



## CHATBOTS IN MESSENGERN FÜR KLEINE UNTERNEHMEN IM TOURISMUS



### Ausgangssituation

Im Zeitalter der Digitalisierung stehen viele kleine und mittelgroße Unternehmen (KMU), insbesondere im Tourismussektor, vor der Herausforderung, ihre Kundenkommunikation effizient und zeitgemäß zu gestalten. Oftmals werden Kundenanfragen wiederholt und erfordern Ressourcen, die in anderen Bereichen besser eingesetzt werden könnten. Zudem müssen Unternehmen ihre Verfügbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit verbessern, um in einem wettbewerbsintensiven Markt konkurrenzfähig zu bleiben.

Der Bedarf an kostengünstigen und einfach implementierbaren Lösungen für diese Probleme ist groß. In Zusammenarbeit mit dem IT Career Hub (ICH) bietet das Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus eine Lösung, die es kleinen und mittelgroßen Tourismusunternehmen ermöglicht, den Einstieg in moderne Technologien wie Chatbots zu wagen.

### Herausforderung

Kleine und mittelständische Unternehmen im Tourismussektor sehen sich oft mit wiederkehrenden, zeitaufwendigen Kundenanfragen konfrontiert. Diese Fragen betreffen häufig allgemeine Informationen wie Öffnungszeiten, Buchungen, lokale Sehenswürdigkeiten oder Reservierungen. Die Beantwortung dieser Fragen bindet wertvolle Ressourcen, die anderweitig produktiver eingesetzt werden könnten. Hinzu kommt die Notwendigkeit, die Erreichbarkeit des Kundenservices zu verbessern, insbesondere außerhalb der üblichen Geschäftszeiten.

Viele Unternehmen stehen vor der Herausforderung, diese Prozesse zu automatisieren, ohne hohe Kosten oder technischen Aufwand zu verursachen.

### Projektpartner

**IT Career Hub GmbH**  
Genthiner Str. 40  
Berlin 10785  
[www.itcareerhub.de](http://www.itcareerhub.de)

**Weitere Projekte** des Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus finden Sie unter: [www.digitalzentrum-tourismus.de](http://www.digitalzentrum-tourismus.de)





## Geplante Lösung

Geplant ist eine maßgeschneiderte Lösung, bei der talentierte Studierende im Rahmen eines betreuten Praktikums Chatbots für kleine Tourismusunternehmen entwickeln. Diese Chatbots werden speziell auf die Bedürfnisse der Unternehmen zugeschnitten und nutzen moderne Technologien wie Künstliche Intelligenz (KI) und Natural Language Processing (NLP). Sie können Fragen zu Angeboten, Buchungen oder Sehenswürdigkeiten beantworten und sogar einfache Reservierungen oder Feedback-Prozesse automatisieren. Das Projekt ermöglicht es den Unternehmen, ihre Kundenkommunikation zu optimieren und die Effizienz zu steigern, ohne zusätzliche Ressourcen oder hohe Kosten aufwenden zu müssen.

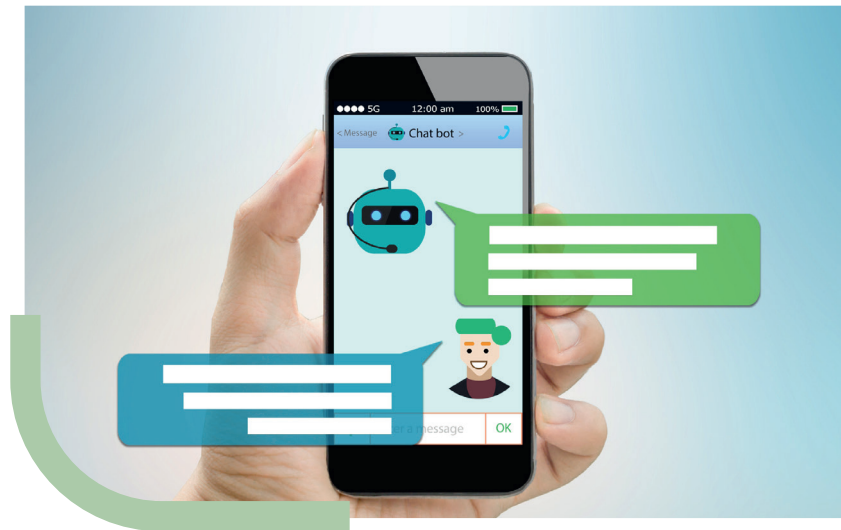
## Geplantes Vorgehen

Das Projekt läuft über sechs Wochen und bietet den Unternehmen die Möglichkeit, eng mit Studierenden zusammenzuarbeiten, die Chatbots speziell für ihre Bedürfnisse entwickeln. Die Studierenden arbeiten in Teilzeit und werden von Personen mit ausgewiesener Expertise aus Hochschullehre, Wissenschaft und Praxis betreut. In dieser Zeit erlernen sie den Umgang mit ausgewählten Technologien wie z.B. ChatGPT-APIs, um leistungsstarke Sprachmodelle zu integrieren.

Die Unternehmen erhalten so eine Lösung, die auf ihre individuellen Anforderungen abgestimmt ist, ohne dass sie technisches Know-how oder hohe Investitionen benötigen.

### 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: April 2025



**Ansprechpartnerin:** Rozaliia Tarnovetckaia  
E-Mail: r.tarnovetckaia@tu-berlin.de

**Jetzt teilnehmen und  
von Chatbots profitieren!  
Hier registrieren:**

[https://dp-plattform.de/view/  
index.php?p=pitch&page=816](https://dp-plattform.de/view/index.php?p=pitch&page=816)



Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Klimaschutz

Mittelstand-  
Digital 

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages