

WIRTSCHAFTSFORUM Reto Branschi über digitale Helfer

Mit dem Chat-Roboter in die Ferien

Digitale Assistenten sind da, um uns das Leben zu erleichtern. Sie lernen selbstständig, verbessern sich dadurch laufend und gehören schon bald in allen Lebenslagen zu unserem Alltag. Auch in den Ferien werden wir bald nicht mehr auf sie verzichten wollen. Als vor 20 Jahren die ersten Internetseiten für Kurorte lanciert wurden, gab es nicht wenige Zweifler, die diesem «Internet-Dings» einen raschen Tod voraussagten. Heute wissen wir, dass sie Unrecht hatten. Dennoch stehen wir wieder an einem ähnlichen Punkt: Weltweit werden Messenger-Apps vorgestellt, die unser Online-Leben und unser Kommunikationsverhalten dereinst genauso verändern könnten, und wieder sagen die Zweifler, das könne nicht die

Zukunft sein. Webseiten sind zwar schön und sie können fast unbegrenzte Informationsmengen für unsere Gäste bereithalten, aber genau das ist auch ihr Problem: Es wird immer schwieriger, sich in ihnen zurechtzufinden. Zudem vertrauen gerade junge Nutzer ihren Social-Media-Freunden mehr als jeder noch so schön gestalteten Corporate Website. Sie suchen sich Ferienorte nach den besten Reviews, den schönsten Instagram-Fotos oder Youtube-Videos aus. SMS und E-Mail sind für sie Dinge von vorgestern und telefonieren tun sie gratis über WhatsApp. Messengerdienste wie WhatsApp oder Wechat (in China) sind längst ihre wichtigsten Kanäle. Neben WhatsApp rüstet Facebook derzeit seinen «Facebook Messenger» zur eigentlichen Super-App auf. Immer mehr Dienste sollen dereinst über den Messenger laufen. Da die Nutzer von morgen nicht mehr lange nach Informationen su-

chen wollen, werden sogenannte «Chatbots» eingeführt, die mit Hilfe riesiger Datenbanken und künstlicher Intelligenz alle möglichen Fragen beantworten, Tickets oder Hotelzimmer buchen oder Ratschläge für das Abendprogramm geben können. Auch Davos Klosters, St. Moritz und Pontresina verfügen schon bald über solche Chatbots:



«Künstliche Intelligenz ersetzt nicht die lokale Verwurzelung.»

Seit wenigen Tagen stehen sie im öffentlichen Testbetrieb. Als digitale Helfer beantworten sie erste Gästefragen und lernen dank künstlicher Intelligenz bei jeder Anfrage dazu. Im Hintergrund werden die Anfragen auch von Menschen ausgewertet, und wo die

Chatbots keine Antwort wussten, wird ihnen auf die Sprünge geholfen. In ein paar Monaten werden wir so weit sein, dass unsere Gäste sich bei einfacheren Anfragen auf die Chatbots verlassen können. Werden die Chatbots nun unsere Infostellen ersetzen? Wohl kaum. Auch die künstliche Intelligenz ersetzt nicht die lokale Verwurzelung unserer Mitarbeitenden. Kompliziertere Fragen werden nach wie vor an menschliche Gesprächspartner weitergeleitet, die Chatbots entlasten die Infostellen aber so, dass sie sich mehr Zeit für aufwendigere Anfragen nehmen können. Ob sich die Chatbots langfristig durchsetzen werden, wissen wir noch nicht genau. Die Chancen stehen aber gut, und als Unternehmen im Tourismus müssen wir uns mit diesen Entwicklungen aktiv befassen. Graubünden hat in diesem Gebiet übrigens die Nase vorn: Nicht nur die ersten Anwender-Destinationen stam-

men aus unserem Kanton – auch die Entwicklung und der Betrieb der Systeme sind «Made in Graubünden» und kennen deshalb die Bedürfnisse unserer Destinationen, Hotels, Events und Bergbahnen. Am Spengler-Cup traf ich den Schweizer Tech-Unternehmer und Neurowissenschaftler Pascal Kaufmann, der seit Jahren an künstlichen, intelligenten Netzwerken arbeitet. Er hat den Davoser Chatbot ausprobiert und sagt: «Ich sehe grosses Potenzial für Tourismusregionen, High-Tech einzusetzen und so einen besseren Service anzubieten. Davos ist auch hier ein Pionier, was die Region für mich noch sympathischer macht.» Auch ich freue mich über diesen Bündner Pioniergeist: Gut möglich, dass dereinst Hunderte Destinationen, Hotels und Verkehrsbetriebe im Alpenraum und darüber hinaus ihre Gäste von Bündner Chatbots betreuen lassen.

RETO BRANSCHI ist Direktor/CEO der Destination Davos Klosters.



DIE GESCHICHTE HINTER DEM BILD

Frisch repariert defekt

Das Paket wird wohl irgendwo im Medienhaus sein, dachte ich mir. Darin verpackt meine reparierte Kamera. Doch vom ersehnten Päckli weit und breit keine Spur. So begann ein Marathon aus Telefonaten, Mails und etlichen kleinen Fussmärschen. Ergebnis: Die Sendung wurde nach Egg zurückgeschickt. Der Ort im Zürcher Oberland ist Sitz der Schweizer Niederlassung der Herstellerfirma. Erneutes Zusenden machte keinen Sinn, da die Ware ja dann ihr Ziel erneut verfehlen würde. Nach gut einer Stunde Autofahrt traf ich in Egg ein. Dort händigte man mir – im von einem Stromausfall handicapierten Firmensitz – meine Kamera aus. Frohen Mutes machte ich mich auf den

Heimweg. Ein Auftrag in den Bergen folgte. Schön, somit kann ich sogleich testen, ob meine Kamera nun wieder funktioniert – denke! Das Betätigen des Auslösers war von jeglicher Wirkung fern. Leicht verärgert zückte ich mein Smartphone und fotografierte mit selbigem. Ein Hoch auf moderne Zeiten, wenn auch mit qualitativen Abzügen. Der durch den Rücktransport noch mehr kaputt gegangene Lichtbildkasten befindet sich derweil erneut in der Reparaturwerkstatt im Unterland. Bleibt zu hoffen, dass der Postbote dieses Mal mit dem Paket nicht an seinen Basketballkünsten



feilt. MARCO HARTMANN

In dieser Rubrik berichten die Fotografen des BT jeweils freitags aus ihrem Alltag.

LESERBRIEFE Zum Salzstreuen in Chur, zur Bündner Jagd und zum Spengler Cup

Chur, das Salzkammergut der Schweiz

Hallo liebe Freunde, Euer Chipi wünscht Euch ein gutes neues Jahr. In den letzten paar Tagen bekamen wir in Chur ja richtigen Schnee. Ein Herumtollen im fürstlichen Weiss macht doch enormen Spass, nicht nur uns Hunden, nein auch Kindern, und sogar ein paar Erwachsenen. Leider muss ich zu unserem Leidwesen feststellen, dass die weisse Pracht ja nicht so lange anhält, wie dies die Natur eigentlich vorgesehen hat. Ich spreche hier von der Schneeräumung in unserer fantastischen Stadt. Mein Herrchen Guido meinte zwar, diese sei schon nicht sehr effektiv und sinnvoll, seit er hier in Chur zu Hause sei, also seit nunmehr bald 60 Jahren. Leider muss ich ihm da zustimmen (nur was ich in den letzten Wochen mitbekommen habe). Sobald nur ein bisschen Schnee fällt, sind auch schon diese orangen Fahrzeuge unterwegs, die vorne was wegschieben und hinten was rausschleudern. Ich habe gelernt, dass das, was hinten raus kommt, Salz ist. Und genau darum gehts. Dieses Salz ist nicht nur schädlich für die Umwelt, nein auch für uns Hunde (entzündete Hundepfoten oder Augen), Kinder und selbst für Erwachsene und deren Fahrzeuge. Es muss super gewesen sein, als man in früherer Zeit gar nix ge-

macht hat, oder an exponierten Stellen etwas Split (Kies oder Sand) gestreut hat. Somit hatte die Stadt auch im Frühjahr noch Arbeit (heheh). Jedes Jahr scheint es aber in Chur schlimmer zu werden, selbst wenn die Temperaturen über dem Gefrierpunkt liegen, wird kräftig gesalzen, und überall entstehen Schneewasser-Flüsschen. Na ja, man könnte ja dann die Feuerwehr beauftragen den Matsch abzusaugen. Also meine Lieben, warum nicht einfach den Schnee Schnee sein lassen? Die Autofahrer, die Kinder, viele andere Tiere und auch wir Hunde würden es Euch (den Verantwortlichen) sicher danken, wenn wir auf dem tollen Schnee spielen und wandeln dürften, und nicht auf dem künstlich hergestellten Matsch. Auch würden wir sicher viel Geld sparen in Chur, das anders sinnvoller eingesetzt werden könnte. Dann bis irgendwann meine Freunde hier in Chur und überall, wo man meine kleine Meinung ernst nimmt. Euer Chipi.

► GUIDO GYSSLER, CHUR

Bündner Jagd und ihre Vorschriften

Vorschriften braucht es auf der Jagd. Klar, dass das nicht jeder mag. Tradition ist gut und recht, wenns dem Wildtier wird gerecht. Und schon sind wir am wunden Punkt, wenn nachliest eben Punkt für Punkt. Von Ethik wird gespro-

chen, und mim Kaliber schon gebrochen. Gar mancher Jäger bloss sich traut zu drücken, weils ihm eine Haut. Darum werden Tiere oft angeplätzt und nicht selten sehr verletzt. Mit 10.3 mm Munggen enthaupten, und das wag ich zu behaupten, hat mit Ethik nichts am Hut, und bringt uns Jäger in Verruf. Als einziger Kanton fühlt man sich stolz, wir sind ja geschnitzt aus gutem Holz. Ein Bogenschuss fast wie Kanonen, machen unsre Stutzer – Bohnen. Ein kleineres Kaliber besser trifft, als wenn man mit Steinen wirft. Als Ausrede wird der Weitschuss interpretiert, komisch, dass das in andern Kantonen nicht passiert. Für Jagdgegner hab ich Verständnis, wenn sie davon haben Kenntnis. Als Sonderjagd im Probelauf, hat man dem Jäger damals die Nachjagd verkauft. Ein fester Bestandteil ist das heute, egal ob du dich dagegen sträubst. Mit gutem Willen und viel Geschick, hätts nicht gebraucht den riesen Flick. Was auf der Hochjagd verboten ist, wird auf der Nachjagd dann zur Pflicht. Auf der Hochjagd wirst du dafür gebüsst, die Nachjagd mit Abschüssen dir versüsst. Es ist eine Jagd der Sonderklasse und spült dem Kanton doch Geld in die Kasse. Bären, Wölfe und auch Luchse hätten Platz doch neben Fuchse. Was sollen diese Tiere in der Natur denn finden, wenn wir aus Hygienegründen alles in der Verbrennung lassen verschwinden? Rehkitz-Abschuss wird befohlen, auch da ist nichts mehr dann

zu holen. Hilfsmittel: Beim Natel hat es angefangen, aber das ist ja bereits vergangen. Autofahren eine Tortur, weil die Vorschrift ist so stur. Schweizweit sind auch wir allein, denn das Auto bleibt daheim. Aus gutem Grund tut man uns kund. Erklärungen kannst du lange suchen, die stehn wahrscheinlich im andern Buch... Die Nachjagd könnt ins Wanken gleiten, wenn dadurch den Abschussplan man könnte erreichen. Auch da sind wir mit Stolz allein, denn nirgendwo wird das so sein. Könnt ja sein, dass ein Hirsch ins Auto springt und danach ums Leben ringt. Die Jägerschaft, so wird behauptet, steht voll dahinter, doch wer glaubt es? Die Hintergründe und Gedanken, bringen uns ja schon ins Wanken.

► LENZ GADIANT, CHURWALDEN

Zum Spengler Cup Davos

Das schönste und beste Eishockey-Turnier der Welt, wäre da nicht das dumme, blöde, idiotische Geschnörr der SR während der Eingabe des Pucks am Bully. Ebenfalls unverstündlich, warum die SR mit weissen Leibchen herumspazieren, obschon ein Team in Weiss spielt.

► REMO CANOVA, SAMEDAN

Mail an: redaktion@buendnertagblatt.ch

IMPRESSUM

Bündner Tagblatt

Herausgeberin:

Somedia Press AG.

Verleger: Hanspeter Lebrument.

CEO: Andrea Masüger.

Redaktionsleitung:

Luigi Bürkli (Chefredaktor, lub), Norbert Waser (Stv. Chefredaktor, nw), Nadja Maurer (nm).

Redaktionsadressen:

Bündner Tagblatt, Sommeraustasse 32, 7007 Chur, Telefon 081 255 50 50, E-Mail: redaktion@buendnertagblatt.ch.

Verlag: Somedia, Sommeraustasse 32, 7007 Chur, Tel. 081 255 50 50, E-Mail: verlag@somedia.ch.

Kundenservice/Abo: Somedia, Sommeraustasse 32, 7007 Chur, Tel. 0844 226 226, E-Mail: abo@somedia.ch.

Inserate: Somedia Promotion, Sommeraustasse 32, 7007 Chur, Telefon 081 255 58 58, E-Mail: chur.promotion@somedia.ch.

Reichweite: 159 000 Leser (MACH-Basic 2016-2).

Abopreise unter: www.buendnertagblatt.ch/aboservice

Die irgendwie geartete Verwertung von in diesem Titel abgedruckten Inseraten oder Teilen davon, insbesondere durch Einspeisung in einen Online-Dienst, durch dazu nicht autorisierte Dritte, ist untersagt. Jeder Verstoß wird von der Verlagsgesellschaft nach Rücksprache mit dem Verlag gerichtlich verfolgt.

© Somedia