

Machner, Manuela; Hutter, Bernadette

Research Report

Auch die KI benötigt ein Onboarding, damit sie mich unterstützen kann: Manuela Machner, KI-Coach und Gründerin von KiNET.ai, über den Einsatz von KI in Tourismusbetrieben

AMS info, No. 760

Provided in Cooperation with:

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

Suggested Citation: Machner, Manuela; Hutter, Bernadette (2025) : Auch die KI benötigt ein Onboarding, damit sie mich unterstützen kann: Manuela Machner, KI-Coach und Gründerin von KiNET.ai, über den Einsatz von KI in Tourismusbetrieben, AMS info, No. 760, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/333572>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

»Auch die KI benötigt ein Onboarding, damit sie mich unterstützen kann«

Manuela Machner, KI-Coach und Gründerin von KiNET.ai, über den Einsatz von KI in Tourismusbetrieben

New-Skills-Gespräche des AMS (101) – www.ams.at/newskills



Manuela Machner unterstützt als KI-Coach¹ Tourismusbetriebe dabei, Künstliche Intelligenz (KI) effektiv einzusetzen. 20 Jahre lang war sie im Destinationsmanagement tätig und kennt die Herausforderungen, mit denen touristische Betriebe zu kämpfen haben. Im aktuellen New-Skills-Gespräch erzählt sie, bei welchen Tätigkeiten sie die KI unterstützend eingesetzt hat und wie sich die Arbeit im Tourismus in Zukunft verändern wird.

KI-Coach ist ein neuer Beruf. Wie kam es dazu, dass Sie diesen Beruf gewählt haben?

Manuela Machner: Ich habe schon früh nach Methoden gesucht, die mir Arbeit abnehmen, weil es immer zu viel Arbeit und zu wenig Zeit gab. Als das Internet aufkam, habe ich in den ersten zehn Jahren meines Berufslebens Webseiten generiert und Datenbanken entwickelt. Danach habe ich im Stadtmarketing und im Tourismusbüro in Leoben gearbeitet. Vor meiner Selbstständigkeit war ich Geschäftsführerin in der Region Spielberg² und habe mich immer mit Technologie auseinandergesetzt. Als die KI-Systeme aufkamen, fand ich es spannend, Betriebe dabei zu unterstützen, diese Systeme einzusetzen, und grundsätzlich den Menschen die Angst vor der Technik zu nehmen.

Sie haben sich auf den Tourismus spezialisiert.

In welchen Bereichen wird die KI eingesetzt?

Manuela Machner: Es gibt mehrere Stufen, und die KI kann je nach Bereich unterschiedliche Arbeitsschritte abnehmen. Repetitive Tätigkeiten kann die KI bereits jetzt übernehmen. Das betrifft vor allem den Kommunikationsbereich. Mitarbeiter:innen werden in Zukunft nicht mehr die gleiche Art von Anfragen beantworten müssen, und dadurch wird sich ihr Arbeitstag spannender gestalten. Oft empfangen Hotels hundert und mehr E-Mails an

einem Tag mit Zimmeranfragen wegen eines Events wie dem Formel-1-Wochenende. Dann versuchen die Mitarbeiter:innen immer freundlich und individuell zu antworten. Aufgrund mangelnder Ressourcen gelingt das aber nicht immer. Diese Arbeit kann in Zukunft automatisiert werden und damit für Entlastung sorgen. Stark unterschätzt wird derzeit noch die sprachliche Kommunikation, so zum Beispiel die KI-Telefonie. Gäste erwarten sich eine ständige Erreichbarkeit, durch die schnell, effizient und personalisiert die für sie beste Lösung gefunden werden kann. Das passt mit der Realität des Arbeitslebens aber nicht mehr zusammen, weil dafür oft nicht die Personalressourcen vorhanden sind. Die Informationen und Daten sind bereits so umfangreich, dass wir selbst nachschlagen müssen und die KI einfach schneller ist.

Welche Inhalte Ihrer Schulungen sind für die Mitarbeiter:innen besonders wichtig?

Manuela Machner: Manche Mitarbeiter:innen haben Angst vor den technischen Anforderungen und erkennen erst im Zuge der Schulungen, dass sie KI-Systeme bedienen können. In den Schulungen entwickeln sie ein Verständnis dafür, worauf es im Umgang mit KI-Systemen ankommt. Es ist wie bei neuen Mitarbeiter:innen, denen ich erklären muss, wie das Unternehmen funktioniert, damit sie gut arbeiten können. Auch die KI benötigt ein Onboarding, damit sie mich unterstützen kann.

Auch Gäste nutzen KI bei Recherche und Buchung.

Was bedeutet das für die Betriebe?

Manuela Machner: Betriebe müssen ihre Websites so aufsetzen, dass sie von KI-Systemen gefunden werden. In Zukunft wird nicht mehr der Gast selbst buchen, sondern einem KI-Agent mitteilen, wann er wo hinfahren möchte, und selbigen damit beauftragen, Vorschläge für Hotels, Anreise und Aktivitäten zu machen. Für den Businessbereich wird sich diese Vorgehensweise noch schneller etablieren und viel Zeit sparen. Im Hintergrund wird die Kreditkarte hinterlegt, und die Mitarbeiter:innen müssen nur noch die Freigabe erteilen.

¹ www.kinet.ai. Die Firmenbezeichnung KiNET steht für »Künstliche Intelligenz Netzwerk«.

² www.steiermark.com/de/Murtal/Region/Staedte-Orte/Spielberg_c_841692.

Die KI ist manchmal ein wenig erfinderisch.

Wie weit kann ein Unternehmen aktuell darauf vertrauen, dass die KI nur Antworten gibt, die auch freigegeben sind?

Manuela Machner: Die KI arbeitet mit dem, was wir ihr geben. Sie hat enorm viele Informationen über die Welt, aber sie weiß nicht, was dich interessiert. Deshalb ist es so wichtig, das System sauber zu instruieren und ihm die eigenen Werte klarzumachen. Du musst dem System deine Ausdrucksweisen beibringen, deine Werte und wofür dein Unternehmen steht. Wenn das gut gemacht wird, kann die Fehlerquote auf ganz wenige Prozente reduziert werden. Von Computersystemen erwarten wir hundertprozentige Sicherheit, aber die gibt es nicht. Deswegen muss es immer den so genannten »Human in the Loop« geben. Das bedeutet, dass Menschen ein Feedback an die KI geben. Dadurch können Menschen die Tätigkeiten der KI kontrollieren und freigegeben. Durch die KI werden Mitarbeiter:innen stärker in Kontrollfunktionen kommen, anstatt die Arbeiten selbst durchzuführen.

Bisher haben wir von der Unterstützung durch die KI gesprochen. Welche Berufe braucht es, damit die KI gut unterstützen kann?

Manuela Machner: In allen Bereichen rund um das Thema KI werden wir uns zunehmend mit Ethik auseinandersetzen müssen. Wo ist die Grenze zwischen KI und Mensch? In welchen Bereichen darf die KI mit dem Gast interagieren? Die Betriebe müssen über ihre ethischen Grundsätze reflektieren und diese formulieren. Es wird ein Berufsfeld entstehen, in dem Menschen betrieblich darauf geschult werden, diese Grundsätze zu erkennen und die Folgen des Einsatzes von KI in ihrem Unternehmen abzuschätzen.

Der Tourismus ist stark vom Fachkräftemangel betroffen. Gibt es Lösungen für die Bereiche »Housekeeping« und »Gastronomie«?

Manuela Machner: In den Bereichen »Housekeeping« und »Gastronomie« kommt aus meiner Sicht die Robotik stärker zum Tragen als die KI. Ich denke, dass wir in Zukunft humanoide Roboter haben werden, die auch Arbeiten übernehmen können, bei denen sie Barrieren überwinden müssen. Menschen können sich in der Umwelt gut bewegen, und deshalb arbeitet die Wissenschaft stark an der Weiterentwicklung der Beinsystematik von Robotern. In Zukunft werden Roboter über Kameras lernen und die Arbeitsweisen der Mitarbeiter:innen kopieren können. Deshalb wäre es wohl am besten, wenn jene Personen sie schulen, die auch die Arbeit verrichten, weil sie Expert:innen in ihrem Tätigkeitsfeld sind. Vielleicht werden in zehn Jahren die Hotelzimmer von Robotern gereinigt, und das Housekeeping-Personal instruiert und kontrolliert nur mehr diese Arbeiten.

Im Tourismus hat der Kontakt mit den Menschen einen großen Stellenwert. Wie reagieren die Gäste auf den Einsatz von KI-Systemen?

Manuela Machner: Deutschland Tourismus hat eine Kampagne mit Emma, einem Avatar, gestartet und einen riesigen Shitstorm ausgelöst. Für den Algorithmus ist das super, weil die Seite von Deutschland Tourismus noch nie so gut besucht war, aber es zeigt auch, dass der Tourismus anders tickt als andere Branchen. Die Gäste möchten mit einem echten Menschen reden und eine reale Interaktion erleben. Hier muss man berücksichtigen, welches



Foto: Ines Thomsen

Manuela Machner: Seit 2023 KI-Coach und Gründerin von KiNET.ai und Netzwerk für Künstliche Intelligenz im Tourismus; 2021–2023: Koordinatorin und Geschäftsführerin Tourismusverband Murtal; 2014–2022: Geschäftsführerin Tourismus am Spielberg

Bedürfnis im Vordergrund steht. Braucht der Gast nur Infos zu den Frühstückszeiten, wird er auch gerne mit einem Chatbot reden. Interessiert er sich jedoch für Geheimtipps zum Wandern, wird er vielleicht mit in der Rezeption tätigen Menschen sprechen wollen. Selbst dann, wenn die Person keine Expertise dazu besitzt und dafür selbst auf Informationen der KI angewiesen ist.

Wovon hängt die Akzeptanz eines KI-Systems ab?

Manuela Machner: Ich stelle meine KI-Telefonie seit neun Monaten zur Verfügung, und die Leute nutzen sie kaum. Auf Nachfrage erklären sie mir, dass sie verunsichert waren und nicht wussten, ob sie mit einem Anrufbeantworter sprechen und einen Rückruf erhalten oder nicht. In Betrieben, in denen der Gast nicht davon ausgehen kann, dass er zurückgerufen wird, aber eine Information braucht, liegt die Akzeptanz bei sechzig bis siebzig Prozent. Es dauert noch ein wenig, bis sich die Leute an die KI-Telefonie gewöhnt haben, die Akzeptanz hängt aber auch von den Erwartungen ab. In 5-Sterne-Hotels erwarten die Gäste mehr persönliche Betreuung als in günstigeren Unterkünften.

Wird es in Zukunft im Tourismus noch stärker um den menschlichen Kontakt gehen?

Manuela Machner: Es gibt einige Studien aus dem medizinischen Bereich mit folgendem Ergebnis: Patient:innen fühlen sich von

der KI häufig besser und empathischer betreut als von Ärzt:innen. Menschen suchen den Kontakt zu anderen Menschen und ihren kleinen, sympathischen Fehlern. Aber auch hier werden sich die Erwartungen der Gäste unterscheiden: Bei McDonalds bestellen die Gäste am Automaten. Da spielt es keine Rolle, wer den Burger zubereitet, und in Zukunft wird es auch Hotels ohne persönliches Service geben. Wenn mir in einem 5-Sterne-Hotel die Mitarbeiter:innen bei jedem Gang lächelnd erklären, welche Speise sie servieren, geht es nicht nur um die Speisen, sondern auch um das damit verbundene Erlebnis und Ambiente.

Herzlichen Dank für das Gespräch!

Das Interview mit Manuela Machner führte Bernadette Hutter vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich.



Die **New-Skills-Gespräche** des AMS werden im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; www.oelibf.at) gemeinsam mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; www.ibw.at) umgesetzt. ExpertInnen aus Wirtschaft, Bildungswesen, Politik und aus den Interessenvertretungen wie auch ExpertInnen aus der Grundlagen- bzw. der angewandten Forschung und Entwicklung geben im Zuge der New-Skills-Gespräche lebendige Einblicke in die vielen Facetten einer sich rasch ändernden und mit Schlagworten wie Industrie 4.0 oder Digitalisierung umrissenen Bildungs- und Arbeitswelt. Die mit

dem Jahr 2017 beginnenden New-Skills-Gespräche haben es sich zum Ziel gesetzt, die breite Öffentlichkeit wie auch die verschiedenen Fachöffentlichkeiten mit einschlägigen aus der Forschung gewonnenen Informationen und ebenso sehr mit konkreten Empfehlungen für die berufliche Aus- und Weiterbildung – sei diese nun im Rahmen von arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungsmaßnahmen oder in den verschiedensten Branchenkontexten der Privatwirtschaft organisiert, im berufsbildenden wie im allgemeinbildenden Schulwesen, in der Bildungs- und Berufsberatung u.v.m. verankert – zu unterstützen.

<https://forschungsnetzwerk.ams.at>

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift der Interviewten

Manuela Machner
Waldgasse 11, 8700 Leoben
Tel.: 0664 3404936
E-Mail: info@kinet.ai
Internet: www.kinet.ai

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Praxis-handbücher) zur Verfügung – www.ams.at/forschungsnetzwerk.

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

September 2025 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

