

eTOURISMUS BERATUNG

Heartsome

Die Heartsome Europe GmbH betreibt **zwei Geschäftszeige**: Der Geschäftszeige Übersetzungsunterstützungswerkzeuge beschäftigt sich mit **Werkzeugen zur Optimierung des Übersetzungsprozesses**. Der Geschäftszeige **Tourismus** berät touristische Unternehmen und Organisationen im Bereich eTourismus und eMarketing.

Herausforderungen für den Tourismus durch die neuen Technologien

Informations- und Kommunikationstechnologien haben in den letzten Jahren den Tourismus entscheidend verändert und geprägt. Touristische Angebote sind nicht mehr nur lokal verfügbar, sondern weltweit abrufbar. Das bringt entscheidende Vorteile, aber auch Nachteile sowohl für den Konsumenten als auch die touristischen Anbieter. Dem Vorteil der weltweiten Sichtbarkeit steht der Nachteil des weltweiten Vergleichs gegenüber. Die Konkurrenz um Gäste wird schärfer und intensiver. Der Gast selbst sieht sich einer großen Informationsvielfalt, sogar einem Überangebot an Information gegenüber. Dazu kommen die Herausforderungen des "Social Web". Der touristische Markt ändert sich weg von der Anbieterdominanz hin zur Benutzerdominanz. Der Kunde gestaltet im Rahmen von Blogs, Evaluationsplattformen etc. den Markt entscheidend mit - weg vom reinen Informationskonsumenten hin zum Informationsproduzenten. Hier die optimale Strategie zu finden - gesucht und gefunden zu werden - ist eine Herausforderung, die eine profunde Kenntnis des Tourismus und der eTouristischen Technologien erfordert.

eTourismus Kompetenz

Seit 2004 ist Dr. Waldhör neben seinen Arbeiten in der Sprachtechnologie im Tourismus und hier vor allem im eTourismus tätig. Seine Erfahrungen sammelte er als Geschäftsführer und wissenschaftlicher Leiter von KREMS Research. Hier erforschte und entwickelte er unter anderem Systeme zur Analyse des Social Web (Blogs, Foren, Evaluationssysteme etc.) und Empfehlungssysteme (etwa zur optimalen Empfehlung von Hotels in einer Destination). Aber auch die Anwendung von Sprachtechnologien ist ein Kernthema, so gewann er mit KREMS Research mit dem Projekt "OrangeLine" den Voice Award 2007 für die beste Sprachanwendung im deutschen Sprachraum. Weiters entwickelt er Konzepte für das Hotelzimmer der Zukunft, das u.a. in der Errichtung des Future Hotelroom Labs in KREMS mündete.

Unsere Expertise

- **Optimierung des Webauftritts** (Suchmaschinenoptimierung, Navigation, Usability-Beratung, Webseiten-Bewertung, Buchungsmaschinen etc.)
- **Social Web Unterstützung** (Blogs, Evaluationsplattformen, etc.): Unterstützung beim Einstieg und bei der Optimierung von Social Web Aktivitäten
- **Empfehlungssysteme** für touristische, aber auch für nicht-touristische Anwendungen ("Recommendation Engines")
- **Sprachanwendungen** im Tourismus, etwa sprachbasierte Buchungsmaschinen

KONTAKT:

Heartsome Europe GmbH

Friedrichstr. 17
D-90574 Roßtal
T: +49 (0) 9127 579001
F: +49 (0) 9127/951178
info@heartsome.de
www.heartsome.de

FN 9098 Amtsgericht Fürth
UID: DE225881142

Geschäftsführung

Dr. Klemens Waldhör
Geschäftsführer
klemens.waldhoer@heartsome.de



Über Heartsome Europe

Die Heartsome Europe GmbH wurde 2002 gegründet. Der Gründer und Geschäftsführer, Dr. Klemens Waldhör, ist schon lange mit der Entwicklung von Übersetzungswerkzeugen vertraut. Diese Erfahrungen stammen aus seiner Forschungstätigkeit bei TA Triumph Adler und als Gesellschafter und Geschäftsführer der EP Electronic Publishing Partners GmbH. Unter seiner Leitung wurde das Übersetzungsunterstützungssystem EURAMIS für den Sprachendienst der Europäischen Union in Luxemburg entwickelt. Basierend auf diesen Erfahrungen entwickelte er die Araya Übersetzungswerkzeuge. Von April 2004 bis September 2008 forschte er als wissenschaftlicher Leiter des Knotens KREMS im eTourismus Kompetenznetzwerk an in Österreich.

Ausgewählte Veröffentlichungen aus dem Bereich eTourismus:

Waldhör, K., Freidl, C., Maurer, C., Rind, A., Ecker, K., Blaim, M. (2006). Marktplatz Hotelzimmer: Konzepte und Möglichkeiten für den Smart Hotelroom. *Tourismus Journal*, 8(3), pp. 357-366.

Waldhör, K., Ecker, K. (2008). Erwartungen an geografische Navigationssysteme im PKW. Konferenz Georeferenzierung im Tourismus - GPS, Galileo und mobile touristische Anwendungen in Theorie und Praxis. KREMS Research, KREMS; Konferenz in Kitzbühel, 28.5.2008; Conference Chair Dr. Klemens Waldhör.

Jagersberger, A., Waldhör, K. (2008). Dynamic packaging using a cluster based demographic filtering approach. In: O'Connor, P., Höpken, W., Gretzel, U (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2008*, Springer, New York, pp. 186-197.

Waldhör, K., Rind, A. (2008). etBlogAnalysis—Mining Virtual Communities using Statistical and Linguistic Methods for Quality Control in Tourism. In: O'Connor, P., Höpken, W., Gretzel, U. (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2008*. Vienna, Springer, pp. 453-462