



## **ERGEBNIS DES DIGITALISIERUNGSPROJEKTS**

# **KUNDENBETREUUNG MITTELS CHATBOT BEI KOOTSTRA RAD- UND SCHIFFSREISEN**



## **Ausgangssituation & Herausforderung**

Kootstra ist ein familiäres Reisebüro, das sich auf kombinierte Rad- und Schiffsreisen sowie Rad- und Hotelreisen 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. Kootstra setzt auf eine enge Zusammenarbeit mit langjährigen Partnerunternehmen und legt besonderen Fokus auf eine gute Erreichbarkeit der Startpunkte mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Auf den Reisen wird vom Schiff aus die Umgebung erkundet oder von Hotel zu Hotel gereist.

Kootstra hatte das Ziel, die Kundenbetreuung durch den Einsatz eines Chatbots zu verbessern. Da an Wochenenden aufgrund der Teamgröße das Büro nicht besetzt ist, können eingegangene Kundenanfragen erst am Montag aufgearbeitet werden. Dies führte zu Unzufriedenheit bei Kunden und Überbelastung der Mitarbeiter jeden Montag.

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

war das Interesse an einer technischen Lösung zur Verbesserung der Kundenkommunikation groß. Dem Einsatz neuer digitaler Technologien steht Kootstra im Allgemeinen sehr offen gegenüber.

## **Projektbeschreibung**

Im Rahmen des Projekts wurde ein Workshop durchgeführt, um den Umfang der Lösung zu definieren. Dafür wurden typische Nutzerprofile und -anfragen erstellt sowie vorhandene Datenquellen zur Beantwortung dieser Anfragen besprochen. Basierend auf dem Ergebnis wurde eine offene Anbietersuche durchgeführt. Nachdem sich Kootstra für einen Dienstleister entschieden hatte, wurde in Zusammenarbeit mit diesem der Chatbot über eine Pilotphase eingerichtet.

Um die Qualität des Ergebnisses zu prüfen, wurden Nutzertests in zwei Phasen durchgeführt: in dem ersten, internen Durchlauf wurden die Ausgaben des Chatbots durch die Mitarbeiter von Kootstra auf ihre Korrektheit überprüft. In der zweiten Phase erfolgte eine externe Evaluation durch ausgewählte Kundengruppen. Hierbei standen insbesondere die Nutzerfreundlichkeit und das Vertrauen in das Ergebnis im Mittelpunkt.

## **Projektpartner**

**Kootstra Schiffsreisen GmbH**  
Dorotheenstraße 26a  
48145 Münster  
[www.kootstra.de](http://www.kootstra.de)

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





## Ergebnis

Nach Abschluss der dreimonatigen Pilotphase konnte die Eignung des gewählten Lösungsansatzes bestätigt werden. Kootstra plant, die Zusammenarbeit mit dem Dienstleister fortzusetzen und den Chatbot in die Kundenberatung fest einzubinden. Bei einer geplanten Umstrukturierung der Webseite soll diese mit dem Dienstleister auch gezielt für den Chatbot optimiert werden.



## Erfahrung des KMU

„Die Zusammenarbeit mit der RWTH Aachen war in allen Bereichen äußerst produktiv und zielgerichtet. Besonders wertvoll war die schrittweise Herangehensweise – beginnend mit einer Einführung und Erklärung, die uns eine fundierte Basis für den weiteren Prozess geschaffen hat.“

Dank des strukturierten Vorgehens über alle Phasen hinweg – von der Discovery und dem Proof of Concept (PoC) Scoping über das Anbieter-Screening und die Workflow-Konzeptualisierung bis hin zur Chatbot-Konfiguration und zum User Testing – konnten wir uns optimal auf den PoC vorbereiten. Die methodische Herangehensweise ermöglicht es uns, wertvolle Erkenntnisse zu gewinnen, potenzielle Herausforderungen frühzeitig zu identifizieren und eine solide Entscheidungsgrundlage für den weiteren Einsatz eines Chatbots zu schaffen.“

**Julius Gräler**  
Geschäftsführer der Kootstra  
Schiffsreisen GmbH



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

## 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 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: Oktober 2025

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Energie

Mittelstand-  
Digital

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages