



**FÜR GÄSTE JEDERZEIT
ERREICHBAR:**

DIGITALER SERVICE FÜR DEN CAMPING- UND FERIENPARK HAVELBERGE



Ausgangssituation & Herausforderung

Der beliebte Camping- und Ferienpark Havelberge liegt idyllisch am Woblitzsee und bietet vielfältige Übernachtungsangebote – von Stellplätzen über Mietunterkünfte bis hin zu Freizeit- und Naturerlebnissen. Insbesondere in der Hauptsaison erreichen das Team täglich mehr als 100 Anfragen via Telefon. Themen sind beispielsweise: Gibt es noch freie Plätze? Was kostet der Aufenthalt? Sind Hunde erlaubt? Wo kann man angeln oder paddeln? Wo kann ich Müll entsorgen? Zudem steht der Betrieb – wie viele touristische Unternehmen – vor einer großen Herausforderung durch Personal-mangel. Die zunehmende Anzahl von Gästeanfragen bei gleichzeitig begrenzten personellen Ressourcen macht es schwer, jedem Anliegen schnell gerecht zu werden. Deshalb spielt Digitalisierung eine zentrale Rolle, um interne Abläufe zu entlasten, Servicequalität zu sichern und Gästen trotzdem einen modernen, stets erreichbaren Informationskanal zu bieten.

Viele dieser Fragen kommen auch abends oder am Wochenende, wenn das Büro nicht immer besetzt ist.

Gleichzeitig wünschen sich Gäste eine schnelle, unkomplizierte Orientierung auf der Website und Informationen in mehreren Sprachen. Gesucht war daher eine Lösung, die rund um die Uhr verfügbar ist und häufige Fragen automatisiert beantwortet – digital, freundlich und serviceorientiert.

Projektbeschreibung & Ergebnis

Im Rahmen eines sechswöchigen Digitalprojekts wurde auf der Website www.havelberge.de ein KI-gestützter Chatbot entwickelt und integriert. Die Umsetzung erfolgte unter der fachlichen Leitung von Rozaliia Tarnovetckaia vom Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus, gemeinsam mit dem IT Career Hub (Alla Vinogradova). Der Chatbot unterstützt Gäste bei der Orientierung auf der Website, beantwortet häufige Fragen zu Verfügbarkeit, Preisen, Freizeitangeboten und Serviceleistungen und informiert über Aktivitäten auf dem Gelände. Er reagiert in mehreren Sprachen, ist mobil optimiert und steht rund um die Uhr zur Verfügung. So entlastet er das Rezeptionsteam, verbessert die Nutzungserfahrung und stärkt die digitale Sichtbarkeit des Campingplatzes.

Umsetzendes Unternehmen

Haveltourist GmbH & Co. KG
An den Havelbergen 1
17237 Userin, OT Groß Quassow
www.haveltourist.de

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

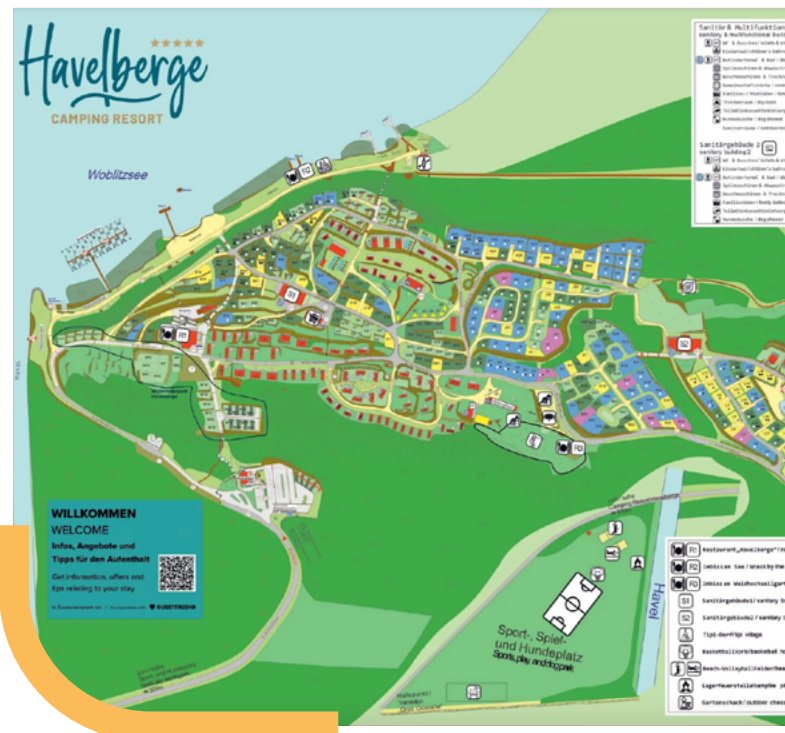
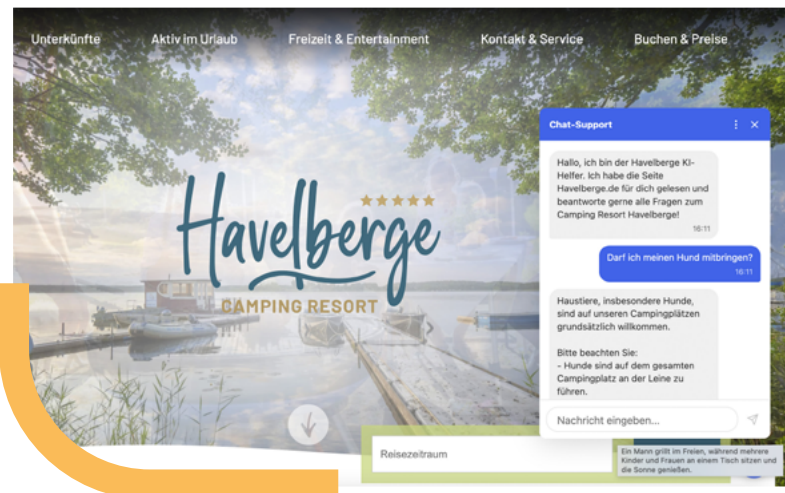


Erfahrung des Unternehmens

„Die häufigsten Fragen betreffen freie Plätze, Preise und Angebote wie Angeln oder Hunde. Seit dem Start unserer neuen Website und dem KI-Chatbot verzeichnen wir mehr Online-Buchungen und weniger Telefonanrufe – der E-Mail-Verkehr bleibt stabil. Für unsere Gäste bedeutet das: schnellere Antworten und besseren Service – jederzeit und überall. Für uns: eine echte Entlastung im Tagesgeschäft.“

André Riechey
Geschäftsführer
Haveltourist GmbH & Co. KG

Ansprechpartnerin:
Rozalia Tarnovetckaia
r.tarnovetckaia@tu-berlin.de



Impressum

Herausgeber: Projekt Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus
Angaben gemäß § 5 DDG | Der Mittelstand. BVMW | Potsdamer Str. 7, 10785 Berlin | Tel: 030 533 206 0 | 030 533 206 118
E-Mail: mittelstand@bvmw.de | Vertreten durch Christoph Ahlhaus (Vorstand i.S.d. § 26 BGB) | Vereinsregister Berlin-Charlottenburg Nr. 19361 Nz | USt.-ID-Nr. 230883382 | Autorin: Dr. Simone Wurster, Fachgebiet Arbeitslehre & Technik, TU Berlin | Redaktion: A. K. Kleist | Stand: Januar 2026

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

Mittelstand-Digital

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages