

KI N DER PRAXIS

#Wirtuerdich



Juli 2025 | Hamburg

HEUTIGE GASTGEBER



Dr. Larissa Wolf

Leitung Stabstelle Strategie @ Hamburg Tourismus GmbH



Thomas Langel

Leitung Digital @ Hamburg Tourismus GmbH



Ulrike Albrecht

Leitung Kommunikation @ Chocoversum GmbH

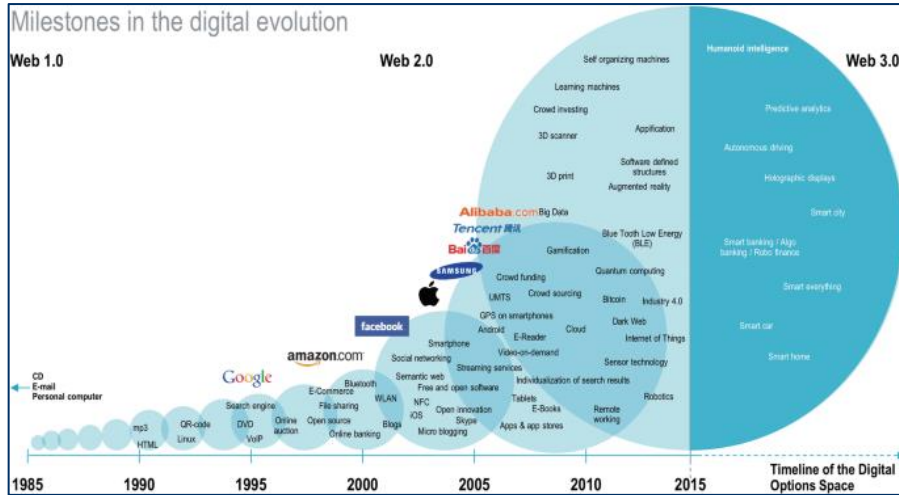
AGENDA

- 01 KI - Ein Überblick
- 02 Implementierung in der HHT
- 03 Lessons Learned
- 04 Einblick: Die KI-Reise im Chocoversum
- 05 Q&A Session

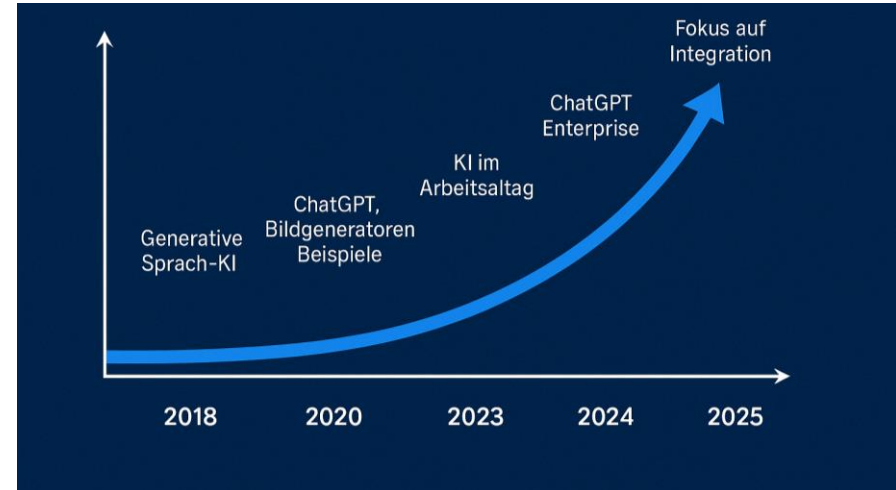
KI: EIN ÜBERBLICK

1

DIE TECHNOLOGISCHE ENTWICKLUNG IST RASANT



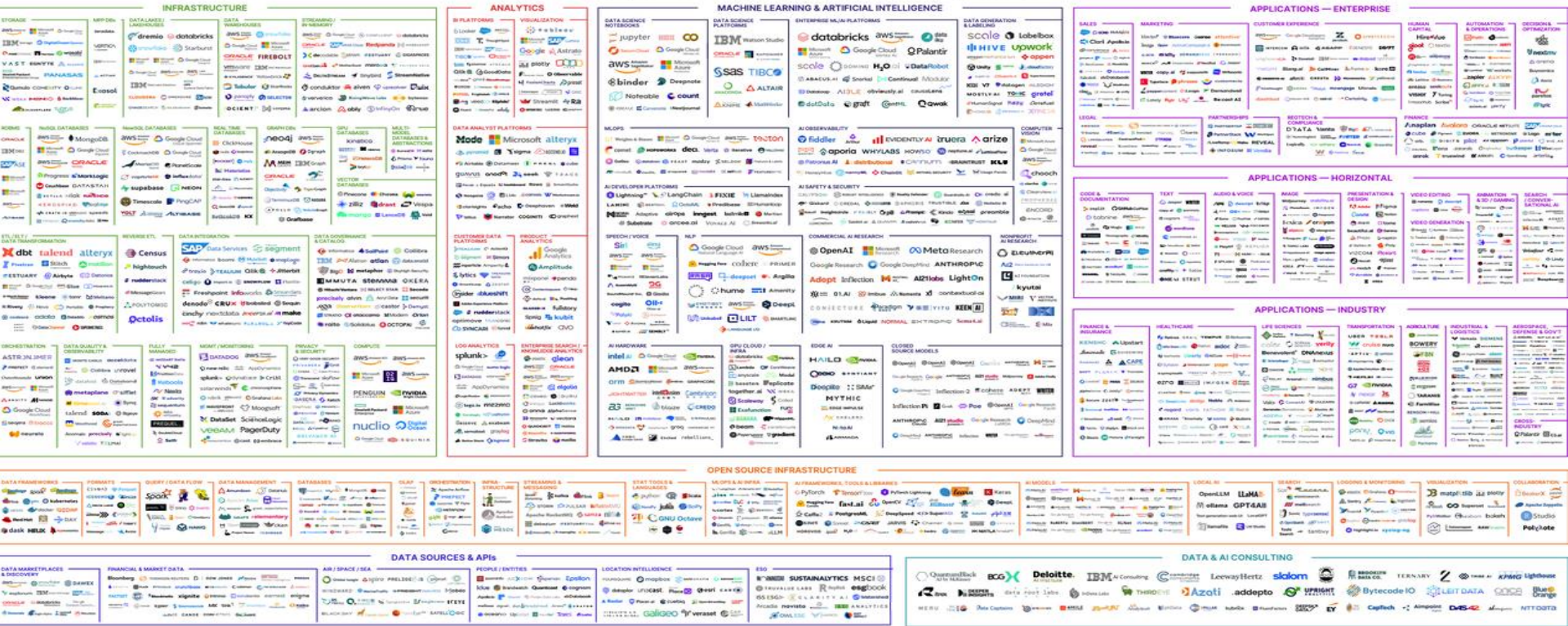
Quelle: Roland Berger 2023



Quelle: KI-generierter Inhalt

TÄGLICH KOMMEN NEUE TOOLS HINZU

THE 2024 MAD (MACHINE LEARNING, ARTIFICIAL INTELLIGENCE & DATA) LANDSCAPE



KI KANN UNS BEI VIELFÄLTIGEN AUFGABEN HELFEN

Textgenerierung

KI erstellt, überarbeitet oder fasst Texte automatisch zusammen – z. B. für E-Mails oder Inhalte.

Routineaufgaben

Wiederkehrende Aufgaben wie Sortieren oder Planen lassen sich durch KI effizient automatisieren.

Datenanalyse

KI erkennt Muster in Daten, erstellt Prognosen und unterstützt fundierte Entscheidungen.



Programmieren

KI unterstützt mit Codevorschlägen, Fehlersuche und automatisierter Dokumentation.

Design & Kreativität

KI generiert kreative Inhalte wie Bilder, Layouts oder Ideen zur Unterstützung im Designprozess.

Sprachverarbeitung

KI versteht, übersetzt oder transkribiert gesprochene Sprache – z. B. in Meetings oder Service-Prozessen.

WIE HILFT UNS KI IM TOURISMUS?

Mehr Zeit für das
Wesentliche

KI arbeitet uns in unseren Prozessen zu. Wir konzentrieren uns auf Kreativität, Entscheidungsfindung und die Optimierung des Gästelerlebnisses.

Daten intelligent
nutzen

Mittels KI können wir Besucher*innen besser verstehen und unsere Angebote gezielt optimieren.

Innovativ bleiben

Unsere Destination wird nicht nur beworben – sie wird über KI-Prozesse noch zielgerichteter präsentiert und erlebbar gestaltet.

WELCHE POTENZIALE BIETET KI Z.B. FÜR DIE HHT?

KI kann unsere Arbeitswelt revolutionieren

KI kann uns helfen, zeitaufwendige Aufgaben zu beschleunigen, sodass wir uns auf kreative und strategische Aspekte unserer Arbeit konzentrieren können

Beispiel: Texterstellung anhand eigener Tonalität und Struktur (z.B. für bestimmte ZG)

Mit Hilfe von KI können Daten automatisiert gesammelt werden, um die Grundlage für datengetriebene Entscheidungen zu liefern.

Beispiel: Kontinuierliche Sammlung von Kundenfeedback auf externen Plattformen

Durch den Einsatz von KI können wir große Datenmengen schneller und genauer analysieren, um fundierte Entscheidungen zu treffen.

Beispiel: Wesentliche Inhalte aus einer Vielzahl an Studienmaterial generieren

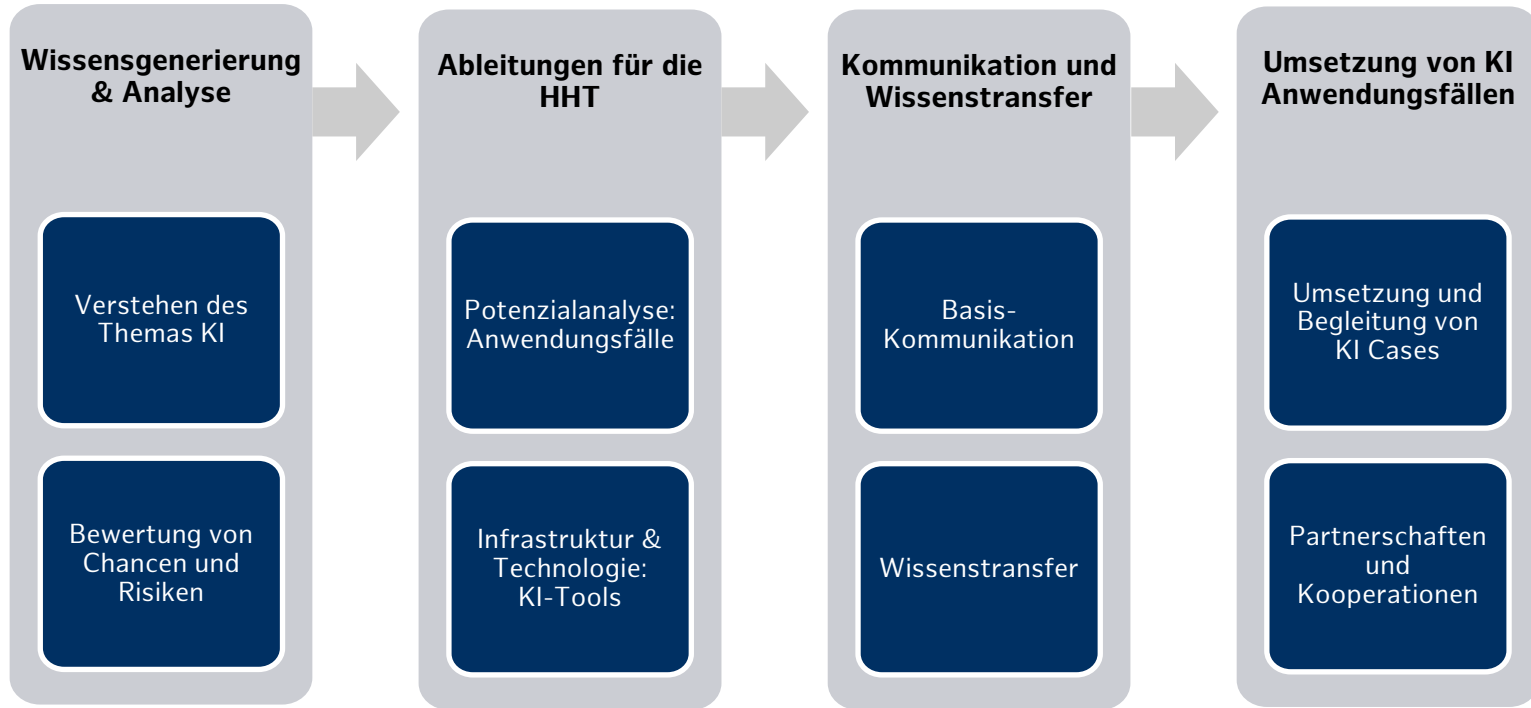
Mit KI können wir Kreativitätsprozesse unterstützen und beschleunigen, die uns einen Vorsprung im Wettbewerb sichern.

Strukturierte Generierung von Produktansätzen

KI-IMPLEMENTIERUNG IN DER HHT

2

HANDLUNGSFELDER BEI DER KI-EINFÜHRUNG



Veränderungen in der Unternehmenskultur und den Arbeitsabläufen begleiten

PHASEN DER KI-IMPLEMENTIERUNG

Die Reifegrad Entwicklung kann nicht verkürzt werden.

1

Wissen & Orientierung

Verstehen, was KI ist und welchen Nutzen sie im eigenen Kontext bringen kann.

2

Roadmap & Testing

Konkrete Anwendungsfälle definieren, testen und bewerten.

3

Implementierung

Einführung von KI-Tools und Integration in die Unternehmensprozesse.

PHASE 1: WISSEN & AUSTAUSCH – ORGANISATION

1

Über die Einrichtung einer KI-Arbeitsgruppe wurde die notwendige Orientierung gewonnen

Initiierung

Nach der Durchführung eines KI-Benchmarks für die Betrachtung touristischer Use Cases im September 2023 wurde beschlossen, dass die HHT sich kontinuierlich und fokussiert mit dem Thema KI auseinandersetzen sollte.

Lenkungskreis

Dr. Larissa Wolf, Thorsten Teschner

Support

Rebecca Heinz (Projektmanagement & Impulse)
Jean Hinz (Prompt Engineer), Nikita Grabin (KI-Entwickler)

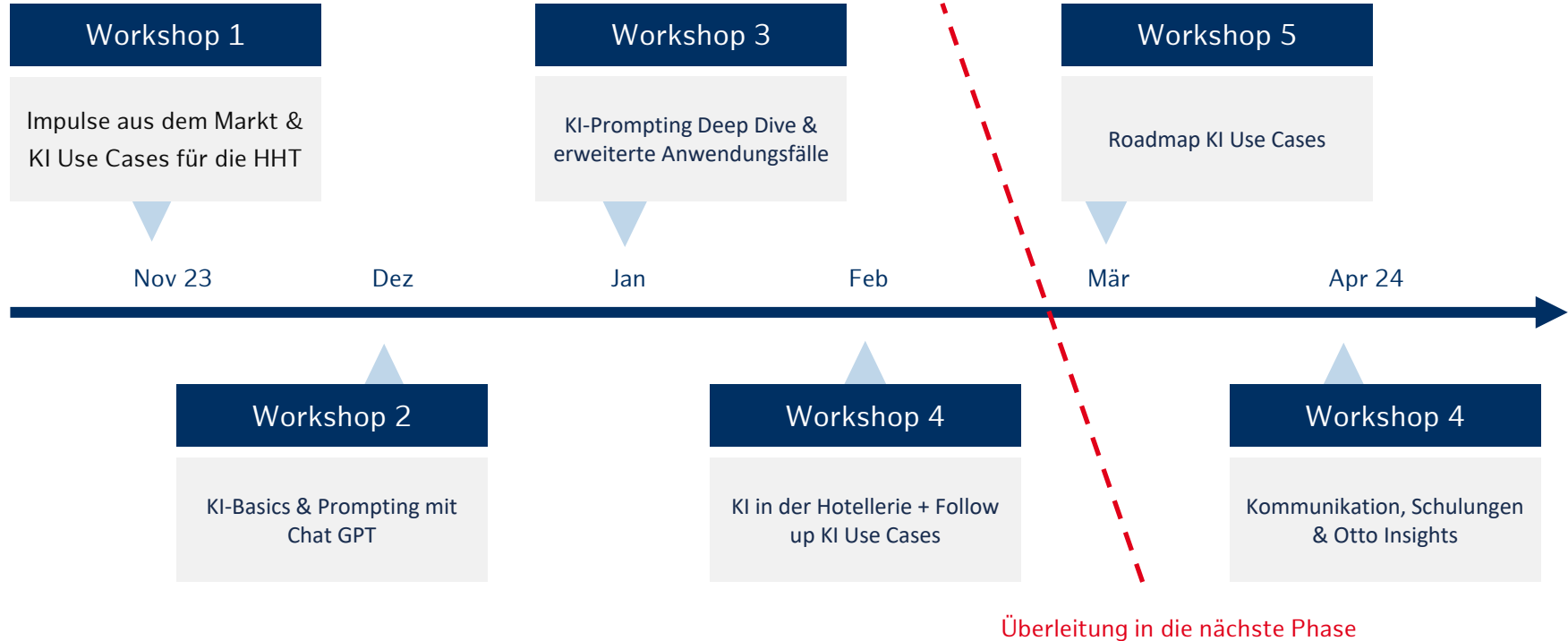
Arbeitsgruppe

Interdisziplinäres Team aller Bereiche



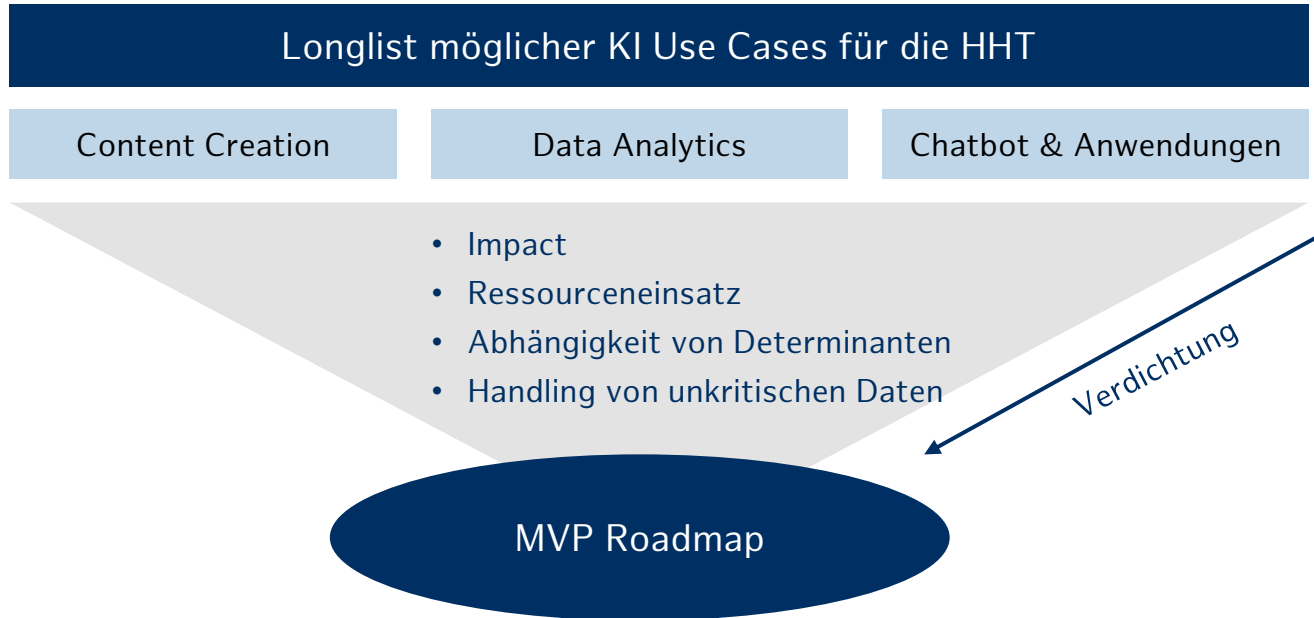
#WIRFUERDICH: KI IN DER PRAXIS

PHASE 1: WISSEN & AUSTAUSCH – REGELMÄßIGE WORKSHOPS



Überleitung in die nächste Phase

PHASE 2: ROADMAP & TESTING – USE CASES & MVPS



Fokussierung auf Use Cases mit guter Ratio aus Impact und Ressourceneinsatz

PHASE 2: ROADMAP & TESTING – LESSONS LEARNED

2

Geringer Umfang & Komplexität, dedizierte Teams, hohe zu erwartende Lernkurve

Content Creation

Die interne Content Unit hat eine zielgerichtete Prompting Schulung erhalten. Zudem wurden Content spezifische Use Cases priorisiert und umgesetzt.

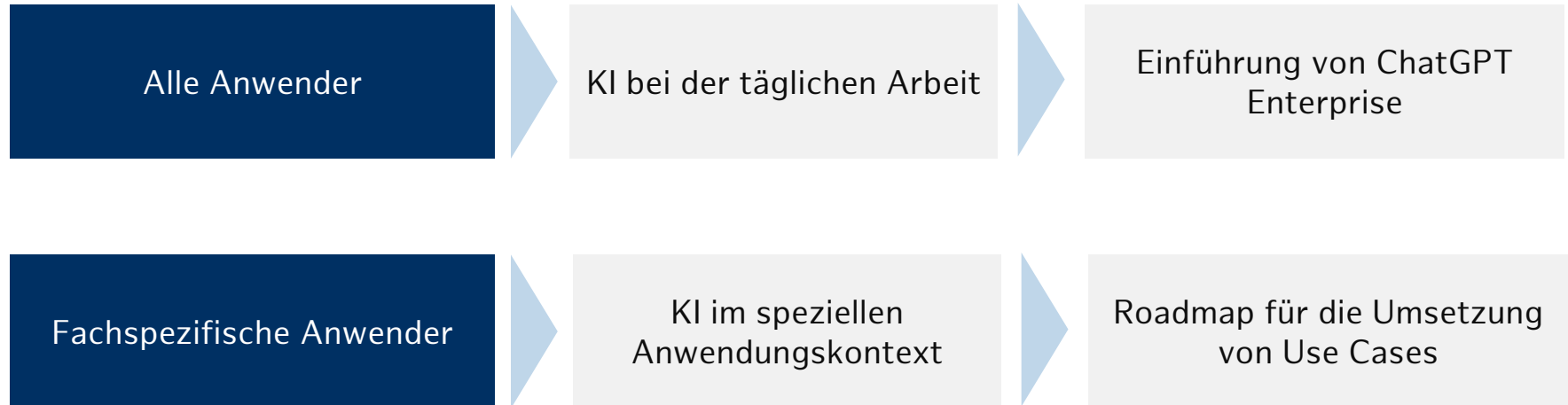
Data Analytics

Die Analyse wiederkehrender Umfragen hat stetig relevante Aufwände verursacht. Mittels KI wurden Möglichkeiten für eine schnellere und bessere Auswertung umgesetzt.

Chatbot & Anwendungen

Mit dem Chatbot „Stella“ haben wir einen Chatbot veröffentlicht, welche die User rund um weihnachtliche Highlights in Hamburg beraten hat. Neben der Beratung der User konnten vor allem wertvolle Umsetzungserfahrungen gesammelt werden.

PHASE 2: IMPLEMENTIERUNG – ALLGEMEIN VS. FACHSPEZIFISCH



PHASE 2: IMPLEMENTIERUNG - CHATGPT ENTERPRISE

3

1	2	3
Schulungen & Übungen	Vorlagen-Bibliothek	Kommunikation
Passgenaue Schulungen für Einsteiger, Mittelstufe und Fortgeschrittene	Etablierung von Champions	Updates
Begleitende kurze FAQ-Sessions	Umsetzung relevanter Anwendungsfälle als GPTs	Demos
Veröffentlichung einer Guideline	Prozess für kontinuierliche Erweiterung	Umfragen

ORGANISATIONSTRUKTUR FÜR DIE KI-IMPLEMENTIERUNG



LESSONS LEARNED

3

UNSERE LESSONS LEARNED FÜR EUCH

Was können wir empfehlen

Schaffen von Freiräumen: Regelmäßige Workshops und Meetings bewahren die nächsten Schritte vor dem übervollen Schreibtisch.

Raum für Austausch: Unser regelmäßiger KI-Lunch und themenbezogene Chats haben wertvolles Wissen übertragen.

Fach-Support: Wir haben externe Experten für KI Change Management als auch KI Tech-Experten engagiert.

Was können wir nicht empfehlen?

Ressourcenlage überschätzen: Wir müssen unsere Ambitionen kritisch hinterfragen und gemeinsam ehrlich auf Daily Business und Projekte schauen.

Reine Zentralisierung: Ohne die umfassende Einbeziehung der Fachabteilungen wären weder der Wandel noch die fachliche Integration gelungen.

Alles alleine machen: Die zu bewältigenden Aufgaben sind so umfassend, dass nicht nur fachliche Expertise sondern auch Umsetzungs-Ressourcen benötigt werden.

FAZIT & AUSBLICK



Quelle: KI generierter Inhalt

#WIRFUERDICH: KI IN DER PRAXIS

DIE KI REISE IM CHOCOVERSUM

4

Q&A SESSION

5

ERFAHRUNGSUSTAUSCH IN DER BRANCHE

1

Digitaler Austausch

Bspw. analog der
heutigen ‚wirfuerdich-
Akademie

2

Persönlicher
Austausch

Bspw. über einen
Diskussions-
Stammtisch

Wie ist euer Stimmungsbild?

DANKE!

#Wirfuerdich

DR. LARISSA WOLF
LARISSA.WOLF@HAMBURG-TOURISMUS.DE

THOMAS LANGEL
THOMAS.LANGEL@HAMBURG-TOURISMUS.DE

ULRIKE ALBRECHT
UALBRECHT@CHOCOVERSUM.DE

