

TUI bringt ChatGPT in App für Kunden in Großbritannien

- **ChatGPT gibt TUI Kunden relevante Informationen zu Reisezielen und empfiehlt Ausflüge**
- **Pilotprojekt in App für britische Kunden gestartet**
- **Neu etabliertes TUI AI Lab fördert interne Pilotprojekte**

London/Hannover, 17. August 2023. TUI bringt ChatGPT in seine App für Kunden in Großbritannien und testet das Potenzial generativer Künstlicher Intelligenz (KI). Was ursprünglich als Experiment von TUI Softwareentwicklern und den App-Produktteams begann, wurde nun als Pilot in der TUI App in Großbritannien live geschaltet. ChatGPT liefert TUI Kunden Antworten zu Urlaubszielen und personalisierte Empfehlungen für Ausflüge, Aktivitäten sowie für Eintrittskarten von Sehenswürdigkeiten. Basierend darauf, wie detailliert Kundinnen und Kunden die Art des von ihnen gewünschten Erlebnisses beschreiben – z.B. kulinarische Entdeckungstouren, Abenteuerflüge oder Museumsbesuche – liefert die App via ChatGPT eine verfeinerte und relevante Auswahlliste mit Beschreibungen, Bildern und Links. Die Erlebnisse können dann direkt über die mobile App auf tuiexperiences.com gebucht werden.

TUI Group
Group Corporate &
External Affairs
Karl-Wiechert-Allee 4
30625 Hannover

group.communications@tui.com
www.tuigroup.com

„Technologien wie die generative Künstliche Intelligenz haben starken Einfluss auf unser Leben. Dieser Herausforderung stellen wir uns als TUI mit großer Offenheit. ChatGPT zeigt, wie wir dank Technologie Abläufe und Services für Kunden vereinfachen oder Informationen leichter verfügbar machen können. Unser Ziel ist es, führend beim Einsatz neuer Technologien zu sein. So gestalten wir die Zukunft des Tourismus aktiv mit“, sagt Sebastian Ebel, CEO der TUI Group.

Der Launch von ChatGPT in der Kunden-App gehört zu einer TUI Initiative, den Einsatz von KI in verschiedenen Bereichen des Unternehmens voranzutreiben. Dazu arbeitet TUI mit dem strategischen Cloud-Partner AWS und anderen Partnern zusammen, um KI-Kompetenz in allen Unternehmensbereichen – auch außerhalb der Technologieteams – aufzubauen. Es wurde ein internes TUI AI Lab (AI – Artificial Intelligence) eingerichtet, eine offene Plattform für alle Mitarbeitenden. Sie bietet Unterstützung bei Tests sowie Piloten, und organisiert Schulungen, um unternehmensweit ein Grundverständnis über die Herausforderungen und Potentiale der künstlichen Intelligenz für TUI und die Reiseindustrie zu vermitteln.

"Generative KI verändert die Art und Weise, wie Kunden bei TUI nach Produkten suchen und mit uns als Unternehmen interagieren. Wir testen kontinuierlich neue Technologien, die Vorteile für unsere Kunden und Mitarbeitenden bringen. Dabei bauen wir auf unsere Erfahrungen mit maschinellem Lernen und künstlicher Intelligenz, die wir bereits heute in unsere Technologieplattform integriert haben. Das Pilotprojekt mit ChatGPT liefert uns wichtige Erkenntnisse, um die Funktionalität kontinuierlich

weiterzuentwickeln", sagt Pieter Jordaan, Mitglied des Group Executive Committee & Chief Information Officer der TUI Group.

Aktuell laufen verschiedene Pilotprojekte zum Einsatz generativer KI-Tools. So wird die Technologie bei TUI eingesetzt, um die Kommunikation mit Kunden nach ihrem Urlaub zu verbessern, Wissensdatenbanken zur Unterstützung von Callcenter-Teams leichter und schneller durchsuchbar zu machen oder Inhalte in verschiedene Sprachen zu übersetzen. Darüber hinaus sind KI-Anwendungen im Einsatz, die Technologie-Teams bei der Erstellung und Prüfung von Code unterstützen.

Bei der Nutzung von ChatGPT in der TUI App werden zu keinem Zeitpunkt Kundendaten weitergegeben. Darüber hinaus wurden Maßnahmen ergriffen, um unangemessene Antworten einzuschränken. Da es sich bei der Funktionalität derzeit um ein Pilotprojekt handelt, wird kontinuierlich Feedback gesammelt, um die hohen TUI Standards sicherzustellen.

TUI Group
Group Corporate &
External Affairs
Karl-Wiechert-Allee 4
30625 Hannover

group.communications@tui.com
www.tuigroup.com

Über die TUI Group

Die TUI Group ist ein weltweit führender Touristikkonzern und weltweit aktiv. Sitz des Konzerns ist Deutschland. Die Aktie der TUI notiert im FTSE 250, einem Index der Londoner Wertpapierbörse, im regulierten Markt der Niedersächsischen Börse zu Hannover sowie im Freiverkehr der Frankfurter Wertpapierbörse. Der TUI Konzern bietet für seine 21 Millionen Kunden integrierte Services aus einer Hand.

Die gesamte touristische Wertschöpfungskette wird unter einem Dach abgebildet. Dazu gehören über 400 Hotels und Resorts mit Premium-Marken wie RIU, TUI Blue und Robinson und 16 eigene Kreuzfahrtschiffe, von der MS Europa und der MS Europa 2 in der Luxusklasse und Expeditionsschiffen bis zur Mein Schiff-Flotte der TUI Cruises und Kreuzfahrtschiffen bei Marella Cruises in Großbritannien. Zum Konzern zählen außerdem europaweit führende Veranstaltermarken und Online-Vermarktungsplattformen, fünf Fluggesellschaften mit mehr als 130 modernen Mittel- und Langstrecken-Flugzeugen und rund 1.200 Reisebüros. Neben dem Ausbau des Kerngeschäfts mit Hotels, Kreuzfahrten über erfolgreiche Joint Ventures und Aktivitäten in den Urlaubsdestinationen setzt die TUI verstärkt auf den Ausbau digitaler Plattformen. Der Konzern wandelt sich zu einem Digitalunternehmen.

Die globale Verantwortung für nachhaltiges wirtschaftliches, ökologisches und soziales Handeln ist Kern unserer Unternehmenskultur. Die von TUI initiierte TUI Care Foundation setzt mit Projekten in 25 Ländern auf die positiven Effekte des Tourismus, auf Bildung und Ausbildung sowie die Stärkung von Umwelt- und Sozial-Standards. Sie unterstützt so Urlaubsdestinationen in ihrer Entwicklung. Die weltweit tätige TUI Care Foundation initiiert Projekte, die neue Chancen für die kommende Generation schaffen.

TUI Group Group Corporate & External Affairs

Christian Rapp

Konzernkommunikation
Tel. +49 (0) 511 566 6028
christian.rapp@tui.com

TUI Group
Group Corporate &
External Affairs
Karl-Wiechert-Allee 4
30625 Hannover

group.communications@tui.com
www.tuigroup.com