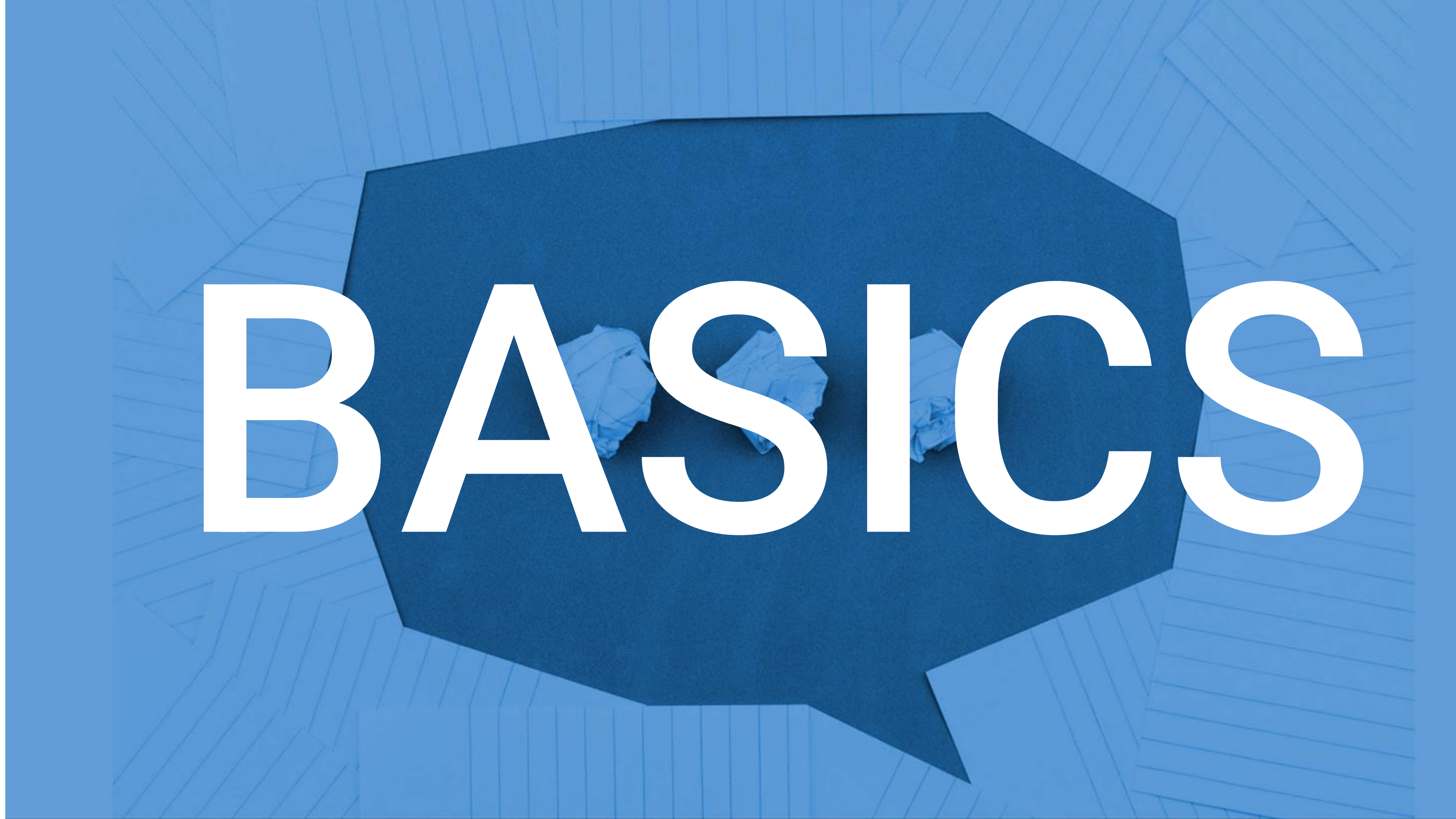


# Beyond the Hype: Was KI heute schon für Hotels leisten kann – und morgen leisten wird

Olga Heuser, Gründerin & CEO DialogShift

# Pionier für KI in der Gästekommunikation Marktführer in D-A-CH mit über 1200 Hotels





**BASICS**

# KI hat 2022 die nächste Evolutionsstufe erreicht



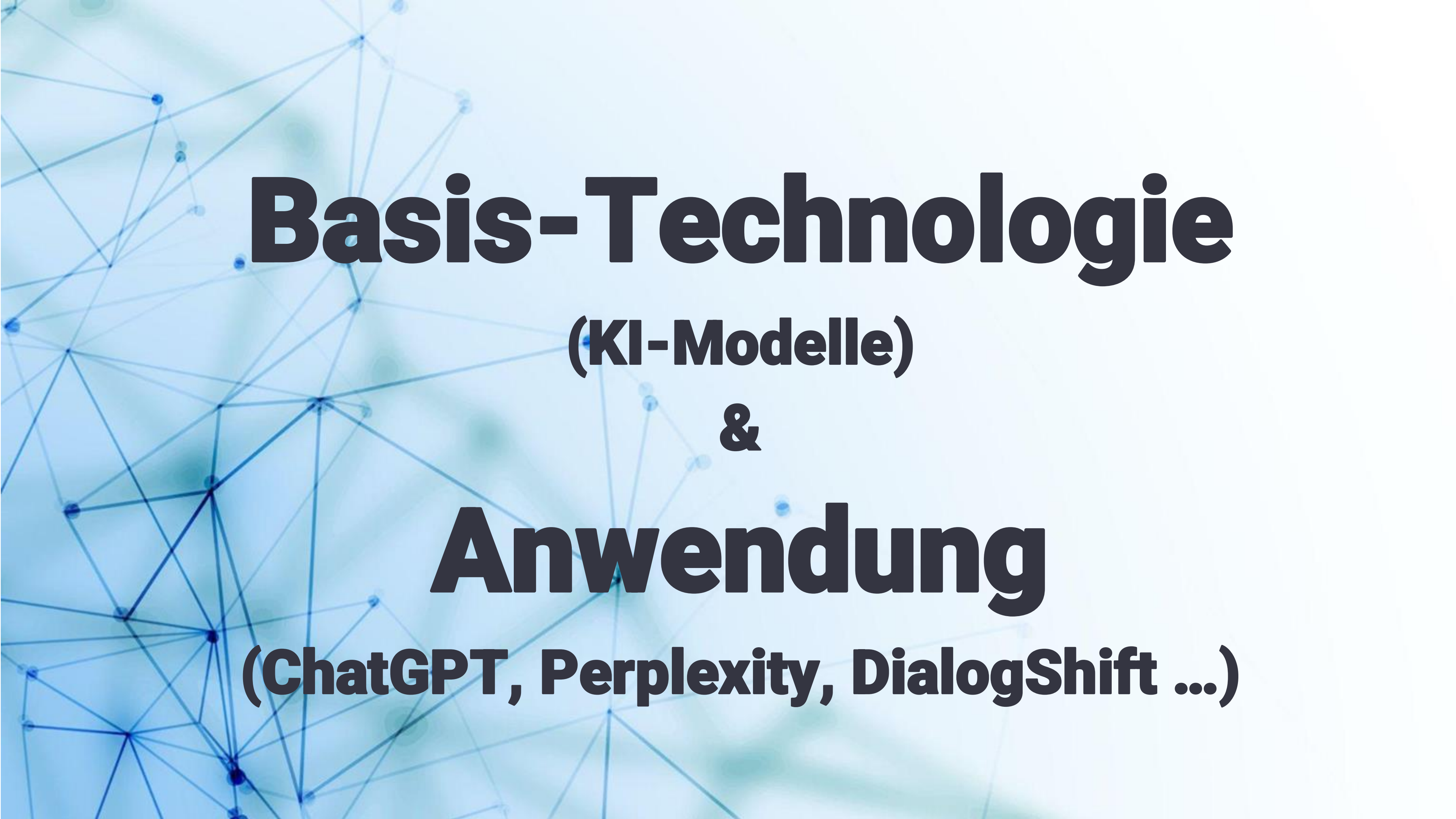
# GENERATIVE KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

KI generiert Sprache, Text, Bilder, Videos, Computercode, Musik, ...





**Man sollte unterscheiden  
zwischen ...**



**Basis-Technologie**

**(KI-Modelle)**

**&**

**Anwendung**

**(ChatGPT, Perplexity, DialogShift ...)**

# Die Modelle werden besser und besser ...

This site quizzes 19 Verbal & 7 Vision AIs every week | Last Updated: 06:21PM EST on March 04, 2025

[About Offline Test](#) [About Mensa Norway](#)

## IQ Test Results

Score reflects average of last 7 tests given

Reset

Show Offline Test

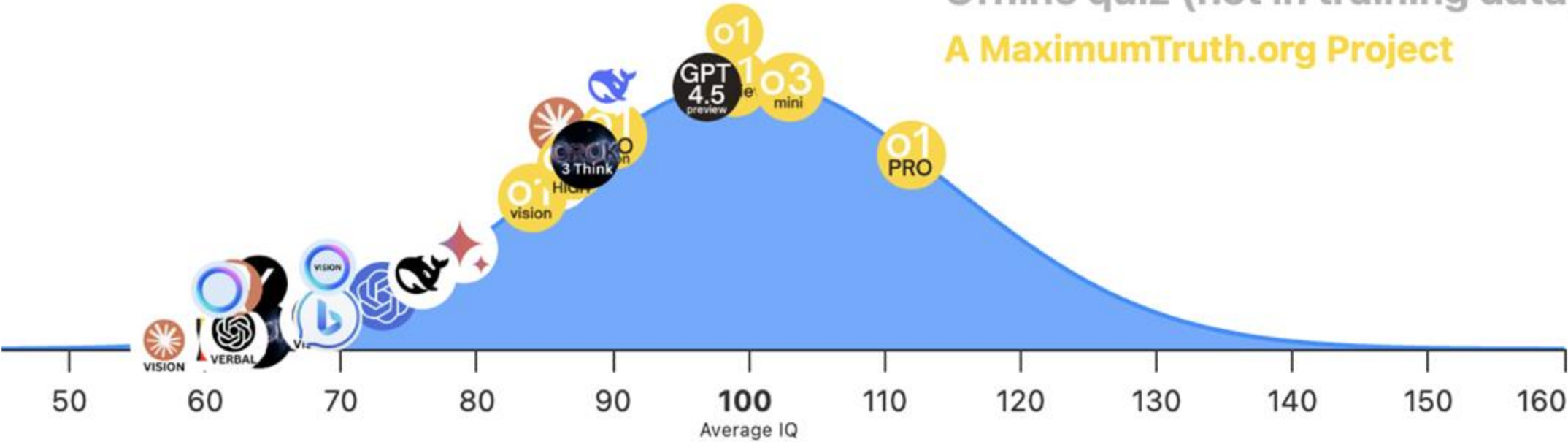
Show Mensa Norway



TrackingAI.org

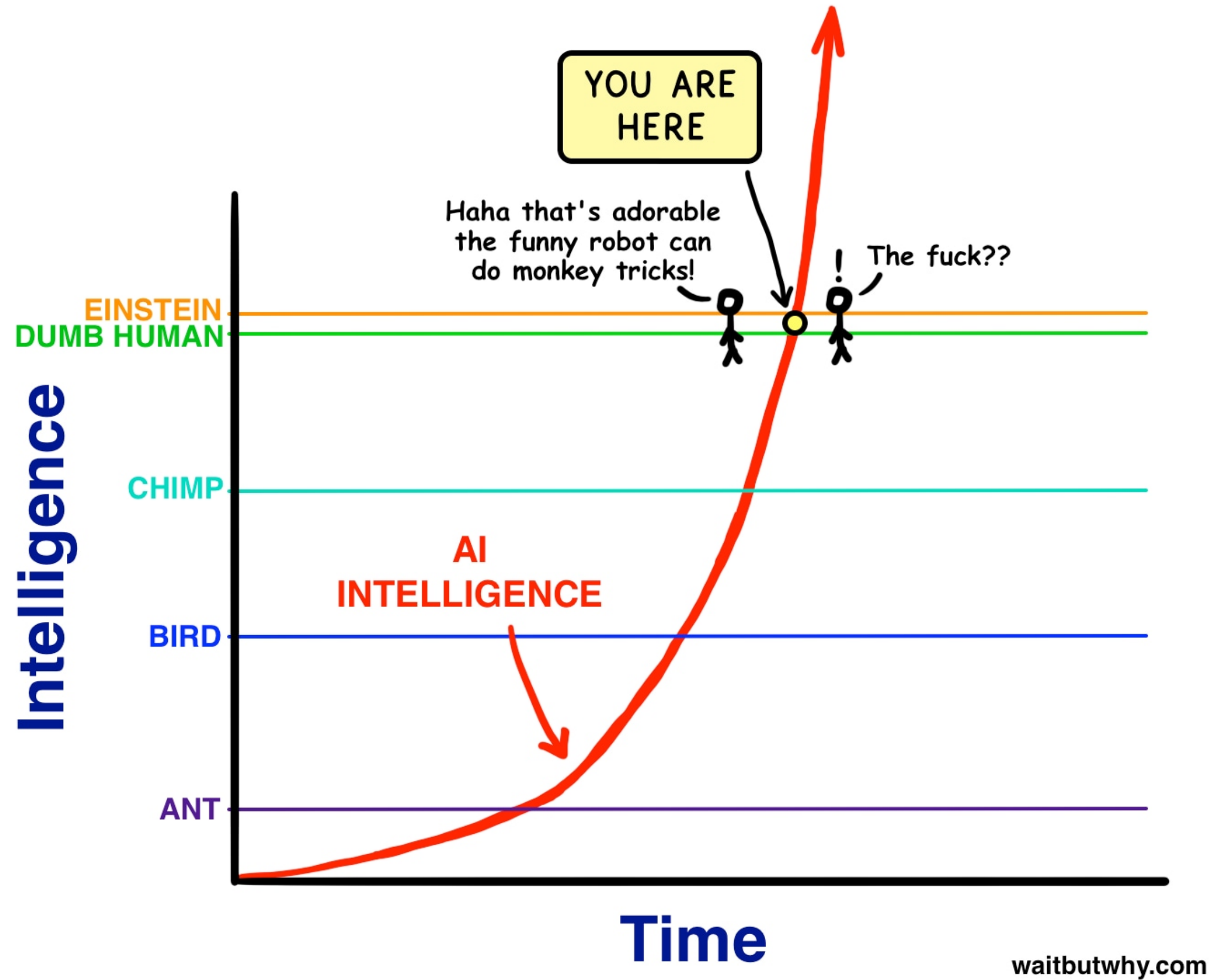
Offline quiz (not in training data)

A MaximumTruth.org Project



|  |                          |  |                        |  |                        |
|--|--------------------------|--|------------------------|--|------------------------|
|  | Gemini Advanced (Vision) |  | Gemini Advanced        |  | Grok-3                 |
|  | Mistral                  |  | GPT4 Omni (Vision)     |  | GPT4 Omni              |
|  | ChatGPT-4                |  | Grok-2                 |  | Claude-3.5 Sonnet      |
|  | Llama-3.3                |  | Claude-3 Opus (Vision) |  | Bing Copilot           |
|  | Llama-3.2 (Vision)       |  | Claude-3 Opus          |  | OpenAI o1 Pro (Vision) |
|  | OpenAI o1 preview        |  | OpenAI o1              |  | OpenAI o1 Pro          |

▲ 1/2 ▼



Die Anwendungen werden immer besser...

# Die Hotel-KI

für deine gesamte  
Gästekommunikation



Chatbot  
Email- & OTA-Kommunikation  
Telefon

one AI for all  
your channels



DialogShift Email AI

DialogShift Mail Companion

Chatbot auswählen

Hopeleaf

Chatbot-Antwort

Guten Morgen Familie Huber,

vielen Dank für Ihr Interesse an einem Aufenthalt bei uns  
im Hotel Hopeleaf. Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu  
können, dass Sie bei uns herzlich willkommen sind!

Ihres Vierbeiners erheben wir eine  
Gebühr von 2,00.

Bitte klicken Sie auf den Link, um den  
Preis zu sehen, nutzen Sie bitte den

98%  
automated  
responses

one hotel AI for  
your entire hotel

08:50



I don't have time for a phone call.  
Quick - can you help me book my  
stay?

08:49

With us you book at the  
guaranteed best price! You can  
check the available rooms for  
your desired date directly here  
and book yourself at the best  
rate. 📌

08:49

Check availability

Discounts & Perks ⚡

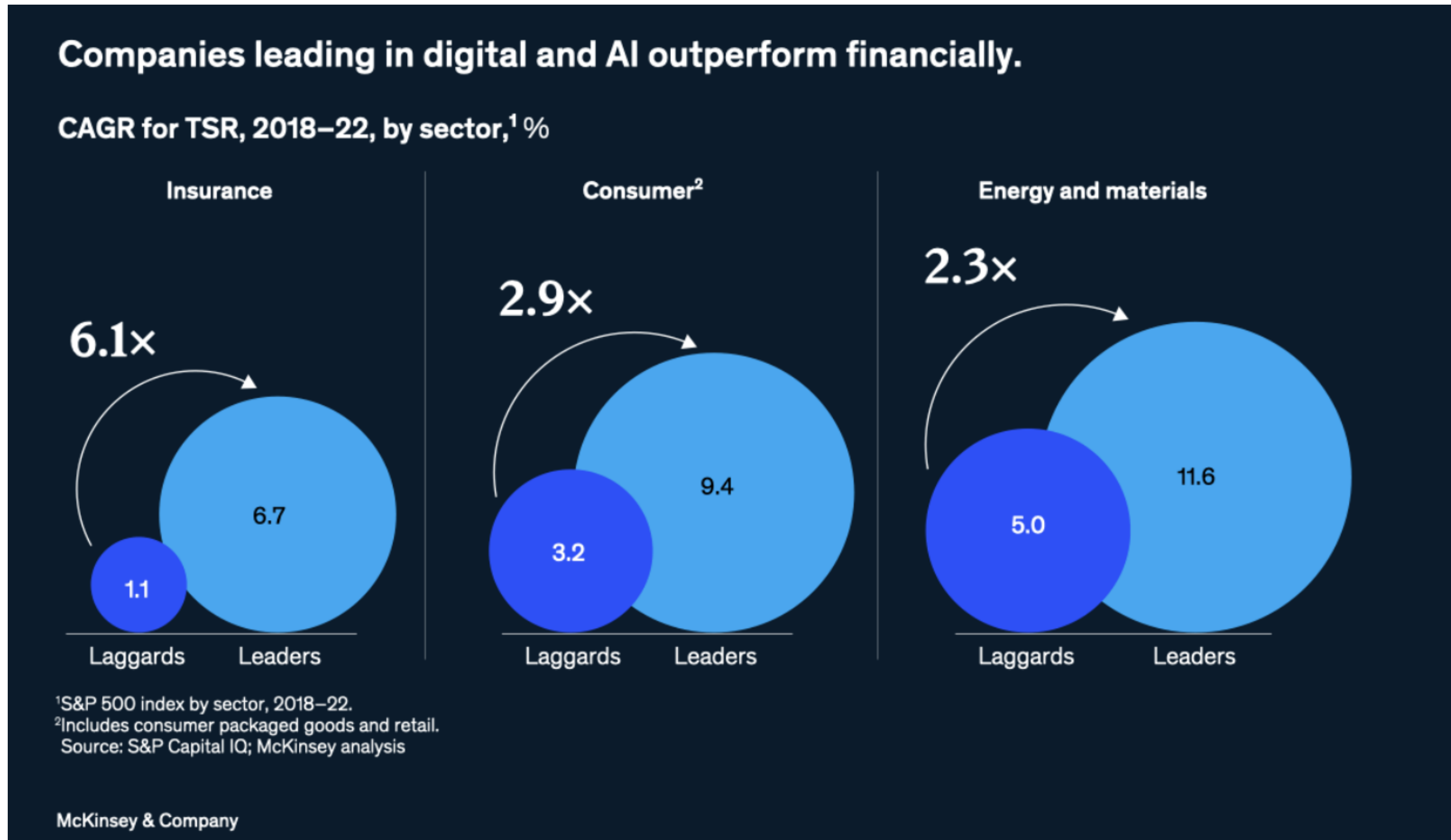
Chat with the team

Our hotel

Discounts & Perks ⚡

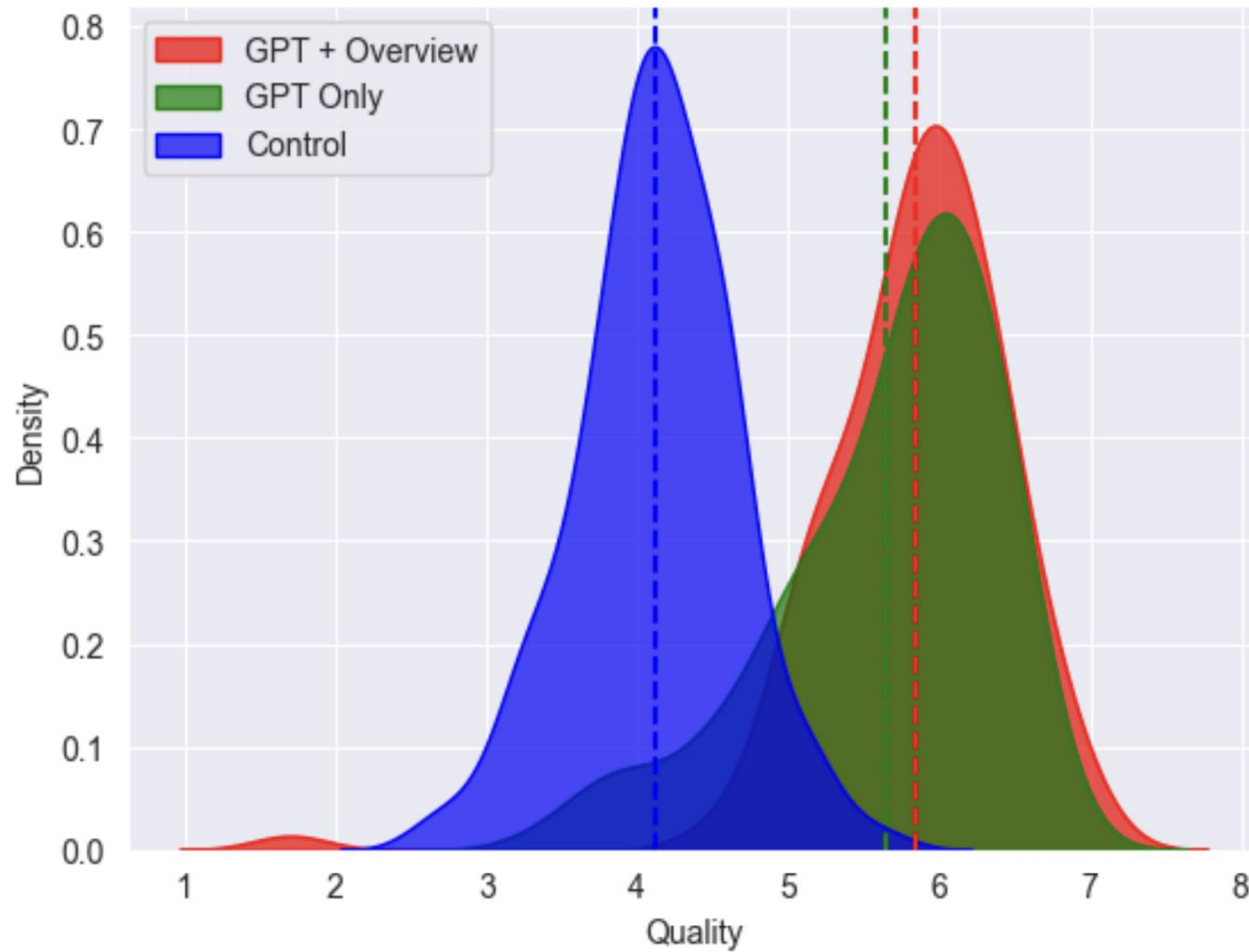
**Warum sollten Hotels KI  
einsetzen?**

Auch wenn einige Führungskräfte noch unsicher hinsichtlich des wirtschaftlichen Nutzens digitaler und KI-gestützter Technologien sind, zeigen Organisationen, die diese Chancen aktiv nutzen, eine **deutlich bessere finanzielle Performance** als ihre Wettbewerber.



Quelle: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/year-in-review/year-in-charts>, 2024

Figure 2: Performance Distribution - Inside the Frontier



**Notes:** This figure displays the full distribution of performance in the experimental task inside the frontier for subjects in the three experimental groups (red for subjects in the GPT+Overview condition; green for subjects in the GPT Only condition; blue for subjects in the control condition).



# Studie zu KI-Nutzung in der Beratung (mit BCG) 2023

- **Setup:** 758 Berater, 3 Gruppen: ohne KI, mit GPT-4, mit GPT-4 & Prompt-Schulung
- **Ergebnis bei KI-fähigen Aufgaben:**
  - +12,2 % mehr Aufgaben erledigt
  - + 25,1 % schnellere Bearbeitung
  - + 40 % höhere Ergebnisqualität
- **Leistungszuwachs durch KI-Unterstützung:**
  - +43 % bei unterdurchschnittlichen
  - +17 % bei überdurchschnittlichen Beratern

Fabrizio Dell'Acqua et. al, September 2023: Navigating the Jagged Technological Frontier: Field Experimental Evidence of the Effects of AI on Knowledge Worker Productivity and Quality, [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4573321](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4573321)



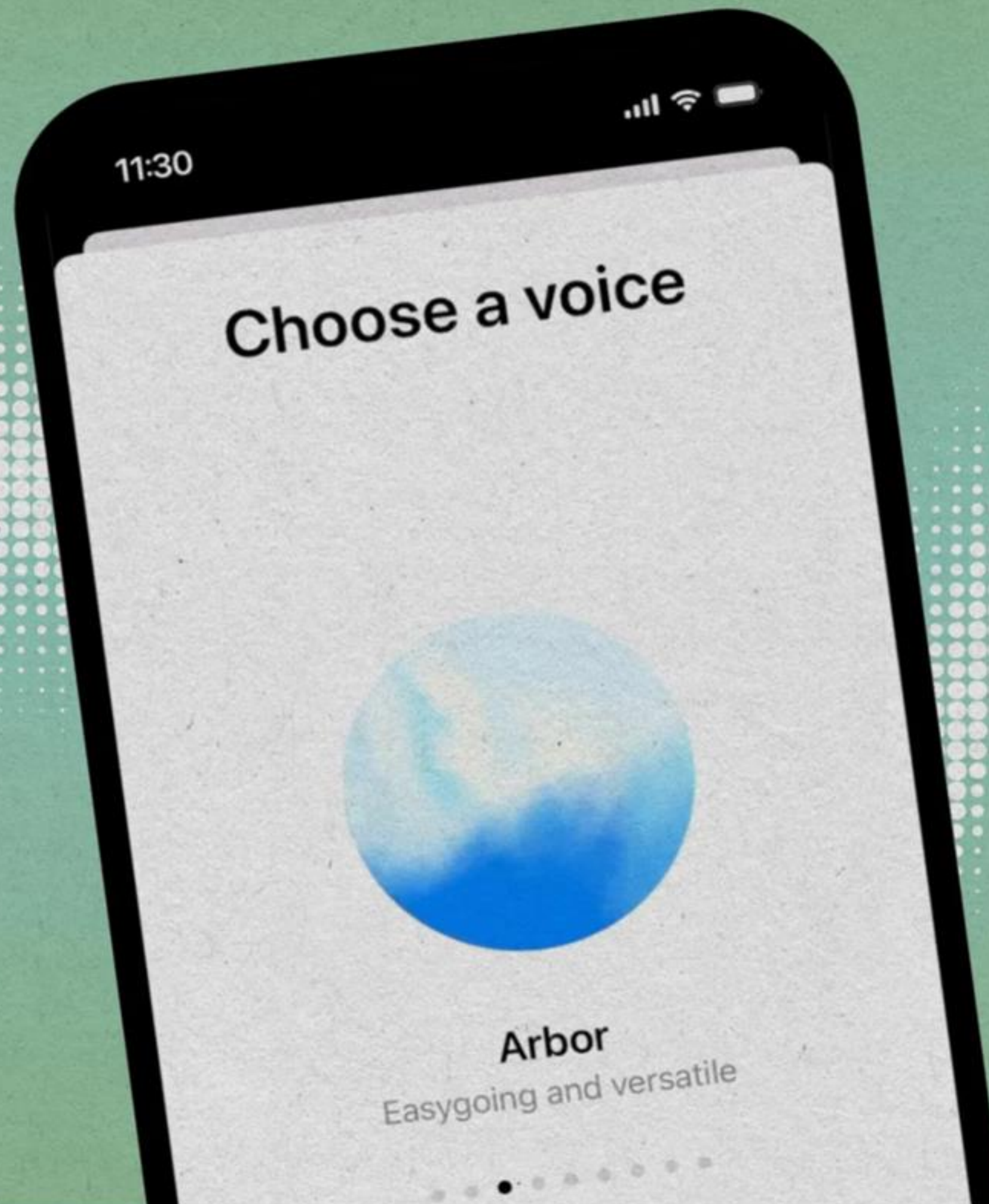
# 4TRENDS

**1. Wir werden immer**

**mehr mit KI sprechen.**

# Die Evolution des *User Interface*





**“In the future, every business will have its own AI for customer interactions—just like email, websites, and social media are standard today.”**

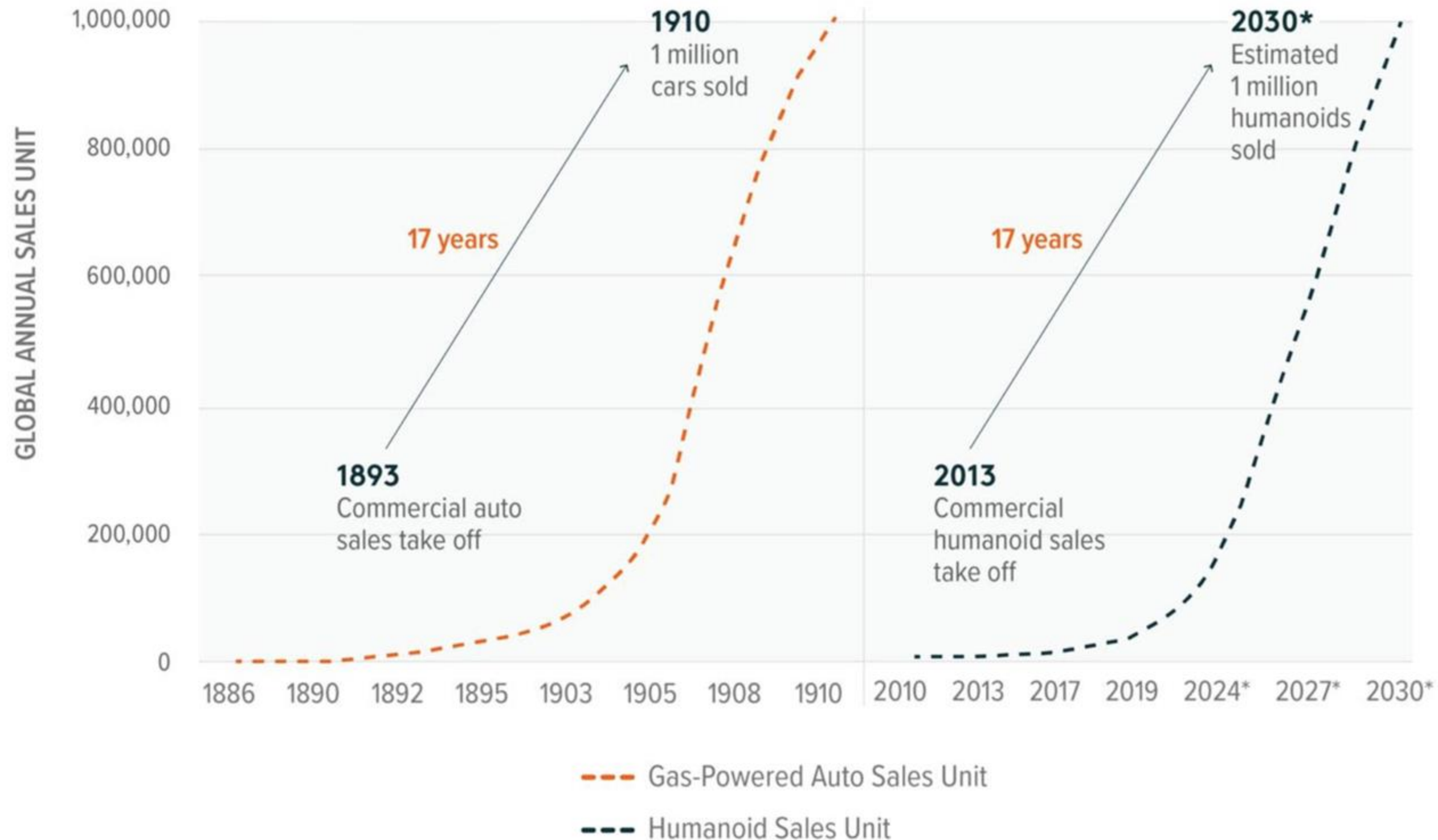
**Mark Zuckerberg, Meta**



**2. Roboter werden Teil  
des Hotelteams.**

## EARLY HUMANOID ADOPTION CURVE RESEMBLES THAT OF EARLY AUTOMOBILES

Sources: Global X ETFs with information derived from: Strategy + Business. (2023, August 15). Boston Dynamics wants to change the world with its state-of-the-art robots. Whisbi. (2022, February 1). The history of car sales.

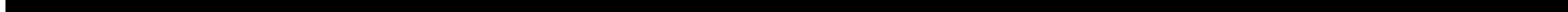


2010-2019 are Global X estimates. \*Indicates Global X forecast.

**3. Wir werden Hotels**

**mit KI suchen und**

**buchen.**



**4. KI Agenten werden  
komplexe Aufgaben  
übernehmen.**

**Das nächste große Ding:  
KI-Agenten führen  
autonom komplexe,  
mehrstufige  
Arbeitsabläufe in  
digitalen Umgebungen  
aus.**

# Anwendungen

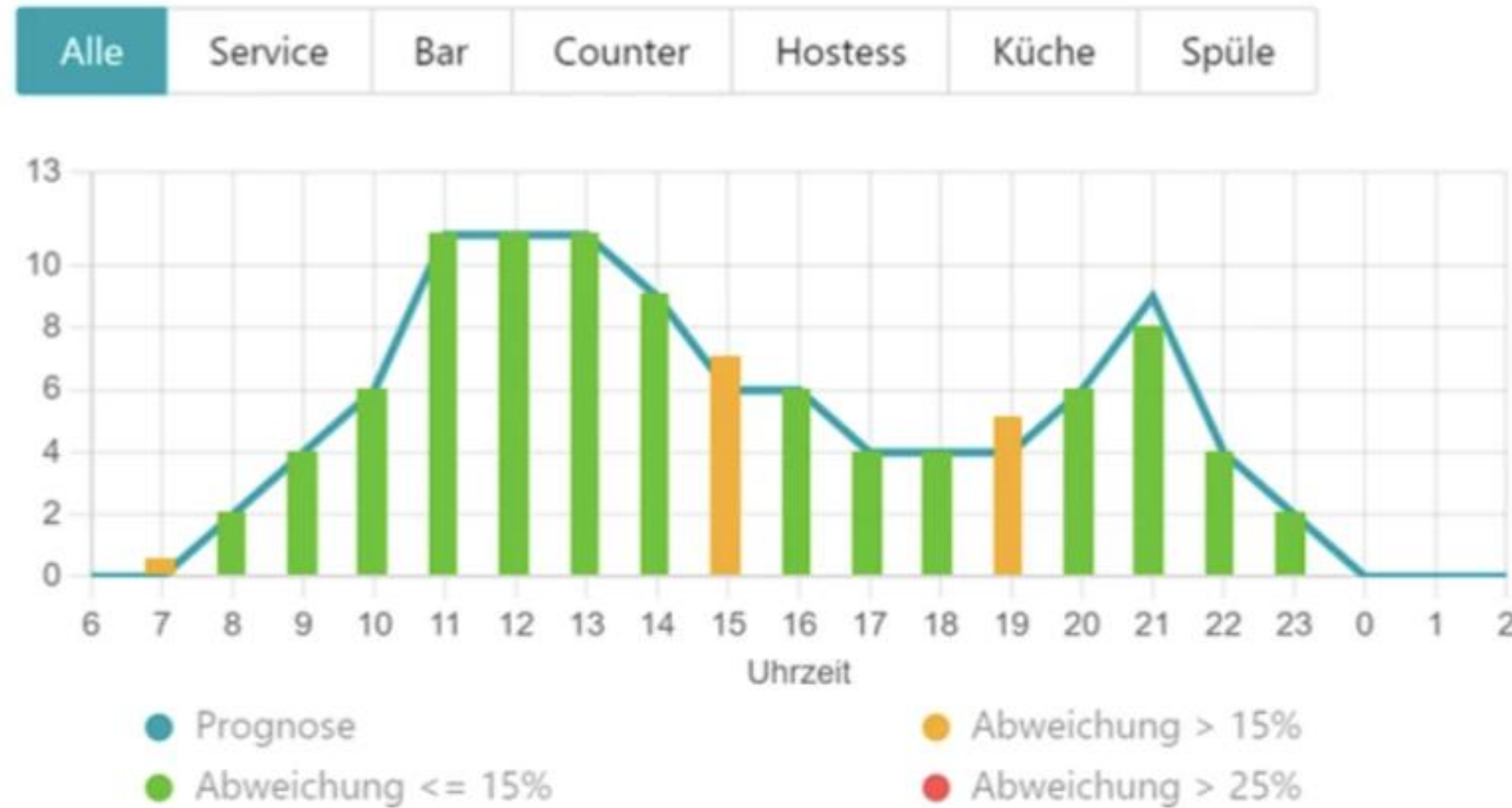


**Künstliche Intelligenz kann riesige  
Datenmengen analysieren, Muster  
erkennen und Vorhersagen treffen**

# **KI im Revenue Management**

**Wo der Mensch Muster vermutet, erkennt KI das  
Optimum**

## Personalbesetzung Sonntag

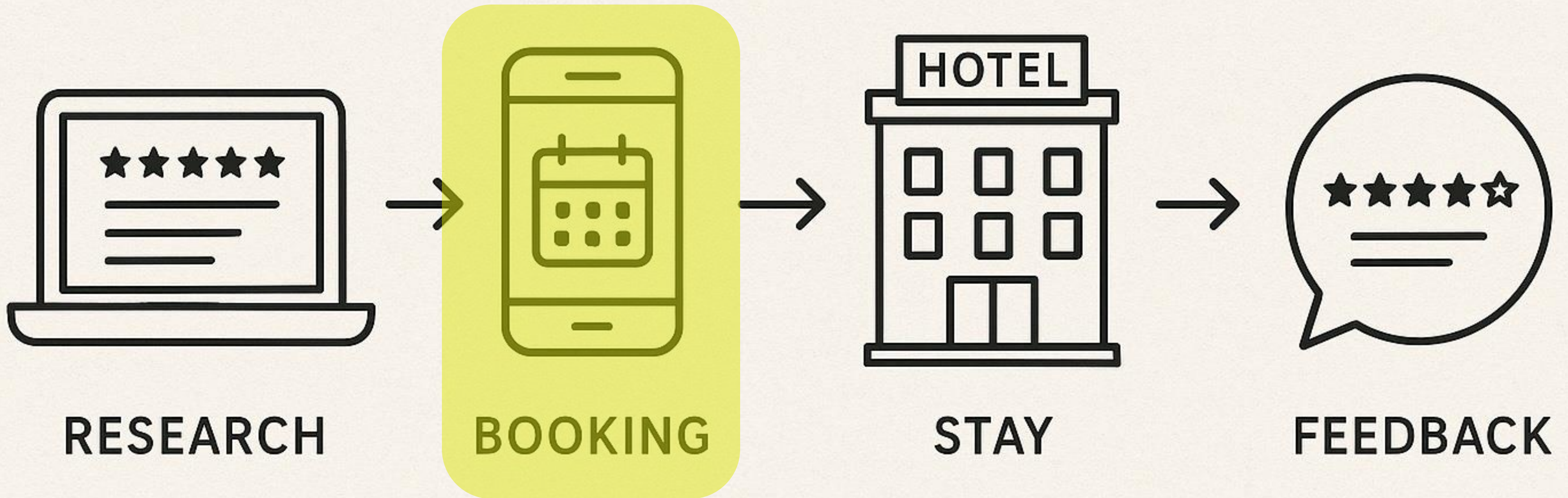


# KI für die Dienstplanung

Künstliche Intelligenz versteht,  
verarbeitet und generiert  
Sprache auf einem Niveau, das  
natürliche Kommunikation mit  
Menschen ermöglicht.



# CUSTOMER JOURNEY



# Nutzer Adaption

ERFRISCHEND ANDERS

## Hotel Vital



Jetzt buchen



Hallo! Dürfen bei Ihnen Kinder in den Wellnessbereich?

08:58



Guten Tag! Ja, in unserem Wellnessbereich sind Kinder jeden Alters willkommen. Bitte geben Sie uns bei Ihrer Zimmerbuchung Bescheid, falls Sie eine entsprechende Aufbettung benötigen. Beachten Sie jedoch, dass der Saunabereich textiltfrei ist und eine Altersbeschränkung gilt. Der Zutritt zur Sauna ist erst ab 16 Jahren gestattet.

08:58

Spa Anwendungen

Private Spa Info



Nachricht schreiben





# Phone AI



# Email AI: werde doppelt so schnell

- Deine Hotel KI schreibt die Email-Antwort unter Verwendung deiner **hotelspezifischen Informationen** und deiner Anweisungen in deiner **Tonalität**
- Personalisierte **Buchungslinks** zum Buchungssystem werden automatisch generiert

The screenshot displays the DialogShift Email AI interface. At the top, the DialogShift logo is visible. Below it, a toolbar contains various icons for email actions like 'Weiterleiten', 'Besprechung', 'Verschieben', 'Regeln', 'An OneNote senden', 'Ungelesen/Gelesen', 'Kategorisieren', 'Zur Nachverfolgung', 'Personen suchen', 'Adressbuch', 'E-Mail filtern', 'Laut vorlesen', and 'Alle Apps'. The main area shows an email draft with the following details:

- From:** Demo Tester <tester@dialogshift.com>
- To:** (empty)
- Subject:** AW: Hunde erlaubt

The email body contains the following text:

Lieber Familie Huber,

Guten Morgen! Wir ❤️ Tiere! Hunde und Katzen sind bei uns gegen eine einmalige Gebühr von € 20,00 herzlich willkommen.

Im Mai haben wir unsere Sauna auf.

Sie können die Verfügbarkeit für Ihr Wunschdatum direkt prüfen und selbst buchen: [Jetzt buchen](#)

Wir freuen uns darauf, Sie und Ihren Vierbeiner bei uns begrüßen zu dürfen!

Herzliche Grüße

Das Team vom Hopeleaf

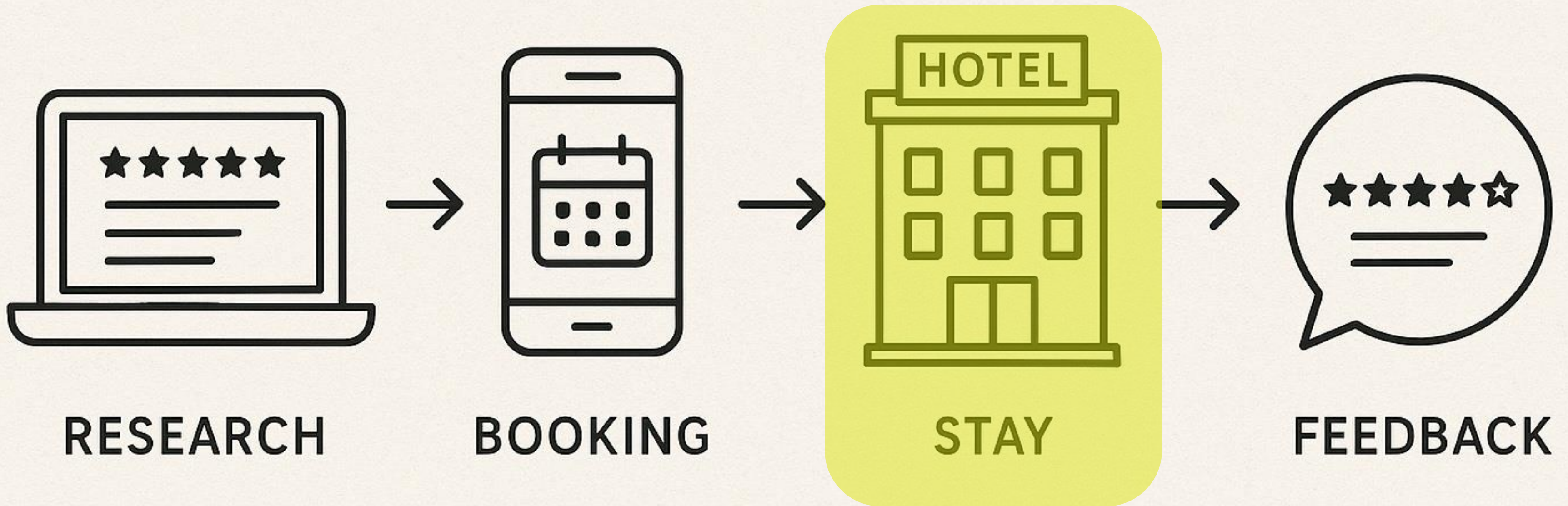
**Von:** stefan.heuser@dialogshift.com <stefan.heuser@dialogshift.com> **Im Auftrag von** Demo Tester  
**Gesendet:** Montag, 29. April 2024 08:48  
**An:** pKjjWkaJWia90eLkHgMTR465KrxrG9IM@outlook.de  
**Betreff:** Hunde erlaubt

Guten Morgen!

wir würden gerne am Wochenende vom 2. - 5. Mai bei Ihnen buchen

On the right side, the 'DialogShift Email AI' panel is active, showing the 'KI-Wissen auswählen' section with 'Hopeleaf' selected. Below this, the 'Chatbot-Antwort' section displays a generated response that mirrors the email body text. At the bottom of the panel, a blue button labeled 'Diese Antwort einsetzen' is visible.

# CUSTOMER JOURNEY



# Stay: Orientierung, Erlebnisse, KI als “Travel Companion”



HOPELEAF

[Angebot](#) [WhatsApp](#) [Jetzt buchen](#)

Hridaya Hatha Yoga

08:20

wann gibt es frühstück

08:23



Das Frühstück wird bei uns von Montag bis Freitag von 06:30 Uhr bis 10:30 Uhr serviert. Am Samstag und Sonntag genießen Sie das Frühstück von 07:00 Uhr bis 12:00 Uhr.

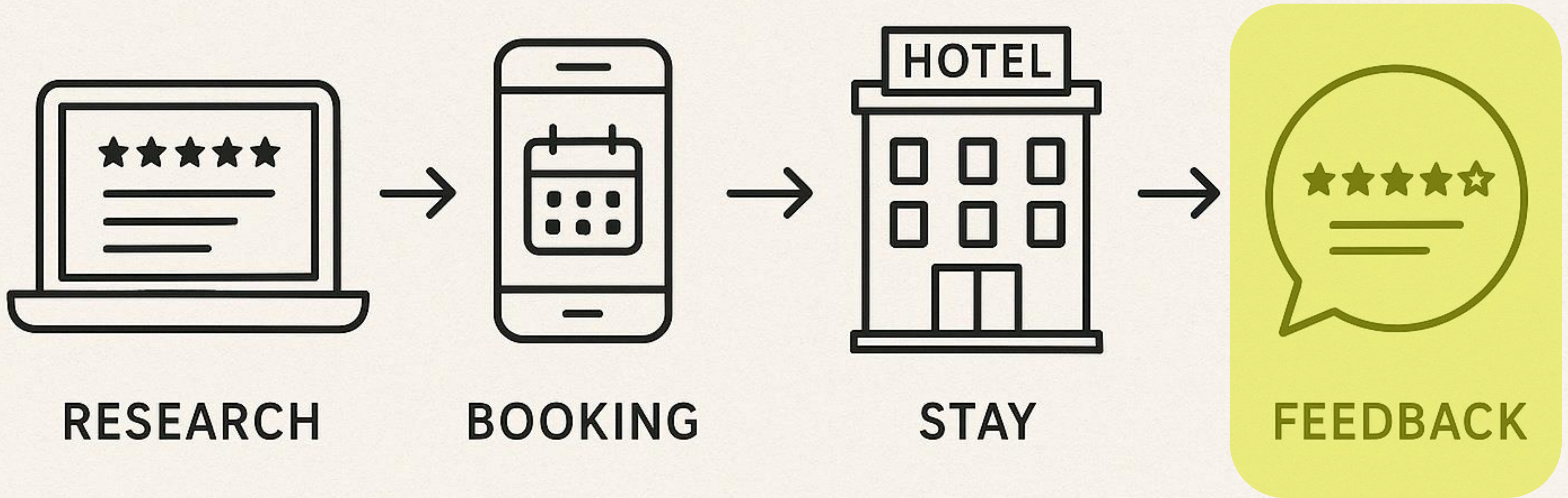
08:23

Kostet Frühstück extra?

 Nachricht schreiben  

 by DialogShift 

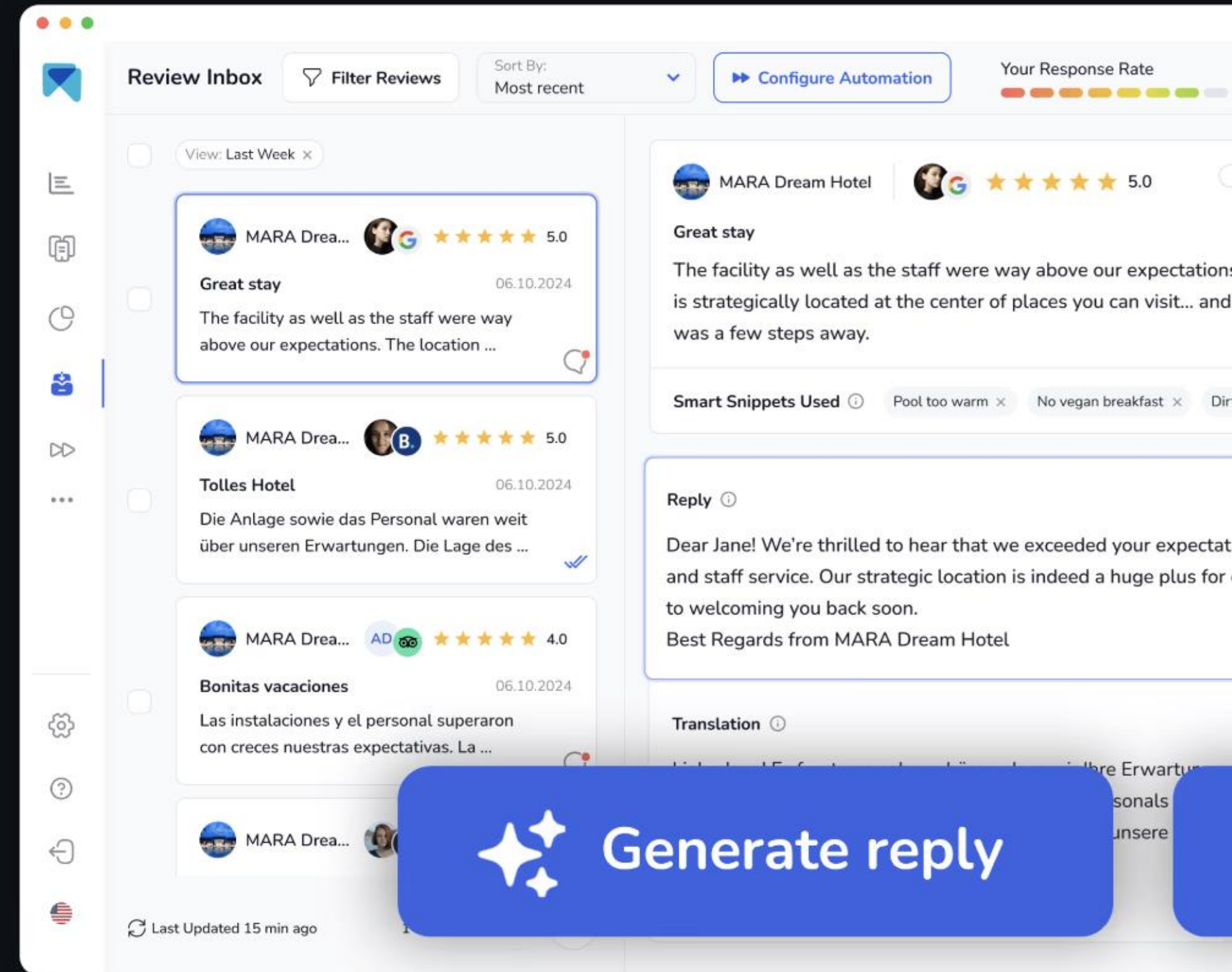
# CUSTOMER JOURNEY



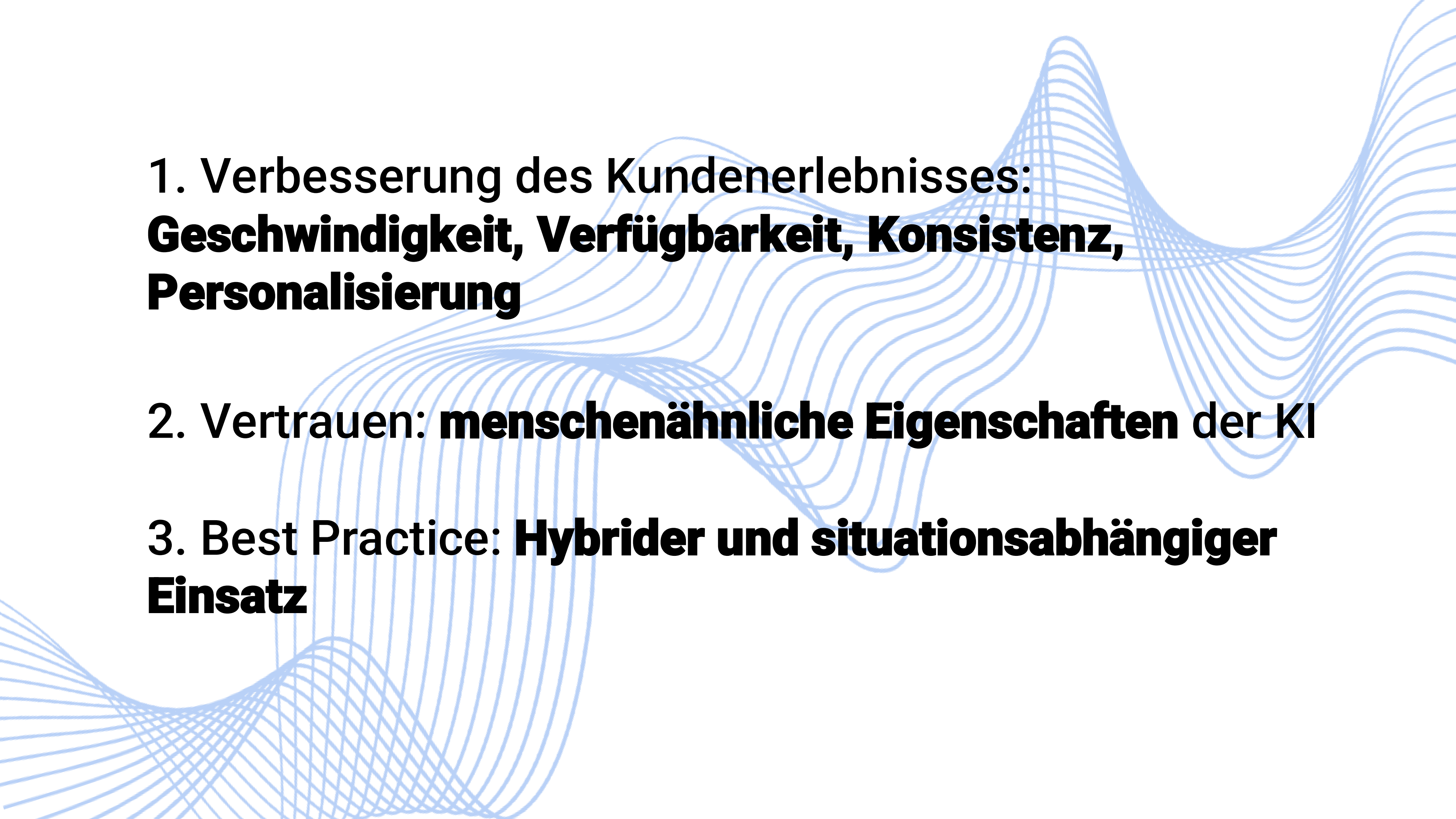
# Der einfachste Weg zu einer **100% igen Antwortrate**.

- ✓ Eine **zentrale Inbox** für alle Bewertungen
- ✓ Arbeitet in jeder Sprache
- ✓ KI-Antworten höchster Qualität
- ✓ Für mehrere Standorte und Nutzer gemacht

Review Inbox



# **Auswirkungen von Künstlicher Intelligenz auf Kundenbeziehung und Kundenbindung**



1. Verbesserung des Kundenerlebnisses:  
**Geschwindigkeit, Verfügbarkeit, Konsistenz,  
Personalisierung**

2. Vertrauen: **menschenähnliche Eigenschaften** der KI

3. Best Practice: **Hybrider und situationsabhängiger  
Einsatz**

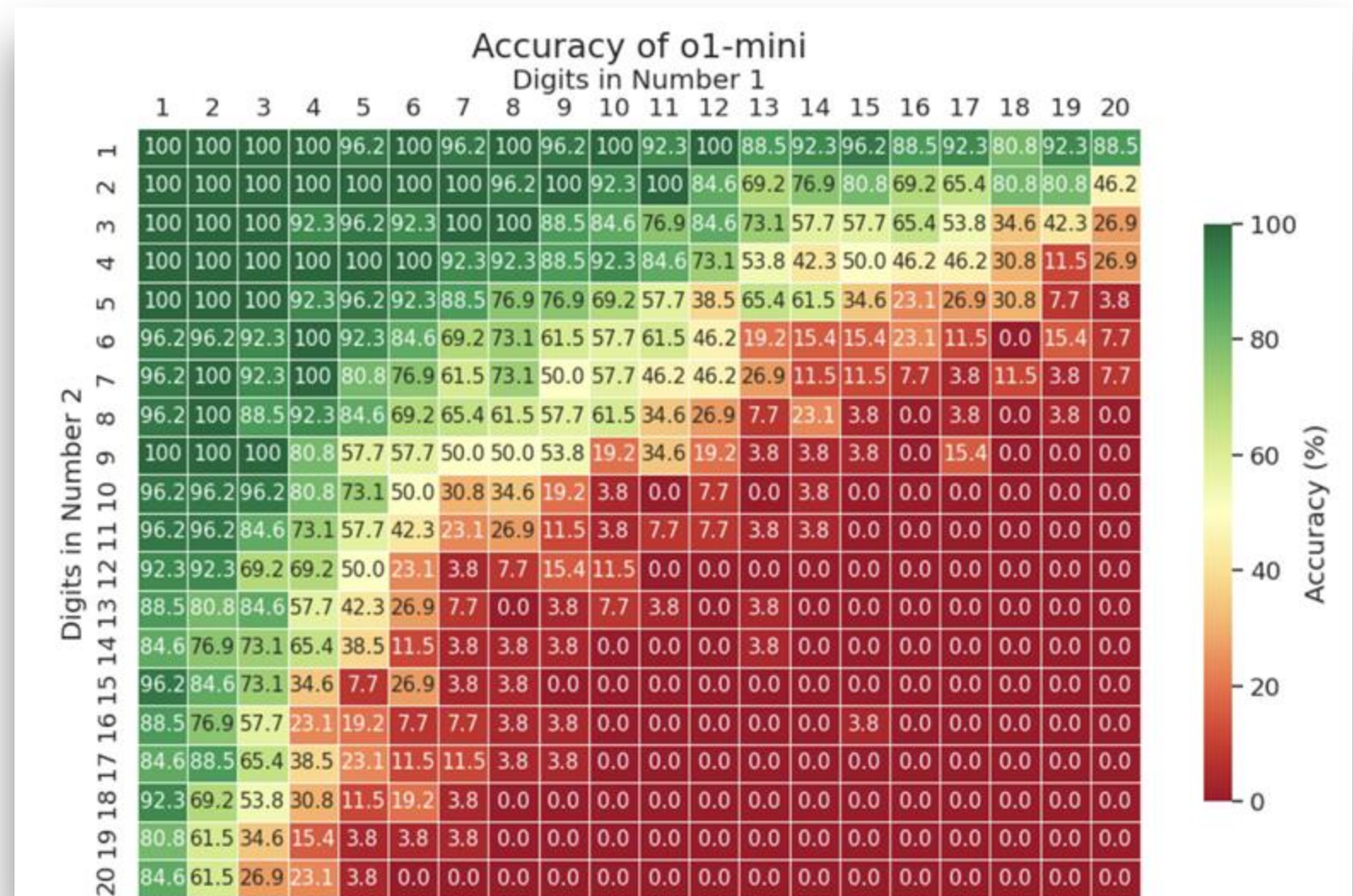
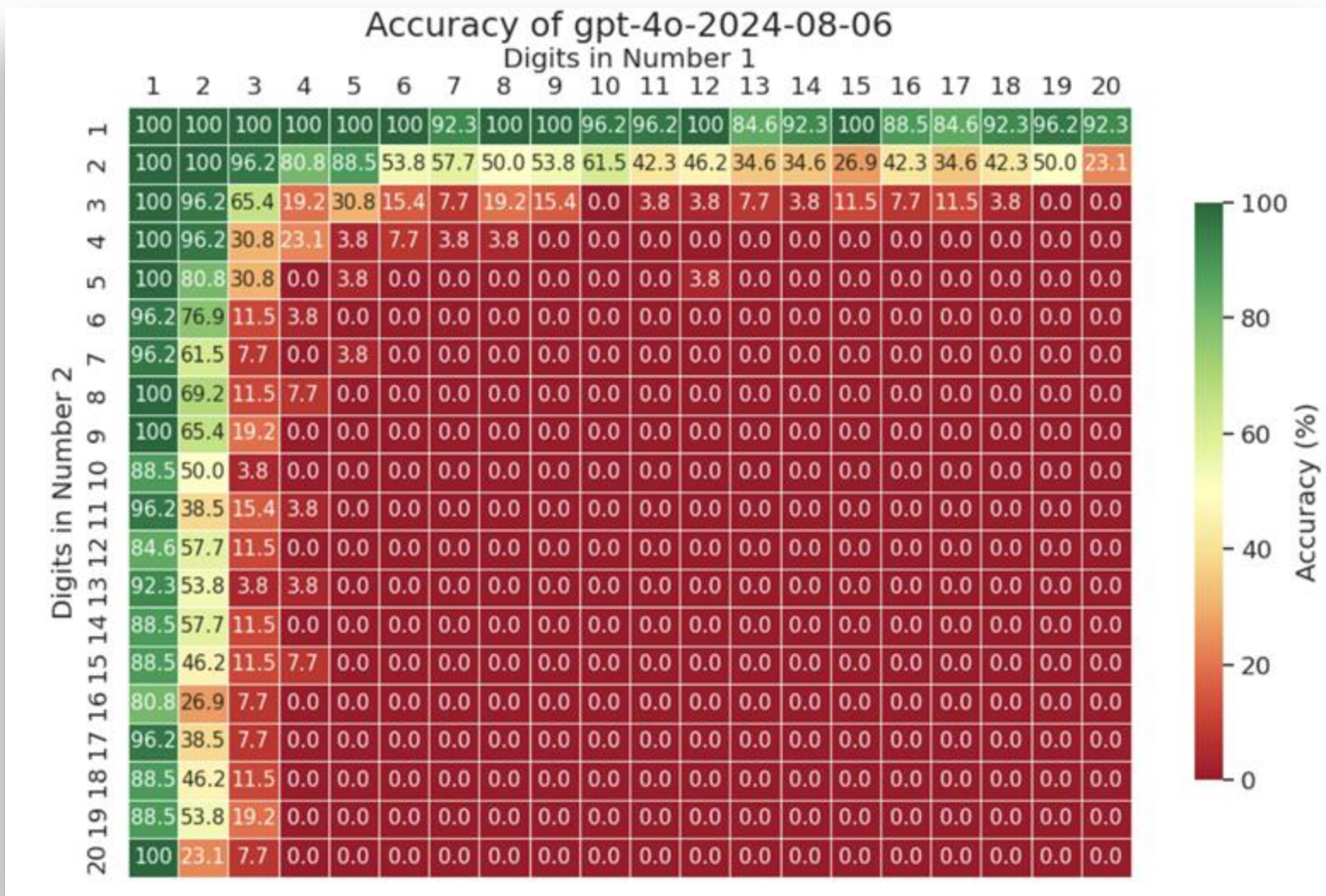


# Augmented Hospitality

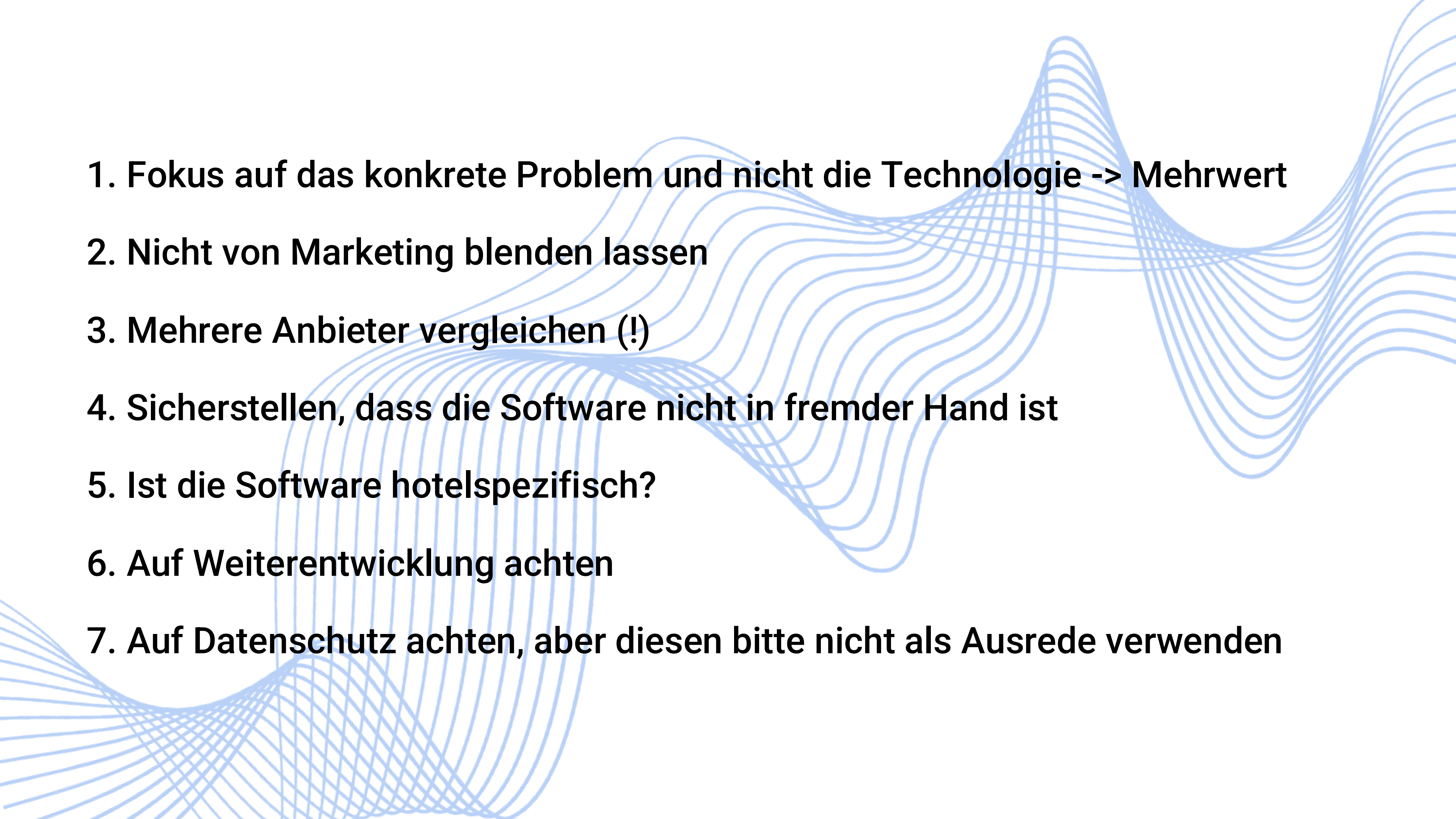
**Was ist das größte Hindernis für Hotels, um  
Künstliche Intelligenz erfolgreich  
einzusetzen?**

**MINDSET**

# Die Technologie entwickelt sich rasant: Rechenfähigkeiten GPT-4o vs. GPTo1-mini

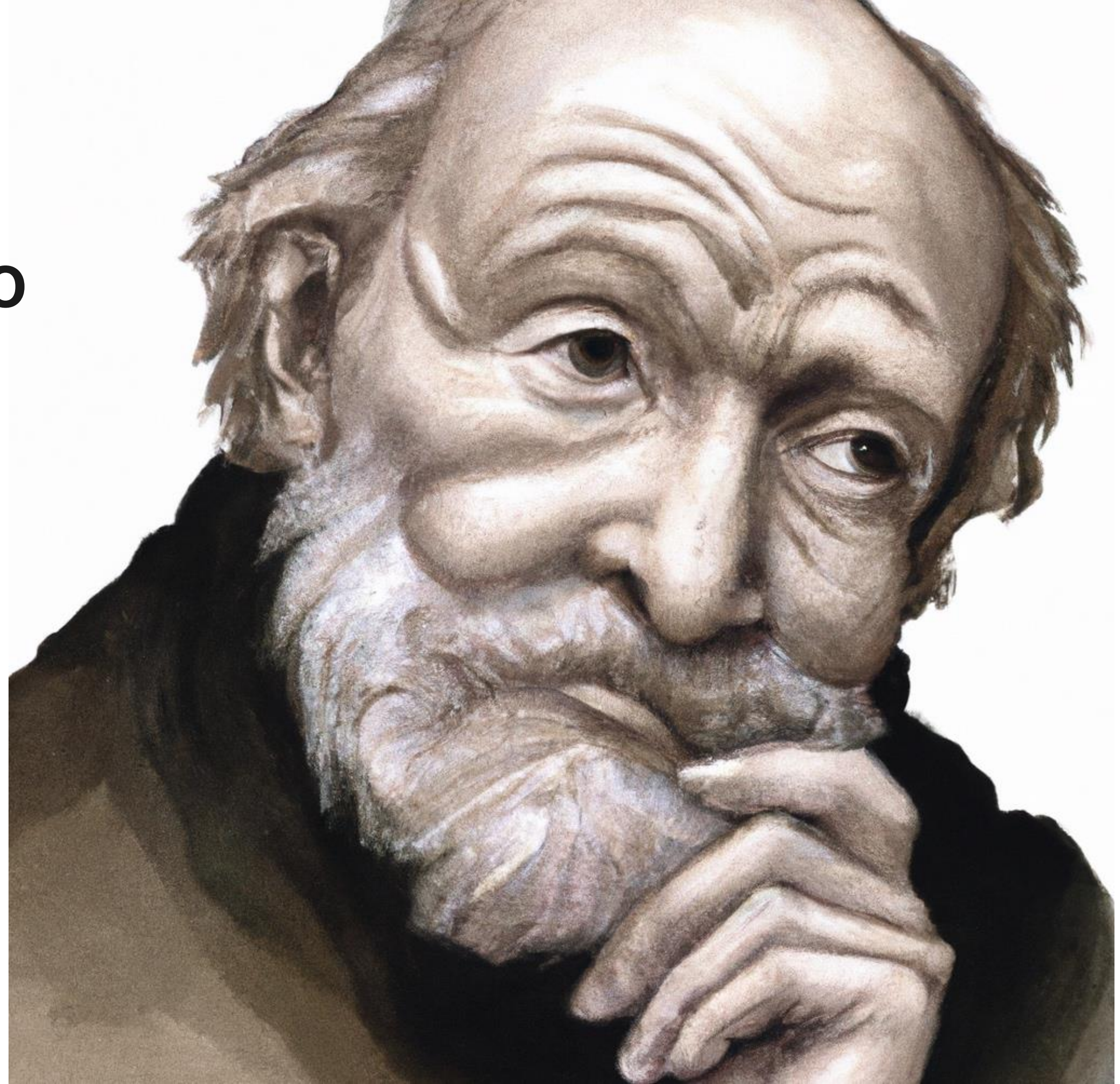


# **7 Tipps für die Software Selection**

- 
- 1. Fokus auf das konkrete Problem und nicht die Technologie -> Mehrwert**
  - 2. Nicht von Marketing blenden lassen**
  - 3. Mehrere Anbieter vergleichen (!)**
  - 4. Sicherstellen, dass die Software nicht in fremder Hand ist**
  - 5. Ist die Software hotelspezifisch?**
  - 6. Auf Weiterentwicklung achten**
  - 7. Auf Datenschutz achten, aber diesen bitte nicht als Ausrede verwenden**

# Fun Fact: Die Angst vor Innovation ist so alt wie Sokrates

Sokrates dachte, dass das Aufkommen des Schreibens zu massiver Vergesslichkeit und Unwissenheit führen würde  
(Platon: Phaidros, ca. 420 v. Chr.)





**Die Zukunft der Hotellerie ist NICHT vollautomatisch und menschenleer - im Gegenteil!**

# Leseempfehlungen

- Accenture. (2023). Using AI to Augment Hospitality, Not Replace It. Accenture Travel Report. (<https://www.accenture.com/mu-en/blogs/travel/transformative-power-generative-ai-travel>)
- Fraunhofer IAO (2024). FutureHotel - AI Application Potential Along Hotel User Journeys and Its Business Opportunities. The Next Evolutionary Step in Hotel User Experiences and Hotel Business Productivity.
- McKinsey (2023). The promise of travel in the age of AI. McKinsey & Company, September 2023. (<https://www.mckinsey.com/industries/travel/our-insights/the-promise-of-travel-in-the-age-of-ai>)
- DialogShift. (2023). Künstliche Intelligenz und Chatbots in der Hotellerie. Good Practice und praxiserprobte Tipps und Tricks für den Einsatz von Chatbots in Hotels. Whitepaper DialogShift. (<https://www.dialogshift.com/chatbot-leitfaden-2022>)
- DialogShift. (2024). KI in der Hotellerie. Whitepaper DialogShift. (<https://www.dialogshift.com/ai-whitepaper-2024>)

Ein wissenschaftlicher  
Leitfaden erstellt von



**KI IN DER  
HOTELLERIE  
2024**





**Olga Heuser**



[olga.heuser@dialogshift.com](mailto:olga.heuser@dialogshift.com)



**DialogShift**

