

WHITE PAPER

KI CENTER AUF **DER INTERNORGA** **2023**

AI.HAMBURG

Vorwort

Künstliche Intelligenz ist ein Teil der INTERNORGA

“Die INTERNORGA ist Trendschmiede, Ideengeberin und Treffpunkt des gesamten Außer-Haus-Markts. Spätestens 2023 muss sich jeder Betrieb mit den Möglichkeiten der Digitalisierung beschäftigen. Künstliche Intelligenz (KI) als eine der modernsten Technologien der Digitalisierung wird den ganzen Außer-Haus-Markt revolutionieren. Denn KI ermöglicht Wettbewerbsvorteile. Sie liefert präzise Voraussagen, z.B. wie viele Gäste kommen und was sie wünschen. KI ermöglicht Innovationen und neue Kundenerlebnisse. So hilft KI der ganzen Branche, effizienter und nachhaltiger zu wirtschaften. Deshalb hat KI mit dem KI CENTER einen festen Platz im Programm der INTERNORGA. Das KI CENTER und dieses White Paper sind das Ergebnis unserer Zusammenarbeit mit dem KI-Netzwerk AI.HAMBURG. Es gibt einen Überblick über die Innovationen und Möglichkeiten, welche KI heute schon bietet und morgen bringen wird.”

Bernd Aufderheide, Vorsitzender der Geschäftsführung Hamburg Messe und Congress GmbH

Chancen nicht verpassen – Künstliche Intelligenz nutzen

“Künstliche Intelligenz hat in den letzten Jahren einen Durchbruch erlebt. Im Fall von ChatGPT haben wir gesehen, wie in der Technologie ungeahnte Potenziale verborgen sind, die uns alle begeistern. Sprachprogramme wie ChatGPT sind aber nur die Spitze des Eisbergs. In fast allen Bereichen eines Betriebs, und das gilt nicht zuletzt für Hotels und Restaurants, findet sie heute schon Anwendung. Die Zusammenarbeit mit der INTERNORGA für das KI CENTER und dieses White Paper hat uns nochmal gezeigt: Betriebe werden innovativer, effizienter und nachhaltiger. Durch die Möglichkeiten der Anwendung als Software-as-a-Service (SaaS) sind die Investitionskosten und die Risiken stark gesunken. Wir meinen: Wir dürfen die Chancen nicht verpassen, wir müssen KI nutzen.”

Petra Vorsteher und Ragnar Kruse, AI.HAMBURG

Vorwort	2
Der Außer-Haus-Markt: große Herausforderungen und neue Geschäftsmodelle	4
State of the Art – Künstliche Intelligenz automatisiert und vereinfacht	5
Software-as-a-Service macht KI massenfähig	6
Vielfältiger Einsatz von Künstlicher Intelligenz in Hotellerie und Gastronomie	6
Ressourcen mit KI effizienter managen und nachhaltiger wirtschaften	6
Foodforecast für frischeres Brot und weniger Waste	7
Foodtracks hilft Bäckereien Nachfrage vorherzusagen und Bestellungen zu optimieren	7
Nuvo: Der Datenübersetzer für Profis	8
Axino: Mit KI Temperatur und Qualität von Lebensmitteln angeben	8
Innovationen mit KI beschleunigen	9
Targomo: bessere Locations mit KI	9
Leaftech – Gebäude besser verstehen und innovativ und effizienter bewirtschaften	9
Jobmatch.me mit KI tritt an die Stelle der förmlichen Bewerbung	10
FLOWIT: Personal mit KI weiterentwickeln	10
Retorio hilft, mit KI erfolgskritische Verhaltensweisen im Kundenservice zu erkennen und zu trainieren	11
Kundenerlebnisse mit KI bereichern	11
Der Moin.ai-Chatbot ist ein KI-Schnellmerker für Wünsche von Gästen und Personal	12
Mercury.ai - Dank KI 24/7 für die Kunden und Gäste ansprechbar sein	12
Vitas hat ein KI-Ohr für die Kunden	13
Oxolo ist die KI-Abkürzung zum emotionalen Video	13
Hello Onsei! Mit KI-Sprach- und Text-Assistenten Gäste glücklich machen	14
Nect und HelloGuest nutzen KI um den Hotel-Check-In zu digitalisieren	14
Frontnow - Ihre Daten lernen zu sprechen: personalisierte Kundenberatung mit KI	15
Ausblick: Mit KI schneller, innovativer, effizienter und nachhaltiger sein	15
Autor und Impressum	16

Der Außer-Haus-Markt: große Herausforderungen und neue Geschäftsmodelle

Das Gastgewerbe kommt mit hoher Geschwindigkeit aus der existentiellen Krise, welche die Pandemie für es dargestellt hat. Das Jahr 2021 war der Tiefpunkt in Bezug auf Umsatz und Beschäftigung*. Aber schon 2022 wurden wieder Werte von 2018 erreicht, zum Beispiel ist die Zahl der Beschäftigten wieder bei fast 1,1 Millionen angelangt. Der Erfolg der rund 234.000 Unternehmen des Gastgewerbes ist volkswirtschaftlich bedeutsam. Nach der Zahl der Unternehmen ist die Branche Nummer 5 in Deutschland.

Die Pandemie war nicht nur eine existentielle Krise, sondern auch eine Zeit der Innovation. Digitalisierung und Omni-Channel-Vermarktung sind fester Bestandteil vieler neuer Geschäftsmodelle und neben dem Boom der Lieferdienste haben sich Ghost-Kitchen etabliert. Das bedeutet: Den Kunden und Gästen stehen mehr Möglichkeiten zur Verfügung, der Wettbewerb ist differenzierter geworden und vor allem digitaler. Die Customer Journey der Gäste der Gastronomie beginnt häufig mit dem Smartphone in der Hand. Etwa 43 % der 18-64-Jährigen haben 2022 einen Platz im Restaurant oder einen Lieferdienst online bestellt. Der Wettbewerb um Kunden in der Gastronomie ist heute immer auch digital.

Auch wenn die Zahl der Beschäftigten wieder bei dem Wert von 2019 angelangt ist, klagen viele Unternehmen des Gastgewerbes über Personalnot. Auch hier, und nicht zuletzt bei jungen Menschen als Zielgruppe gilt, dass die digitale Ansprache und digitale Prozesse essentiell für den Unternehmenserfolg sind. Die Entwicklung betrifft natürlich auch viele andere Herausforderungen des Gastgewerbes: Einkauf, Inflation, Energiepreise und den Ressourcenverbrauch insgesamt. Vergessen wir nicht: Die Menschheit steht zusätzlich vor der gemeinsamen Herausforderung, nachhaltiger zu wirtschaften und zu konsumieren. Die Digitalisierung bietet viele Antworten auf die Herausforderungen von heute. Während einige sie nutzen, ist sie für andere eine weitere Herausforderung.

Was für die Digitalisierung gilt, gilt noch mehr für die Künstliche Intelligenz. Unter den Unternehmen, die KI nutzen, haben nach der Studie "The State of AI in 2022" 63 % mit KI Gewinne erwirtschaftet. Die Technologie ist massenfähig geworden, es gibt viele Anwendungen, die auch von kleinen Unternehmen einfach und effizient genutzt werden können. Digitalisierung und Künstliche Intelligenz sind zunehmend effektive und effiziente Werkzeuge, die allen zur Verfügung stehen. Mehr Interesse, Wissen und Erfahrung sind notwendig, damit die Potenziale genutzt werden können.

Quellen Statista, "The State of AI in 2022" McKinsey

State of the Art – Künstliche Intelligenz automatisiert und vereinfacht

Künstliche Intelligenz ist eine innovative digitale Technologie. Laufend entstehen neue Möglichkeiten und Lösungen. Wissenschaftler forschen seit vielen Jahrzehnten an ihr. In den vergangenen Jahren ist die Technologie für viele unbemerkt Teil des Alltags geworden. Nicht zuletzt in den Smartphones, die wir alle haben, arbeitet viel Künstliche Intelligenz. Insbesondere die Kamera eines modernen Smartphones ist ohne die Technologie nicht denkbar. Überhaupt ist Mustererkennung, und damit Bilderkennung, eine der Paradisziplinen von Künstlicher Intelligenz. Weitere fortgeschrittene Anwendungen sind Diktierprogramme, Übersetzungs-Software oder, ganz aktuell, Text- und Bildgeneratoren. Wetter, Kundennachfrage oder die Wartung von Maschinen werden mit KI vorhergesagt. Die Liste der Anwendungen ließe sich unendlich fortsetzen. Die Weltbank erwartet einen Anstieg der globalen Wirtschaftsleistung (BIP) um 17 Billionen US Dollar bis 2030. In Deutschland und Europa gibt es über 4.000 KI-Startups. Aber: Es wird noch zu wenig investiert. In den USA wird pro Einwohner das 10-Fache in KI investiert wie in Deutschland, in Israel sogar fast das 20-Fache. Eine der Folgen ist, dass europäische KI-Startups Nachteile in der Finanzierung gegenüber ihren Wettbewerbern in den USA und China haben.

Quellen: World Bank Data, Crunchbase, Stanford AI Index Report, Pitchbook, Zhang et al.

Für viele ist Künstliche Intelligenz eine Black Box, ein großes digitales Geheimnis. Doch die meisten Anwendungen basieren auf einfachen Grundprinzipien, auch wenn die Umsetzung komplex ist und viel Rechenkapazität benötigt. Ein einfacher Zugang zur Anwendung ist, dass Künstliche Intelligenz zwei verschiedene Fragestellungen löst und dabei Vorteile bringt: Einmal erlaubt Künstliche Intelligenz sehr häufig Routinen zu automatisieren. Das gilt für digitale Vorgänge wie eine Online-Reservierung oder Bestellung genauso wie für Vorgänge, die in den Grenzbereichen stattfinden. Warenlager und Warenfluss werden von KI gesteuert, Energie in Gebäuden und Hotels gespart, Kunden erfahren einen schnelleren Service mit digitalen KI-gestützten Assistenten. Bewerbungen, Krankmeldungen, Urlaubsanträge: KI automatisiert viele Routinen, die bisher einfach nur mühselig und zeitaufwändig waren. Der zweite große Vorteil der KI ist die Unterstützung des Menschen in Form von Entscheidungshilfen bei komplizierten Fragen und Aufgaben. Schichtpläne mit vielen Teilzeitverträgen und Sonderwünschen sind ein typischer Anwendungsfall. Mit KI sind sie schnell aufgestellt. Routen für Lieferungen, Optimierung des Ressourcenverbrauchs: Immer wenn viele verschiedene Einflussfaktoren zusammenkommen, immer wenn es kompliziert wird, kann eine gut trainierte KI wertvolle Entscheidungshilfen geben. Sie kann sehr viele Quellen und große Datenmengen zu Voraussagen heranziehen, was so vorher nicht möglich war. Große internationale Systemgastronomen nutzen diese Technologie schon seit Jahren. Jetzt gibt es derartige Angebote

auch schon für kleine Bäckereien. Sie können mit ihnen Kosten sparen und Ressourcen effizienter einsetzen.

Software-as-a-Service macht KI massenfähig

Diese Vorteile der Künstlichen Intelligenz sind dank Cloud-Speichern und preiswerter Rechenkapazität heute als Software-as-a-Service verfügbar. Das bedeutet, fertige, funktionierende Lösungen wie eine Online-Buchungssoftware benötigen kein eigenes, teures und vielleicht auch riskantes IT-Projekt, sondern können einfach und gelingsicher genutzt werden. KI ist heute keine Raketentechnologie, sondern massenfähig wie so viele digitale Produkte, die längst zum Alltag gehören. Deshalb ist es gerade heute für alle Unternehmen wichtig, sich mit den Möglichkeiten von KI zu beschäftigen. Die Einstiegshürden sind so gering, dass die Konkurrenz die Technologie längst zum eigenen Vorteil nutzt.

Vielfältiger Einsatz von Künstlicher Intelligenz in Hotellerie und Gastronomie

Künstliche Intelligenz beantwortet die großen Fragen und Herausforderungen im Außer-Haus-Markt im Jahr 2023. Sie hilft den Kostensteigerungen mit Effizienz zu begegnen. Sie hilft, das Personal einfacher zu gewinnen und zu managen. Sie hilft damit auch, nachhaltiger zu wirtschaften. Im Gastgewerbe ist nur erfolgreich, wer positive Kundenerlebnisse produziert. Dazu zählen nicht nur Genuss und Wohlbefinden, dazu gehören auch schnelle und einfache Buchungen, ein unkomplizierter Service. Überhaupt ist die höhere Reaktionsgeschwindigkeit auf den Kundenwunsch ein fundamentaler Wettbewerbsvorteil. Genau in diesem Bereich punktet KI, denn sie ist 24 Stunden und 7 Tage die Woche einsatzbereit. Sie lernt dazu und kündigt nicht, so geht ihr Wissen auch nicht verloren. Nicht zuletzt spielt KI eine wichtige Rolle als Innovationsbeschleuniger. Mit KI können neue Locations und Nutzungskonzepte digital durchgeprüft werden. Im digitalen Zwilling ist die alternative Nutzung preiswerter als es in "Brick-and-Mortar" auszuprobieren. Digitale Prototypen für neue Lebensmittel, Standorte, Nutzungskonzepte und Prozesse sind oft schneller und preiswerter als real gebaute realisiert.

Ressourcen mit KI effizienter managen und nachhaltiger wirtschaften

Niemand will Verschwendung. Energie, Wasser, Personal sind zu wertvoll, um sie zu verschwenden. Erst recht will niemand Lebensmittelverschwendung. Wir sprechen von den Themen Umwelt, Mensch und Wirtschaft. Ressourceneffizienz und nachhaltigeres Wirtschaften sind untrennbar miteinander verbunden. Wir alle müssen unseren Ressourcenverbrauch so

reduzieren, dass diese Welt für alle und die Generationen der Zukunft genug Reserven behält. Jedes Unternehmen muss laufend seine Ressourceneffizienz verbessern, um im Wettbewerb vorn bleiben zu können. Eine der wichtigsten Ressourcen des Außer-Haus-Markts wurde an dieser Stelle noch nicht angesprochen: Erfolg im Außer-Haus-Markt hängt stark vom Faktor Mensch ab. Respekt, Professionalität und Effizienz sind gefordert. Künstliche Intelligenz gibt für alle diese Fragen mit Prognosen und Analysen wertvolle Entscheidungshilfen und setzt mit effizienter Automatisierung Ressourcen frei. Die Startups des KI CENTER zeigen, wie es geht.

Foodforecast für frischeres Brot und weniger Waste

Foodforecast bietet Nachfrage- und Umsatzvorhersagen für den Bereich Gastronomie und Lebensmittel. Aktuell nutzen vor allem Bäckereien die KI-basierte SaaS-Lösungen aber bald auch weitere Unternehmen. Die Software erstellt Filial- und Umsatzprognosen und deren Visualisierung. Für Bestelloptimierung und Produktionspläne werden Entscheidungshilfen gegeben. Zum Beispiel kann durch Informationen darüber, zu welcher Tageszeit sich welches Produkt am besten verkauft, die Produktion für den prognostizierten Bedarf am PoS optimiert werden. Das hat gleich mehrere Vorteile: Die Produkte sind frischer und das Personal ist optimal eingeplant und vorbereitet. Bessere Umsatzprognosen für die einzelnen PoS erlauben präzisere Finanzpläne, die finanzielle Reserven freisetzen. Nicht zuletzt wird durch die intelligente Visualisierung der Ergebnisse mehr Übersichtlichkeit geboten.

Kontakt Daten: Justus Lauten
justus.lauten@foodforecast.com
Website: <https://foodforecast.com>



foodforecast

Foodtracks hilft Bäckereien Nachfrage vorherzusagen und Bestellungen zu optimieren

Foodtracks arbeitet mit Nachfrageprognosen für besseren Ressourceneinsatz und weniger Retouren. Neben Kosten wird auch Zeit gespart und dies in einem Bereich von 30-50%. Das Produkt wurde gemeinsam mit führenden Bäckereien entwickelt und fokussiert sich auf die Bestelloptimierung. Es ist flexibel einsetzbar- sowohl in der Zentrale, als auch in der Filiale. Bestellvorgänge, die vorher durch Bauchgefühl entschieden wurden, werden durch das Tool mit mathematischen Algorithmen unterstützt.

Kontakt Daten: Dr. Tobias Pfaff
t.pfaff@foodtracks.de
Website: www.foodtracks.de



Nuvo: Der Datenübersetzer für Profis

Wer mit Daten arbeitet kennt das Problem: Ständig neue Formate erfordern immer neues Übertragen und Umformatieren. Hier hilft Nuvo. Das Produkt bietet KI-basierte Datenintegration. Verschiedenste Dateiformate werden unterstützt und können zusammengeführt werden. Außerdem können Daten in verschiedenen Formaten (CSV, Excel, XML und JSON) importiert und in jegliche benötigte Softwareapplikationen integriert werden, ohne diese umformatieren zu müssen. Zum Beispiel werden mit Nuvo Kunden- und Lieferdaten in die benötigten Dateiformate exportiert und hunderte Stunden an Formatierungsarbeit gespart.

Kontakt Daten: Michael Zittermann
michael@getnuvo.com
Website: <https://getnuvo.com/>



Axino: Mit KI Temperatur und Qualität von Lebensmitteln angeben

Axino kombiniert fortschrittliche Sensortechnologie mit Künstlicher Intelligenz, um die Kerntemperatur von gekühlten und gewärmten Lebensmitteln in Einzelhandelsgeschäften und Gastronomie anhand von Sensordaten aus dem Behälter zu überwachen. Traditionell wird die Kerntemperatur des Produkts gemessen. Axino nutzt einen anderen Weg. Es wird u.a. die Temperatur der Luft im Behälter (Kühlkammern, -schränke, Isolierboxen etc.) gemessen und darüber eine sehr genaue Aussage über die Kerntemperatur der Produkte ermittelt. Das hat verschiedene Vorteile: Die Behälter müssen für die Kontrolle nicht geöffnet werden. Es kann mit weniger "Sicherheitsmargen"/"Puffern" bei der Temperatur gearbeitet werden. Beides spart neben dem Sicherheitsaspekt Energiekosten. Lücken in der Kühlkette werden exakt dokumentiert, es müssen weniger Lebensmittel aus "Unsicherheit" vernichtet werden. Somit hilft Axino Gastronomen, Einzelhändlern und Großküchen bei der Digitalisierung und Automatisierung ihres Qualitätsmanagements für Lebensmittel, bei der Einhaltung von Vorschriften zur Lebensmittelsicherheit und bei der Reduktion von Lebensmittelabfällen. Axino liefert ein äußerst vielseitiges, schnell zu installierendes System. Die Lösung wird als eigenständige oder integrierte Lösung angeboten. Die Messung verläuft über kontaktlose Sensoren, beispielsweise in Kühlregalen.

Kontakt Daten: Mario Vögeli
mario@axino.ai
Website: www.axino.ai



Innovationen mit KI beschleunigen

Nicht zuletzt die vergangenen Jahre haben gezeigt, wie schnell sich die Welt verändern kann. Nur Betriebe, die innovativ sind, sind auch anpassungsfähig, können schnell neue Wettbewerbsvorteile entwickeln und damit Krisen aktiv bewältigen. Ernährungsgewohnheiten ändern sich, Personal wird immer knapper, neue Herausforderungen warten jeden Tag. Die Antworten sind zum Beispiel: neue Lebensmittel, die fleischlosen Genuss bieten, Abkürzungen bei der Anwerbung von Personal, besseres Personalmanagement, neue Geschäftsmodelle. Klingt einfach, ist es nicht. Aber dort, wo es gelingt, das zeigen die Innovationen im KI CENTER der INTERNORGA, ist immer häufiger KI Teil der Lösung.

Targomo: bessere Locations mit KI

Neue Konzepte brauchen neue Standorte. Erfolgreiche Konzepte brauchen neue Standorte. Oft hängen mehr als 80% des Erfolgs einer Filiale von dem Standort ab. Aber: Gute Standorte sind rar und schwer zu finden. Targomo verhilft Unternehmen zu besseren und schnelleren Standortentscheidungen. Dazu analysiert es geobezogene Daten mithilfe künstlicher Intelligenz und findet heraus, welche Standortmerkmale in welchem Ausmaß zum Geschäftserfolg beitragen. So können Gastronomieketten gezielt die besten Standorte für ihre Restaurants und Geschäfte wählen, Filialnetzwerke optimieren und in wenigen Sekunden genaue Prognosen für Umsatz oder Gästeanzahl erstellen. Zu den Kunden gehören unter anderem McDonald's Deutschland und die Gustoso Gruppe.

Kontakt Daten: Henning Hollburg
henning.hollburg@targomo.com
Website: www.targomo.com



Leaftech – Gebäude besser verstehen und innovativ und effizienter bewirtschaften

Gebäude können Geheimnisse bergen. Im besten Fall sind dies Einsparungspotenziale für Energie oder Möglichkeiten effizienterer Nutzung. Leaftech tut dies auf drei Wegen.

1. Digitalisierung: Von jedem Gebäude kann ein 3D-Modell erstellt werden, welches nicht nur das Gebäude selbst, sondern auch die Umgebung, also benachbarte Gebäude, die Natur, Brücken, Straßen usw. erfasst. Hierzu werden unter anderem Geodaten, 2D-Gebäudepläne oder Satellitendaten verwendet. Das 3D-Modell kann nun dazu genutzt werden, ein besseres Verständnis für das Gebäude zu bekommen und neue Nutzungen digital zu erproben.

2. Analysen: Die Algorithmen von Leaftech führen anhand des 3D-Modells und weiterer eingegebener Daten, Gebäudeanalysen durch. Diese umfassen Aspekte wie Sonneneinstrahlung, Photovoltaikpotenziale oder Windeffekte. Auf Basis der Analysen werden Entscheidungshilfen gegeben. Diese können zum Beispiel die Auswahl nachhaltiger Energiesysteme oder die Entscheidungen bezüglich Renovierung oder Modernisierung betreffen.

3. Steuerung: Mit Hilfe des digitalen Zwillings des Gebäudes und weiteren Sensordaten können zusätzliche Vorhersagen getroffen werden, wie zum Beispiel für eine Energiebilanzprognose oder für den optimalen Einsatz von Sonnenschutz. Weiterhin können präzise Steuerdaten generiert und durch eine proaktive Steuerung Energie eingespart werden.

Im Bereich Hotellerie lässt sich das Produkt vor allem für die Optimierung der Energiebilanz der Gebäude verwenden. Es kann Energie gespart werden, ohne den Kundenkomfort zu gefährden.

Kontakt Daten: Michael Dittel

michael.dittel@leaftech.eu

Website: <https://leaftech.eu>

LEAFTECH

Jobmatch.me mit KI tritt an die Stelle der förmlichen Bewerbung

Die JOBMATCH.ME Plattform ermöglicht Arbeitgebern durch Jobmatching mit mehr und relevanteren Fachkräften aus Logistik, Service, Gastro und Pflege in Kontakt zu kommen und aus ihnen Bewerber zu machen. Durch die Teilnahme am Matching machen es Arbeitgeber den Jobsuchenden extrem einfach, Interesse an ihren Jobangeboten zu zeigen. Das Jobmatching basiert auf einem Algorithmus, der durch Supervised Machine Learning permanent optimiert wird. Das Anwendungsgebiet ist variabel. Das Matching tritt an die Stelle des Bewerbungsprozesses und funktioniert innerhalb von Minuten, ohne das Ausfüllen von Formularen oder Hochladen von Bewerbungsunterlagen. Mehr als 100.000 Fachkräfte aus dem Servicebereich sind bereits registriert und monatlich gibt es mehr als 20.000 Matches zwischen Arbeitgebern und Jobsuchenden, die zu einer extrem schnellen Stellenbesetzung führen.

Kontakt Daten: Daniel Stancke

daniel.stancke@jobmatch.me

Website: www.jobmatch.me



FLOWIT: Personal mit KI weiterentwickeln

FLOWIT ist ein auf menschlicher Wissenschaft und Künstlicher Intelligenz basierender Coach für proaktive Personalentwicklung. Durch den "digitalen Coach" werden Feedback, Feedforward und

Lernen einfach im Arbeitsalltag der Mitarbeiter verankert. Durch die Ermöglichung von kontinuierlichem und angeleitetem Feedback und Lernen im Arbeitsalltag der Mitarbeiter, kann die Fluktuationsrate nachweislich um 30 % gesenkt werden. Die Mitarbeiter fühlen sich gehört und ernst genommen. Dies wiederum ist ein echter Wettbewerbsvorteil bei der Suche nach geeigneten Mitarbeitern und deren Bindung an das Unternehmen.

Kontakt Daten: Yasemin Tahris
yasemin.tahris@flowit.ai
Website: <https://flowit.ch/de/home>



Retorio hilft, mit KI erfolgskritische Verhaltensweisen im Kundenservice zu erkennen und zu trainieren

Das Verhalten von Mitarbeitern ist eine wichtige Komponente in der gesamten Serviceindustrie. Die KI-basierte Plattform von Retorio nutzt Behavioral Intelligence und hilft, Verhaltensweisen effektiver zu erkennen und zu trainieren. Ganz praktisch können Menschen hier in interaktive Video-Rollenspiele eintauchen, sofortiges, personalisiertes Feedback zu ihrem Verhalten erhalten und letztendlich ihre Kommunikations- und Soft Skills verbessern.

Angetrieben wird die Plattform von Video-KI. Retorio arbeitet mit wissenschaftlich validierten Persönlichkeits- und Kulturmodellen mit signifikanter Erklärungskraft in Bezug auf Verhalten und Leistung. Ihre Modelle wurden mit einem demografisch vielfältigen Datensatz trainiert und sind blind für Alter, Geschlecht oder Hautfarbe.

Kontakt Daten: Dr. Christoph Hohenberger,
Dr. Patrick Oehler
christoph@retorio.com, patrick@retorio.com
Website: <https://www.retorio.com/>



Kundenerlebnisse mit KI bereichern

Eins ist sicher: Der Wettbewerb wird immer herausfordernder. Einzelne Standorte konkurrieren, Systeme konkurrieren, neue Trends favorisieren mal dieses Konzept und dann wieder ein anderes. Was funktioniert, wird kopiert. Alleinstellung ist schnell verloren. Der sicherste Weg für ein stabiles Geschäft ist die permanente Verbesserung des Kundenerlebnisses. Wer kürzere Wartezeiten und präzisere Antworten anbietet, hat mehr Kunden und weniger relativen Aufwand. Wer mehr gutes Gefühl anbietet, hat in jedem Fall gewonnen. Die jungen Unternehmen des KI CENTERS bieten mit KI-Innovationen wertvolle Kundenerlebnisse, die überraschen, vereinfachen und Gäste wie Gastgeber glücklicher machen. Viele Lösungen haben

einen positiven Mehrfach-Nutzen. Das beste Beispiel sind Sprach- und Textlösungen, mit denen das Kundenerlebnis genauso wie das Personalmanagement gut gelaunt gelingt.

Der Moin.ai-Chatbot ist ein KI-Schnellmerker für Wünsche von Gästen und Personal

Moin.ai bietet einen Chatbot an, der in Konversationen erkennt, um welche Themen es geht und was die User wünschen. Das ist besonders im Chat mit Gästen hilfreich, wenn es darauf ankommt, auch aus ungenauen Fragen einen Sinn zu machen. Das Produkt kann durch ein KI-Trainingstool trainiert werden und übergibt effizient an die menschlichen Mitarbeiter. Das Beste ist: Der KI-unterstützte Bot ist selbstlernend, das heißt, er lernt laufend und automatisch dazu. Der Chatbot kann auf verschiedenen Kanälen eingesetzt werden, zum Beispiel parallel auf der Website und dem Facebook Messenger. Es lassen sich passend zum Kommunikationskanal unterschiedliche Ansprachen einstellen, so dass Nutzer immer im richtigen Kontext angesprochen werden. Die Zufriedenheit der Nutzer kann zum Ende einer Konversation erfragt werden und diese Daten somit zur Verbesserung der Customer Experience genutzt werden. Moin.ai unterstützt verschiedene Tools, so zum Beispiel SAP, Hubspot, Zapier und Facebook Messenger.

Kontakt Daten: Frederick Schröder

frederick.schroeder@moin.ai

Website: <https://www.moin.ai/>



Mercury.ai - Dank KI 24/7 für die Kunden und Gäste ansprechbar sein

Mercury.ai bietet einen KI-basierten Chatbot, der die Kommunikation mit Kunden erleichtert. Wiederkehrende Kundenanfragen werden automatisch bearbeitet, Zeit und Ressourcen gespart. Kundenanfragen werden auch dann bearbeitet, wenn das Team gerade nicht arbeitet- zum Beispiel nachts oder an Wochenenden. So wird Kunden schneller geholfen und die Customer Experience verbessert. Einfache Anfragen werden direkt beantwortet, komplexere werden an Mitarbeiter weitergegeben. Das Team arbeitet effizienter, die Arbeit ist interessanter, denn bis zu 80% der Kundenanfragen können automatisch beantwortet werden.

Das Produkt ist auf vielen relevanten Channels anwendbar, so zum Beispiel WhatsApp Messenger oder Instagram. Ein weiterer Benefit sind die Conversational Analytics, auf deren

Basis Kundenbedürfnisse besser bedient und Optimierungspotenziale schneller identifiziert werden.

Kontakt Daten: Stefan Trockel
stefan@mercury.ai
Website: <http://mercury.ai>



Vitas hat ein KI-Ohr für die Kunden

Guten Tag! VITAS bietet einen KI-basierten (SaaS) Telefonassistenten, um Telefonanrufe im Unternehmen automatisch und schnell zu beantworten. Anrufe werden von dem Telefonassistenten selbstständig entgegen genommen, Reservierungen schnell registriert und relevante Informationen zentral gesammelt. Der Telefonassistent lässt sich leicht in 15 Minuten einrichten und verlangt dabei keine speziellen Kenntnisse. Er kann mit bis zu 100 Anrufern gleichzeitig sprechen. Anrufszzenarien und abzufragende Daten können individuell konfiguriert werden. Im Bereich der Hotellerie und Gastronomie werden zum Beispiel Reservierungen automatisch angenommen oder Anrufe von Hotelkunden beantwortet, damit sich das Personal auf die Gäste vor Ort fokussieren kann. Kunden müssen nicht lange warten oder auf einen Rückruf hoffen. Kein Kundenwunsch bleibt unbeantwortet und das Personal wird effizienter eingesetzt.

Kontakt Daten: Thomas Abend
ta@vitas.ai
Website: <https://www.vitas.ai/>



Oxolo ist die KI-Abkürzung zum emotionalen Video

Hotels und Restaurants werden immer mehr auf der Basis ihres digitalen Informationsangebots ausgewählt. Ob auf der Website, in den sozialen Medien oder nicht zuletzt bei digitalen Kartendiensten, das digitale Erlebnis ist der Türöffner für die Gäste. Und das Bewegtbild schlägt immer häufiger das noch so schöne Bild. Oxolo bietet ein KI-unterstütztes Video-Tool als SaaS-Lösung, die automatisiert bei der Erstellung von Werbefilmen unterstützt wird. Bei der Erstellung von ansprechenden KI-generierten Videos werden Kosten, Zeit und Ressourcen gespart. Und vielleicht wäre ohne Oxolo so manches Video nie entstanden.

Kontakt Daten: Heiko Hubertz
h.hubertz@oxolo.com
Website: www.oxolo.com



Hello Onsei! Mit KI-Sprach- und Text-Assistenten Gäste glücklich machen

Onsei entwickelt gemeinsam mit Unternehmen innovative Sprachassistenten und Chatbots. Einzigartig ist zum Beispiel die Anwendung, Amazon-Alexa-Lautsprecher-Boxen zu digitalen Concierges für die Fragen der Gäste werden zu lassen. Eine andere Lösung ist ein Sprachassistent für den Karrierestart als Unterstützung in der Personalakquise. Vielleicht besonders interessant für die Hotellerie ist die eigene smart-speaker und conversational-AI Software. Mit ihr können sich Hotelgäste einfache Fragen wie die nach dem WLAN-Passwort automatisch beantworten lassen . Außerdem kann auf Entertainment-Angebote zugegriffen werden. Eigenen Berechnungen zufolge können mit Onsei Einsparungen im Personal von bis zu 10% erzielt werden.

Kontakt Daten: Jochen Emig
jochen@onsei.de
Website: www.onsei.de



Nect und HelloGuest nutzen KI um den Hotel-Check-In zu digitalisieren

Nect und HelloGuest schaffen es mit KI und Digitalisierung, dass Gäste schneller Zugang zu ihrem Hotelzimmer bekommen. Ihre Lösung bietet Gästen ein digitales Check-in-Erlebnis, spart personelle Ressourcen und bietet Omni-Channel-Prozesse für den Check-In und das digitalisierte Management des Meldescheins. So können Gäste den Check-In bequem online, per App oder über einen stationären Self-Service-Kiosk durchführen. Eine schnelle, einfache Identitätsprüfung des Gastes ermöglicht dem Hotel eine automatisierte Digitalisierung der Meldedaten.

Kontakt Daten: hello@nect.com
info@helloguest.com
Website: <https://nect.com> &
<https://www.helloguest.com>



Frontnow - Ihre Daten lernen zu sprechen: personalisierte Kundenberatung mit KI

Stellen Sie sich vor, Ihre Daten könnten sprechen. Frontnow macht dies möglich, indem unstrukturierte Unternehmensdaten in wertschöpfendes Wissen verwandelt werden. Die KI-basierten SaaS-Lösungen von Frontnow ermöglichen eine personalisierte Kundenberatung im gesamten Omnichannel. Sie befähigen Restaurants und Hotels effizienter zu agieren und bessere Entscheidungen zu treffen.

Kontakt Daten: Hardy Guenther
hardy.guenther@frontnow.com
Website: www.frontnow.com

The logo for Frontnow, featuring the word "frontnow" in a bold, lowercase, sans-serif font. The "f" is significantly larger and more prominent than the other letters.

Ausblick: Mit KI schneller, innovativer, effizienter und nachhaltiger sein

Die Startups, die Masterclasses und Präsentationen des KI CENTER der INTERNORGA zeigen: KI bietet viel Potenzial. Dabei steht die Technologie, obwohl seit Jahrzehnten an ihr gearbeitet wird, noch am Anfang. Aber: Jetzt ist die Zeit, in der preiswerte Rechenkapazität, Cloud- und SaaS-Lösungen und stabile, von vielen bereits genutzte Produkte die Anwendung nicht mehr zum Abenteuer, sondern zur Notwendigkeit im Wettbewerb machen. Zu den Lösungen, die wir 2023 kennenlernen dürfen, werden schon bald neue und weitere innovative Lösungen dazustoßen. Umso mehr ist es wichtig, Künstliche Intelligenz als potentes Werkzeug im Auge zu behalten.

Autor und Impressum

Autor

Gunnar Brune für AI.HAMBURG

Impressum

AI.HAMBURG für das KI CENTER der INTERNORGA

AI for Hamburg GmbH

Neuer Jungfernstieg 5

20354 Hamburg

Deutschland

Kontaktmöglichkeiten

E-Mail-Adresse: info@ai.hamburg / pr@ai.hamburg

Telefon: +49 40 2482 2851

Vertretungsberechtigte

Vertretungsberechtigt: Ragnar Kruse (Geschäftsführer)



KI CENTER

AI.HAMBURG

**INTER
NORGA**

www.ai.hamburg/ki-center-internorga