

Stellungnahme zur Vorbereitung der Öffentlichen Anhörung zum Thema „Reisebuchung im Zeitalter des digitalen Wandels“: Digitalisierung und KI als Lösung für den Fachkräftemangel in der Reisevermittlung und Reisegestaltung.

Dirk Inger, Deutscher Reiseverband (DRV)

21. Februar 2024

Zusammenfassung:

Die persönliche und spezialisierte Fachberatung bleibt gefragt: Für ihre Urlaubsbuchung gehen die Menschen auch im digitalen Zeitalter weiterhin in eines der rund 9.000 stationären Reisebüros oder lassen sich von einem der mehreren tausend mobilen Reiseberatern inspirieren und zu Reisemöglichkeiten informieren. Die Reiseexpertinnen und -experten punkten mit fachlichem Know-how, individueller Beratung, persönlicher Erreichbarkeit und Empfehlungen. Mit neuen technologischen Entwicklungen wie Künstlicher Intelligenz können Reisebüros repetitive und zeitintensive Standardaufgaben in kürzerer Zeit erledigen – damit bleibt mehr Zeit für die persönliche Beratung. KI kann damit in Teilen dem Fachkräftemangel entgegenwirken. Reisebüros und Reiseveranstalter setzen KI zunehmend beim Zusammenstellen und beim Vertrieb der Reisen ein und gestalten damit Arbeitsplätze und Berufe gerade für jüngere Menschen attraktiver.

Der Einsatz von KI ist bei vielen Reiseveranstaltern schon die Regel, etwa für die Bearbeitung von Kundenanfragen, für die Erstellung individueller Angebote, für Social-Media-Postings oder für die Katalogerstellung und bei der Planung und Gestaltung von Werbekampagnen. Die Erledigung von

Standardaufgaben bringt Entlastung. Bei Reisebüros werden KI-Anwendungen insbesondere bei größeren (Reisebüro-)Ketten und im Geschäftsreisebereich bereits eingesetzt. So hilft KI den auf Geschäftsreisen spezialisierten Business Travel-Agenturen bei Planungs- und Buchungsprozessen: Bei der KI-unterstützten Reiseplanung werden die besten Zeiten und Strecken für eine möglichst nachhaltige Reise identifiziert, entsprechende Angebote erstellt und die Buchung automatisiert durchgeführt. Dabei werden auch definierte Reiserichtlinien und Budgetvorgaben berücksichtigt. Während der Geschäftsreise unterstützen KI-gesteuerte virtuelle Assistenten schon heute beim kontinuierlichen Austausch mit den Reisenden. Hier geht es insbesondere um Informationen und Hinweise über mögliche Störungen im Reiseverlauf, Verspätungen bis zur automatisierten Buchung von Alternativrouten.

Reiseveranstalter und Reisebüros setzen „künstliche Helfer“ im Kundenkontakt ein, um Kundenwünsche zu erfassen, erste personalisierte Reiseempfehlungen vorzuschlagen und Angebote zu erstellen. Der Vorteil: Kundinnen und Kunden können mit den virtuellen Assistenten sprechen wie mit einem Menschen – das entlastet und unterstützt auch im Reisebüro. Für die Zukunft ist die geschickte Verknüpfung von künstlicher Intelligenz und individueller Beratung und Betreuung der Schlüssel zum Erfolg. Denn durch die Entlastung der Mitarbeitenden wirkt KI zumindest in Teilen dem Fachkräftemangel entgegen. Im Reisebüro bleibt damit mehr Zeit für das Wesentliche: die kompetente und persönliche Beratung.

Um das Potenzial von KI voll auszuschöpfen, müssen KI-Kompetenzen in Unternehmen aufgebaut und entwickelt werden – entweder durch die gezielte Rekrutierung von qualifiziertem Personal oder die Weiterbildung von Mitarbeitenden. Die Konzentration auf interessantere, höher qualifizierte Tätigkeiten und die Entwicklung neuer Fähigkeiten kann zu einer Aufwertung des Berufsbildes führen. Branchenübergreifend sollte der Aufbau von KI-Kompetenzen bereits in die Lehrpläne von Aus- und Weiterbildungsprogrammen sowie touristischer Studiengänge integriert werden.