



Digitalisierungsstrategie für Kurorte und Heilbäder

Der Kommunikationsassistent

Dr. Andreas Keck

Bad Gögging, 19.11.2019

Bayerischer Heilbäderverband

Was macht der angehende gesundheitstouristische Gast am späten Abend?



Viele Gäste informieren sich auch gerade abends zu Angeboten – wenn Ihnen ausschließlich Websites zu Verfügung stehen

Verbesserungspotential in den Beratungszeiten



Tourist-Info abends und nachts nicht besetzt - Potentielle Kunden gehen verloren durch mangelnde Erreichbarkeit

- Gäste entscheiden sich heute spontaner und schneller und wollen zusätzlich möglichst viele Informationen bequem zur Verfügung haben
- Tausende von Anfragen pro Jahr werden jedoch nicht unmittelbar beantwortet
- Buchungen in unbekannter Zahl gehen dadurch verloren



Der Gesundheitsfinder kann dies nur z.T. lösen und wird daher weiterentwickelt, zu einem ...

GESUND WERDEN

GESUND BLEIBEN

SORGENFREIER URLAUB

KURORTE & HEILBÄDER

INFOTHEK GESUNDHEIT

Startseite > Gesundheitsfinder

Gesundheitsfinder

SEITE DRÜCKEN

TEILEN

MERKZETTEL (0)

Alle ▾

Rückenschmerzen, Moorthherapie, Kurort

SUCHEN

Ihre Beschwerden, gewünschte Therapieform, den Kurort oder einfach nur ein Stichwort eingeben

2107 Treffer für Kategorien:

Alle Treffer (2107)

Gesundheitsexperten
(1507)

Infothek
(394)

Kurorte & Heilbäder
(48)

Angebote
(158)

... Chat Bot



Chat Bots sind nicht neu – aber sie sind besser geworden

Sie sind im Tourismus und auch in der Medizin angekommen

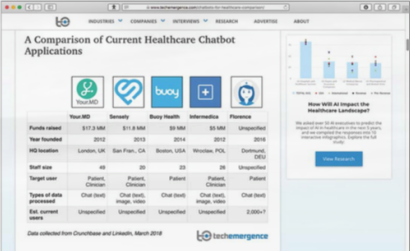


Chatbots

Sie kommen. Sie heißen Chatbots. Sprechende Roboter in der Medizin.

„Der Computer ist die logische Weiterentwicklung des Menschen: Intelligenz ohne Moral.“

John James Osborne,
englischer Schriftsteller
(1929 bis 1994)



Vergleich von fünf populären Medizin-Chatbots: www.techemergence.com/chatbots-for-healthcare-comparison/

In keinem anderen Feld haben Roboter so unbemerkt begonnen menschliche Interaktion zu verdrängen wie bei Sprachanwendungen. Zwei große Kategorien sind hierbei zu unterscheiden: Chatbots (von engl. „chat“ = unterhalten und „bot“ = Roboter) im eigentlichen Sinne, die eine „Unterhaltung“ per Texteingabe ermöglichen und Sprachanwendungen mit gesprochener Sprache. Letztere sind bekannt geworden durch Produkte wie Google Assistant, Amazons Alexa und Apples Siri, mit denen man ein scheinbar normales Gespräch führen kann, um Informationen zu erhalten oder Aktionen auszulösen. Zudem werden sie angetrieben durch unser aller Abneigung, Formulare auszufüllen, Informationen einzugeben sowie der Sehnsucht nach Bedienteten, denen wir Aufträge geben können und das auch noch rund um die Uhr. Skalierbarkeit, kontrollierbare Qualität und Kostenreduktion sind weitere Gründe für den Erfolg von Sprachanwendungen. Fortschritte in Künstlicher Intelligenz (KI), Algorithmen

und spezialisierte Chips ermöglichen immer differenziertere Sprachanwendungen und haben damit auch die Vision immer verfügbarer medizinischer Beratung beflügelt.
Ein wesentlicher Vorteil bei der Akzeptanz und Verbreitung von Sprachanwendungen ergibt sich daraus, dass sie neben der Realisierung als App auch auf populären Messenger-Plattformen (wie zum Beispiel Facebook Messenger) aufbauen können.
Auch das Deutsche Ärzteblatt hat dem Thema kürzlich einen Artikel gewidmet:
www.aerzteblatt.de/archiv/198860/Doc-Unterstuetzung-aber-kein-Ersatz
Die Geschichte der Chatbots findet sich in Wikipedia:
<https://de.wikipedia.org/wiki/Chatbot>

Begonnen hat alles bereits 1966 mit dem Projekt ELIZA des Informatikers Joseph Weizenbaum, das per Texteingabe einen glaubhaften psychotherapeutischen Dialog führen konnte:
<https://doi.acm.org/citation.cfm?id=365168>
Es gibt bereits ein eigenes Magazin rund um Chatbots:
<https://chatbotmagazine.com>
Einige medizinische Chatbots bzw. sprachbasierte Dienste werden bereits um die Gunst der Nutzer:
<https://chatbotmagazine.com>
Einigen günstigen und zugänglichen Gesundheitsassistenten weltweit anzubieten ist die Mission des Britischen National Health Service (NHS). Entsprechend ist dieser Dienst auch nur in Englisch verfügbar:
www.babylonhealth.com

Kurort 2020: Beratung 24/7 zu aktuellen Gesundheitsangeboten

Ziel: Digitale Unterstützung bei Beratung und Betreuung

Herausforderung

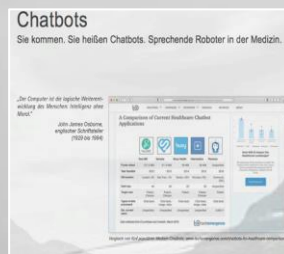
Tourist-Info abends und nachts nicht besetzt - Potentielle Kunden gehen verloren durch mangelnde Erreichbarkeit

- Gäste entscheiden sich heute spontaner und schneller und wollen zusätzlich möglichst viele Informationen bequem zur Verfügung haben
- Tausende von Anfragen pro Jahr werden jedoch nicht unmittelbar beantwortet
- Buchungen in unbekannter Zahl gehen dadurch verloren

Lösung

Chat Bots können erste Fragen auch außerhalb der Touristinfo-Zeiten beantworten

- Chatbots sind textbasierte Dialogsysteme und werden auch als virtuelle persönliche Assistenten bezeichnet



Chat Bots sollen dem Gast zusätzliche Informationsunterstützung geben und so auch zu mehr und gezielteren Buchungen führen, ausserdem ...

Vor dem Aufenthalt

Gesundheits-
reise

Chat Bot

- **Höhere Konversionsrate** bei Interessenten-anfragen
- **Mehr Buchungen**



Der Chat Bot lernt seine Themen im Wesentlichen vom Gesundheitsfinder, jedoch...

Überblick

Wesentliche Themen des Chat Bots

- Moor
- Kneipp
- Luft
- Wasser
- Schroth
- Medizin



... der Gesundheitsfinder ist als Grundlage für den Chat Bot zur Zeit noch aufzufrischen

Alle ▾

Rückenschmerzen, Moorthherapie, Kurort

SUCHEN

Ihre Beschwerden, gewünschte Therapieform, den Kurort oder einfach nur ein Stichwort eingeben

2102 Treffer für Kategorien:

Alle Treffer (2102)	 Gesundheitsexperten (1507)	 Infothek (387)	 Kurorte & Heilbäder (48)	 Angebote (160)
------------------------	---	---	---	---

- Nur wenige der Angebote sind ausreichend beschrieben, die meisten Angebote können somit zum jetzigen Zeitpunkt nicht gut zugeordnet werden

Beispiel zur Standardisierung

Angebote Bad Aibling



Im Moor zum inneren Gleichgewicht
Bad Aibling

Das 3-wöchige Präventionsprogramm in Bad Aibling - wissenschaftlich untersucht und bestätigt!

ab €1.959

[AUF KARTE ZEIGEN](#) | [DETAILS](#)





Allergikerfreundlich übernachten & genießen
Bad Aibling

Urlaub von der Allergie - zu Hause haben Allergiker ihr Leben meist im Griff und können vieles, was ihnen schadet, vermeiden. Aber was tun unterwegs, auf Reisen oder während einer Kur? Dafür gibt es jetzt in Bad Aibling die Lösung. Allergiker sind in guten Händen und können so ihren Urlaub genießen und entspannen.

ab €199

[AUF KARTE ZEIGEN](#) | [DETAILS](#)





Achtsamkeits-Wochenende
Bad Aibling

3 ÜN, 4x Stressmanagementseminar, 2x Achtsamkeitstherapie, 1x Mooranwendung, 1x Progressive Muskelentspannung uvm.

ab €416

[AUF KARTE ZEIGEN](#) | [DETAILS](#)





Auszeit-Woche
Bad Aibling

4x Stressmanagementseminar, 3x Mooranwendung mit Nachruhe, 3x Massage, 3x Neue Rückenschule: Verbesserung der rückenpezifischen und allgemeinen Fitness uvm.

ab €771

[AUF KARTE ZEIGEN](#) | [DETAILS](#)



[Karten](#)

Beispiel zur Standardisierung

BHV-Hauptkategorie: Moor

Im Moor zum inneren Gleichgewicht

Bad Aibling



SEITE
DRUCKEN



TEILEN



MERKZET
(0)

ab € 1.959



Entspannen im Moorbad, © Gesundes Bayern



Kontakt

Kur- und Touristinformation, AIB-Kur GmbH

Wilhelm-Leibl-Platz 3
83043 Bad Aibling

+49 (0)8061 9080-0

+49 (0)8061 9080-800

info@aib-kur.de

www.bad-aibling.de



Beispiel zur Standardisierung

BHV-Hauptkategorie: Moor

Sind Sie erschöpft, fühlen Sie sich ausgelaugt und lustlos? Können Sie sich nur mehr schlecht konzentrieren oder schlafen? Leiden Sie häufig unter Rückenschmerzen? Haben Sie keine Zeit mehr für sich, Ihre Familie und Ihre Freunde? Sind Sie zu müde, um Ihrem Hobby nachzugehen oder Sport zu treiben? Fühlen Sie sich unter Druck, angespannt, unruhig oder überfordert?

Immer häufiger treffen wir auf derartige Warnsignale im Alltag. Die Anforderungen im Beruf aber auch im Privaten steigen unaufhaltsam weiter. Natürliche Regenerationsphasen reichen oft nicht mehr aus, um das Leben im inneren Gleichgewicht zu halten. Hören Sie auf die Warnsignale Ihres Körpers und ziehen Sie die Reißleine. Nehmen Sie eine Auszeit von Ihrem Alltag und widmen Sie sich der Pflege von Körper und Geist. Wir unterstützen Sie dabei!

Beispiel zur Standardisierung

BHV-Hauptkategorie: Moor

Das 3-wöchige Präventionsprogramm: Ihr Nutzen - unsere Leistungen

Unter der wissenschaftlichen Leitung des Lehrstuhls für Public Health und Versorgungsforschung der LMU haben wir zusammen mit Kliniken, Ärzten und Therapeuten ein neuartiges Programm zur Stressbewältigung und Burnout-Prävention entwickelt. Das nach chronobiologischen Aspekten zusammengestellte Programm aus Moorbädern, gesunder Bewegung und Entspannungstrainings, sowie ein speziell entwickeltes Stressmanagementseminar wirkt sich positiv auf Ihren Körper und Geist aus. In den drei Wochen durchlaufen Sie ein ausgewogenes Programm, das Ihnen hilft, Abstand vom Alltag zu gewinnen, zur Ruhe zu kommen und Kraft zu schöpfen, um danach neu durchzustarten.

Beispiel zur Standardisierung

BHV-Hauptkategorie: Moor

Leistungen:

- 21 Übernachtungen im DZ
- Stressbewältigungsseminar (15 Stunden)
- Achtsamkeitstraining (5 Stunden)
- Hatha-Yoga (5 Stunden)
- Qigong (5 Stunden)
- Rückenschule (7 Stunden)
- Nordic Walking (6 Stunden)
- Progressive Muskelentspannung nach Jacobson (6 Stunden)
- 7 x Moortollbad
- 7 x Massagen



Beispiel zur Standardisierung

BHV-Hauptkategorie: Moor

Preise:

Kosten für das 3-wöchige Präventionsprogramm:

- ab 1.959,00 € p. P.

Mindestteilnehmerzahl pro Termin: 8 Personen

Weitere Informationen zum Programm sowie zu den Gastgebern finden Sie unter: www.imzig.de

Hinweis: Für alle Interessierten an unserem Präventionsprogramm, die gerne erst einmal "reinschnuppern" möchten, gibt es auch das Achtsamkeits-Wochenende sowie die Auszeit-Woche.

Gültigkeit:

- von 07.10.2018 bis 28.10.2018
- von 10.03.2019 bis 31.03.2019
- von 28.07.2019 bis 18.08.2019
- von 06.10.2019 bis 27.10.2019

Beispiel zur Standardisierung

BHV-Hauptkategorie: Moor

Inhaltsorientiert

BHV Hauptkategorie

- Moor

Stichworte

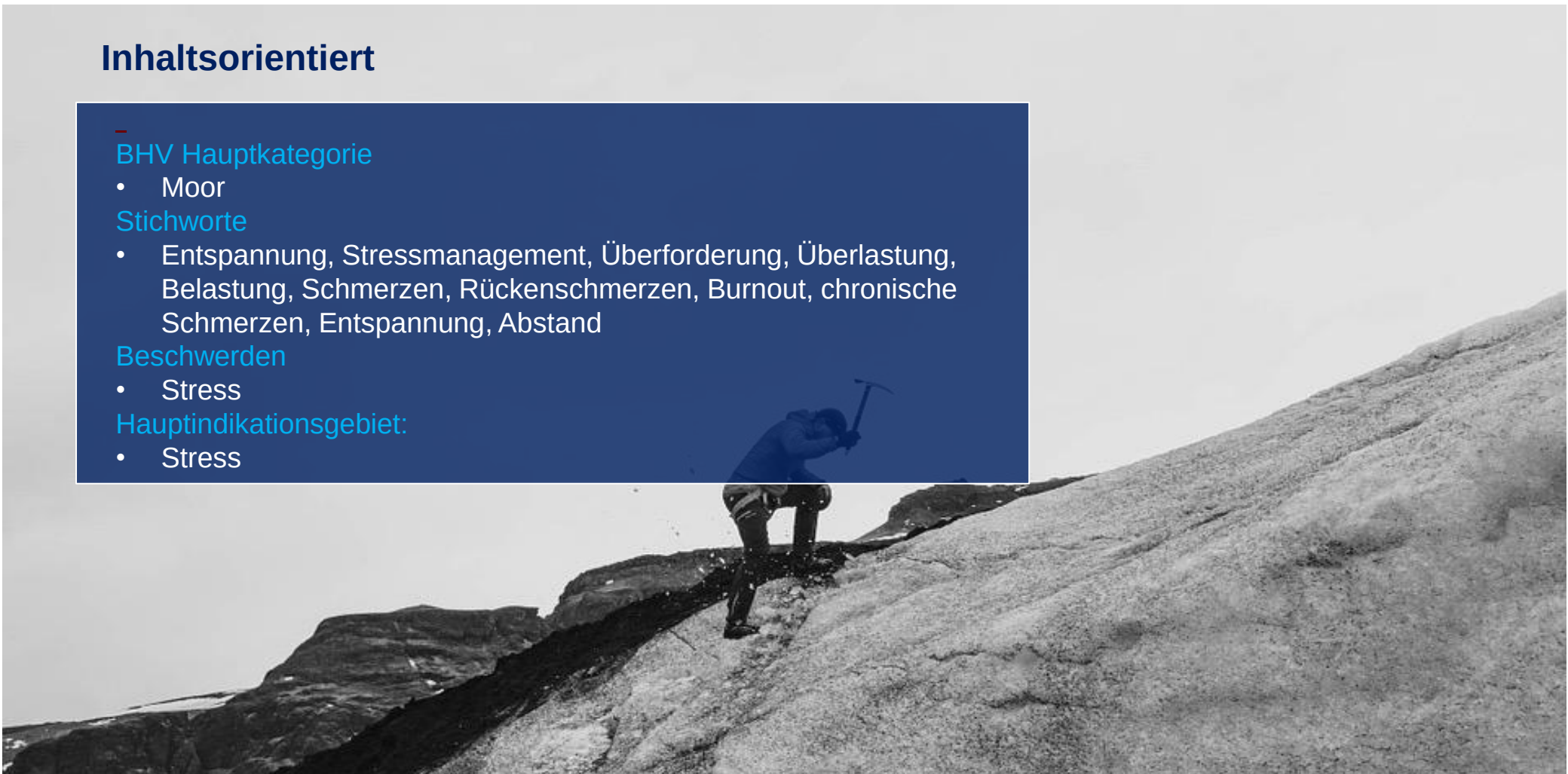
- Entspannung, Stressmanagement, Überforderung, Überlastung, Belastung, Schmerzen, Rückenschmerzen, Burnout, chronische Schmerzen, Entspannung, Abstand

Beschwerden

- Stress

Hauptindikationsgebiet:

- Stress



Beispiel zur Standardisierung

BHV-Hauptkategorie: Moor

Sonstiges

Qualität

- Gesundes Bayern, LMU

Region

- Oberbayern

Anbieter

- Gesundheit und Kur Bad Aibling

Zeit

- von 07.10.2018 bis 28.10.2018
- von 10.03.2019 bis 31.03.2019
- von 28.07.2019 bis 18.08.2019
- von 06.10.2019 bis 27.10.2019

Sonstiges

- Mindestteilnehmerzahl 8



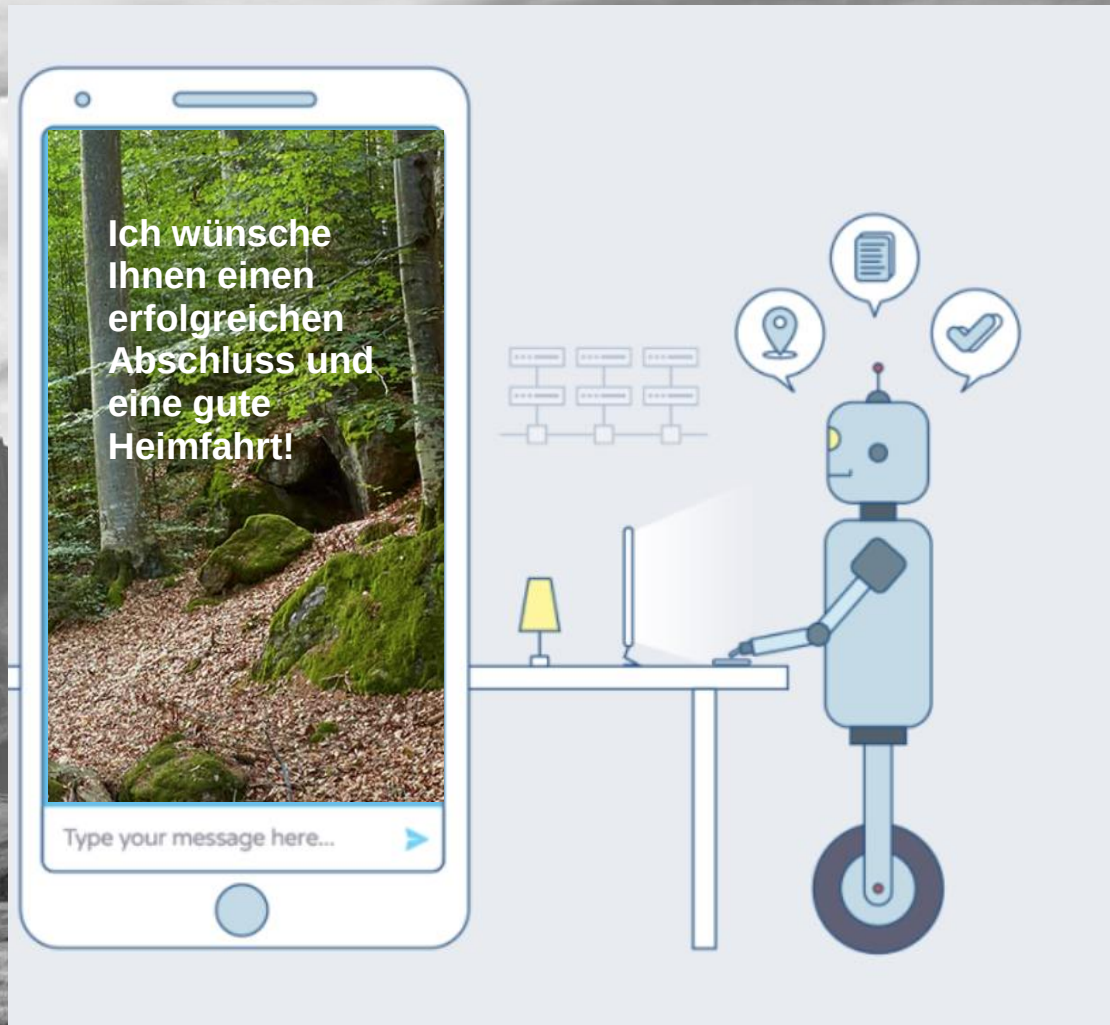
Ein Chat Bot kann mehr - nicht zuletzt fügt er dem Gesamtauftritt eine zeitgemäße Anmutung hinzu

Überblick potentieller Nutzen

Weitere Ziele des Chat Bots

- Qualitätssteigerung der Beratung
- Qualitätssteigerung der Angebote
- Mehr Mitglieder motivieren zum Thema Gesundes Bayern
- Mehr Angebotsumsatz
- Neue Zielgruppen erreichen
- Imagesteigerung





Copyright

This work is copyright protected. The resulting rights, particularly with respect to translation, reproduction, communication, copying of images and tables, broadcasting, microfilming or reproduction by other means, as well as storage on data processing equipment, remain reserved, even where such use only applies to excerpts. The reproduction of this work or parts of this work is only permissible within the boundaries of the statutory provisions of the Copyright Act (Urheberrechtsgesetz) of the Federal Republic of Germany dated 9 September 1965 as amended, even in individual cases. Infringements may be subject to the penal provisions of the Copyright Act.

Disclaimer

The information in this publication was developed using data that we assume to be accurate; nevertheless, we accept no liability and offer no guarantee. This publication may not be considered as an offer to sell or an invitation to treat for the purchase of securities. The statements made in this publication can be changed without prior notice.