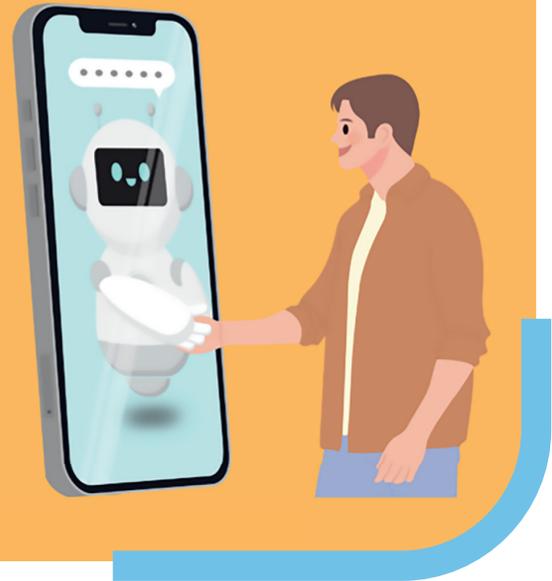




KUNDENBETREUUNG MITTELS CHATBOT BEI KOOTSTRA RAD- UND SCHIFFREISEN



Ausgangssituation

Kootstra ist ein familiäres Reisebüro, das sich auf kombinierte Rad- und Schiffsreisen innerhalb Deutschlands und Europas spezialisiert hat. Das Team, das selbst vom Radfahren begeistert ist, kennt viele der Routen und Reiseziele aus eigener Erfahrung und gibt diese Kenntnisse direkt an die Kundschaft weiter.

Konkret hat sich das Unternehmen auf die Organisation von Reisen spezialisiert, bei denen die Gäste entlang ausgewählter Rad- und Schiffsrouten übernachten und den Transport des Gepäcks sowie die Pannenhilfe während der gesamten Reise in Anspruch nehmen können. Kootstra setzt dabei auf eine enge Zusammenarbeit mit langjährigen Partnerunternehmen und legt besonderen Fokus auf eine gute Erreichbarkeit der Startpunkte mit öffentlichen Verkehrsmitteln.

Herausforderung

Kootstra hat das Ziel, die Kundenbetreuung durch den Einsatz eines Chatbots zu verbessern.

Früh zeigte sich, dass Kootstra durch begrenzte Personalressourcen und fehlende technische Expertise das Projekt nicht eigenständig umsetzen kann.

Dennoch ist das Interesse an einer technischen Lösung zur Verbesserung der Kundenkommunikation groß. Dem Einsatz neuer digitaler Technologien steht Kootstra offen gegenüber.

Umsetzendes Unternehmen

Kootstra Schiffsreisen GmbH
Dorotheenstr. 26a
48145 Münster
Ansprechpartner: Julius Gräler
www.kootstra.de

Weitere Projekte des Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus finden Sie unter: www.digitalzentrum-tourismus.de





Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus

Geplante Lösung

Ziel ist, einen Chatbot zur automatisierten Beantwortung von Kundenanfragen einzurichten. Dieser digitale Assistent soll vor allem an Wochenenden und außerhalb der regulären Geschäftszeiten eine direkte Kommunikation mit der Kundschaft ermöglichen. Ein externer Dienstleister wird für die Entwicklung und fortlaufende Betreuung des Chatbots hinzugezogen, um die Lösung langfristig betreiben und bei Bedarf erweitern zu können.

Spezielle Ziele des Vorhabens sind:

1. Stärkung der Kundenbindung
2. Erhöhung der Geschwindigkeit der Kundenkommunikation
3. Effizientere Nutzung der personellen Ressourcen

So soll der Chatbot nicht nur schnelle und verlässliche Antworten liefern, sondern auch zur Reduktion der Arbeitsbelastung des Teams beitragen.

Geplantes Vorgehen

Das Projekt wird zusammen mit dem MDZ Tourismus-Partner RWTH Aachen durchgeführt und hat am 29.08.24 mit der Vorbereitungsphase gestartet. In einem initialen Workshop wurden gemeinsam mit Kootstra die Ziele des Projekts definiert und die Anforderungen an die Funktionalitäten des geplanten Chatbots besprochen. Anschließend wurden verschiedene Anbieter für die Implementierung des Bots gesichtet.

Impressum

Verleger:

Der Mittelstand. BVMW e. V., Bundeszentrale Potsdamer
Straße 7 | 10785 Berlin Telefon: +49 30 533206-0
E-Mail: info@bvmw.de | Vertreten durch den Vorsitzenden
der Bundesgeschäftsführung i.S.v. §26 BGB: Senator
a. D. Christoph Ahlhaus | Vereinsregister Berlin
Charlottenburg Nr. 19361 Nz | USt.-ID-Nr. DE 230883382 |
Autorin: Dr. Simone Wurster, Fachgebiet Arbeitslehre &
Technik, TU Berlin Redaktion: A. K. Kleist |
Stand: November 2024



Die Ergebnisse wurden Kootstra neutral präsentiert, woraufhin das Unternehmen eine Auswahl treffen konnte. Die RWTH stand zur Verfügung, um Unsicherheiten zu klären und weitere Fragen zu beantworten.

Die RWTH wird Kootstra nun bei der Einführung des Systems begleiten. Insbesondere werden unterschiedliche Szenarien durchgegangen, welche der Bot bewältigen muss, sodass eine geeignete Lösung implementiert werden kann.

Ansprechpartner: Moritz Busch
E-Mail: busch@dbis.rwth-aachen.de

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Klimaschutz

Mittelstand-
Digital 

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages