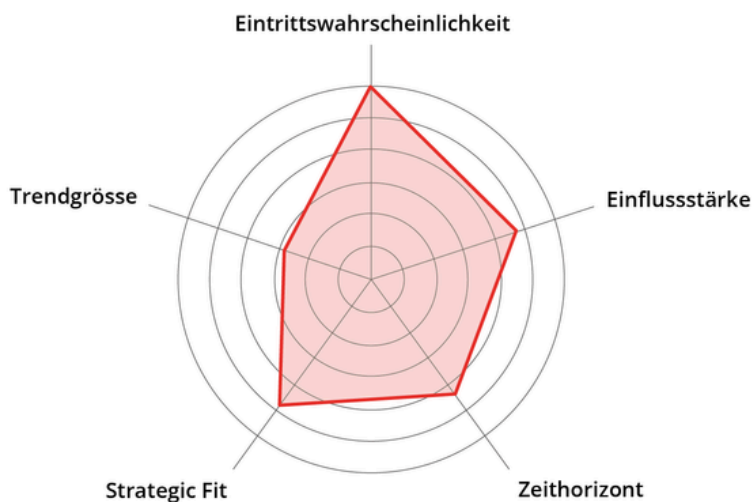


Chatbots

"Mit KI-gestützten Chatbots wird der Gästeservice im Schweizer Tourismus persönlicher, schneller und rund um die Uhr verfügbar."



IN A NUTSHELL

Chatbots sind digitale Assistenten, die häufige Fragen automatisiert beantworten und Gäste durch Buchungs- oder Informationsprozesse führen. Im Schweizer Tourismus kommen sie vermehrt zum Einsatz, um rund um die Uhr erreichbar zu sein. Durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) werden diese Systeme zunehmend smarter – sie verstehen komplexere Anfragen, liefern personalisierte Empfehlungen und tragen so zu einem effizienteren, serviceorientierten Gästeerlebnis bei. Die digitalen Reise-Assistenten (Agentic AI) bieten auch Echtzeit-Updates zu Wetter, Flugstatus etc. an.

RELEVANZ IM TOURISMUS

- 24/7 Gästeservice: Rund um die Uhr erreichbar – mehrsprachig und effizient.
- Entlastung der Mitarbeitenden: Automatisierung von Standardanfragen spart Zeit und Ressourcen.
- Personalisierung & Upselling: KI ermöglicht individuelle Empfehlungen und fördert Zusatzverkäufe.
- Customer Journey: Von Inspiration & Informationssuche über Beratung bis zur direkten Buchung und Nachbetreuung.

RELEVANTE PLAYER

- Multichannel-Kommunikation: Integration in verschiedene Kommunikationskanäle wie Website-Chat, Social Media, Facebook-Messenger, WhatsApp.
- Benchmarks im CH-Tourismus: hAldi (ST), Jovin (Davos-Klosters, St. Moritz, Pontresina), AI Local Guides (Zürich)
- Internationale KI-Reisebegleiter/-plattformen: Wonderplan, Trengo, TripAdvisor Trips, Google Travel AI, Navan (Business), Romie (Expedia), TravelLife (inkl. Buchungen).