



LUXUSRESORTKETTE TESTET DIE KI-LÖSUNG VON LIONBRIDGE ZUR CONTENTERSTELLUNG

Pilotprojekt bestätigt die Vorteile des Einsatzes von KI bei der Erstellung globalen Contents für das Gastgewerbe

HOCHWERTIGER
CONTENT

HÖHERE
EFFIZIENZ

NIEDRIGERE
KOSTEN

ÜBER DEN KUNDEN

Unser Kunde ist ein bekanntes Unternehmen der Luxusreise- und Hotelbranche und verfügt über ein umfangreiches Portfolio exklusiver Resorts an den begehrtesten Urlaubszielen der Welt. Mit einem beeindruckenden Team von über 20 000 Experten im Gastgewerbe begrüßte es allein im Jahr 2023 mehr als 1,5 Millionen Gäste in seinen Resorts. Das unterstreicht die Bedeutung des Unternehmens in der Tourismusbranche.

IM TOURISMUS IST CONTENT DER SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG

Gastgewerbe und Tourismusbranche sind besonders dynamisch und zeichnen sich durch intensiven Wettbewerb und ständig ändernde Vorlieben der Kunden aus. Um Besucher mit einer großen Auswahl an Angeboten zu verführen, müssen Unternehmen in diesem Sektor unvergessliche Erlebnisse bieten, die den individuellen Bedürfnissen der Reisenden gerecht werden. Zu diesem Zweck müssen sie ihre einzigartigen Angebote über personalisierten Content in allen relevanten Sprachen vermarkten.

DIE HERAUSFORDERUNG

Nachdem sich unser Kunde erfolgreich als führender Anbieter in der Reise- und Tourismusbranche etabliert hatte, war es an der Zeit, die Marke einem anspruchsvollen internationalen Publikum wirksam zu präsentieren.

Zu diesem Zweck musste der bestehende Content sorgfältig unter Berücksichtigung der Anforderungen an gehobenes Luxusbranding überarbeitet werden, damit er bei dessen globaler Zielgruppe Anklang findet. Die Erstellung hochwertigen Contents in mehreren Sprachen und für mehrere Kanäle war jedoch alles andere als einfach. Es musste schnell gehen, das Budget war begrenzt und die Nutzung interner und externer Texter und Agenturen mit erheblichen Kosten und langen Bearbeitungszeiten verbunden. Um diese Hindernisse zu überwinden, suchte das Unternehmen nach einer innovativen, kosteneffizienten Methode zur Entwicklung dieses Contents. Auf der Suche nach einer Lösung für KI-gestützte Contenterstellung wandte sich das Unternehmen an Lionbridge.



DIE LÖSUNG

Lionbridge führte ein einmonatiges Pilotprojekt durch, um zusammen mit dem Kunden die Effizienz der LLM-gestützten Contenterstellung zu bewerten. Der Kunde beschränkte den Umfang des Projekts auf Content für den Bereich „Speisen und Getränke“ auf einer Resortwebsite.

Die Lösung umfasste die folgenden Elemente:

- » Prompt-Entwicklung und -Erstellung für akkurate und konsistente KI-Ausgaben
- » Contenterstellung mittels großem Sprachmodell (Large Language Model, LLM) mit geeigneten Sicherheitsvorkehrungen
- » Nachbearbeitung der KI-Ausgaben durch Reiseexperten

Die Lionbridge-Experten für KI und Contenterstellung trafen sich mehrmals mit dem Kunden, um dessen geschäftliche Herausforderungen und Ziele sorgfältig zu analysieren und eine maßgeschneiderte Lösung zu entwickeln. Lionbridge stimmte die Prompts und Dateneingaben mit dem vorhandenen Content ab, um die Plattformleistung zu optimieren. Zudem wurden Werte, Markenrichtlinien, Tonfall, Terminologie und Zielgruppenprofile des Unternehmens erfolgreich in die Lösung integriert. So konnte das Postediting durch menschliche Experten minimiert werden – mit entsprechenden Kostenvorteilen.

Lionbridge machte dabei vom unternehmenseigenen **TRUST**-Framework Gebrauch, um das Vertrauen des Kunden in die KI-Ausgaben und das verantwortungsvolle Management der KI durch Lionbridge zu fördern. Dieses Framework setzt sich aus folgenden Aspekten zusammen: **T**ransparenz des Prozesses, Einsatz von KI zum Erzielen zuverlässiger Ergebnisse, sorgfältige KI-Implementierung für größtmöglichen **NU**utzen, **S**icherheitsvorkehrungen für Unternehmensdaten zum Schutz geistigen Eigentums und Bewertung der **P**ünktlichkeit und Effizienz der KI nach Implementierung der erforderlichen Interventionen – all dies, um die Wertschöpfung zu gewährleisten.

„Das Pilotprojekt unterstreicht unser Interesse an der [weiteren] Nutzung von KI zur Generierung von Content auf globaler Ebene.“

Marketing Product Manager, Luxusresort

DIE ERGEBNISSE

Die Kombination von KI-Contentgenerierung und menschlichem Postediting erwies sich als leistungsstarkes Verfahren für das Erstellen globalen Contents. Die Lösung lieferte durchweg hochwertigen suchmaschinenoptimierten Content – effizienter, kostengünstiger und schneller als frühere Methoden.

Aus der Einbindung der LLM-Technologie in die Contenterstellung ergaben sich folgende Vorteile:

- » Produktionsverbesserungen für Zeit- und Kostenersparnis
- » Attraktiver und stark personalisierter Content mit uneingeschränkter Markenausrichtung
- » Über alle Kanäle hinweg wiederverwendbarer Content

Diese Ergebnisse bestätigen die unverzichtbare Rolle der KI bei der Contenterstellung. Und die Zusammenarbeit ist noch nicht zu Ende. Das Unternehmen prüft derzeit, auf welche Bereiche seiner Websites es sich im nächsten Schritt konzentrieren will.

„Als KI-Pioniere und Experten für Contenterstellung waren wir von der Fähigkeit unserer Lösung überzeugt, den gesamten Prozess zu verbessern und echten Mehrwert für das Unternehmen zu schaffen. Wir freuen uns, dass unser Kunde mit dem Ergebnis zufrieden ist. Und wir sehen dem künftigen Einsatz der Technologie für die Erstellung globalen Contents durch dieses und durch andere Unternehmen gespannt entgegen.“

Olivier Onfray, Senior Enterprise Sales Director, Lionbridge

