

## Digitalisierung im Tourismus

# Zukunftstrends mit Storytelling, „Alexa“ und chattenden Robotern

Print-Ausgabe 21. April 2017



Zum ersten „eTourismHackathon“ (letzteres ist eine Wortschöpfung aus „Hack“ und „Marathon“) luden Anfang April die Standortagentur Tirol in Zusammenarbeit mit der Universität Innsbruck, dem TVB Seefeld und der auf Digitales Marketing spezialisierten Agentur „Speed U Up“. Dabei mussten 42 junge Tüftler und Start-Ups binnen 24 Stunden Ideen und Prototypen für touristische Produkte und Serviceanwendungen entwickeln, die bereits bei der Nordischen Ski-WM 2019 in Seefeld zum Einsatz kommen könnten.

Während der Veranstaltungen standen den TeilnehmerInnen der Wissenschaftler Univ.-Prof. Dieter Fensel (Semantic Technology Institute - STI Innsbruck) sowie VertreterInnen renommierter Tiroler Tourismusunternehmen mit wertvollen Tipps zur Seite, darunter Eva-Maria Hänel und Matthias Dengg von „Speed U Up“, Bernhard Rieder vom auf Online-Vertrieb für die Hotellerie spezialisierten IT-Anbieter „seekda“, sowie Alexander Wahler vom Social Media

Marketing-Spezialisten „Onlim“.

- „Voice of Seefeld“ basiert auf Amazons digitalem Assistenten „Alexa“, der über Sprachsteuerung und dialogbasierend auf Informationen im Internet zugreift. Im Falle von Seefeld ließe sich beispielsweise mittels der Sprachanweisung „Suche mir ein Hotelzimmer für zwei Personen, in dem auch Hunde erlaubt sind, für eine Woche ab dem 6. August“ in wenigen Sekunden eine Unterkunft finden.
- Bei „Chatbot me softly“ handelt es sich um ein System chattender Roboter auf der Website von Destinationen, die Antworten auf die vom User individuell gestellten Fragen zur Region gibt und zusätzlich auch über eine Gruppen-Chatfunktion Infos und Empfehlungen liefert, die aus der Community kommen.
- Die „Seefielder“ wiederum basieren auf Storytelling. Dabei werden jene Teile einer Story (Points of interest), für die sich ein User interessiert, unter Verwendung von Seefelder Tourismusdaten auf einer interaktiven Karte mit relevanten Orten und Markierungen angezeigt. Die „eigene Story“ samt Karte kann dann auch über Social Media geteilt werden.

Neben diesen drei Sieger-Projekten wurde im Rahmen des „eTourismHackathon“ noch ein Anerkennungspreis an das Projekt „Seebi“ verliehen, ebenfalls ein Chatbot, der auf humorvolle Art via Facebook-Messenger Fragen zur Region Seefeld beantwortet.

Andreas Wochenalt, Head of Strategy Digital Media bei der Österreich Werbung (ÖW) und ebenfalls als Partner mit vor Ort, zeigte sich begeistert: „Wir beschäftigen uns laufend mit innovativen Projekten hinsichtlich der Digitalisierung in unserer Gesellschaft. Die strukturierte Aufbereitung und Nutzung von Destinationsdaten in digitalen Anwendungen, wie Chatbots oder Social Media-Anwendungen, wird künftig ein wesentlicher Erfolgsfaktor für gelungenes Tourismusmarketing sein.“

### **Zukunft mit Siri, Alexa und Home**

Auch wenn die Sprachsteuerung von elektronischen Geräten grundsätzlich nicht neu ist, den Einzug ebnete erst Apple mit dem Sprachassistenten „Siri“. Der tatsächliche Durchbruch gelang allerdings erst Amazon mit der Lautsprecherbox Echo, genannt „Alexa“. Diese ist mit dem Internet verbunden, wird per Stimme gesteuert und kann eine Vielzahl an Dingen übernehmen. Zuletzt präsentierte Google mit „Home“ eine eigene Sprachsteuerungs-Box, diese ist kleiner als das Amazon-Produkt und auch günstiger.