



Mittelstand-Digital
**Zentrum
Tourismus**

Leitfaden

Gastfreundschaft in jeder Sprache

*Praxisleitfaden für KI-Echtzeit-
übersetzung in Tourismus-
betrieben und Destinationen*

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

Mittelstand-Digital

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Elena Vender



Mit einem Abschluss der IULM Universität in Mailand und einem Diplom als Übersetzerin verfügt sie über umfangreiche Erfahrung als Unternehmerin und Startup-Gründerin. Im Laufe ihrer Karriere hat sie Projekte zur Entwicklung von digitalen Kompetenzen und MINT-Fächern in Schulen entwickelt.

Elena Vender ist wissenschaftliche Mitarbeiterin und Expertin für digitale Transformation und unternehmerische Innovation. Im Projekt Mittelstand Digital Zentrum Tourismus an der Technischen Universität Berlin treibt sie die Digitalisierung im Tourismussektor voran und fördert den Austausch zwischen Unternehmen und Forschung.

Ihre Expertise liegt in der strategischen Entwicklung von Digitalisierungsprojekten, der Vernetzung von Akteuren und der Förderung digitaler Kompetenzen, insbesondere in mittelständischen Unternehmen. Ihr Fokus liegt darauf, digitale Innovationen nachhaltig und praxisnah zu gestalten.



Prof. Dr. Ines Carstensen



In der Forschung arbeitet Prof. Carstensen bevorzugt in transdisziplinären Forschungsverbundvorhaben zu den Themen Nachhaltigkeit, Innovation, Klima, Mobilität, Governance und digitale Transformation.

Prof. Dr. Ines Carstensen vertritt das Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus an der Schnittstelle zwischen Wissenschaft und Praxis hat einen Lehrstuhl in Nachhaltigkeit- und Innovationsmanagement an der SRH University of Applied Sciences und ist schwerpunktmäßig in Studienprogrammen für Tourismus, Event und Hospitality tätig.

Die direkte Einbindung der Praxis in Wissenschaftsumgebungen kennzeichnet ihr Wirken. Ertragreicher Wissenstransfer ist eines ihrer Hauptanliegen, das sie im Rahmen innovativer Veranstaltungsformate, Branchennetzwerken und Lehre verwirklicht.



inhalt

1.
Einführung und Kontext
7
2.
**Was KI-Echtzeitübersetzung
im Tourismus bedeutet**
8
3.
Einsatzfelder entlang der Guest Journey
9
4.
Einstiegsszenarien
4.1 10

Niedrigschwelliger Einstieg mit QR-Codes

4.2 10

Kommunikation vor der Anreise

4.3 11

Rezeption und Service – Live-Gespräche

4.4 11

Meetings, Führungen und Events

4.5 12

Kommunikation

5.
**Welche Lösung passt zu
welchem Touchpoint?**
13
6.
Schritte zur Umsetzung (Roadmap)
6.1 14

Zielbild und Prioritäten definieren

6.2 14

Sprachen und Szenarien priorisieren

6.3 14

Inhalte, Glossare und Freigaben vorbereiten

6.4 14

Tool auswählen und Datenschutz prüfen

6.5 14

Pilotprojekt klein starten

6.6 14

Mitarbeitende schulen und Eskalation definieren

6.7 14

Sichtbarkeit und Kommunikation

6.8 14

Messen, optimieren und ausbauen

7.
**Datenschutz, Qualität
und Governance**
16
8.
**Finanzierung und Einstieg
mit kleinem Budget**
18
9.
**Typische Stolperfallen
und wie Sie sie vermeiden**
19
10.
Fazit
20

Ihr nächster Schritt

Praxisboxen
21

Flughafen Berlin Brandenburg (BER)

Hotel Luise (Erlangen)

Tourismusinformation (Schmallenberger Sauerland)

Chatbot LIO (Leipzig)

VisitBerlin (Berlin)

Linksammlung und Quellen
23



Impressum

Herausgeber:

Der Mittelstand. BVMW e. V.
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

Autoren:

Elena Vender
Prof. Dr. Ines Carstensen

Redaktion:

Elena Vender

Gestaltung

Samt & Seidel KG
Petersberg 15 | 99084 Erfurt

Bildnachweis:

Ines Carstenson @ Ines Carstenson
Elena Vender @ Elena Vender
S. 10, 12, 15, 17 © stock.adobe.com

Ein Teil der Abbildungen in diesem
Leitfaden wurde mithilfe von Künst-
licher Intelligenz (KI) generiert.

Gastfreundschaft in jeder Sprache

Einführung und Kontext

Sprachbarrieren gehören im Tourismus zu den unsichtbaren Reibungsverlusten: Fragen werden doppelt gestellt, Zusatzverkäufe scheitern, Unsicherheit entsteht genau dort, wo Gastfreundschaft leicht und persönlich wirken sollte. Für Deutschland ist das relevant, weil der Markt trotz starker Inlandsnachfrage dauerhaft international geprägt bleibt. Laut Destatis entfielen im Jahr 2025 rund 83,8 Millionen Übernachtungen auf Gäste aus dem Ausland; ihr Anteil am gesamten Gästeaufkommen lag bei 16,8 Prozent.¹

KI-Echtzeitübersetzung ist deshalb kein Gimmick, sondern ein Servicewerkzeug. Richtig eingesetzt hilft sie nicht nur in Chats, Telefonaten, digitalen Gästemappen, Menüs, Führungssituationen und bei Sicherheitsinformationen, sondern auch bei spontanen Gesprächen an der Rezeption oder im Service.

Moderne KI-gestützte Echtzeitübersetzungstechnologien haben sich in den letzten Jahren rasant weiterentwickelt und bieten heute praxistaugliche Lösungen, die unmittelbar im Tourismusalltag eingesetzt werden können – ohne professionelle Dolmetscher oder aufwändige Vorbereitung.

Dieser Leitfaden richtet sich an Hotels, Gastronomiebetriebe, DMOs, Tourist-Informationen, Kultureinrichtungen und Freizeitanbieter. Der Fokus liegt auf einem praxisnahen Vorgehen:

- **Wo bringt KI-Übersetzung einen schnellen Nutzen?**
- **Welche digitale Lösung passt zu welchem Kontaktpunkt?**
- **Welche Daten dürfen verarbeitet werden?**
- **Und wie gelingt ein Einstieg, ohne gleich eine große Systemlandschaft umzubauen?**



Was KI-Echtzeitübersetzung im Tourismus konkret bedeutet

Unter KI-Echtzeitübersetzung verstehen wir Systeme, die Sprache oder Text während einer laufenden Interaktion automatisch in eine andere Sprache übertragen. Das kann schriftlich geschehen, als Live-Text auf dem Display, als gesprochene Übersetzung oder als kombinierte Text-Sprach-Lösung. Je nach Tool reichen die Szenarien von der Smartphone-gestützten Zweier-Konversation bis zum mehrsprachigen Meeting oder Voicebot im Contact Center.

Wichtig ist die Unterscheidung zwischen drei Ebenen:

- Ad-hoc-Übersetzung im direkten Gästekontakt (per Smartphone oder Tablet)
- Automatisierte Mehrsprachigkeit in digitalen Kanäle (auf der Website, in Chatbots, Messenger-Strecken oder E-Mails)
- Integrierte Echtzeitübersetzung in Service- oder Telefonprozesse (in Voicebots, Contact-Center-Lösungen oder Meetings)

Die Mittelstand-Digital Checkliste „Übersetzen mit KI“ empfiehlt dafür unter anderem übersetzte Menüs und Infotafeln per QR-Code, Echtzeit-Übersetzung an Rezeption und im Service sowie mehrsprachige Chatfunktionen für häufige Fragen.²



Einsatzfelder entlang der Guest Journey

Der größte praktische Nutzen entsteht meist entlang wiederkehrender Kontaktpunkte. Die folgende Matrix zeigt, wo KI-Übersetzung im Alltag besonders schnell Wirkung entfalten kann.

Kontaktpunkt	Typisches Problem	Geeignete Lösung	Pragmatischer Einstieg
Webseite / Buchung	Internationale Gäste finden Basisinformationen nicht oder brechen ihre Suche ab.	Mehrsprachiger Chatbot, übersetzte Kernseiten, API-gestützte Textübersetzung	Start mit FAQ, Anreise, Öffnungszeiten, Storno, Buchungsfragen
Telefon / Anfrage	Sprachbarrieren führen zu langen Gesprächen, Rückrufen oder Fehlleitungen.	Voicebot, Live-Assist für Mitarbeitende, Gesprächszusammenfassungen in der jeweiligen Zielsprache	Pilotprojekt nur für Standardfragen und mit einem klaren Übergang zum Kundenservice.
Anreise	Die Aufforderung zur Vorlage von Ausweisen, eine Flut von Informationen und Willkommenshinweisen führt zu Überforderung	Mehrsprachige Kommunikation mit den Gästen	Start mit wenigen Sprachenoptionen
Check-in / Rezeption	Der Umgang mit Meldescheinen, Kurtaxe, Frühstück, Parken oder Hausregeln werden missverstanden.	Tablet- oder Smartphone-Gespräche mit Live-Text, vorbereitete Standardbausteine	Zwei bis drei häufige Gesprächssituationen standardisieren
Gastronomie / Menü / Info-Point	Speisen, Allergene, Zahlungsarten und Zusatzangebote sind unklar.	Qr-Code Menüs, mehrsprachige Kerntexte, mobile Gesprächsübersetzung	Top 20 Gerichte, Allergene und Getränke zuerst übersetzen
Führung / Museum / Event	Gruppen verstehen Inhalte nur teilweise; spontane Rückfragen bleiben offen.	Event-Interpreter, Live-Untertitel, mobile Geräte für Einzelrückfragen	Zunächst bei Führungen mit hohem internationalen Anteil testen, oder bei großen Konferenzen
Notfall / Sicherheit	Evakuierung, medizinische Hinweise oder Störungen werden zu spät verstanden.	Mehrsprachige Standardtexte, offline verfügbare Sprachpakete, Eskalationsplan	Sicherheits- und Notfalltexte priorisieren, nicht Marketingtexte
Nachreise / Feedback	Bewertungen und Rückfragen bleiben unbeantwortet oder uneinheitlich.	Mehrsprachige Antwortbausteine, KI-gestützte E-Mail-Übersetzung, Review-Assistenz	Klare Tonalität und Freigabeprozess festlegen



Einstiegsszenarien



4.1

Niedrigschwelliger Einstieg mit QR-Codes und Kerntexten

Die Checkliste des Mittelstand-Digital Zentrums Tourismus empfiehlt sichtbar platzierte QR-Codes für Speisekarten, Zimmermappen oder Informationstafeln. Dieser Ansatz ist besonders praktikabel, weil er ohne komplexe Integration sofort mehrsprachige Inhalte bereitstellen kann. Er ersetzt kein Gespräch, reduziert aber Standardfragen und erleichtert den Mitarbeitenden den Alltag.³

4.2

Informationen vor der Anreise

Einige Softwarelösungen ermöglichen eine mehrsprachige, digitale Gästekommunikation in Echtzeit. Sie beantworten Anfragen zu Check-in, Services oder Buchungen über Kanäle wie Website, Chat oder WhatsApp. Dank KI verstehen sie natürliche Sprache und führen personalisierte, flüssige Gespräche. So verbessern sie das internationale Gästelerlebnis und machen den Service rund um die Uhr effizient verfügbar.⁴

4.3

Rezeption und Service

Live-Gespräche mit zwei Ansichten

Sprachbarrieren gehören zum Alltag an der Rezeption — ob beim Check-in eines japanischen Gastes oder beim Beantworten einer arabischen Anfrage.

Wer eine stationäre, robuste Lösung für den Check-in-Tresen sucht, ist mit einem Gerät bestens bedient. Man spricht, das Gegenüber hört die Übersetzung direkt in seiner Sprache — und umgekehrt, ganz ohne Tippen oder

Wartezeit. Das macht sie zur idealen Begleitlösung für Concierge-Mitarbeitende.⁵

Für den direkten Gästekontakt eignen sich auch Lösungen, die beide Gesprächsseiten gleichzeitig sichtbar machen. Die Übersetzungen werden auf einem Schirm geteilt angezeigt, sodass zwei Personen ihr Gespräch in ihrer bevorzugten Sprache führen können, ohne das Gerät ständig weiterzureichen. Solche Formate sind besonders nützlich für Check-in, Reklamationen, spontane Rückfragen oder Serviceerklärungen.⁶



4.4

Meetings, Führungen und Events

Für mehrsprachige Workshops, B2B-Termine oder internationale Reisegruppen werden Live-Untertitel und Interpret-Funktionen interessanter. Digitale Softwarelösungen ermöglichen Echtzeit-Übersetzungen für Events, Führungen oder Konferenzen und überwinden so Sprachbarrieren sofort. Teilnehmende nutzen einfach ihr eigenes Smartphone und Kopfhörer – zusätzliche Geräte oder Infrastruktur sind nicht nötig. Audio und Text werden gleichzeitig in der gewünschten Sprache geliefert, was die Verständlichkeit erhöht. Solche Lösungen eignen sich besonders für internationale Zielgruppen und mehrsprachige Veranstaltungen.⁷

4.5

Kommunikation

Durch diese neuen digitalen Lösungen verbessert sich die interne Kommunikation, indem es Routinearbeit reduziert, Informationen bündelt und Mitarbeitende gezielt unterstützt – nicht ersetzt. Wiederkehrende Anfragen werden automatisch beantwortet, sodass sich das Team auf komplexe Aufgaben konzentrieren kann. Alle Kanäle wie E-Mail, WhatsApp, Website oder Telefon laufen in einem System zusammen. Das schafft Übersicht und vermeidet Informationsverluste. Die KI erstellt bereits Antwortvorschläge, die Mitarbeitende nur noch prüfen müssen – das spart Zeit und verbessert die Reaktionsgeschwindigkeit. Komplexe oder emotionale Anfragen werden automatisch an Mitarbeitende übergeben („Human in the loop“). Durch eine zentrale Wissensdatenbank haben alle Mitarbeitenden immer Zugriff auf aktuelle und einheitliche Inhalte.⁸



Welche Lösung passt zu welchem Kontaktpunkt?

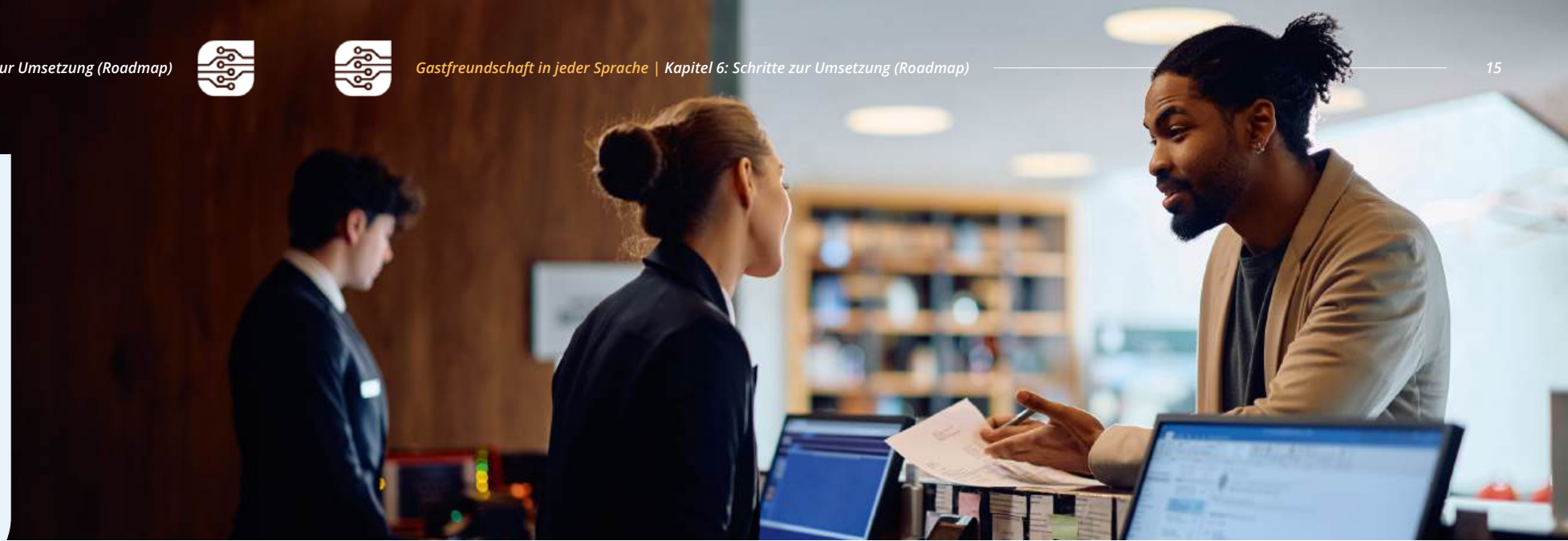
Die richtige Lösung hängt vom Kontaktpunkt ab. Entscheidend sind Fragen:

- Passiert die Kommunikation schriftlich oder mündlich?
- Eins-zu-eins oder in Gruppen?
- Ad hoc oder wiederkehrend?
- Und muss die Lösung in bestehende Systeme integriert werden?
- Kann das System diese Integration tragen?

Tool-Klasse	Typischer Einsatz	Stärken	Grenzen / Hinweise
Conversation-App auf Smartphone / Tablet	Rezeption, Service, Führung, spontane Rückfragen	Schneller Start, geringe Hürde, sofort nutzbar	Nicht ideal für sensible oder lange Gespräche; Datenschutz prüfen
Mehrsprachiger Web- oder Messenger-Chatbot	Website, FAQ, Anreise, Öffnungszeiten, Buchungsfragen	24/7 erreichbar, skalierbar, entlastet Personal	Qualität hängt stark von Datenbasis und Pflege ab
Voicebot / Contact-Center-Lösung	Telefonische Anfragen, Reservierungen, Standardprozesse	Große Hebel bei Volumen und Erreichbarkeit	Nur sinnvoll mit sauberer Eskalation und Prozessdesign
Meeting- / Event-Interpreter	B2B-Termine, Schulungen, Gruppen, hybride Events	Live-Untertitel, Verständigung in Echtzeit (mehrsprachig)	Benötigt stabile Technik und klare Audioqualität
Automatische Übersetzung im Hintergrund über eine integrierte Schnittstelle (API)	Website, App, E-Mail, Gästemappe, CRM, Wissensdatenbank	Lässt sich in bestehende Kanäle integrieren	Einführungsaufwand höher, Governance wichtig



Schritte zur Umsetzung (Roadmap)



6.1

■ Zielbild und Prioritäten definieren

Formulieren Sie zunächst, wo Sprachbarrieren heute konkret stören: im Check-in, in der Website-Navigation, bei Allergiefragen, in Führungen oder in Telefongesprächen, oder wollen Sie Ihr Angebot anderen Ländern erweitern? Ohne dieses Zielbild wird aus KI-Übersetzung schnell ein unscharfes Technikprojekt.

6.2

■ Sprachen und Szenarien priorisieren

Wählen Sie nicht sofort zehn Sprachen. Starten Sie mit den Sprachen, die bei Ihnen häufig vorkommen oder geschäftlich relevant sind. Ergänzen Sie je Sprache die drei bis fünf wichtigsten Gesprächssituationen und Kernbegriffe.

6.3

■ Inhalte, Glossare, Freigaben vorbereiten

Legen Sie fest, welche Begriffe nicht frei übersetzt werden sollen: Zimmerkategorien, Kurtaxe, Allergene, Sonderangebote, Hausregeln, Eigennamen, regionale Besonderheiten. Ein kleines Glossar verbessert die Qualität oft stärker als ein Toolwechsel.

6.4

■ Tool auswählen, Datenschutz prüfen

Achten Sie bei der Auswahl eines Tools darauf, wo die Daten gespeichert werden (Hosting), ob ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung besteht, wie lange Daten gespeichert bleiben und wer darauf zugreifen kann. Prüfen Sie außerdem, ob Aktivitäten protokolliert werden (Logging) und ob Daten exportiert werden können.

Bei Tools für Gespräche ist besonders wichtig zu klären, ob Inhalte gespeichert, für Trainingszwecke genutzt oder in Länder außerhalb der EU übertragen werden.

6.5

■ Pilotprojekt klein starten

Starten Sie mit einem kleinen, klar abgegrenzten Pilotprojekt – z. B. an der Rezeption, im Webchat, in einem Menü oder bei einem Event. Wichtig ist, dass die Ergebnisse messbar sind.

Legen Sie vorab fest, woran Sie den Erfolg messen (z. B. Nutzungszahlen oder Zeiterparnis), und testen Sie den Pilot im echten Arbeitsalltag mit Mitarbeitenden – nicht nur theoretisch im Workshop.

6.6

■ Mitarbeitende schulen und Eskalationslogik definieren

Mitarbeitende müssen wissen, wann KI hilft und wann ein Mensch übernimmt. Besonders heikel sind Beschwerden, Gesundheitsfragen, Rechts- und Sicherheitsinformationen oder emotionale Eskalationen. Für solche Fälle braucht es immer einen Menschen.

6.7

■ Sichtbarkeit und Kommunikation

Erklären Sie Gästen aktiv, dass mehrsprachige Unterstützung verfügbar ist. Sichtbare Hinweise an Rezeption, auf Tischen, in Zimmermappen und auf der Website erhöhen die Nutzung deutlich. Transparenz schafft Vertrauen, insbesondere wenn Inhalte maschinell übersetzt werden.

6.8

■ Messen, optimieren, ausbauen

Nach der Einführung Ihres Pilotprojektes sollten Sie nicht sofort skalieren, sondern erst Muster erkennen: Welche Sprachen wurden genutzt? Wo brach die Interaktion ab? Welche Antworten wurden eskaliert? Daraus ergibt sich die nächste Ausbaustufe.



Datenschutz, Qualität und Governance

Sobald Gespräche, Chatverläufe, Namen, Reservierungsdaten oder Kontaktdaten verarbeitet werden, greifen Datenschutz- und Dokumentationspflichten. Unter der DSGVO gelten dabei Grundsätze wie Zweckbindung, Datenminimierung, Speicherbegrenzung und Aktualität. Für touristische Betriebe heißt das: nur die Daten verarbeiten, die für den jeweiligen Service wirklich nötig sind, und nur so lange, wie sie gebraucht werden.

Zusätzlich verändert sich der europäische Regulierungsrahmen für KI weiter. Nach Angaben der Europäischen Kommission ist der AI Act seit 1. August 2024 in Kraft; vollständig anwendbar wird er grundsätzlich ab 2. August 2026, mit gestaffelten Ausnahmen. Für die Praxis bedeutet das vor allem: Transparenz, Verantwortlichkeiten, Schulung und eine dokumentierte Auswahl von Systemen werden wichtiger.⁹

■ Lassen Sie jede Lösung vor dem Einsatz datenschutzrechtlich prüfen, insbesondere bei Sprach- und Telefondaten.

■ Definieren Sie Qualitätsgrenzen: Welche Inhalte dürfen vollautomatisch publiziert werden, welche nur nach menschlicher Freigabe?

■ Dokumentieren Sie, für welche Zwecke das Tool eingesetzt wird und wer darauf zugreifen darf.

■ Trainieren Sie Mitarbeitende in KI-Literacy und im Umgang mit Fehlübersetzungen.

■ Kennzeichnen Sie KI-gestützte Kommunikation offen, damit helfen Sie das Verständnis der Gäste zu erhöhen.

Achtung: KI-Übersetzungen sind nicht fehlerfrei. Bei sicherheitsrelevanten Informationen – insbesondere in der Gastronomie (Allergene), im medizinischen Kontext oder bei Notfallsituationen – können Übersetzungsfehler zu ernsthaften Schäden führen!



Wichtiger Hinweis zur Haftung

KI-Übersetzungstools ersetzen in sicherheitsrelevanten Kontexten keine professionellen Dolmetscher. Bei Lebensmittelallergien, medizinischen Notfällen oder rechtlichen Sachverhalten sollte stets ein Fachexperte hinzugezogen werden. Die Haftung für fehlerhafte KI-Übersetzungen liegt in der Regel beim publizierenden Unternehmen.



Finanzierung und Einstieg mit kleinem Budget

Nicht jeder Einstieg braucht ein großes Budget. Viele Betriebe können mit einem gestuften Vorgehen starten und erst sukzessive weitere Ausbaustufen integrieren. Für den Tourismus gibt es zudem verschiedene Förderzugänge auf Bundes-, Länder- und EU-Ebene. Das Bundeswirtschaftsministerium verweist auf LIFT-Transformation; der Förderwegweiser Tourismus bündelt aktuelle Programme für Unternehmen, Destinationen, Verbände und Start-ups. Insbesondere die EU-Förderlinien der EFRE-Programme der Länder können digitale, saisonunabhängige und technologiegestützte Angebote unterstützen.¹⁰



Wichtig ist weniger die Einmalinvestition als die laufende Pflege: Inhalte, Glossare, Freigaben, Support und Schulung verursachen dauerhaft Aufwand. Diese Folgekosten sollten von Anfang an eingeplant werden.

Ein kleiner Einstieg kann so aussehen:

Phase 1:

zweisprachige Kerntexte, Qr-code Menüs, Hinweisschilder und Standardbausteine.

Phase 2:

Pilot mit Conversation-App an Rezeption oder im Service.

Phase 3:

mehrsprachiger Chatbot auf Website oder Messenger.

Phase 4:

API-Integration in Gästemappe, CRM oder Telefonie.

Typische Stolperfallen und wie Sie sie vermeiden

1.

Technik ohne klaren Use Case

Wer einfach „etwas mit KI-Übersetzung“ einführt, landet häufig bei teuren Tools mit geringen Nutzen. Definieren Sie zuerst den Kontaktpunkt und das Ziel – dann die Technik.

2.

Schlechte Datenbasis

Ein Chatbot ist nur so gut wie die Inhalte, die er nutzen darf. Veraltete Öffnungszeiten, unvollständige FAQs oder widersprüchliche Hausregeln führen unmittelbar zu schlechten Ergebnissen.

3.

Keine Eskalation zum Menschen

Wenn Gäste bei heiklen Themen nicht zu einer zuständigen Person gelangen, wird aus Effizienz schnell Frust. Menschliche Übernahme muss sichtbar, einfach und schnell sein.

4.

Datenschutz erst am Ende prüfen

Gerade Sprachdaten und Gesprächsprotokolle sind heikel. Wenn Datenschutz erst nach der Tool-Auswahl betrachtet wird, wird das Projekt unnötig teuer oder muss zurückgebaut werden.

5.

Qualitätsprüfung wird unterschätzt

Live-Übersetzung wirkt beeindruckend, kann aber bei Dialekten, Fachbegriffen oder schlechter Akustik scheitern. Testen Sie mit realen Gästen, Nebengeräuschen und typischen Sprechweisen.

6.

Zu viele Sprachen auf einmal

Mehr Sprachen bedeuten mehr Pflege und mehr Qualitätsrisiko. Ein sauberer Start mit wenigen priorisierten Sprachen ist nachhaltiger.



Fazit

Ihr nächster Schritt

KI-Echtzeitübersetzung ist im deutschen Tourismus besonders dort sinnvoll, wo Service heute an Sprachbarrieren hängen bleibt. Der Markt bewegt sich bereits: Destinationen nutzen mehrsprachige KI-Chatbots, Anbieter entwickeln Voicebots und multimodale Assistenten weiter, und große Plattformen bringen Echtzeit-Sprachübersetzung zunehmend in Standardprodukte.

Für die Praxis heißt das nicht, alles sofort zu automatisieren. Erfolgreich sind vor allem Betriebe, die klein beginnen, die richtigen Kontaktpunkte priorisieren, Inhalte sauber pflegen, Datenschutz ernst nehmen und menschliche Gastfreundschaft nicht durch Technik ersetzen, sondern gezielt verstärken.



Praxisboxen

Der Flughafen Berlin Brandenburg (BER)

Der Flughafen Berlin Brandenburg (BER) hat mit seiner neuen KI-basierten Kundendienstlösung für Flughafen-Callcenter einen Innovationpreis erhalten. Sie ersetzt das bisher ausgelagerte Callcenter durch eine KI-gesteuerte, mehrsprachige Service-Plattform. Seit März 2025 ist diese rund um die Uhr verfügbar und kann Anrufe auf Deutsch, Englisch, Polnisch und Spanisch mit muttersprachlicher Qualität beantworten.

Die Plattform ist direkt an die Echtzeit-Flugdaten des Flughafens angeschlossen und leitet alle Anfragen automatisch weiter – ob es um Sicherheit, Gepäck oder Medienanfragen geht. Dadurch erhalten Passagiere sofort präzise Auskünfte, und die internen Abläufe am Flughafen werden effizienter.

Seit Inbetriebnahme wurden über 10.000 Anrufe (ca. 12.000 Minuten Interaktion) bearbeitet, ohne dass es Ausfälle oder Wartezeiten gab. Die Kundenzufriedenheit liegt dabei über 80 %. Dank der Automatisierung konnten die Betriebskosten um 65 % gesenkt und die Servicezeiten von begrenzt auf 24 Stunden ausgeweitet werden. Die KI-Lösung lernt außerdem aus den Fragen und Feedbacks der Anrufer und verbessert sich kontinuierlich, um künftig Lücken in der Information noch besser zu schließen.¹¹

Hotel Luise (Erlangen)

Das Hotel Luise hat seine Gästekommunikation automatisiert und gleichzeitig nachhaltiger gestaltet. Der Chatbot beantwortet Anfragen rund um die Uhr und bietet Gästen schnelle, unkomplizierte Hilfe. Dadurch entfällt ein großer Teil klassischer Kommunikation wie E-Mails oder Papierinformationen. Das spart Ressourcen und unterstützt aktiv die Nachhaltigkeitsstrategie des Hotels. Gleichzeitig wird das Team entlastet und kann sich stärker auf persönliche Betreuung konzentrieren. Die KI liefert konsistente Antworten in mehreren Sprachen und auf verschiedenen Kanälen. Gäste erhalten schneller Orientierung und Informationen zu nachhaltigem Reisen. So verbessert sich sowohl die Effizienz im Betrieb als auch das Gästeerlebnis deutlich.¹²

KI-Chatbot für Tourismusinformation (Schmallenberger Sauerland)

Das Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus visualisiert ein Praxisprojekt, in dem ein KI-Chatbot Besucherinnen und Besucher des Schmallenberger Sauerlands rund um die Uhr zu Wanderwegen, Veranstaltungen, Unterkünften und Gastronomie informiert. Besonders relevant ist hier nicht nur der Servicegewinn für Gäste, sondern die Entlastung der Tourist-Information bei Standardanfragen.¹³



Mehrsprachiger Chatbot LIO (Leipzig)

In Leipzig unterstützt ein KI-Chatbot mit dem Namen LIO Nutzerinnen und Nutzer auf leipzig.travel. Laut Tourismusnetzwerk Sachsen versteht und spricht LIO mehr als 30 Sprachen. In der Destinationsstrategie Leipzig Region wird zudem beschrieben, dass LIO schrittweise zum Voicebot und zu multimodalen Interaktionen weiterentwickelt werden soll. Dies zeigt einen realistischen Entwicklungspfad: zuerst Text, dann strukturierte Datenanbindung, später Sprache und weitere Automatisierung.¹⁴

Best Practice: VisitBerlin und der KI-Chatbot „Berlynn“ (Berlin)

Mit dem KI-Chatbot „Berlynn“ bietet VisitBerlin Besucherinnen und Besuchern eine digitale Reiseassistentin, die rund um die Uhr verfügbar ist und bei der Planung ihres Aufenthalts unterstützt.

Berlynn basiert auf dem Prinzip der Retrieval-Augmented Generation (RAG). Dabei werden die Sprachfähigkeiten der KI mit aktuellen touristischen Informationen aus den Datenbanken und Inhalten von VisitBerlin kombiniert. So kann der Chatbot in Echtzeit Auskünfte zu Veranstaltungen, Sehenswürdigkeiten, Mobilität, Barrierefreiheit und individuellen Freizeitaktivitäten geben.

Im Bereich der Echtzeitübersetzung und mehrsprachigen Kommunikation ermöglicht Berlynn internationalen Gästen, Fragen in ihrer eigenen Sprache zu stellen und sofort relevante Antworten zu erhalten. Dadurch werden Sprachbarrieren reduziert, Informationen leichter zugänglich gemacht und die Servicequalität für Gäste aus aller Welt verbessert.

Erfolgsfaktoren:

- 24/7-Verfügbarkeit
- Mehrsprachige Kommunikation für internationale Gäste
- Personalisierte und kontextbezogene Empfehlungen
- Zugriff auf aktuelle touristische Daten in Echtzeit
- Transparenter Umgang mit den Möglichkeiten und Grenzen der KI

VisitBerlin zeigt damit, wie Künstliche Intelligenz und Echtzeitübersetzung genutzt werden können, um das Besuchererlebnis zu verbessern und touristische Informationen effizient, personalisiert und sprachübergreifend bereitzustellen.¹⁵



Linksammlung und Quellenverzeichnis

In diesem Leitfaden finden Sie eine Übersicht über Praxisbeispiele, Studien und weiterführende Literatur zum Einsatz von KI in Echtzeitübersetzung. Die Materialien wurden von uns entlang zentraler Anwendungsfelder gesammelt. Die Auflistung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll Ihnen einen ersten Überblick über aktuelle Möglichkeiten geben, wie Hotellerie, Gastronomie und Destinationen Echtzeitübersetzung mit KI sinnvoll einsetzen können. Unser besonderer Dank gilt den zahlreichen Unternehmen, Destinationen und Expertinnen und Experten, die ihre Erfahrungen mit uns geteilt haben.

- 1 https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2026/02/PD26_046_45412.html
- 2 <https://digitalzentrum-tourismus.de/uebersetzen-mit-ki-checkliste>
- 3 <https://digitalzentrum-tourismus.de/uebersetzen-mit-ki-checkliste>
- 4 <https://aristech.ai> • <https://www.dialogshift.com> • <https://botfriends.de>
- 5 <https://vasco-electronics.de/translator/vasco-translator-v4>
- 6 <https://www.deepl.com/en/products/voice/deepl-voice-for-conversations> • <https://itranslate.com>
- 7 <https://wildoo.ai/wai-speech> • <https://aristech.ai/speech-to-text>
- 8 <https://www.dialogshift.com>
- 9 <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/regulatory-framework-ai>
- 10 <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/de/sheet/95/europaischer-fonds-fur-regionale-entwicklung-efre> <https://hightech-agenda-deutschland.de> • <https://foerderwegweiser-tourismus.de>
- 11 <https://www.futuretravelexperience.com/2025/06/sunexpress-berlin-brandenburg-airport-arcube-and-emu-analytics-recognised-in-industrys-definitive-innovation-awards> • <https://www.parloa.com>
- 12 <https://www.dialogshift.com/blog-posts/nachhaltigkeit-digitalisierung-hotel-luise>
- 13 <https://digitalzentrum-tourismus.de/ki-chatbot-fuer-tourismusinformation>
- 14 <https://www.leipzig.travel/news/smarter-reiseberater-ki-chatbot-ljo-unterstuetzt-gaeste-in-leipzig-und-region>
- 15 <https://www.gravityandstorm.de/references#projekte>



Mittelstand-Digital
**Zentrum
Tourismus**

Das Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus gehört zu Mittelstand-Digital. Das Mittelstand-Digital Netzwerk bietet mit den Mittelstand-Digital Zentren und der Initiative IT-Sicherheit in der Wirtschaft umfassende Unterstützung bei der Digitalisierung mit dem Schwerpunkt Künstliche Intelligenz. Kleine und mittlere Unternehmen profitieren von konkreten Praxisbeispielen und passgenauen, anbieterneutralen Angeboten zur Qualifikation und IT-Sicherheit. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht die kostenfreie Nutzung.

Weitere Informationen finden Sie unter:

www.mittelstand-digital.de

***Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus
Technische Universität Berlin***

Hardenbergstr. 16 – 18, 10623 Berlin

Tel.: 030 314 76630

E-Mail: info@digitalzentrum-tourismus.de

www.digitalzentrum-tourismus.de

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

Mittelstand-Digital

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages