

## **TUI lässt Mitarbeitende persönliche KI-Assistenten bauen**

- **Bereits mehr als 400 KI Assistenten auf interner Plattform verfügbar, genutzt von mehr als 2000 Mitarbeitenden**
- **„Wir stellen damit sicher, dass unsere Teams in ihrem Arbeitsalltag von den Potentialen der generativen künstlichen Intelligenz profitieren,“ sagt Pieter Jordaan, Chief Information Officer der TUI Group**

**Hannover, 22. November 2024.** TUI Mitarbeitende haben ab sofort die Möglichkeit, ihren persönlichen KI-Assistenten selbst zu bauen. Auf einer internen Plattform lässt sich mit wenigen Klicks das Potential der generativen Künstlichen Intelligenz im täglichen Arbeitsumfeld nutzen. IT-Expertenwissen ist dazu nicht notwendig. Ob es um die Auswertung komplexer Excel-Tabellen, das Schreiben von Hotelbeschreibungen oder die Erstellung persönlicher Ziele für die unternehmensinterne Karriereplanung geht: KI-Assistenten übernehmen diese Aufgaben.

TUI Group  
Group Corporate &  
External Affairs  
Karl-Wiechert-Allee 23  
30625 Hannover

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

In der Testphase wurden bereits mehr als 200 individuelle KI-Assistenten gebaut – und tausendfach genutzt. Mehr als 2000 Mitarbeitende haben in wenigen Wochen die Plattform getestet. Inzwischen sind mehr als 400 KI Assistenten verfügbar. Die Plattform – intern wird sie „TUI AI Assistant Store“ genannt – ist für alle Mitarbeitenden offen und macht es besonders einfach, erstellte Assistenten mit Kolleginnen und Kollegen zu teilen. Sie können selbst auf der Plattform nach KI Assistenten suchen oder eingeladen werden, sie zu nutzen. Allein in den vergangenen vier Wochen wurden 50 Millionen Wörter und mehr als 15 Millionen Dokumententeile, sogenannte Document Chunks, auf der Plattform verarbeitet und haben so den Unternehmensalltag erleichtert.

„Seit 2016 beschäftigen sich unsere Entwicklerinnen und Entwickler mit dem Thema KI. Heute nutzen wir mehr als 15 Prozent unserer Cloud-Leistung für KI-Anwendungen. Unser Fokus liegt darauf, die Technologie in unsere Prozesse und Plattformen zu integrieren. Gleichzeitig stellen wir mit dem TUI AI Assistant Store sicher, dass auch unsere Teams in ihrem Arbeitsalltag von den Potentialen der generativen künstlichen Intelligenz profitieren. Wichtig war uns ein Angebot, dass für alle leicht nutzbar ist und dabei höchste Sicherheit für persönliche und Unternehmensdaten garantiert,“ sagt Pieter Jordaan, Mitglied des Group Executive Committee und Chief Information Officer der TUI Group.

Die Einführung des TUI AI Assistant Store stärkt die Effizienz der TUI Mitarbeitenden. Die KI Assistenten ermöglichen es Teams, sich auf das Wesentliche – den persönlichen Austausch mit Kunden, qualitätssteigernde Arbeitsinhalte oder strategische Arbeit – zu konzentrieren und sich wiederholende Aufgaben stärker zu automatisieren. Erste Auswertungen zeigen das Potential: Ein speziell für TUI`s britische Ski-Ferien-Marke gebauter KI Assistent führt zu Zeiteinsparungen von bis zu 80 Prozent bei der Erstellung von Hotelbeschreibungen für die Webseite. Statt zwei bis drei Stunden dauert es nun nur noch 20 bis 30 Minuten, um Inhalte zielgruppengerecht und SEO-optimiert zu erstellen.

Die KI Assistenten erfüllen spezialisierte Aufgaben, für deren erfolgreiche Erfüllung umfangreiches Kontextwissen notwendig ist. Die Plattform ermöglicht es den Teams, selbständig dieses Kontextwissen in Form von Präsentationen, Übersichten oder Text-Dokumenten zur Verfügung zu stellen. Von der entwickelten Technologie profitiert die Arbeit der IT-Teams über die KI Assistenten hinaus, insbesondere mit Blick auf die Entwicklung von sicheren und zuverlässigen GenAI-Funktionen für TUI App und TUI Website.

### **Drei aktuelle Einsatzgebiete der TUI Assistenten:**

- TUI bietet ihren Kunden ein wachsendes Produktportfolio an. KI Assistenten von Content-Teams verfassen schnell ansprechende Produktbeschreibungen, angepasst an die verschiedenen Marken und Märkte. Die Content-Teams haben bereits mehr als ein Dutzend Assistenten erstellt.
- Eine weitere Gruppe von Assistenten hilft dabei, Planung und Entscheidungsfindung zu beschleunigen. Solche Assistenten generieren beispielsweise SMART-Ziele (spezifisch, messbar, erreichbar, vernünftig und zeitgebunden) für Mitarbeitende auf der Grundlage von strategischen Zielen. Darüber hinaus stehen KI Assistenten zur Verfügung, die Umsetzungspläne für Projekte erstellen oder Innovationsprozesse steuern können.
- Andere KI-Assistenten helfen dabei, Entwicklungs- und Analyseaufgaben zu beschleunigen. Sie übernehmen die Analyse von komplexen Tabellen, unterstützen bei aufwändigen Visualisierungen oder beschleunigen die Entwicklung von IT-Produkten.

TUI Group  
Group Corporate &  
External Affairs  
Karl-Wiechert-Allee 23  
30625 Hannover

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

### **Der Tech-Hintergrund:**

Der TUI AI Assistant Store wurde von internen Technology Teams entwickelt. Sie verbinden dazu eine Reihe von Technologien, die über Amazon Web Services (AWS) sicher nutzbar sind und die vielfältigen Anforderungen der TUI erfüllen. Die KI Assistenten basieren auf einem leistungsstarken GenAI-Modell. Der Zugriff darauf erfolgt sicher über Amazon Bedrock, ein vollständig verwalteter Service, der über eine einzige API eine Auswahl an leistungsstarken Basismodellen (FMs) bietet. Die Modelle können mit TUI Daten angereichert werden. TUI Technology Teams haben dazu eine maßgeschneiderte RAG (Retrieval-Augmented Generation)-Pipeline entwickelt, um die von TUI Mitarbeitenden zur Verfügung gestellten Informationen zu verarbeiten. Über den AWS OpenSearch Service werden dafür leistungsstarke Vektordatenbanken bereitgestellt. Mehrsprachige Einbettungsmodelle werden mithilfe fortschrittlicher Software-Designmuster zusammengeführt, um einen performanten, sicheren Service zur Unterstützung der TUI Mitarbeitenden zur Verfügung zu stellen.

### **Über die TUI Group**

Die TUI Group ist ein weltweit führender Touristikonzern und weltweit aktiv. Sitz des Konzerns ist Deutschland. Die Aktie der TUI notiert im MDAX-Index der Frankfurter Wertpapierbörsen und im regulierten Markt der Niedersächsischen Börse zu Hannover. Der TUI Konzern bietet für seine 19 Millionen Kunden integrierte Services aus einer Hand und bildet die gesamte touristische Wertschöpfungskette unter einem Dach. Zum Konzern gehören über 400 Hotels und Resorts mit Premium-Marken wie RIU, TUI Blue und Robinson und 17 eigene Kreuzfahrtschiffe, von der MS Europa und der MS Europa 2 in der Luxusklasse und Expeditionsschiffen der HANSEATIC-Klasse 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 zum Beispiel für Nur-Hotel- oder Nur-Flug-Angebote, 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 globalen touristischen Plattformunternehmen.

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**

TUI Group  
Group Corporate &  
External Affairs  
Karl-Wiechert-Allee 23  
30625 Hannover

**Christian Rapp**  
Konzernkommunikation (Technologie, Nachhaltigkeit, HR)  
**+49 170 566 6028**  
**christian.rapp@tui.com**

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