journey** - Als digitaler Assistent liefert ein Chatbot dem Gast sogar noch vor Anreise oder bereits vor Ort Echtzeit Informationen über den Betrieb und/oder die Destination (Bsp: Wetter, Infos zu Anlagen & Bergbahnen...)



Was kann der Tourismus-Chatbot Jovìn?

02



Jovìn bietet viele Features & Funktionen

FAQ-Services

zur Beantwortung Betriebs- / Destinationsspezifischer Fragen

Destination-Services

Wissensdatenbank mit Destinations-Informationen

Transaction-Services

Quick Search WBE & Buchungsvorbereitung

Human Switch

DeepL Mehrsprachigkeit

Machine Learning / NLP & Künstliche Intelligenz (KI)
via Google Plattform Dialogflow & ChatGPT

Mögliche Kanäle



2.1

FAQ-Services

03



FAQ-Services für Betriebsspezifische Fragen

- Gäste haben oft dieselben Fragen. Für diese Fragen können individuelle Antworten im Backend erfasst werden.
- Beispiel: Hotel -> Lasst euren Chatbot häufige Gäste-Fragen zu folgenden Themen beantworten:
 - **Zimmer**
 - **An- und Abreise**
 - **Check-in/Check-Out**
 - **Hoteleigene Gastronomie**
 - **Wellness**
 - **Familienangebote**
 - **Aktivitäten**
 - ...und noch viel mehr

The screenshot shows a user interface for managing FAQ items. At the top, there's a title 'Check-In' with a green 'Active' status indicator and a close button. Below the title, there are two dropdown menus: 'Active' (set to 'Active') and 'Topic' (set to 'Check-In'). The main section is titled 'Options' and contains one entry, 'Option 1'. This entry has two text input fields: 'Title' (containing 'Check-In') and 'Answer or Question' (containing a German text about room availability and luggage). Below the inputs are buttons for '+ Add Button', 'Delete Option', and '+ Add Another Option'. At the bottom, there are navigation buttons: '< Back', 'Undo Changes', 'Delete', and 'Save'.

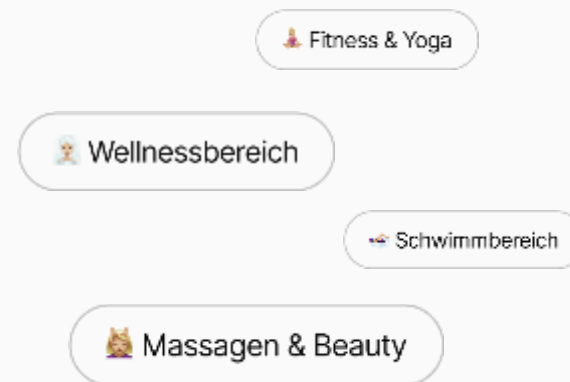
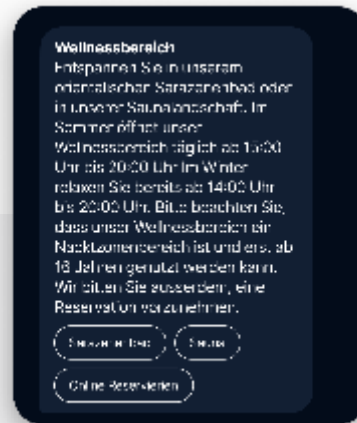
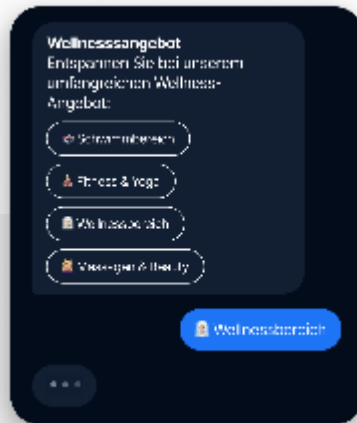




So Könnte dies Aussehen

Beispiel Wellness

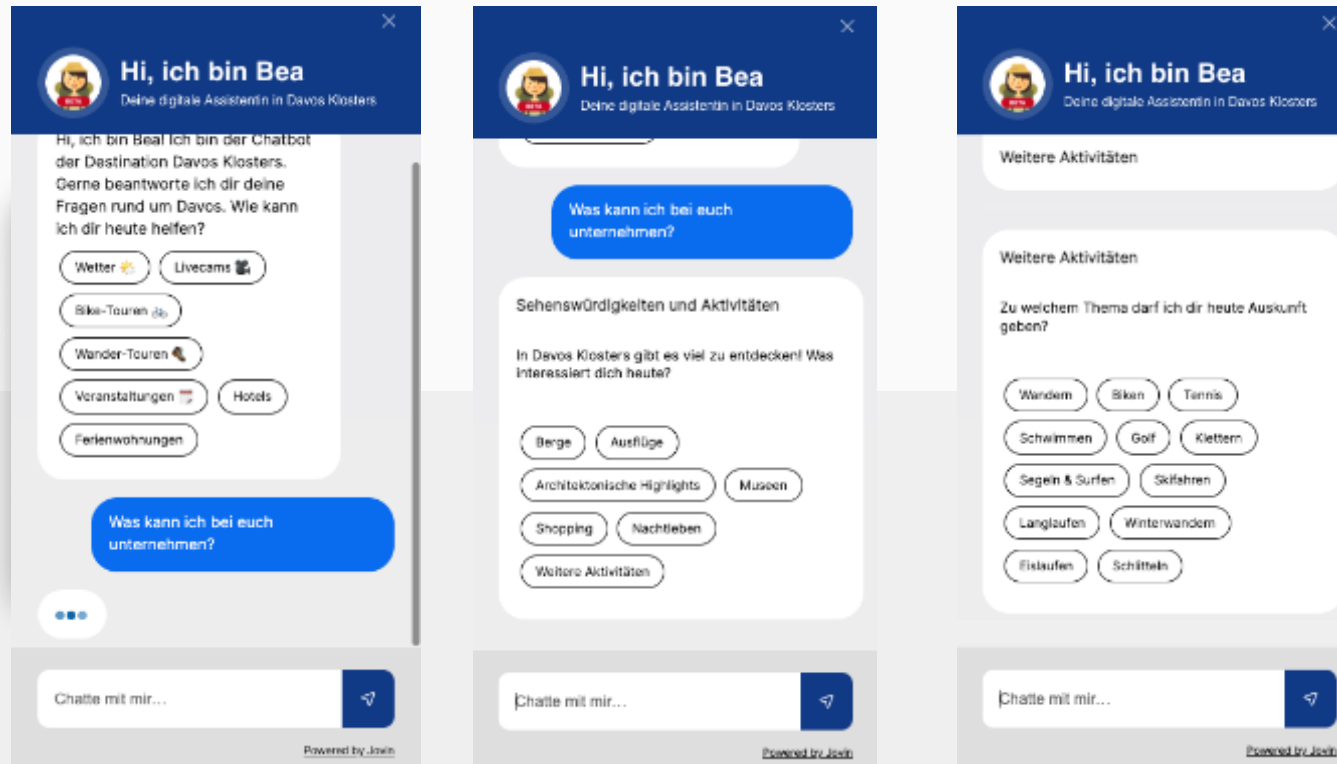
Nach einer Begrüßungsmassage kann der Gast sowohl über das Textfeld Fragen stellen als auch die Button nutzen. Diese leiten den Gast unterstützend v.a. durch mehrstufige Antworten.



So Könnte dies Aussehen

Beispiel Aktivitäten

Ob Destination, Hotel oder Bergbahn - Gäste interessieren sich für mögliche Aktivitäten. Hier ein Beispiel des Chatbots Bea der Destination Davos Klosters.



2.2

Destination-Services

044

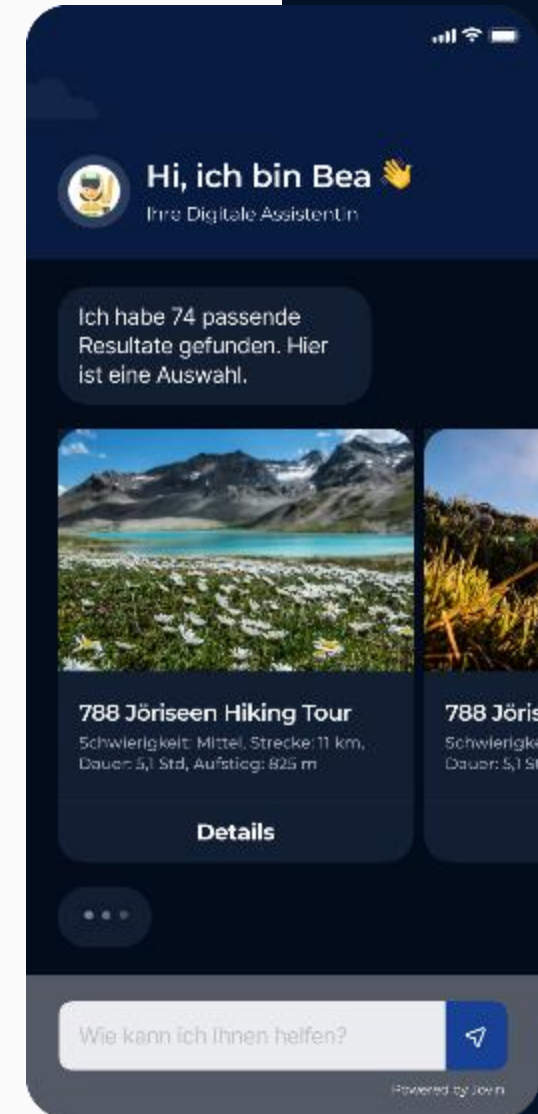


Destination-Services - Umfassende Datenbank

“Wo kann ich wandern?“, “Wie wird das Wetter morgen?“ - Destinations-spezifische Fragen beantwortet euer Chatbot dank möglicher Anbindung an Destinations- Systeme rund um die Uhr.

Alle aktuellen Informationen auf einen Klick.
Angebunden werden können z.B.:

- **Events**
- **Wander- und Biketouren**
- **Wetter**
- **Livecams**
- **Anlagen- und Pistenberichte**



2.5

Mehrsprachigkeit DeepL

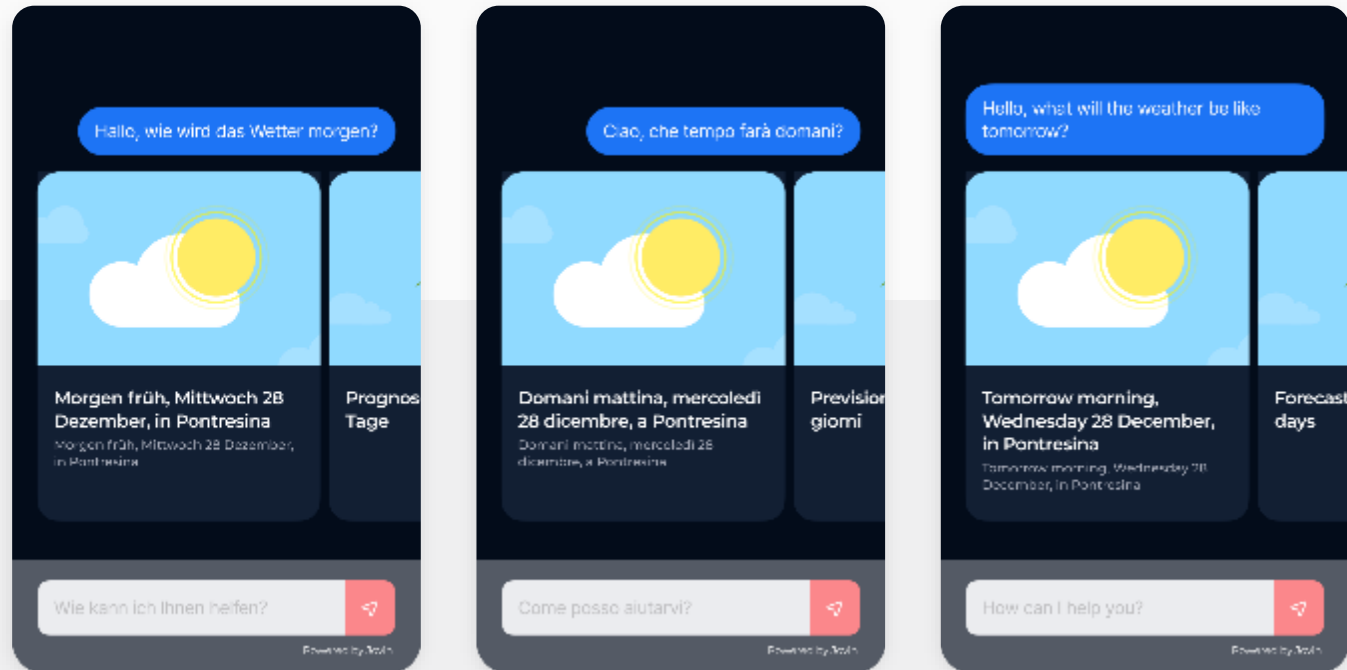
05



Ciao, salut, hello!

20 Sprachen dank DeepL

Dank **Anbindung an DeepL** wird euer Chatbot zum Sprachtalent! Mithilfe der künstlichen Intelligenz für Sprachen übersetzt JOVIN einmal angelegte Antworten ganz bequem für euch...**ohne Mehrarbeit** für euer Personal!



2.5

Human Switch & ChatGPT

06



Human Switch

...und wenn Jovìn nicht weiter weiss?

Kann JOVÌN eine Frage nicht mehr beantworten, wird dem Gast die Verbindung zum **Live-Chat mit dem Gäste-Support** vorgeschlagen.



Step 1

JOVÌN kann diese nicht beantworten und schlägt die Verbindung zum menschlichen Support vor.

Step 2

Gast wird über die Weiterleitung seiner Anfrage informiert.

Step 3

Zeitgleich werden Mitarbeitende informiert und erhalten den gesamten Chatverlauf. In **Telegram** können sie direkt antworten.

Gast erhält im Chatbot-Fenster eine Antwort. Gast und Support können nun direkt chatten bis der Gast den Chat verlässt oder dieser vom Support beendet wird.



Jovìn kann auch OpenAI

ChatGPT hat beinahe immer eine Antwort bereit

Daher haben wir beschlossen, dass wir die Frage zuerst ChatGPT beantworten lassen, bevor wir diese an den Human Switch weitergeben. Wenn Gäste mit der Antwort nicht zufrieden sind, können Sie diese aber immer noch von einem Menschen beantworten lassen.

The image displays three sequential screenshots of a chat interface for a digital assistant named Bea. Each screenshot has a blue header with a close button (X) and the text 'Hi, ich bin Bea' and 'Deine digitale Assistentin in Davos Klosters'.

- Screenshot 1:** The user asks 'Welches ist der schönste Berg in Davos?'. Below the question is a disclaimer: 'Das kann ich leider noch nicht beantworten. Gerne habe ich deine Anfrage an ChatGPT weitergeleitet. Bitte genieße diese Antwort mit Vorsicht, da auch ChatGPT nicht alles weiss und manchmal falsch liegt. Du möchtest lieber mit einem Menschen sprechen? Dann kann ich dich gerne mit der Gästeberatung verbinden.' There are two buttons: 'Nein danke.' and 'Ja, gerne!'.
- Screenshot 2:** The assistant responds: 'Das ist natürlich Geschmackssache, aber viele Leute finden den Jakobshorn-Berg in Davos besonders schön. Er bietet eine atemberaubende Aussicht auf die umliegende Berglandschaft und ist bekannt für seine vielfältigen Freizeitmöglichkeiten wie Skifahren, Snowboarden, Wandern und Mountainbiken. Der Jakobshorn-Berg ist auch für Anfänger geeignet, da er sanftere Pisten und Lehrpfade bietet.' There are two buttons: 'Nein danke.' and 'Ja, gerne!'.
- Screenshot 3:** The assistant provides a more detailed answer: 'Das ist natürlich Geschmackssache, aber viele Leute finden den Jakobshorn-Berg in Davos besonders schön. Er bietet eine atemberaubende Aussicht auf die umliegende Berglandschaft und ist bekannt für seine vielfältigen Freizeitmöglichkeiten wie Skifahren, Snowboarden, Wandern und Mountainbiken. Der Jakobshorn-Berg ist auch für Anfänger geeignet, da er sanftere Pisten und Lehrpfade bietet.' Below this is a blue button that says 'Danke!'. At the bottom, the user's input field contains 'Chatte mit mir...' and a blue send button.

At the bottom of each screenshot, it says 'Powered by Jovìn'.



Ausblick Zukunft & weitere Inputs



«AI won't take your job. It is
somebody using AI that will take
your job»

(Baldwin, 2023)



// WIE KÖNNTE DIE ZUKUNFT AUSSEHEN?

- **KI-Anwendungen** werden mit wachsendem Forschungs- und Entwicklungsfortschritt sowie mehr computing Power stetig **weiterentwickelt**.
- Heute sind die meisten KI-Tools **Narrow AIs** – **spezialisiert** auf bestimmte Anwendungen.
- Forschende arbeiten an der Entwicklung einer **Artificial General Intelligence (AGI)** – eine KI, die **menschenartige Intelligenz** und Lernfähigkeit hat.
- Fragen nach **Ethik** und notwendige **Regulierung** werden voraussichtlich zunehmen.



// KI-PROJEKTE DER NAHEN ZUKUNFT

- **Google Gemini** im Herbst 2023.
- Destinationsübergreifendes Projekt mit **Hyll**
- Bestehende (Redaktionsplanungs-)tools integrieren
KI



// WEITERE INPUTS

- Best Practice ChatGPT & MidJourney
https://www.youtube.com/watch?v=utaS8ilzkZw&list=PLtFCam2XR9k3XS_AtBAeK4l_mHetLz1if&index=2
- Google Cloud Skills: Generative AI Online Kurs (kostenlos)
<https://www.cloudskillsboost.google/journeys/118>
- Mehr über KI-Entwicklung in der Schweiz: Pascal Kaufmann, Gründer von «Mindfire», Lab42 als KI-Zentrum in Davos
<https://www.srf.ch/audio/focus/pascal-kaufmann-wie-soll-ki-unsere-welt-retten?id=12417202>

Fragen?



Midjourney prompted by Nadine Pfister

Vielen Dank für die Teilnahme!



Midjourney prompted by Nadine Pfister