

KI-CHATBOT FÜR SCHIFFFAHRTS- GESELLSCHAFT

**PERMANENTE ERREICHBARKEIT
BEI DER RÖSSLER LINIE**



Ausgangssituation & Herausforderung

Die Rössler Linie ist eine familiengeführte Schifffahrtsgesellschaft in der 7. Generation am Rhein. Neben allen Erfolgen gibt es jedoch auch Herausforderungen. Besonders herausfordernd sind die komplexe Fahrplangestaltung, die dynamische Preisstruktur sowie die Brückenlage in Rüdesheim, die oft Fragen zu Abfahrtsorten und Routen aufwirft – verschärft durch den Wettbewerb mit anderen Anbietern in der Region.

Parallel dazu hat sich das Informationsverhalten der Gäste gewandelt: Viele suchen online und außerhalb der Geschäftszeiten nach Auskünften. Häufige Fragen zu Fahrzeiten, Preisen und Anlegestellen führten zu einem hohen Kommunikationsaufwand. Eine digitale, intuitive und rund um die Uhr verfügbare Lösung, direkt in die Website integriert, war daher dringend erforderlich.

Projektbeschreibung & Ergebnis

Im Rahmen eines sechswöchigen Digitalisierungsprojekts wurde ein KI-gestützter Chatbot auf der Website der Rössler Linie (roesslerlinie.de) entwickelt und implementiert. Die Umsetzung erfolgte unter fachlicher Begleitung von Rozaliia Tarnovetckaia vom Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus in Zusammenarbeit mit dem IT Career Hub.

Der Chatbot unterstützt Besucher:innen dabei, schnell und unkompliziert Informationen zu Fahrplänen, Preisen, Veranstaltungen, Bordregeln und der Gastronomie an Bord zu finden. Er ist über einen festen Button auf jeder Seite zugänglich, responsiv auf allen Endgeräten nutzbar und derzeit in Deutsch, Englisch und Russisch verfügbar. Durch seine Integration wird das Serviceteam spürbar entlastet – insbesondere während Stoßzeiten und außerhalb der Geschäftszeiten. Die Inhalte werden kontinuierlich auf Basis anonymisierter Anfragen von Nutzenden weiterentwickelt.

Umsetzendes Unternehmen

Rössler Linie GmbH & CO. KG

Lorcher Str. 34
65385 Rüdesheim am Rhein – Assmannshausen
Ansprechpartnerin: Bianka Rössler
roesslerlinie.de

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





Erfahrung der Schifffahrtsgesellschaft

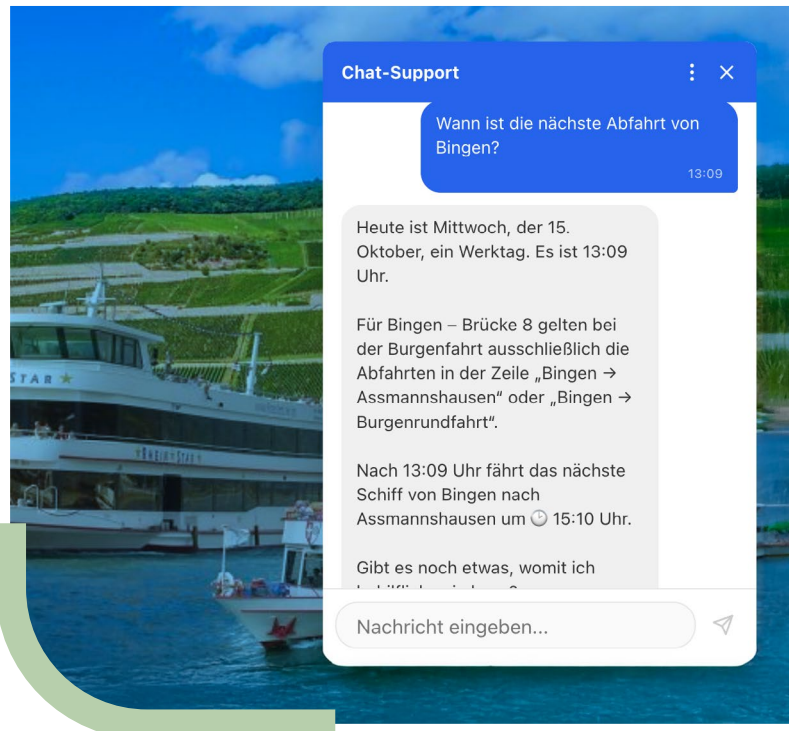
„Die meisten Gäste hatten Fragen zum Fahrplan – oft spontan oder außerhalb unserer Bürozeiten. Der Chatbot hilft ihnen nun, einfache Fragen direkt online zu klären. Seitdem hat sich das E-Mail-Aufkommen mit solchen Anfragen spürbar reduziert – ich schätze um rund 15 %. Für uns ist das ein sinnvoller Schritt in Richtung Digitalisierung und zeitgemäßer Gästeservice.“

Bianka Rößler

Geschäftsführerin der
Rössler Linie, in 7. Generation

Ansprechpartnerin:

Rozaliia Tarnovetckaia
Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus
E-Mail: 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
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: September 2025

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

Mittelstand-Digital

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages