

Presseinformation

19. Januar 2024

## Digitale Kollegen sind super

### Busreiseveranstalter können mit KI im Wettbewerb punkten

**Fehlendes Personal kann Künstliche Intelligenz (KI) zwar nicht ersetzen. Aber digitale Kollegen können ein gestresstes Firmenteam zumindest entlasten. Beispielsweise, indem sie die Rede schreiben, mit der die mehr als 100 Besucher auf dem Tag des Bustourismus am 16. Januar 2024 in Stuttgart begrüßt wurden.**

Yvonne Hüneburg war von der inhaltlichen Qualität und dem sprachlichen Niveau ihrer Begrüßungsrede, die von KI generiert wurde, positiv überrascht. „KI birgt viele Chancen für unsere Betriebe“, betonte die Geschäftsführerin des Verbands Baden-Württembergischer Omnibusunternehmen (WBO), der zusammen mit der Gütegemeinschaft Buskomfort (gbk) zum Tag des Bustourismus unter dem Motto „KI statt K.o. im Bustourismus – wie kann KI zum Einsatz kommen?“ eingeladen hatte. „Vor dem Hintergrund des akuten Personalmangels in unserer Branche kann KI dazu beitragen, dass Dienstleistungen erhalten bleiben und Unternehmen von langweiligen Routinearbeiten entlastet werden.“

Dass die Busreiseveranstalter in Baden-Württemberg unter Personalmangel leiden, belegte Michael Gersch, Leiter Touristik beim WBO, mit einem aktuellen Trendbarometer. Demnach finden es 82 Prozent der befragten Unternehmen schwierig, Mitarbeiter zu finden. Deshalb können 2024 auch nur 63 Prozent der Busunternehmer ihr Reiseangebot vom Vorjahr aufrechterhalten. „Die Nachfrage nach Busreisen kann nicht mehr gedeckt werden“, stellte Gersch fest.

#### **KI ist gut für das Betriebsklima**

Dieses Problem kann alleine mit KI zwar nicht gelöst werden. Doch Alex Mirschel vom Team der Realizing Progress GmbH & Co. KG in Holzkirchen zählte zahlreiche Bereiche auf, in denen Busreiseveranstalter von „digitalen Kollegen“, die ihre Sprache beherrschen und eigenständig Lösungen entwickeln können, Unterstützung bekommen. Etwa bei der Planung von Werbekampagnen und der Gestaltung von Flyern. Maschinen können mittlerweile auch Facebook-Postings übernehmen sowie Reiseprogramme oder E-Mails an Geschäftspartner und Kunden schreiben.

Auf der Basis von KI können Bilder mit einem Klick verändert werden. „Das ist vielleicht nicht immer gut“, räumte Mirschel ein, der in seinem Vortrag auf die rasante Entwicklung der KI einging und dabei auch die Risiken und Nebenwirkungen dieser Technologie angesprochen hat. „Aber es erleichtert die Arbeit.“ Und KI stärke neben der Produktivität auch die Mitarbeiterbindung. Mirschel verwies auf eine Studie, wonach digitale Mitarbeiter zu einem guten Betriebsklima und einer niedrigeren Kündigungsrate beitragen.

Nicolas Götz stellte die Vorzüge des digitalen „Superkollegen“ heraus, den die von ihm geführte Adigi GmbH entwickelt hat. Dieser belastbare Mitarbeiter beantwortet auch sonntags Kundenanfragen und verschafft seinem Chef damit einen Vorteil im Wettbewerb. „Er ist zuverlässig und meldet sich, wenn er etwas nicht kann“, erklärte Götz. Diese Maschine erledigt Aufgaben kostengünstiger als menschliches Personal. Und sie verwendet nur Informationen, die vom Unternehmen dafür freigegeben wurden.

### **KI erkennt Stimmen und Stimmungen**

Die TUI nutzt KI nicht nur für das Sortieren von Fotos, sondern auch für die Erstellung von Angeboten und die Kommunikation mit den Kunden im Call Center. „Telefonate werden mitgeschnitten und analysiert“, berichtete Sebastian Hamm. „Weil das System auch die Stimmung des Anrufers erkennt, kann seine Tonalität klassifiziert werden“, erklärte der Leiter Retail & Omnichannel Solutions bei der TUI. „Durch ihre Nutzung wird die Technologie für die Mitarbeiter transparent und nimmt ihnen die Ängste davor.“

Gerade von den großen Reiseveranstaltern kann sich die Busbranche nach Meinung von Martin Becker anschauen, wie Betriebsabläufe durch KI effektiver organisiert werden können. Der gbk-Geschäftsführer ermunterte die Unternehmer, sich nicht nur selbst mit den Möglichkeiten der KI auseinanderzusetzen, sondern auch ihre Mitarbeiter auf entsprechende Schulungen zu schicken. Bei der Anwendung dieser Technologie müssen auch rechtliche und ethische Fragen berücksichtigt werden. „Der Mensch wird als Kontrollinstanz weiter gebraucht“, stellte Becker fest.

Mit einer Vorschau auf die Landesgartenschau, die am 26. April 2024 in Wangen im Allgäu eröffnet wird, wurde die Tagung abgeschlossen. Wolf Grünenwald von der Veranstaltungsleitung stellte das vielseitige Programm vor, das bis zum Herbst die Industriekultur der Stadt an der Argen zum Blühen bringt und von prominenten Künstlern wie Lena Meyer-Landrut und Konstantin Wecker bereichert wird.

### **Info:**

Die Präsentationen der Referenten können unter [www.wbo.de](http://www.wbo.de) und [www.buskomfort.de](http://www.buskomfort.de) heruntergeladen werden.

### **Bildunterschriften:**

#### **Referenten:**

Jede Menge natürliche Intelligenz auf dem „Tag des Bustourismus“ (v.l.): Michael Gersch (Leiter Touristik beim WBO), Philipp Hörmann (stellvertretender gbk-Vorsitzender), Martin Becker (gbk-Geschäftsführer), Yvonne Hüneburg (WBO-Geschäftsführerin), Klaus Sedelmeier (WBO-Präsident), Nicolas Götz (Geschäftsführer der Adigi GmbH), Alex Mirschel (Realizing Progress GmbH & Co. KG) und Sebastian Hamm (Leiter Retail & Omnichannel Solutions bei der TUI).

#### **Publikum:**

Mehr als 100 Teilnehmer folgten der Einladung von WBO und gbk zum „Tag des Bustourismus“ in Stuttgart.

*Für den WBO:*

**Oliver Waidelich**

Dornierstr. 3, 70134 Böblingen

Tel.: (0 70 31) 623-107

Mobil: 0176 – 45 88 17 00

[presse@wbo.de](mailto:presse@wbo.de)

[www.wbo.de](http://www.wbo.de)

*Für die gbk:*

**Stefan Zibulla**

Dornierstr. 3, 71034 Böblingen

Tel.: (0 70 31) 623-174

Mobil: 0176 – 20 82 24 74

[stefan.zibulla@buskomfort.de](mailto:stefan.zibulla@buskomfort.de)

[www.buskomfort.de](http://www.buskomfort.de)