

„Alexa, zeig mir Hessen“ Smarte Lösungen im Tourismus

Herbert Lang, Hessen Tourismus
Kornelia Horn, Odenwald Tourismus GmbH
27. Juli 2021



Abteilung Hessen Tourismus der HA Hessen Agentur GmbH

- **Destination Marketing und Management Organisation (DMMO) Hessen**
 - Team Tourismusmarketing
 - Team Tourismusentwicklung
- **Strategischer Marketingplan 2019-24**
- Hessen Tourismus übernimmt eine Steuerungs-, Koordinations- und impulsgebende Rolle im Auftrag der Hessischen Landesregierung
- **Hessen Tourismus verfolgt drei zentrale Ziele:**
 - Weiterentwicklung der Landesmarketingorganisation zum digitalen Kompetenzzentrum
 - Schaffung einer optimalen Digitalpräsenz des Hessen-Tourismus
 - Entwicklung einer digitalen touristischen Marke für Hessen

Tourismus im Jahr 2025?

Stellen Sie sich vor...

- Jonas verbringt seinen Kurzurlaub in der Region Bergstraße-Odenwald
- Am Morgen im Hotel fragt sich Jonas, welchen Aktivitäten er nachgehen kann
- Wer könnte das besser beantworten als Alexa?

Alexa, was kann ich heute im Odenwald machen?

- Innerhalb kürzester Zeit macht Alexa Jonas mehrere Vorschläge für seinen Wochenendurlaub in der Region Bergstraße-Odenwald:

25 km von deinem Hotel kannst du das Schloss Auerbach besichtigen, eine der bekanntesten Burganlagen an der Bergstraße mit atemberaubendem Panorama über den Odenwald und die Rheinebene.

15km von deinem Standort kannst du wandern und klettern gehen und folgende Highlights auf dem Weg mitnehmen..



Der Data Hub Hessen

Was ist der Data Hub Hessen?

- Die landesweite Datenbank für die hessische Tourismuswirtschaft
 - Anbindung der wichtigsten Bestandssysteme
 - Nutzung für Partner/ Akteure ohne eigenes DAM
- Eine landesweite Datenbank für buchbaren und nicht-buchbaren Content
 - Erfassung aller POI's (Sehenswürdigkeiten), Unterkünfte, Gastronomie
 - Erfassung aller Touren, Aktivitäten, Veranstaltungen

Wieso brauchen wir den Data Hub Hessen?

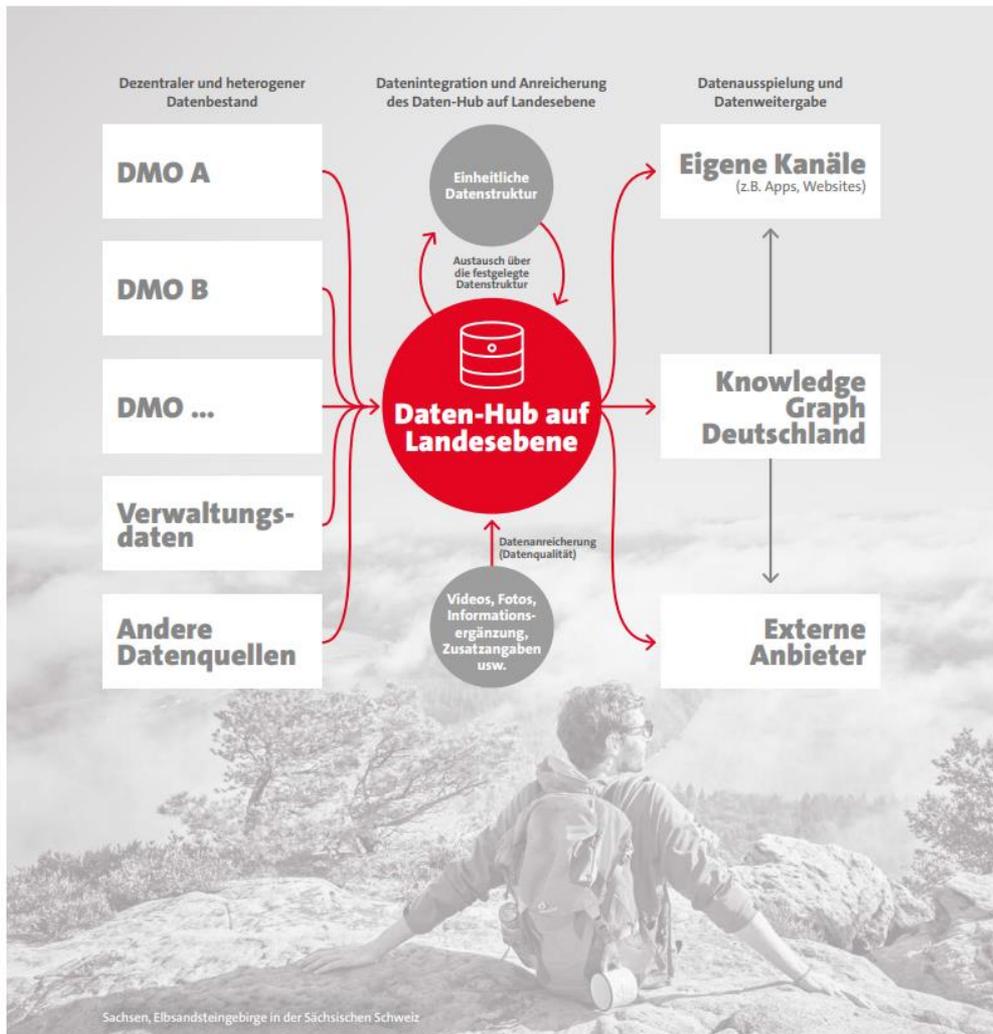
- Daten müssen digital, strukturiert vorliegen, damit diese von Maschinen (digitalen Sprachassistenten, z.B. Alexa) verstanden werden können
- Keine Doppelpflege der Daten
- Höhere Sichtbarkeit des touristischen Angebots
- Ausspielung auf verschiedenen Kanälen
 - OTA's: Booking.com, ADAC-App, Get Your Guide, DER
 - Alexa, Google, Outdooractive, Knowledge Graph der DZT, Info-Stelen



outdooractive



Der Data Hub Hessen



Praxisbeispiel aus der Region Bergstraße-Odenwald

Kornelia Horn, Odenwald Tourismus GmbH

Destinationsdatenbank Bergstraße-Odenwald

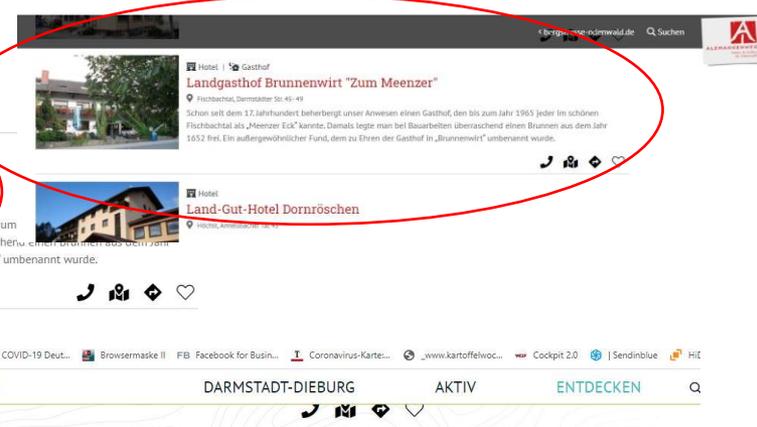
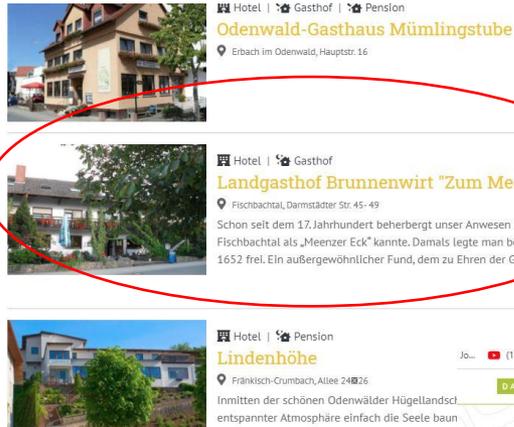
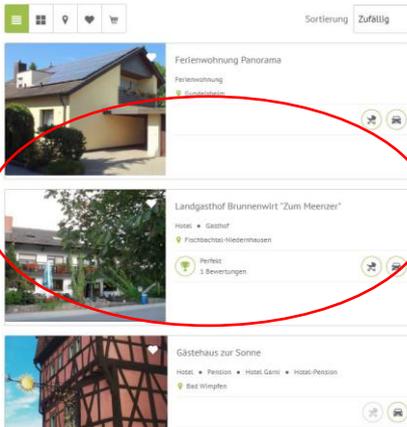
- Open Data und schema.org als Grundlage der Digitalisierung einer ländlichen Destination
- Konsequente Ausrichtung der Digitalisierung auf ein Master Data Management
- Medienneutraler Datenbestand als Grundlage für eine Vielzahl an externen und internen Publikationskanälen
- Knowledge Graph ermöglicht maßgeschneiderte Landing-Pages zu verschiedenen Themen
- Schnittstellen für Datenimport, z.B. online-Buchungssystemen wie Destination Solutions (HRS), Tourenportal tourinfra, regiondo
- Schnittstellen für Datenexport, z.B. web2print zur Erstellung von Publikationen, CMS-Systeme zur Erstellung von Webseiten auf unterschiedlichen Ebenen, zu Anwendungen wie digitaler Wanderpass, Chatbot aber auch zum Data-Hub auf Landesebene Hessen und zum Knowledge-Graphen Deutschland
- Inklusive Bilddatenbank mit unterschiedlichen Lizenzstufen zur Bildnutzung
- Zugänglich für alle Partner der Destination, wie Touristische Arbeitsgemeinschaften, Landkreise, Kommunen

Destinationsdatenbank Bergstraße-Odenwald – Ein Datensatz verschiedene Publikationskanäle im Web

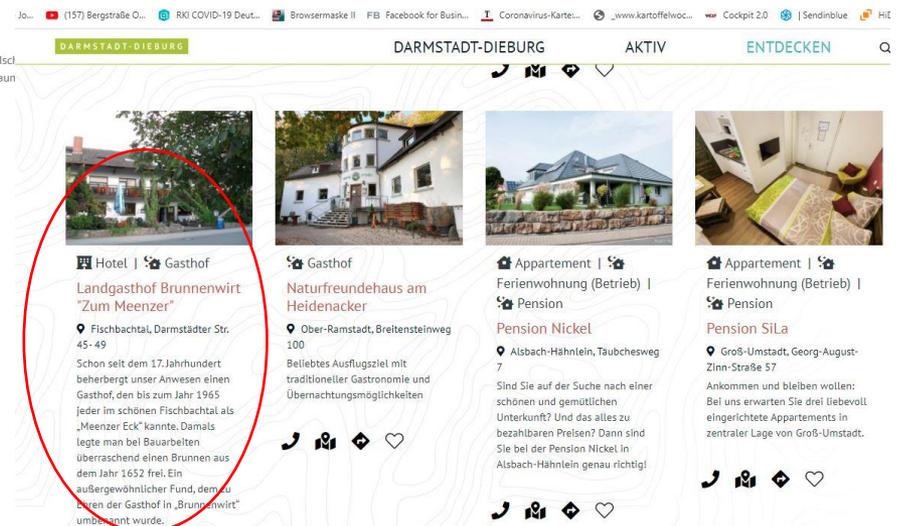
Landgasthof Zum Meenzer in Fischbachtal
- im Buchungssystem:

- auf der Destinationswebseite
www.bergstrasse-odenwald.de

- auf www.alemannenweg.de



- auf der Webseite der Touristischen Arbeitsgemeinschaft
www.darmstadt-dieburg-entdecken.de



Destinationsdatenbank Bergstraße-Odenwald

Ein Digitalisierungsschub für Erzeuger, Direktvermarkter, Leistungsträger

Master Data Management bedeutet:

- Qualitativ hochwertige Datensätze in Bezug auf Bilder, Texte und Vollständigkeit (hier: Kontaktdaten, Darstellung auf interaktiver Karte, Öffnungszeiten, Zertifizierungen)
- Strukturierung der Daten nach schema.org = Sichtbarkeit bei Google und weiteren Suchmaschinen
- Open Data = Bereitstellung von Text- und Bildmaterial für Presse, Blogs, Reiseführer u.ä.

The screenshot displays a grid of eight producer profiles from a digital directory. Each profile includes a representative image, a category (e.g., Hofladen, Direktvermarkter), a status indicator (open/closed), the name, address, and a short description. The profiles are:

- Hofladen** (Embach's Hofladen): Biblis, Kirchstraße 9. In unserem Hofladen finden Sie: Erdbeeren, Gurken, Bohnen, Eier, Äpfel, Einlegegurken, Erdbeerspezialitäten, Nudeln, Molkereiprodukte der Firma Hüttenenthal, Kartoffel, Zwiebeln und vieles mehr.
- Direktvermarkter** (Hoflädchen Ochsenschläger): Biblis, Rheinstraße 15. Auf dem nachhaltig wirtschaftenden Hof können Sie ein breites Sortiment selbst erzeugter Produkte einkaufen, unter anderem auch seltene Kartoffelsorten.
- Direktvermarkter** (Imkerei Schemel): Bickenbach, Berta-Benz-Straße 106. Der Bergsträßer Honigladen der Imkerei Schemel ist ein Paradies für Süßmäuler. Nicht nur Honig gibt es hier, auch Met und Liköre, Bonbons und andere Imkereiprodukte.
- Direktvermarkter** (Auentalhof): Birkenau, Alte Landstraße 16. Unser landwirtschaftlicher Betrieb, den die Familie seit 1865 bewirtschaftet, liegt am Rande des Odenwaldes Nähe Bergstraße, inmitten einer idyllischen Hügel Landschaft, umgeben von Tälern, Streuobstwiesen und Wäldern mit hervorragenden Aussichtspunkten und ständig wechselnder Kulisse.
- Direktvermarkter** (Hoflädchen Jöst): Birkenau, Abtsteinacher Straße 12. Unser idyllisch gelegener Bauernhof, eingebettet in die Hügel Landschaft des
- Direktvermarkter** (Lammershof): Birkenau, Abtsteinacher Straße 2. Neue Sinnesindrücke erleben, andere Dinge probieren, sich überraschen lassen
- Direktvermarkter** (Kelterei Dölp GmbH & Co. KG): Brensbach, Ortzbergstr. 16. Die Kelterei Dölp ist eine der ältesten
- Metzgerei** (Metzgerei Kaffenberger): Brensbach, Erbacher Straße 46. Wir schlachten noch selbst, mit kurzen

Destinationsdatenbank Bergstraße-Odenwald Innovatives Anwendungsbeispiel: KI gestützter touristischer Chatbot

- Basierend auf der Destinationsdatenbank und damit auf dem Master Data Management für die Region
- Basierend auf dem Knowledge-Graphen Bergstraße-Odenwald, was eine permanente, flexible Weiterentwicklung ermöglicht
- Weitere sprachbasierte Ausgabekanäle wie Alexa sind vorgesehen
- Aktuell wird für den Bot BO eine Persona entwickelt und er lernt gerade hessische Mundart.

The screenshot shows a web browser window with several tabs open, including 'Cockpit 2.0', 'Sendinblue', 'HiDrive Login - Der...', and 'GoToMeeting Hub'. The active page is the website for 'bergstraße odenwald', which features a search bar, a 'Buchen' button, and a 'Service' link. The main content area displays a chatbot interface for 'Bergstraße Odenwald'. The chatbot has a green header with a 'Bewertung' (rating) icon and a close button. Below the header, there are two cards for mountain bike tours. The first card is titled 'Mountainbike-Rundstrecke Wersau BW1' and includes the text 'Fahrradtour, Wandereinkehr' and a green 'Link' button. The second card is titled 'Mountainbike-Ru...' and includes the text 'Fahrradtour, Wa SingleTrail' and a green button. Below the cards, a chat history shows a user asking 'Vielleicht interessieren Sie sich noch für folgende Themen:' and a response from the chatbot dated '29 Juni, 18:07'. A user message in a green bubble asks 'Ich suche eine coole MTB-Strecke bei Michelstadt' dated '29 Juni, 18:08'. The chatbot's response is 'Hier sind alle passenden Touren:' with a small image of a forest trail. At the bottom of the chat window, there is a text input field with the placeholder 'Frag mich etwas ...' and a microphone icon. The system tray at the bottom of the browser shows the time as '09:48' and the language as 'DEU'.

A vertical bar on the left side of the slide, composed of several horizontal segments in red and blue.

Zurück zu Jonas⁴

Kurzurlaub...

Die braunen Autobahn-Schilder und die App „Erlebnisguide“ von MAQNIFY

- Auf dem Weg zur Besichtigung des Schlosses Auerbach fährt Jonas auf der Autobahn an diesem braunen Unterrichtsschild vorbei:



Unterrichtungstafel für Weinland hessische Bergstraße
Foto by MAQNIFY



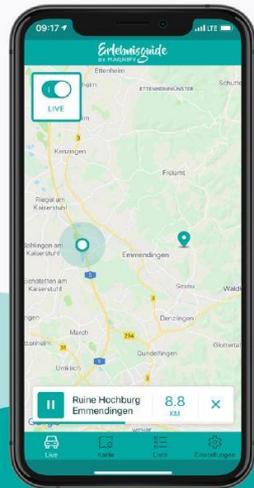
In dem kleinen Weinland Bergstraße keltern mehr als 400 Winzer verschiedenste Rebsorten vom Burgunder bis zum Dornfelder. Eine Spezialität ist der Rote Riesling, die köstliche Wiederentdeckung einer uralten Traube. Das milde Klima hier ist nicht nur gut für den Wein. Deutschlands Frühlinggarten bezaubert vor allen anderen mit seiner blühenden Landschaft.

- Sofort meldet sich seine App „Erlebnisguide“ und berichtet über das Weinbaugebiet an der Hessischen Bergstraße
- Jonas ist überrascht über das wertvolle Insider-Wissen und entscheidet sich spontan für eine Weinwanderung am folgenden Tag

Der Erlebnisguide von MAQNIFY

- 119 touristische Anziehungspunkte wurden digital sichtbar gemacht
- Insider-Wissen, Anekdoten und Unerwartetes über Hessens Sehenswürdigkeiten
- **Laden Sie sich die App „Erlebnisguide by MAQNIFY“ kostenlos herunter und lassen Sie sich auf Ihrer Autobahnfahrt infotainen**

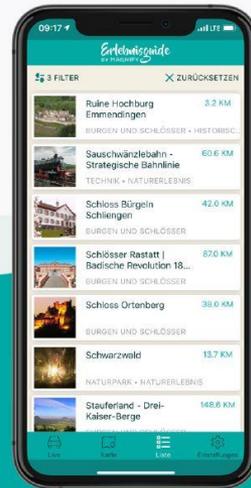
Im **Live-Modus** werden automatisch Audio-Beiträge zu den braunen Autobahn Tafeln abgespielt.



Sehenswürdigkeiten in deiner Nähe entdeckst du mit dem **Karten-Modus**.



Im **Listen-Modus** siehst du alle verfügbaren Sehenswürdigkeiten auf einen Blick.



ERWEITERN Sie Ihren Basiseintrag zu touristischen Hinweistafeln Ihrer Region um weitere Informationen zu einem **Basis+ oder Premieeintrag**.

Ihr Ansprechpartner:

Dominic Fischer (Geschäftsführer)

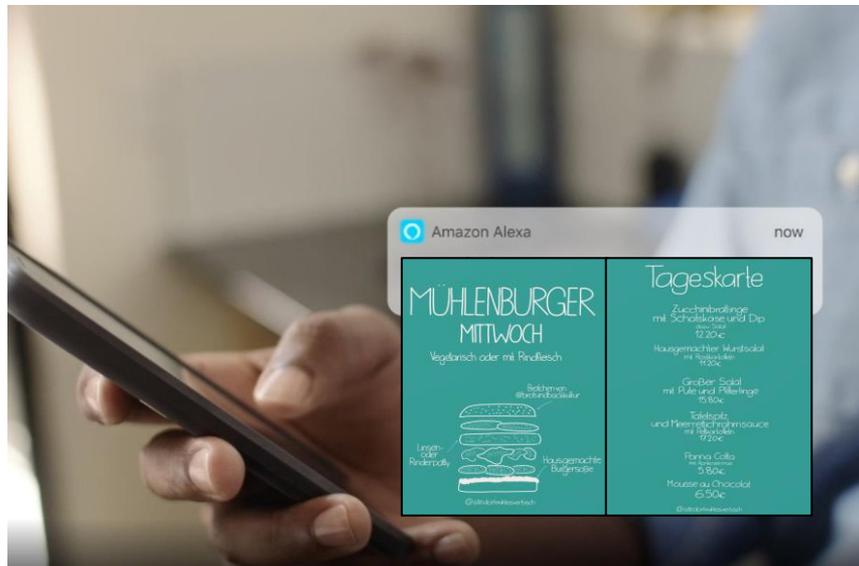
Telefonnummer: + 49 (0) 7641 96 86 370

Email: info@erlebnis-guide.info

Web: www.erlebnis-guide.info

Digitalisierungsberatung für die Gastronomie

- Nach der Besichtigung des Schlosses Auerbach bekommt Jonas spontan Hunger und fragt sich, wo er die regionale Küche der Bergstraße probieren kann?
- Er erinnert sich an die guten Tipps von Alexa und fragt sie nach regionalen Gasthäusern in der Nähe:



(Quelle Amazon)

Keine 2 KM von dir befindet sich die „Alte Dorfmühle Auerbach“. Dort findest du regionale Speisen im Ambiente einer alten Fachwerkmühle. Hier findest du die Speisekarte der Dorfmühle

- Mit zwei Klicks reserviert er sich auch gleich noch einen Tisch für den Abend

Digitalisierungsberatung für die Gastronomie

- In der Gastronomie sind digitale Services und Konzepte auf dem Vormarsch und stellen dabei die Betriebe immer wieder vor große Herausforderungen. Bewertungen, Buchungsportale, Selbstpräsentation in Social Media – die Bedeutung der digitalen Präsenz wird für die Branche immer größer.
- Kostenlose Betriebsberatung für die hessische Gastronomie:
 - Im Auftrag des Hessischen Umweltministeriums
 - Kombination aus online und Vor-Ort Beratungen
 - Inhaltliche Orientierung an fünf Inhaltsdimensionen
 - Geplanter Beratungsstart Anfang 2022

Inhaltsdimensionen

1. Digitale Kundenkommunikation**2. Digitaler Vertrieb, Buchen & Bezahlen****3. Digitale Personalplanung & Workflow****4. Digitaler Bestellvorgang****5. Digitale Warenwirtschaft**

Digitalisierungsberatung für die Gastronomie

- **Möchten auch Sie die Digitalisierung der Gastronomie in Ihrer Region aktiv voranbringen?**
- Informieren Sie gerne Ihre Gastronomiebetriebe über die geplante Digitalisierungsberatung!
- Weiterführende Informationen finden sie unter:
 - <https://www.hessen.tourismusnetzwerk.info/inhalte/digitaler-tourismus/digitalisierungsberatung>
- Alternativ können Sie bei Fragen oder Interesse an einer Bewerbung auch gerne Kontakt mit uns aufnehmen:
 - E-Mail: karsten.jaeckel@hessen-agentur.de
 - E-Mail: fiona.blume@hessen-agentur.de



Fragen und Diskussion

Sie haben das Wort

**Vielen Dank für
Ihre Teilnahme!**

Abteilung Hessen Tourismus,
HA Hessen Agentur GmbH