

seilbahn.net | Themenbereiche | Tourismus/Gastro | 2023-10-16

## General Solutions: „KI ist bei Touristikern präsent“

Am Dienstag, 10. Oktober 2023, fand zum zweiten Mal der vom Landecker Softwareunternehmen General Solutions initiierte IT Talk statt. Der diesjährige Abend im Villa Blanka Eventcenter widmete sich dem Thema Künstliche Intelligenz im Tourismus: Relevanz, Chancen und Risiken. „KI ist keine Neuheit, hat aber quasi über Nacht die breite Öffentlichkeit erreicht. Umso wichtiger ist es, über die Ausprägungen und Möglichkeiten einmal mehr im Detail zu diskutieren“, sagt Florian Falkner, Geschäftsführer von General Solutions. Neben zahlreichen Touristikerinnen und Touristikern war auch der Tiroler Landesrat für Tourismus, Wirtschaft und Digitalisierung, Mario Gerber, unter den Gästen. In seinen Grußworten zu Beginn des Abends sprach er sich gegen eine komplette Reglementierung der Künstlichen Intelligenz aus. „Wir brauchen Freiräume und Möglichkeiten, damit sich die KI entwickeln kann“, sagte Gerber. „Und damit das gelingt, braucht es Mut und kluge Köpfe, die wir auch hier in Tirol haben.“

Im Anschluss tauchte der renommierte Universitätsprofessor Adam Jatowt in seinem Impulsvortrag mit den Gästen in die Welt der Künstlichen Intelligenz ein. Dabei ging er auf die verschiedenen Disziplinen ein, unter anderem die Large Language Models, welche die Basis für die aktuell florierenden KI-Chatbots bilden. Anhand von Beispielen erklärte er, wie die großen Sprachmodelle trainiert werden und wie der Umgang mit sogenannten Prompts, den Anweisungen an KI-basierte Tools, funktioniert.

### Know-how als Wettbewerbsvorteil

Nach der wissenschaftlichen Einordnung führten die Experten und die Expertin aus Tourismus, Wirtschaft und Technik eine spannende Podiumsdiskussion. Sie beleuchteten den Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Tourismus aus verschiedenen Perspektiven: Von Anwendungsgebieten, die sich bereits herauskristallisieren über nötige Rahmenbedingungen und Regulatorien bis hin zur Auswirkung auf den Arbeitsmarkt im Tourismus.

Schnell waren sich die Speaker:innen einig, dass KI nicht als Bedrohung gesehen werden sollte, sondern vielmehr als Chance für das tägliche Arbeiten. Florian Falkner, Geschäftsführer von General Solutions, hob hervor, dass dafür vor allem Hürden abgebaut werden müssen. „Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten im Umgang geschult sein und ein Verständnis für die Tools entwickeln. Nur so kann KI helfen, bei repetitiven Arbeiten, wie Dateneingaben, Analysen und Auswertungen zu entlasten und damit Ressourcen zu gewinnen.“ Diese gewonnenen, zeitlichen Kapazitäten könne man wiederum verwenden, um sich auf andere Kernthemen zu konzentrieren oder neue touristische Produkte zu entwickeln.

### KI ist gekommen, um zu bleiben

„Das Thema Künstliche Intelligenz ist in Tirol angekommen und bei Touristikerinnen und Touristikern präsent“, berichtete Armin Möller, Tourismusforschung & Datenprojekte in der Tirol Werbung. „Wenngleich einige

von ihnen noch reserviert sind, steht doch die Qualität des Outputs im Fokus.“ Er betonte, dass KI nicht angetreten sei, um den Menschen zu ersetzen, „sondern um ihn zu unterstützen.“ Dieser Meinung schloss sich auch Lukas Huber an, Head of AI & Advanced Analytics bei der roosi GmbH. „Wir machen KI nicht nur aus reinem Selbstzweck“, sagte Huber. Diese technischen Entwicklungen müssen den Unternehmen, die sie einsetzen, stets einen messbaren Mehrwert liefern. „Die KI geht nicht mehr weg, sie wird bleiben“, meinte auch Franz Unterluggauer, Koordinator des Clusternetzwerks für Informationstechnologien der Standortagentur Tirol und sagte weiter: „Die Frage ist nur, wie wir die Technologien zur lokalen Wertschöpfung nutzen.“ Der Umgang mit KI war auch ein wichtiger Diskussionspunkt für Tina Walther, Teamleiterin Digitale Produkte bei Innsbruck Tourismus. „KI kann an vielen Stellen die Customer Journey unterstützen“, betonte sie. „Durch Künstliche Intelligenz wird eine Destination als solche aber keine komplett andere – die Bedürfnisse der Menschen im Lebensraum bleiben bestehen. Dabei sollte jede und jeder bei der Verwendung von KI die Verantwortung dafür übernehmen, ethische Aspekte und jene des menschlichen Miteinanders zu berücksichtigen.“

Einig waren sich alle Diskutanten, dass Tourismus trotz technologischen Fortschritts vom Narrativ der Sehnsüchte, Ausbrüche aus dem Alltag und der damit verbundenen emotionalen Aufladung leben wird – es braucht die Balance und das Erkennen von Bedürfnissen der Zielgruppen. Auch künftig werden die touristischen Akteurinnen und Akteure die Branche mit den Gastgeberqualitäten prägen und ansprechende Angebote gestalten müssen, um die Gäste vom Urlaub in Tirol beziehungsweise Österreich zu überzeugen.

### Über General Solutions

Seit 1989 ist General Solutions der innovative Partner für maßgeschneiderte Softwarelösungen im Bereich Tourismus-, Destination- sowie Krisen- und Einsatzmanagement. Mit der neuesten Technologie und jahrelangem Know-how erhöht das Tiroler Unternehmen, mit Hauptsitz in Landeck, die Kommunikations- und Sicherheitsstandards ihrer Kunden. Mit ihrem besonderen Weitblick unterstützt das 10-köpfige IT-Team Tourismusorganisationen, Fluglinien, Länder und Gemeinden in Deutschland, Österreich, Schweiz und Italien.

Mehr zu General Solutions unter [www.general-solutions.eu](http://www.general-solutions.eu)



(v.l.) Franz Unterluggauer, Adam Jatowt, Tina Walther, Florian Falkner, Lukas Huber, Armin Möller



Mario Gerber



Adam Jatowt führt zu Beginn in das Thema KI ein



(v.l.) Armin Möller, Tina Walther, Lukas Huber, Andrea Steiner, Florian Falkner, Franz Unterluggauer

www.mountaincart.com

General Solutions SOFTWARE