



# KI-CHATBOT FÜR DESTINATIONSMANAGEMENT-ORGANISATION (DMO)

**RUND-UM-DIE-UHR-GÄSTESERVICE  
IM SCHMALLENBERGER  
SAUERLAND**

Chat-Support

⋮ X

Hallo! Ich bin Hanna, der Chatbot des Schmallenberger Sauerlands. Wie kann ich Dir heute helfen?

12:36

Was kann ich heute mit meinem 3-jährigen Kind unternehmen?

12:37

Für einen schönen Tag mit Ihrem 3-jährigen Kind im Schmallenberger Sauerland bieten sich folgende Aktivitäten an:

## Ausgangssituation & Herausforderung

Die Tourist-Information Schmallenberger Sauerland verzeichnete in den letzten Jahren einen deutlichen Wandel im Kommunikationsverhalten ihrer Gäste. Immer mehr Informationen werden online und mobil abgerufen, auch außerhalb der Öffnungszeiten. Gleichzeitig war es eine Herausforderung, die Fülle an Inhalten auf der umfangreichen Website schnell auffindbar zu machen – vor allem für neue oder internationale Gäste. Das Anliegen: eine digitale Lösung, die intuitive Nutzerführung, Sprachvielfalt und direkten Zugang zu Informationen rund um Region, Freizeit und Unterkunft vereint – rund um die Uhr.

## Projektbeschreibung & Ergebnis

Im Rahmen eines sechswöchigen Digitalprojekts wurde ein KI-gestützter Chatbot auf der Website [www.schmallenberger-sauerland.de](http://www.schmallenberger-sauerland.de) entwickelt und integriert. Die Umsetzung erfolgte unter der fachlichen Leitung von Rozaliia Tarnovetckaia vom Mittelstand-Digital-Zentrum Tourismus beim Kooperationspartner IT Career Hub durch die beiden Studierenden Evgeniya Maltseva und Olena Yasynetska im Rahmen eines betreuten Praktikumsprojekts. Der Bot ist zweisprachig (Deutsch/Englisch), responsiv und jederzeit über einen Seiten-Button zugänglich. Er beantwortet häufige Fragen zu Wanderrouten, Veranstaltungen, Unterkünften oder Gastronomie, bietet eine schnelle Navigation durch das digitale Angebot und entlastet das Serviceteam der Tourist-Information. Bei Bedarf verweist er auf weiterführende Inhalte oder persönliche Ansprechpartner. Die Inhalte des Bots werden kontinuierlich weiterentwickelt – auf Basis anonymisierter Nutzungsdaten und Nachfrageanalysen.

## Umsetzendes Unternehmen

**Schmallenberger Sauerland Tourismus GmbH**  
Poststr. 7  
57392 Schmallenberg  
Ansprechpartnerin: Katja Lutter  
[www.schmallenberger-sauerland.de](http://www.schmallenberger-sauerland.de)

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





## Erfahrung des KMU

„Wir denken, dass der Chatbot hilft, sich innerhalb unserer sehr umfangreichen Webseiten zurechtzufinden. Zudem wird er vermutlich außerhalb unserer Erreichbarkeitszeiten genutzt. Viele Reisende informieren sich am Wochenende oder am Abend über ihr geplantes Ziel oder ihre bevorstehende Reise. Zu diesen beliebten Zeiten sind wir oft nicht telefonisch erreichbar. Diese Lücke hoffen wir mit dem Chatbot zu füllen, um häufig wiederkehrende Anfragen beantworten zu können. Wir freuen uns schon darauf, wenn sich der Chatbot weiterentwickelt und auch in unseren Datenbanken nach Antworten suchen kann“, berichtet Katja Lutter von der Tourismusorganisation Schmallenberger Sauerland.



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

<https://dp-plattform.de/view/index.php?p=pitch&page=816>



 **Ansprechpartner:**  
Rozalia Tarnovetckaia  
E-Mail: [r.tarnovetckaia@tu-berlin.de](mailto:r.tarnovetckaia@tu-berlin.de)

## Impressum

Verleger: Der Mittelstand. BVMW e. V.,  
Bundeszentrale Potsdamer Straße 7 | 10785 Berlin  
Telefon: +49 30 533206-0 | E-Mail: [info@bvmw.de](mailto:info@bvmw.de)  
Vertreten durch den Vorsitzenden der Bundesgeschäfts-  
führung 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: Juli 2025

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Energie

Mittelstand-  
Digital 

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages