

GDI

GOTTLIEB DUTTWEILER
INSTITUTE

ECONOMIC AND SOCIAL STUDIES

UNTERWEGS MIT SMARTEN ASSISTENTEN

Ein Szenario zum Reisen der Zukunft

Von Jakub Samochowiec, Marta Kwiatkowski und Stefan Breit



RDK

KONFERENZ DER REGIONALEN TOURISMUSDIREKTOREN DER SCHWEIZ (RDK)
CONFERENCE DES DIRECTEURS D'OFFICES DE TOURISME REGIONAUX DE SUISSE (CDR)
CONFERENZA DEI DIRETTORI DEGLI ENTI REGIONALI SVIZZERI DEL TURISMO (CDR)
CONFERENZA DALS DIRECTURS REGIONALS SVIZZERS DAL TURISSEM (CDR)

Summary

Internet und Smartphone haben die Tourismusbranche auf den Kopf gestellt. Doch wie geht es weiter? Es ist nicht anzunehmen, dass die Digitalisierung am Ende angelangt ist und sich jetzt alles wieder beruhigt. Wir erwarten, dass smarte Assistenten den Tourismus mindestens so prägen werden, wie es Smartphones getan haben. Mit smarten Assistenten meinen wir digitale Ansprechpartner, die natürliche Sprache verstehen und uns in Form eines Coaches oder Beraters zur Seite stehen. In dieser Studie zeichnen wir ein Bild, wie das Reisen mit solchen Assistenten aussehen würde.

Da solche Assistenten nicht nur für die Reise selbst benutzt würden, sondern in verschiedensten Lebenslagen, wissen sie über unsere Interessen und Vorlieben Bescheid. Für den Kunden werden sie dadurch zum persönlichen Reisebüro, Navigator, Übersetzer, Tour-Guide etc. und übernehmen jegliche administrativen Aufgaben wie Ticketkäufe oder Check-ins. Für Leistungsträger bedeutet die Verdatung, dass Leistungen viel besser personalisiert und evaluiert werden können. Um für digitale Assistenten nicht unsichtbar zu sein, müssen Leistungsträger aber die Speisekarte, die Auslastung von Hotelzimmern, Restauranttischen und Parkplätzen oder die Wartezeiten bei einer Bergbahn etc. maschinenlesbar machen. Destinationsmanagementorganisationen können Leistungsträger dabei unterstützen, digital sichtbar zu werden.

Es scheint plausibel, dass die nützlichsten Assistenten diejenigen sind, welche alles über uns wissen, wo also sämtliche Daten über uns, aber auch möglichst über viele andere Menschen zusammenlaufen. Wenn ein Assistent bei möglichst vielen Menschen in sämtlichen Lebensbereichen Daten sammelt, ist das aus der Perspektive von Datenschutz und Privatsphäre natürlich problematisch.

Wir zeigen deshalb Möglichkeiten auf, wie ein dezentraler Assistent funktionieren könnte.

Ob und wann künstliche Intelligenzen jemals so leistungsstark sein werden wie in unserem Bild beschrieben, ist unklar. Klar ist aber, dass die Entwicklung in diese Richtung geht und man auf keinen technischen Durchbruch warten muss, um Implikationen dieser Arbeit umzusetzen. Wenn man daran arbeitet, die Destination maschinenlesbar zu machen, wird man heute schon sichtbar und legt das Fundament für den Einsatz von smarten Assistenten.

Aber wie geht man bei der Digitalisierung der eigenen Region vor? Zunächst muss entschieden werden, welche lokale Gegebenheiten verdatet werden sollen. Diese Daten müssen generiert oder eingekauft werden. Mindestens so wichtig wie das Beschaffen der Daten ist das Zusammenführen dieser. Hierbei gilt es nicht nur, Standards zu definieren, sondern diese auch möglichst breit durchzusetzen, damit es sich für Programmierer von Apps oder smarten Assistenten lohnt, diese Standards überhaupt zu berücksichtigen.

Die Daten können schlussendlich auf drei Arten verwendet werden. Sie können als wertvolle Ressource betrachtet, nur über eigene Kanäle, also Websites und Apps, verwertet werden. Die gleichen Daten können auch über fremde Plattformen wie Booking.com vertrieben werden. Oder man stellt die Daten als Open Data allen zur Verfügung.

Gerade im Ausblick auf smarte Assistenten scheint uns der Open-Data-Ansatz am vielversprechendsten, da der Markt für smarte Assistenten noch nicht von wenigen grossen Playern unter sich aufgeteilt wurde. Noch ist offen, wer sich durchsetzen wird, und offene Daten erlauben es, die Monopolfalle zu umgehen. Der Einsatz von Open Data macht

die Destination sichtbar für alle Maschinen. Somit haben auch dezentrale Assistenten eher eine Chance. Offene Daten erlauben aber auch heute schon das einfache Erstellen spezieller Anwendungen, etwa einer App für Menschen mit Gehbehinderung.

Im schweizerischen Föderalismus ist es nicht einfach, eine flächendeckende Lösung durchzusetzen. Wichtig ist zu verstehen, dass man sich bei offenen Daten auf eine gemeinsame Sprache, auf einen gemeinsamen Standard festlegen muss (vergleichbar mit dem HTML-Standard), und nicht auf einen gemeinsamen Auftritt (wie eine gemeinsame Webseite oder App). Tut man das nicht, wird einem dennoch ein Standard vorgeschrieben, doch wird dieser nicht gemeinsam festgelegt, sondern von einem Unternehmen aus dem Silicon Valley bestimmt.