

Agenten statt Gäste

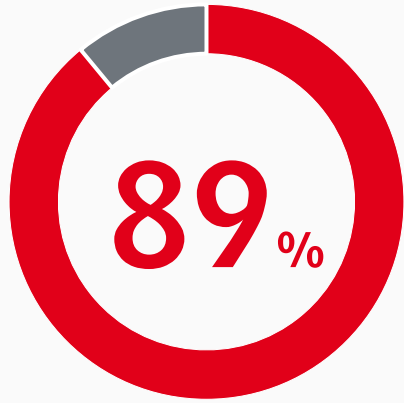
Wenn KI die Hotelbuchung übernimmt

Prof. Dr. Daniela Wiehenbrauk

14. April 2026

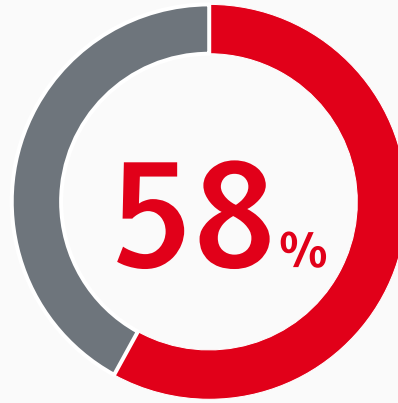


Mehrere Studien belegen wie stark KI die Reisebuchung bereits verändert



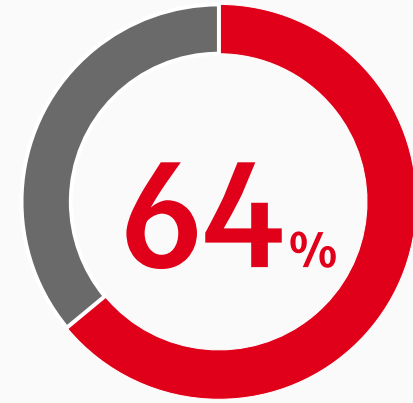
wünschen sich **KI-Unterstützung** bei der zukünftigen Reiseplanung²

Booking.com 2025



würden einer **KI vertrauen** und den **gesamten Urlaub planen und buchen lassen**¹

Bitkom 2025



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

Bitkom 2025

Die Disruption durch KI-Agenten verändert den Kundenkontakt für Hotels

Gast

Hotel

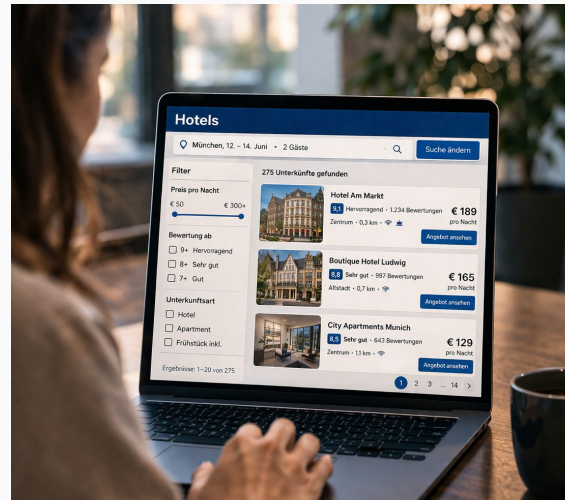
Direktbuchung

Indirekte Buchung



Reisebüro

- ▶ Im Katalog präsent sein
- ▶ Ansprechende Bilder & Texte
- ▶ Persönliche Empfehlung zählt



Suchmaschine & Buchungsportal

- ▶ Auf Seite 1 ranken
- ▶ Bewertungen & Bilder optimieren
- ▶ Algorithmus entscheidet

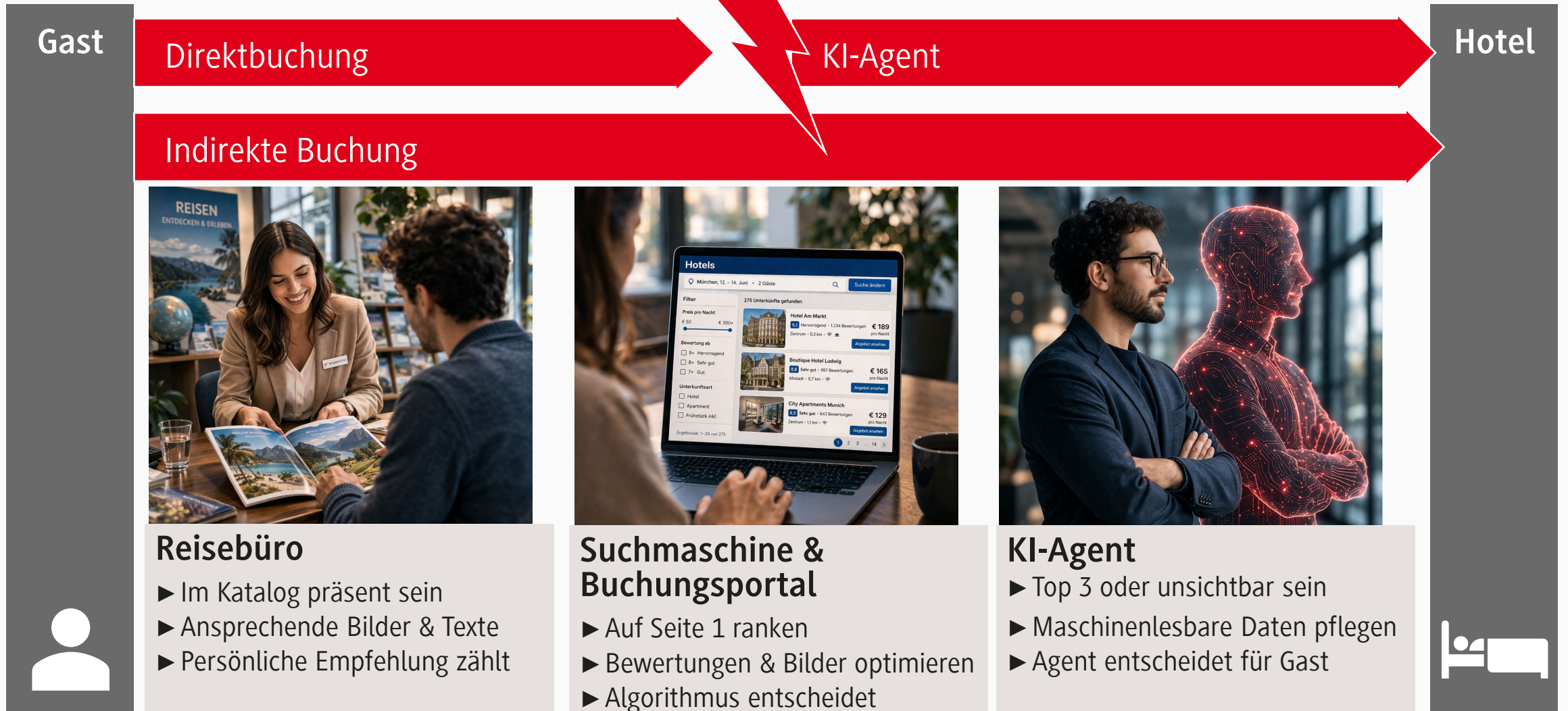


KI-Agent

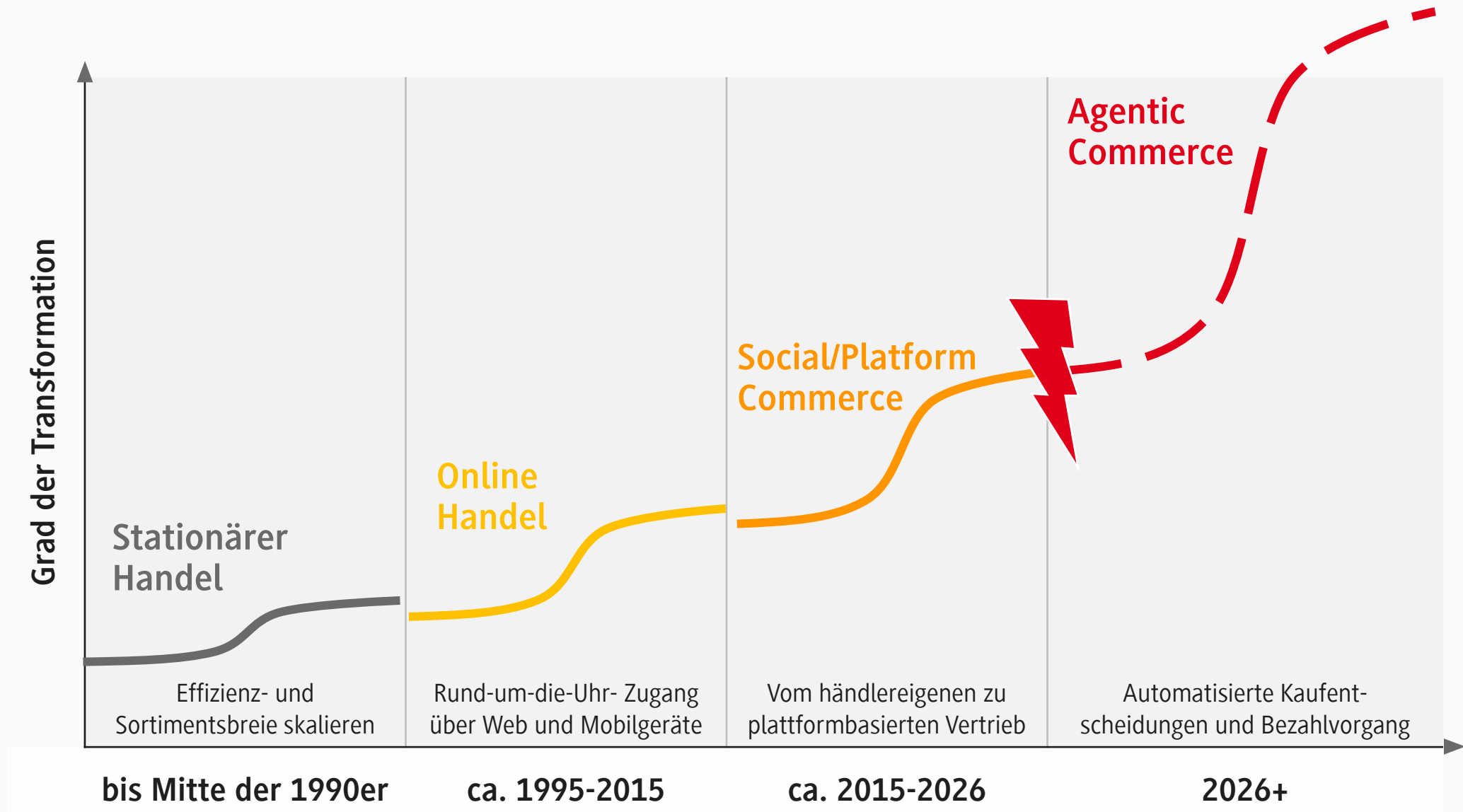
- ▶ Top 3 oder unsichtbar sein
- ▶ Maschinenlesbare Daten pflegen
- ▶ Agent entscheidet für Gast



Die Disruption durch KI-Agenten verändert den Kundenkontakt für Hotels





Vergleichbare Umbruchwellen sieht man in der Handelsbranche



- 1.** Die Zukunft der Hotelbuchung durch KI
- 2.** Die heutigen Handlungsoptionen

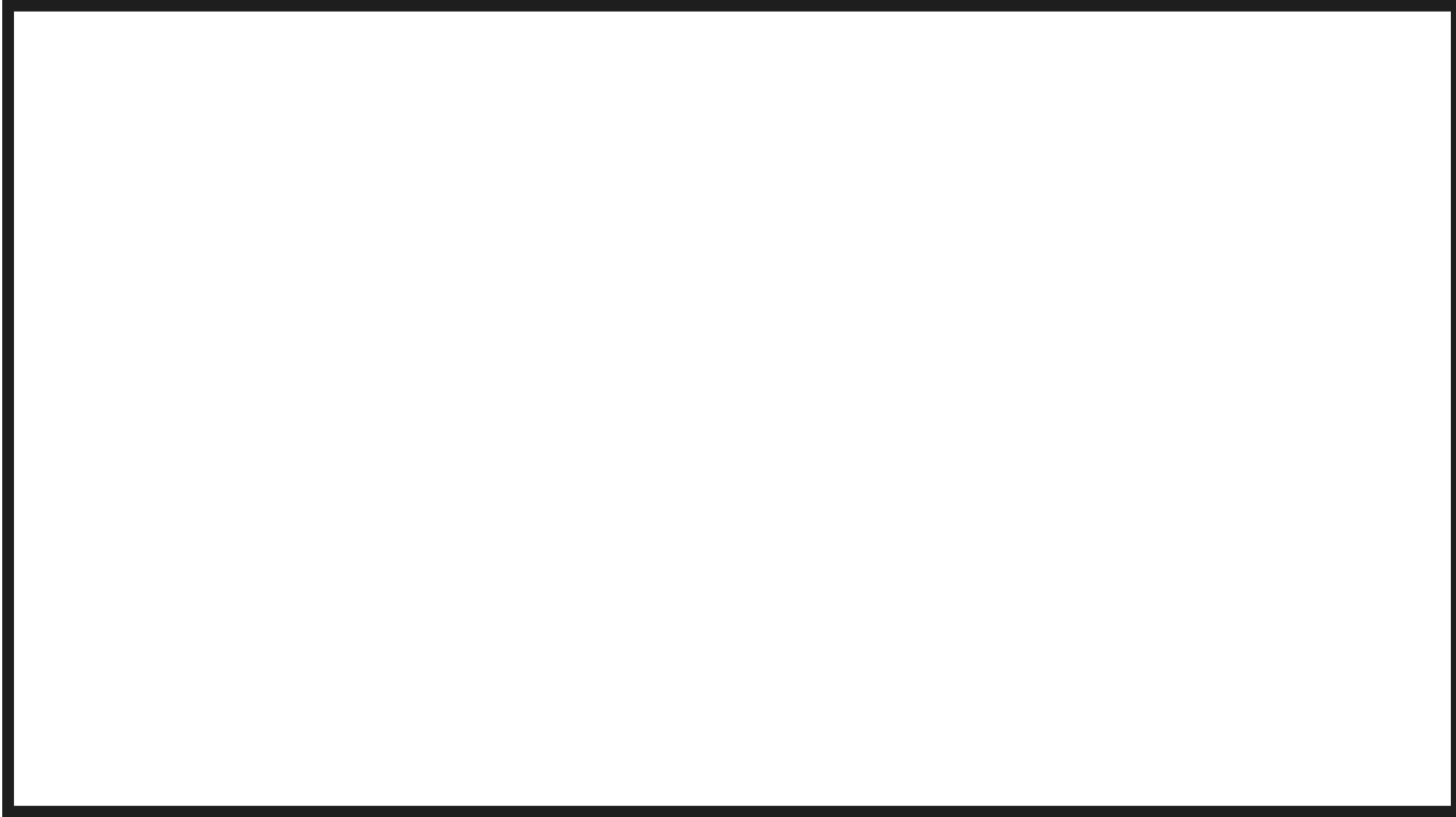
Generative KI generiert Inhalte – agentische KI agiert selbstständig

Generative KI 	VS.	Agentische KI 
Generiert neue Inhalte auf Anfrage → Texte, Bilder, Videos	Was sie tut	Agiert selbstständig und löst Probleme → schreibt Mails, bucht Reisen
reagiert auf einen Prompt/Anfrage	Wie sie funktioniert	handelt bis ein gegebenes Ziel erreicht ist
basiert auf Large Language Models (LLM)	Technologie	LLM + Gedächtnis + Werkzeuge & Aktionen
Seit November 2022	seit	Seit Anfang 2026
ChatGPT, Claude, Gemini	Beispiele	Entsteht aktuell

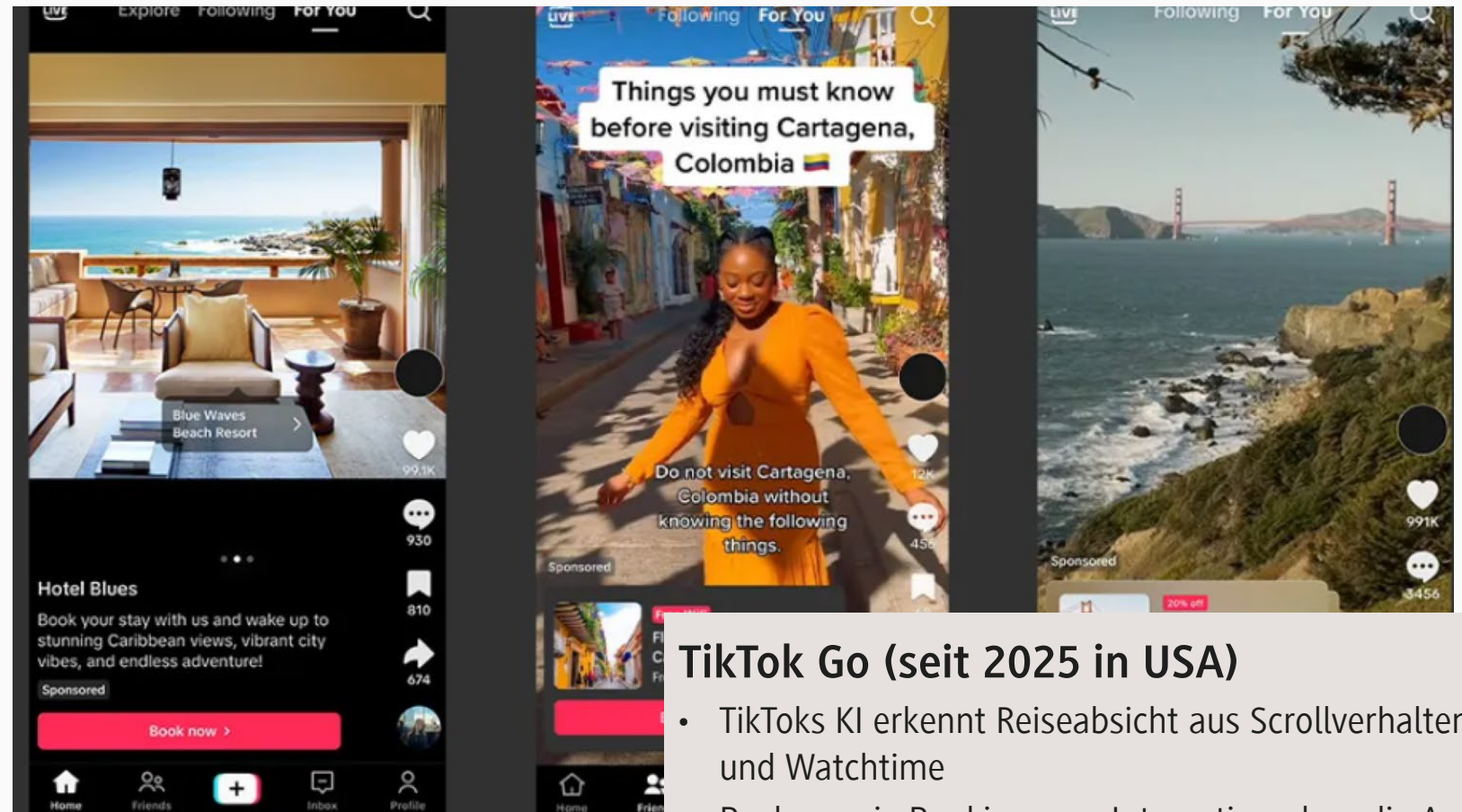
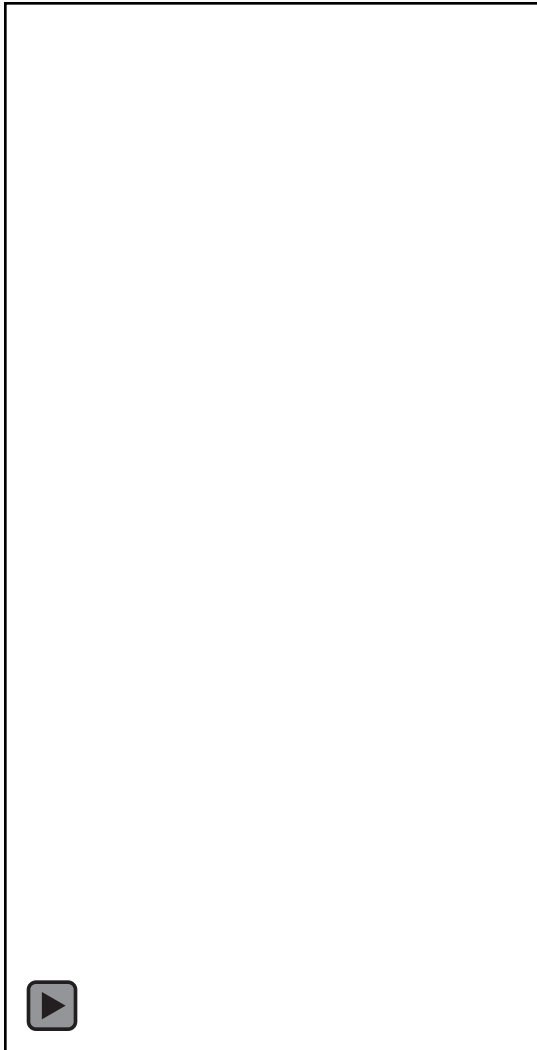
Ein KI-Agent versteht den Auftrag, denkt nach und handelt autonom



ChatGPT Agent bucht ein Hotel in der südlichen Weinstraße



TikTok macht den Inspirationsmoment mit KI direkt zur Hotelbuchung



TikTok Go (seit 2025 in USA)

- TikToks KI erkennt Reiseabsicht aus Scrollverhalten und Watchtime
- Buchung via Booking.com-Integration ohne die App zu verlassen

Auch andere Branchenfremde werden zu Buchungskanälen



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

Mercedes mit Google Gemini

- „Hey Mercedes“ versteht natürliche Sprache und sucht Hotels entlang der Route
- Gemini greift auf Google Maps zu
- Ein Auto wird zum Buchungskanal

Quelle: <https://www.cio.de/article/3812326/mercedes-benz-integriert-ki-basierte-konversationsuche.html>

OpenClaw ist der erste funktionierende KI-Agent



The image shows a screenshot of the OpenClaw website and a tweet by Sam Altman. The website features a red robot icon at the top, the text "OpenClaw" in a large, stylized font, and the tagline "THE AI THAT ACTUALLY DOES THINGS." Below this, it lists capabilities: "Clears your inbox, sends emails, manages your calendar, checks you in for flights. All from WhatsApp, Telegram, or any chat app you already use." A "NEW" badge indicates a partnership with VirusTotal for Skill Security. A section titled "What People Say" includes testimonials from @nateliason and @nathanclark_. The tweet by Sam Altman (@sama) from February 15, 2026, at 10:39 PM, states: "Peter Steinberger is joining OpenAI to drive the next generation of personal agents. He is a genius with a lot of amazing ideas about the future of very smart agents interacting with each other to do very useful things for people. We expect this will quickly become core to our [Show more](#)". The tweet has 46.4K likes and 4.9K replies.

Open Claw

- Per WhatsApp oder Telegram einen Auftrag schicken - OpenClaw surft, bucht und handelt autonom
- Ein Hobby-Projekt wird in Tagen zum globalen Phänomen
- OpenAI holt den Erfinder für geschätzt 1 Mrd. USD - das Rennen um persönliche Agenten ist eröffnet

China erlebt eine beispiellose Begeisterung rund um Open Claw



Open Claw in China

- Baidu und Tencent organisieren öffentliche Events - Mitarbeitende installieren OpenClaw gratis
- In Deutschland warnen Behörden vor Sicherheitsrisiken - in China steht man Schlange

Quelle: <https://www.handelsblatt.com/technik/ki/ki-agent-open-claw-boomt-in-china-doch-in-peking-waechst-die-sorge/1002074.html>

KI-Agenten machen ganze Branchen überflüssig

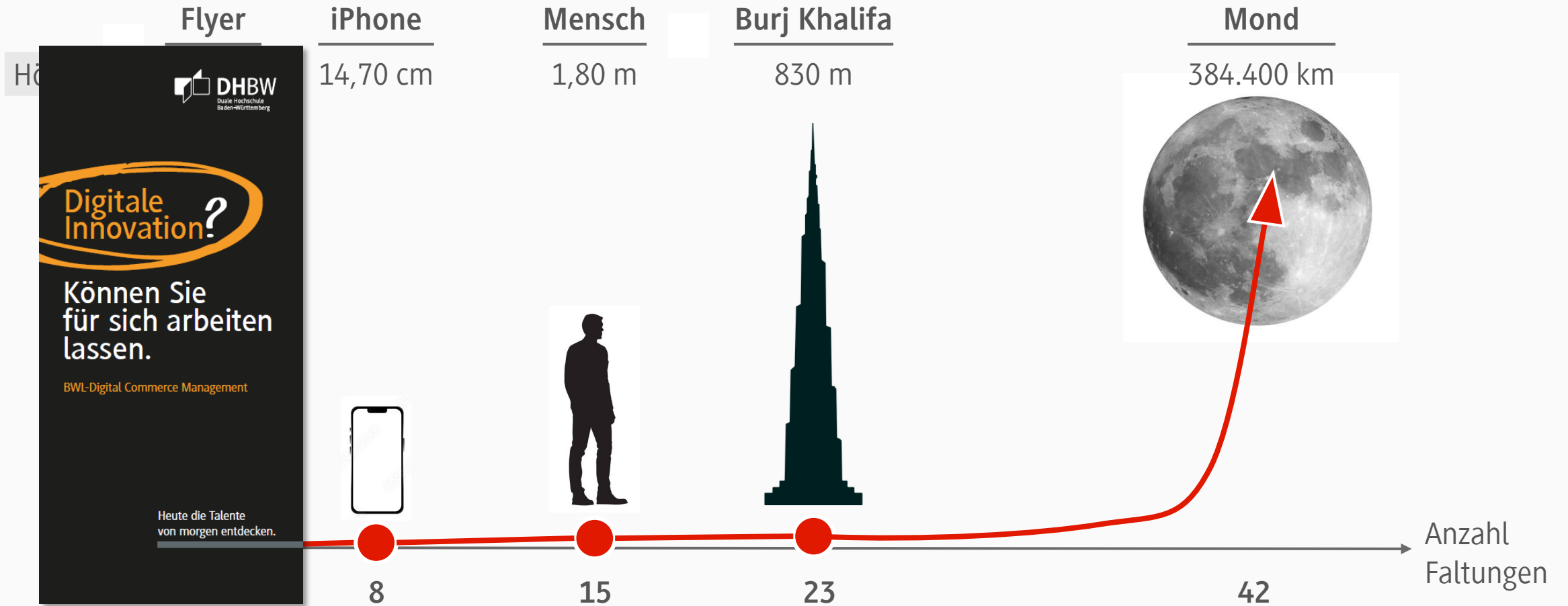
Adobe Inc Aktie



AI Scare Trade

- Investoren verkaufen massenhaft Aktien von Softwareunternehmen, weil sie glauben, dass KI-Agenten diese überflüssig machen
- Adobe verliert innerhalb weniger Wochen 17% an Börsenwert

Exponentielle Entwicklungen sind für Menschen schwer greifbar



Wir erleben diese exponentielle Entwicklung bei KI – ohne zu wissen, wo genau wir auf der Kurve stehen



Sicher ist: KI verändert den Buchungsmarkt bis 2030 dramatisch

MENSCHEN

40%

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



KI

60%

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

- 1.** Die Zukunft der Hotelbuchung durch KI
- 2.** Die heutigen Handlungsoptionen

Oberste Regel: Sichtbarkeit für Gäste und Agenten



Emotionen wecken



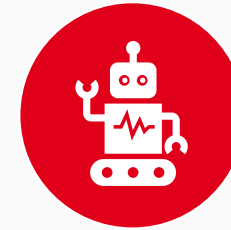
vor dem Agenten da sein



Daten strukturieren



für Agenten sichtbar sein



Selbst KI 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 (lokale Geheimtipps, Erlebnisse teilen)
- ✓ eine direkte Beziehung aufbauen (WhatsApp-Kanal, persönlicher Newsletter)
- ✓ Direktbuchung als besserer Deal (Upgrade, spätes Checkout, bestes Zimmer)

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 (keine PDFs) und strukturierte Daten via API bereitstellen
- ✓ Echtzeit-Verfügbarkeit von Preisen, freien Zimmern und Ausstattung sicherstellen
- ✓ Filterbarkeit nach allen Kriterien – Parkplatz, Fitnessraum, Fön und Kaffeemaschine muss durchsuchbar sein

Inspiration

Suche

Buchung

Loyalität

KI selbst einsetzen



Wo sind die größten Pain Points, die KI lösen kann?

- ✓ KI nutzen, um Produktivität der Mitarbeitenden zu steigern
- ✓ Kosten im Unternehmen senken durch effizientere Abläufe
- ✓ Service-Qualität verbessern durch Entlastung der Mitarbeitenden

Inspiration

Suche

Buchung

Loyalität

KI verstehen mit unseren Online-Kurs „KI im Handel“



1. Grundlagen von „KI im Handel“
2. Niedrigschwelliger Einstieg in ausgewählte KI-Methoden
3. Spannende Use Cases aus Handelsunternehmen
 - Breuninger
 - Diebold Nixdorf
 - Kaufland
 - Würth
4. Anwendungsbezogene Programmierübungen in Python



Anmeldung unter: <https://ki-campus.org/courses/ki-im-handel>



DANKE!

Prof. Dr. Daniela Wiehenbrauk

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

Vernetzung auf LinkedIn

