

Agenten statt Gäste

Wenn KI den Hotelvertrieb übernimmt

Prof. Dr. Daniela Wiehenbrauk

18. November 2025

Hotel in Hamburg, zentral, unter 150 €, mit Parkplatz

GÄSTE



AGENTEN

- > Anfrage: „Buche mir ein Hotel in Hamburg, zentral, unter 150 Euro, mit Parkplatz“
- > KI-Agent durchsucht 432 Hotels...
- > Lädt Erinnerung und bekannte Präferenzen...

Checking Hotel [IHR HOTEL] data...

- [✓] Preis: 142€
- [✓] Verfügbarkeit: frei
- [✓] Bewertung: 4.7 / 5
- [✓] Lage: zentral
- [✓] Ausstattung: Fitnessraum, WLAN
- [X] Parkplatz: nicht maschinenlesbar

→ 0 = unsichtbar

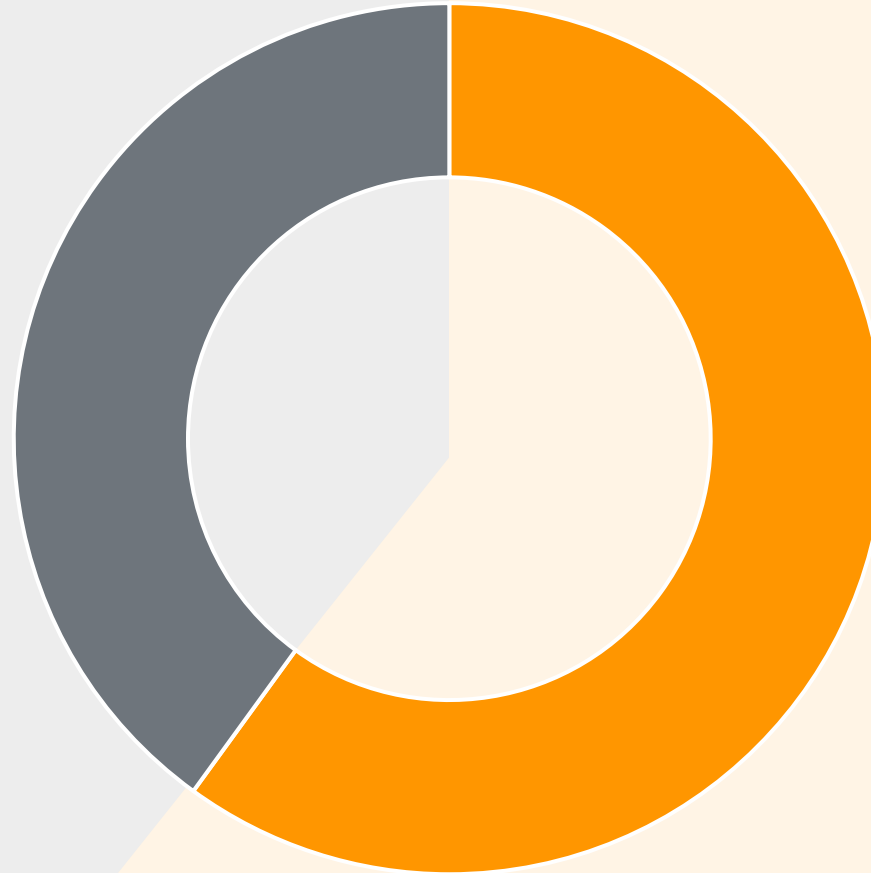
→ **[IHR HOTEL] existiert nicht!**

Agenten verändern den Buchungsmarkt bis 2030 dramatisch

MENSCHEN

40%

- ▶ bewusste Entscheidung
- ▶ direkte Buchung
- ▶ aktive Auswahl

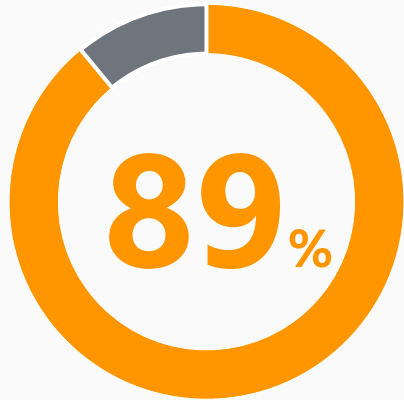


AGENTEN

60%

- ▶ KI-Vorschläge
- ▶ Plattform-Agenten
- ▶ KI-Agenten

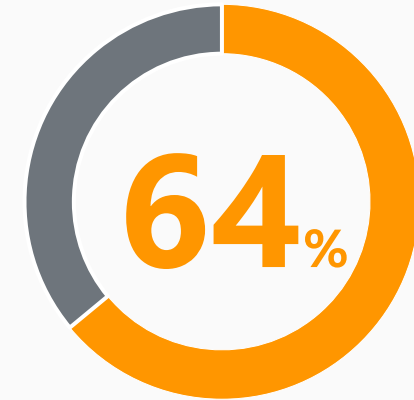
Studien belegen diese Entwicklung



wünschen sich KI-Unterstützung bei der zukünftigen Reiseplanung²



würden einer **KI vertrauen** und den **gesamten Urlaub planen und buchen** lassen¹



würden für einen **KI-Agenten**, der sie bei Reisebuchung unterstützt **bezahlen**²

“

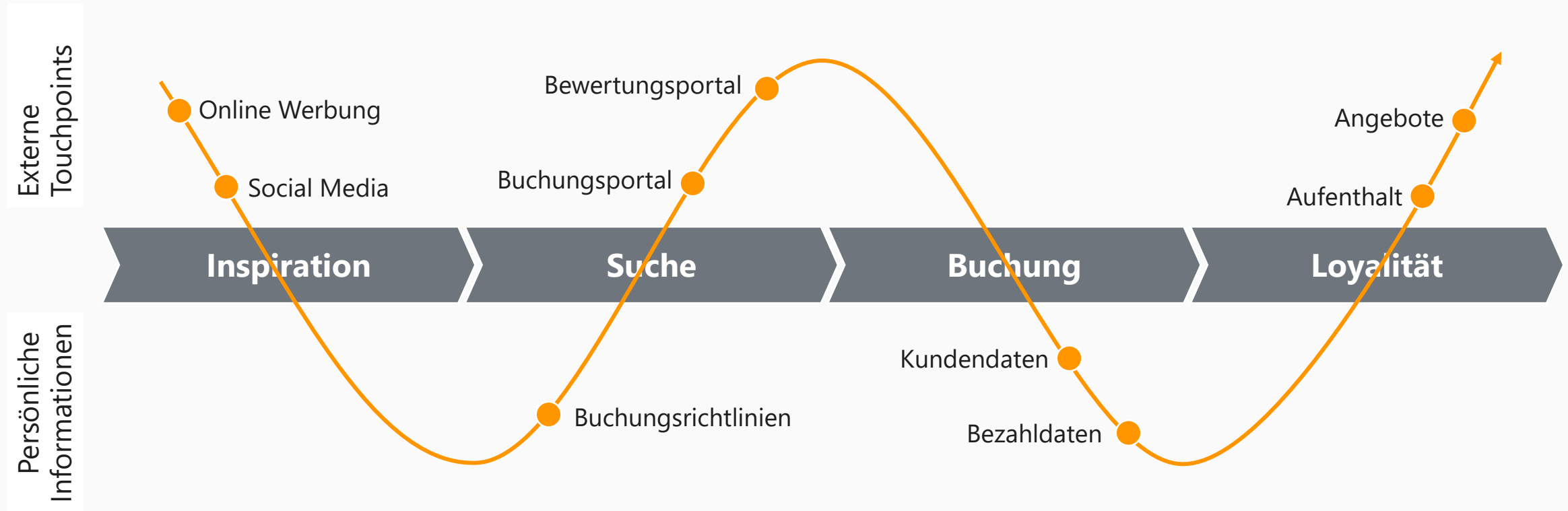
Wer erfolgreich sein will,
muss für Menschen und
Agenten sichtbar sein!

Agenda

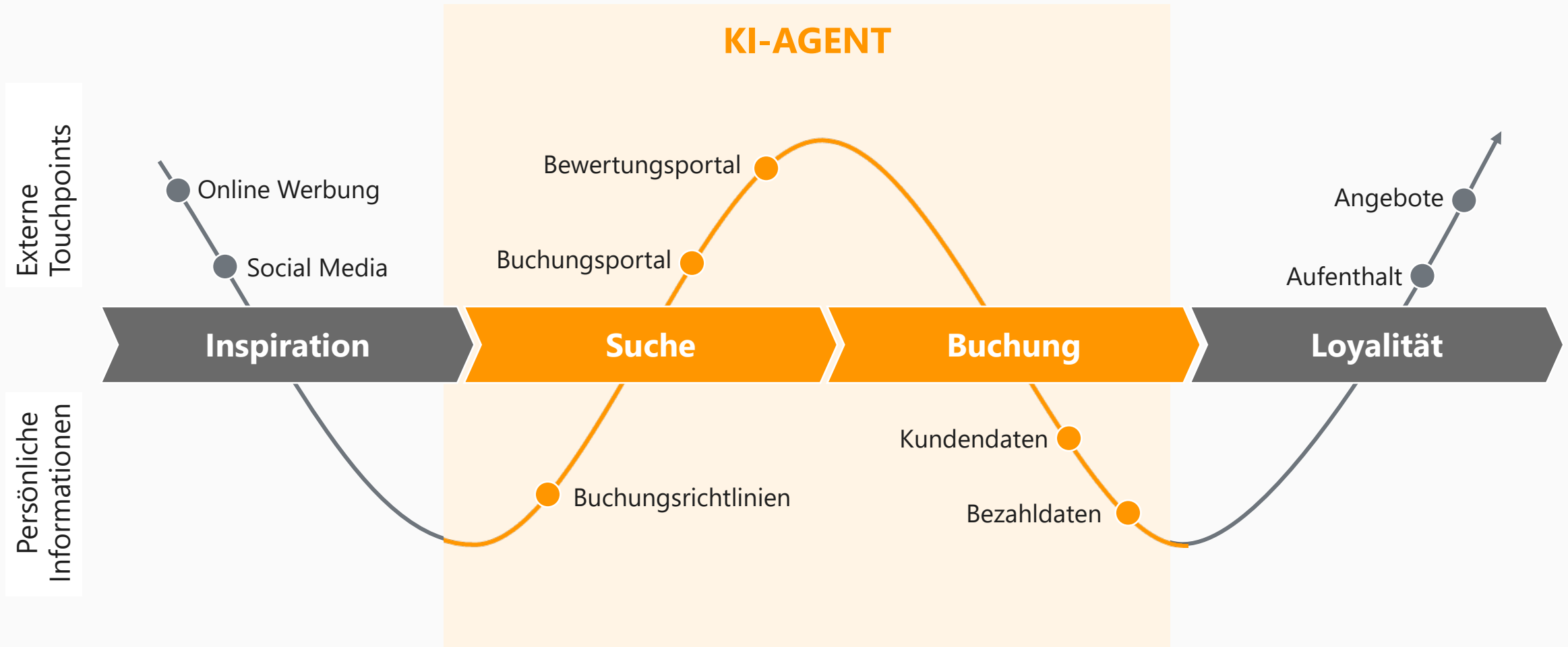
- 01** Funktionsweise der Agenten
- 02** Die verschiedenen Agenten-Typen
- 03** Handlungsfelder für Hotels

Die Customer Journey war bisher vom Menschen kontrolliert

Beispielhafte Customer Journey



Agenten übernehmen den Kern der Customer Journey

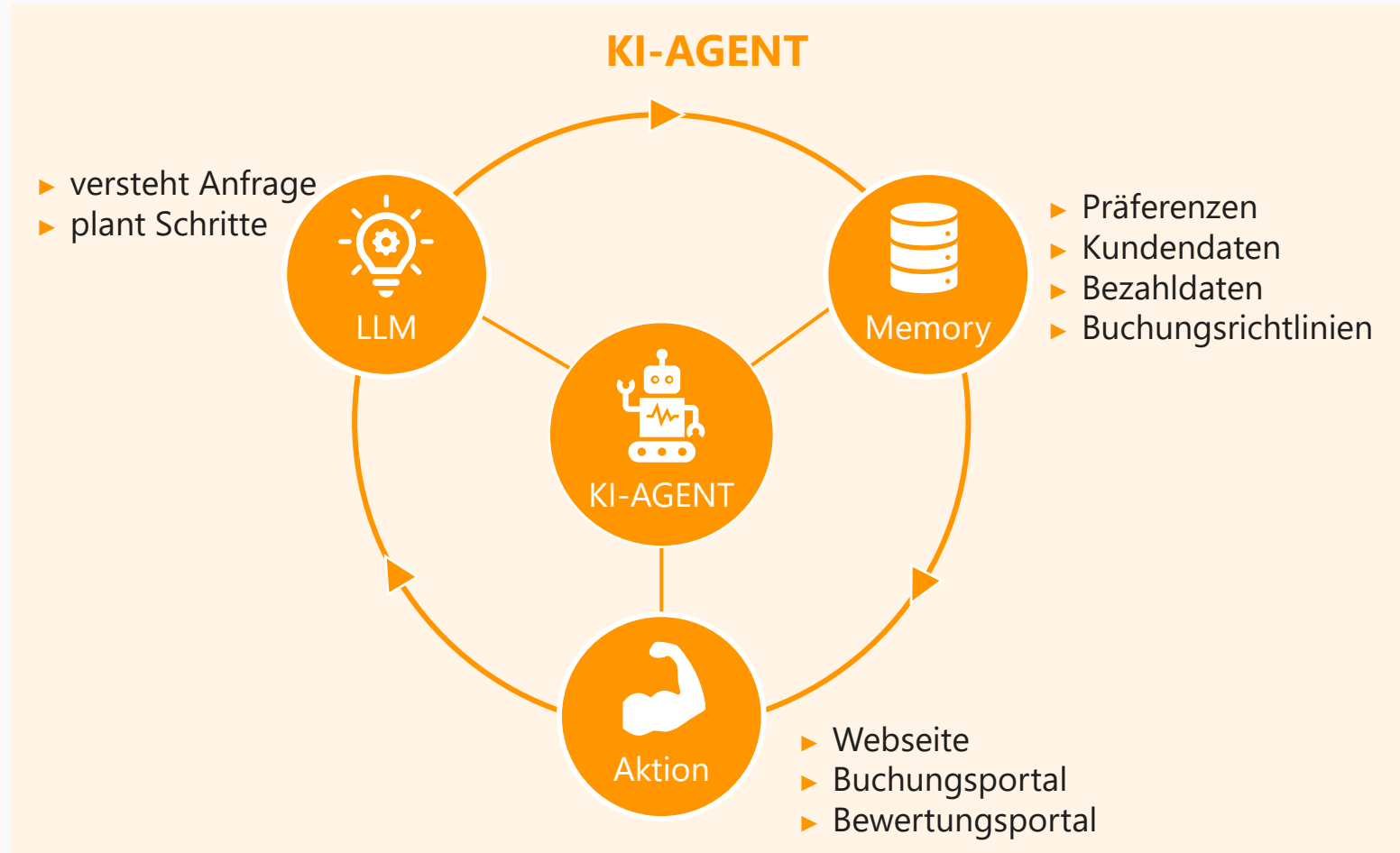


Verstehen, personalisieren, handeln – autonom: so funktionieren Agenten



Ziel →

← Lösung



Was Agenten leisten hängt von Ihren Hotel-Daten ab



Fähigkeiten des Agenten

versteht komplexe Anfragen

plant selbstständig Schritte

personalisiert Ergebnisse

analysiert Bewertungen



Was Hotels liefern müssen

strukturierte, maschinen-
lesbare Informationen

Echtzeit-Verfügbarkeiten
+ Regeln

klare Präferenzdaten
+ Filterbarkeit

verlässliche Bewertungs-
und Vertrauenssignale

Agenda

- 01** Funktionsweise der Agenten
- 02** Die verschiedenen Agenten-Typen
- 03** Handlungsfelder für Hotels

Basis-Agenten: die mächtigen vier

Basis-Agenten

Nutzen

- bedienen Systeme
- führen Aktionen aus

Beispiele



OpenAI Operator bucht Hotels (fast) selbstständig

Reise-Agenten verbinden Flüge, Hotels und Regeln in Echtzeit

Basis-Agenten

Nutzen

- bedienen Systeme
- führen Aktionen aus

Beispiele



Reise-Agenten

Nutzen

- verbinden Flüge/Hotels
- reagieren in Echtzeit

Beispiele



Layla plant komplette Reisen im Dialog

Hey, ich bin Layla, dein AI-Reiseplaner

Sag mir deinen Stil und dein Budget, und ich plane eine Reise für dich.



 Plane meine Reise

Erstelle eine neue Reise

Inspiriere mich, wohin ich gehen soll

Plane einen Roadtrip

Plane einen Last-Minute-Ausflug

Schau, wie ich dir helfen kann ↓

Booking.com testet eigene Agenten-Logik basierend auf OpenAI

The image shows a screenshot of the Booking.com website interface. The background is dimmed, showing sections for 'Hotel Brückenwirt' (6 Feb - 9 Feb, Confirmed), 'Alpenland St Johann' (6 Feb - 9 Feb, Action required), 'What's next to plan?' with options like 'Find local experiences', 'Rent a car', and 'Book a private airport', 'Chat with our AI Trip Planner', 'Offers', and 'Save on stays worldwide'. Overlaid on the right is a white chat window titled 'AI Trip Planner'. The chat contains a message about a high review score (8.8) and a price of 251 EUR. Below the message are two hotel recommendations: 'Acta Voraport' (4 stars, 8.8 rating, 13,845 reviews, price €252) and 'Sallés Hotel Pere IV' (5 stars, 8.1 rating, 8,452 reviews, price €256). At the bottom of the chat window is a text input field with the placeholder 'Write a message' and a send button.

Hotel Brückenwirt
6 Feb – 9 Feb · Confirmed

Alpenland St Johann
6 Feb – 9 Feb · Action required

What's next to plan?

- Find local experiences**
Tickets starting from € 12.99
- Rent a car · Save up to 10%**
Genius
3 days from € 102.92
- Book a private airport**
TAXI Save 10%
Genius
One-way ride from € 200.5
~~€ 222.62~~

Chat with our AI Trip Planner

Discover new trip destinations and find your perfect stay.

Try it out

Offers

Promotions, deals and special offers for you

Save on stays worldwide

Start your year with a sense of adventure, saving 15% or more with Early 2025 Deals.

Save 15% or more

AI Trip Planner

Impressive review score of 8.8 from over 13,800 reviews, indicating a high level of guest satisfaction. The price for this option is 251 EUR.

Each of these hotels provides a unique experience, so you can choose based on your preferences for atmosphere and guest feedback.

★★★★
Acta Voraport
Barcelona, Sant Martí
8.8 Fabulous · 13,845 reviews
Price for 2 nights, 2 adults
~~€ 419~~ € 252
View details
Ask a question

★★★★★ Genius
Sallés Hotel Pere IV
Barcelona, Sant Martí
8.1 Very good · 8,452 reviews
Price for 2 nights, 2 adults
~~€ 284~~ € 256
View details
Ask a question

Write a message

Kontext-Agenten bewegen die Buchung in den Alltag des Gastes

Basis-Agenten

Nutzen

- bedienen Systeme
- führen Aktionen aus

Beispiele



Reise-Agenten

Nutzen

- verbinden Flüge/Hotels
- reagieren in Echtzeit

Beispiele



Kontext-Agenten

Nutzen

- eingebettet in Alltag
- schlagen aktiv vor

Beispiele

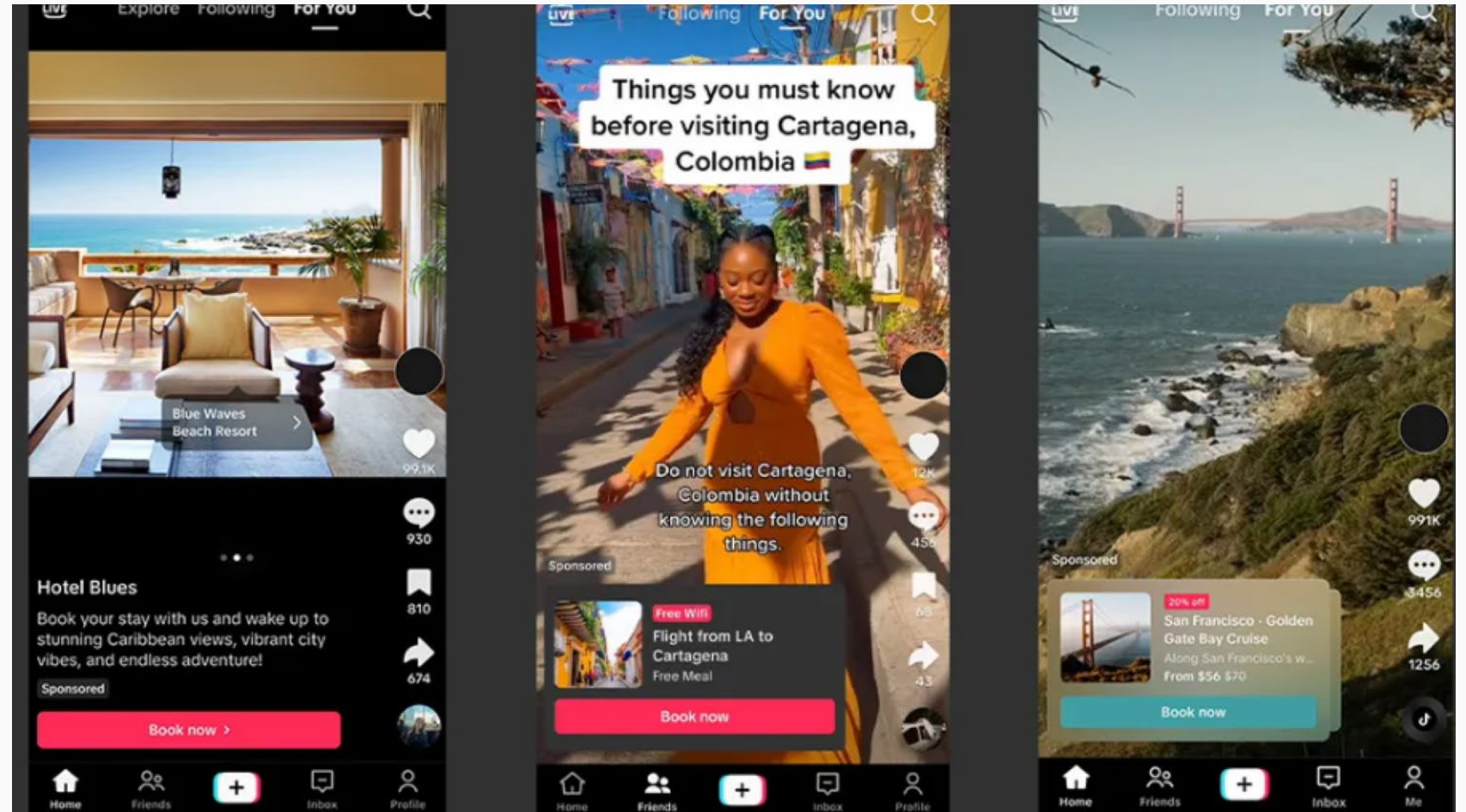


Die Buchung findet dort statt, wo der Gast gerade ist



„Hey Mercedes,
ich bin auf der Suche nach einem
schönen Ort, um meine Familie zu einem
besonderen Geburtstagsessen einzuladen.“

Von Inspiration zu Buchung in Sekunden bei TikTok



Agenda

- 01** Funktionsweise der Agenten
- 02** Die verschiedenen Agenten-Typen
- 03** Handlungsfelder für Hotels

Sichtbar wird nur, was Emotion oder Daten liefert



Emotionen wecken



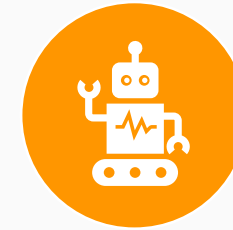
vor dem Agenten da sein



Daten strukturieren



für Agenten sichtbar sein



Selbst Agenten einsetzen



effizienter arbeiten

Inspiration

Suche

Buchung

Loyalität

Emotionen wecken – bevor der Agent sucht



Der Gast muss sagen: "Genau DA will ich hin!"

- ☑ auf Social Media emotional gewinnen
- ☑ eine direkte Beziehung aufbauen
- ☑ Direktbuchung als besserer Deal

Inspiration

Buchung

Loyalität

Daten strukturieren – damit Agenten [IHR HOTEL] finden und auswählen

```
> Anfrage: „Buche mir ein Hotel in Hamburg,
zentral, unter 150 Euro, mit Parkplatz“
> KI-Agent durchsucht 432 Hotelss...
> Lädt Erinnerung und bekannte Präferenzen...
```

```
Checking Hotel [IHR HOTEL] data...
```

```
[✓] Preis: 142€
[✓] Verfügbarkeit: frei
[✓] Bewertung: 4.7 / 5
[✓] Lage: zentral
[✓] Ausstattung: Fitnessraum, WLAN, Frühstück
[✗] Parkplatz: nicht maschinenlesbar
```

```
→ 0 = unsichtbar
```

```
→ [IHR HOTEL] existiert nicht!
```

Maschinenlesbar = sichtbar.
SEO brachte Sie auf Seite 1 -
GEO muss Sie in die Top 3 bringen

- ✓ alle Informationen maschinenlesbar
- ✓ Echtzeit-Verfügbarkeit sicherstellen
- ✓ Filterbarkeit nach allen Kriterien

Inspiration

Suche

Buchung

Loyalität

Agenten selbst einsetzen – Gäste besser betreuen



Wer Agenten versteht, sollte sie auch nutzen

- ☑ 24/7 Gästeanfragen automatisiert beantworten
- ☑ Upselling ohne Aufwand
- ☑ Service-Probleme sofort lösen

Inspiration

Suche

Buchung

Loyalität

Zusammenfassung

- ▶ 60% der Buchungen laufen bald über KI-Agenten
- ▶ Diese Agenten verstehen, planen und buchen – vollständig autonom
- ▶ Drei Agenten-Typen prägen bereits heute den Markt
- ▶ Hotels brauchen zwei Strategien: Emotionen für Menschen, Daten für Maschinen
- ▶ Die Entscheidung fällt jetzt: Sichtbar sein oder verschwinden



DANKE



Prof. Dr. Daniela Wiehenbrauk

DHBW Heilbronn
BWL-Digital Commerce Management
daniela.wiehenbrauk@dhbw.de

LinkedIn

