

Medienmitteilung

Luzern, 21. Februar 2019

App begleitet Gäste in Schweizer Feriendestinationen

Die App «tweebie», die von Forschenden der Hochschule Luzern mitentwickelt wurde, sammelt Informationen und Angebote von Tourismus-Destinationen. Die Plattform lernt aus dem Verhalten der Gäste und kann sie so bedürfnisgerecht digital begleiten. Bisher ist sie für Tourismus-Anbieter in den Destinationen Zermatt, Grindelwald, Ascona/Locarno und einen Teil des Engadins erhältlich.

Die App «tweebie» ist ein digitaler Begleiter, der die Gäste schon vor ihrer Anreise in einer Tourismus-Destination mit Informationen zu Vorbereitung und Anreise versorgt. Nach der Ankunft soll sie die Gäste künftig mit auf sie zugeschnittenen Informationen begleiten. «tweebie ist die Vision einer bedürfnisgerechten mobilen digitalen Begleitung der Gäste», erklärt Co-Projektleiter Andreas Liebrich vom Departement Wirtschaft der Hochschule Luzern. «Sie folgt dem Prinzip eines One-Stop-Shops: Nutzerinnen und Nutzer müssen nicht mehr jeden Webauftritt einzeln ansteuern, sondern können alles in einer Applikation abrufen.»

«tweebie» wurde von der IT-Firma ipeak Infosystems GmbH in Zusammenarbeit mit Forscherinnen und Forschern der Departemente Wirtschaft und Informatik der Hochschule Luzern entwickelt. Der Plattform liegt das interdisziplinäre Projekt «Trippingi – Modulare Destinationsplattform für Profiling und personalisierte Gästekommunikation» zugrunde, das von der Innosuisse (ehemals Kommission für Technologie und Information KTI) unterstützt wurde.

Die Künstliche Intelligenz übernimmt

Bereits mit wenigen Angaben zur Person kann «tweebie» spezifische Informationen bereitstellen. Es wird mitgeteilt, wie der Gast den Ferienort erreichen kann, wie das Wetter wird oder wie das kulinarische Angebot im Ferienort aussieht. Die von der Hochschule Luzern entwickelten Algorithmen werden es in Zukunft ermöglichen, dem Gast individuelle Angebote vorzuschlagen, etwa welche Restaurants ihm gefallen könnten, ob er Plätze reservieren sollte, oder welche Freizeitaktivitäten er nutzen kann. Wenn die App etwa «merkt», dass ein Gast per ÖV anreist, kann sie ihm sogar Kombi-Karten für Ski-ÖV-Pässe vorschlagen.

Die Plattform integriert Daten anderer Anbieter wie der SBB, der Hotellerie Swiss, der Touren- und Kartenapp OutdoorActive, Wetter-Apps und dem Digitale-Anzeigen-Vermarkter Guidle. Die Informationen sind sowohl auf dem Smartphone als auch auf grossformatigen Touchscreens und iPads in Hotels oder Touristeninformationen nutzbar. Bisher ist «tweebie» für Tourismus-Anbieter in den Destinationen Zermatt, Grindelwald, Ascona/Locarno und einen Teil des Engadins, etwa Pontresina und St. Moritz verfügbar; weitere Regionen werden laufend aufgeschaltet.

Datenschutz ist zentral

Mit der aktuellen Version der «tweebie»-App werden Verhaltensdaten der Nutzerinnen und Nutzer genutzt, um Algorithmen zu «trainieren». Das Training fand zunächst im Labor statt. «tweebie arbeitet seit diesem Winter mit Methoden des Machine Learning, sogenannten Recommender Algorithmen», sagt René Meier, Leiter des Forschungsteams Mobile and Smart Systems Research im Departement Informatik. «Je mehr Gäste das System nutzen und je mehr

Daten es erhält, umso schneller und zielgenauer kann es selbständig immer akkuratere Gruppen mit immer feineren Einstellungen erstellen.» Der Datenschutz stehe dabei selbstverständlich im Vordergrund: «Anwender haben die Möglichkeit, ihre Daten zur Verfügung zu stellen – oder eben nicht.»

Welcher Gast hat welche Bedürfnisse?

Zum Projektstart erforschte das Team des Departements Wirtschaft die Bedürfnisse der Tourismus-Anbieter und der Gäste mit qualitativen Methoden, führte Workshops mit Anbietern aus der jeweiligen Region durch und befragte potenzielle Gäste. So konnten die Forschenden herausfinden, welche Bedürfnisse Alleinreisende, Familien oder Gruppen haben, welche Informationen welche Altersgruppe benötigt, wie sehr der Sprach- oder Kulturkreis die Ansprüche bestimmt oder wie sich die Vorlieben und Abneigungen in Bezug auf Gastronomie, Übernachtungsmöglichkeiten oder Unterhaltungsangebot unterscheiden.

Die so erhobenen Daten kann Co-Projektleiter Meier für das Profiling der Gäste nutzen. «Basierend auf den Erkenntnissen der Arbeiten des Departements Wirtschaft konnten wir Gästegruppen erstellen, denen die App unterschiedliche Informationen zukommen lässt», erklärt Meier. «So wird sichergestellt, dass ein Gast nur die für ihn relevanten Informationen erhält, und er vor einer Flut von uninteressanten Empfehlungen geschützt wird.»

Kontakt für Medienschaffende:

Hochschule Luzern – Wirtschaft, Institut für Tourismuswirtschaft ITW
Prof. Dr. Andreas Liebrich, Co-Projektleiter, Dozent für E-Tourism und Leiter internationale Akkreditierung AACSB
T +41 41 228 42 34, E-Mail: andreas.liebrich@hslu.ch

Hochschule Luzern – Informatik
Prof. Dr. René Meier, Co-Projektleiter, Leiter Forschungsteam Mobile and Smart Systems Research
T +41 41 757 68 51, E-Mail: rene.meier@hslu.ch