



## Presseinformation

### TONI geht jetzt ans Telefon

**rtk erweitert seine Digitalstrategie um KI-gestützten Voicebot im B2B-Service – Erste B2C-Lösungen für Reisebüros in Testphase**

- **Testphase in rtk Zentrale außerhalb der Geschäftszeiten gestartet**
- **Automatische Transkription und strukturierte Weiterleitung an Fachabteilungen**
- **Langfristig eigenständige Problemlösung und Terminvereinbarung geplant**
- **KI schafft Freiräume für Beschäftigte**

**Burghausen, 21. April 2026.** rtk treibt die Entwicklung seiner Digitalstrategie weiter voran und erweitert das KI-System TONI um eine neue Anwendung: Ab sofort übernimmt TONI auch das Telefon. Der Voicebot, also das digitale Sprachsystem, startet zunächst in einer Testphase in der rtk Zentrale in Burghausen außerhalb der Geschäftszeiten. Ziel ist es, das System schrittweise zu optimieren und auf reale Serviceanforderungen auszurichten.

Entwickelt wurde der Voicebot gemeinsam mit Niclas Rauchfuß. Der 18-jährige Gründer wurde bereits auf den rtk Dialogtagen 2025 als Vertreter einer neuen Generation technologieorientierter Unternehmer vorgestellt

Mit diesem Schritt wird TONI, der digitale Mitarbeiter von meinReisebüro24, um eine zentrale Schnittstelle im B2B-Service ergänzt. Künftig nimmt eine weibliche Stimme Anrufe entgegen, strukturiert Anliegen, versucht erste Lösungsansätze anzubieten und erstellt automatisch ein vollständiges Gesprächsprotokoll. Dieses Transkript wird unmittelbar an die zuständige rtk Abteilung übermittelt, sodass während der Geschäftszeiten eine gezielte und vorbereitete Kontaktaufnahme mit dem Anrufer erfolgen kann.

#### **Struktur statt Warteschleife**

„Gerade im B2B-Umfeld sind Erreichbarkeit und Geschwindigkeit entscheidend. Vor diesem Hintergrund stellt der Voicebot sicher, dass Partnerbüros ihre Anliegen jederzeit bei uns platzieren können, ohne in War-

**Raiffeisen-Tours  
RT-Reisen GmbH**  
Burgkirchener Str. 143  
84489 Burghausen

T 08677/918100  
F 08677/918119  
gsl@rt-reisen.de  
www.meine-rtk.de

teschleifen zu verharren oder Informationen mehrfach schildern zu müssen. Jede Anfrage wird systematisch erfasst und weitergegeben“, erklärt Rainer Gnyp, Bereichsleiter meinReisebüro24.

Langfristig wird TONI über die reine Dokumentation hinausgehen: Perspektivisch soll der Voicebot Standardanliegen eigenständig lösen, Termine automatisiert koordinieren und nur dann an Beschäftigte übergeben, wenn individuelle oder komplexe Fragestellungen dies erfordern „Wir setzen TONI nicht ein, um Menschen zu ersetzen, sondern um ihre Arbeit noch wirksamer zu machen“, so Rainer Gnyp. „Wir möchten unseren Partnerbüros eine Servicequalität bieten, die schneller, strukturierter und nachvollziehbarer ist.“

### **Erste B2C-Voice-Lösungen für Reisebüros im Test**

Parallel dazu werden bei rtk bereits erste B2C-Voice-Lösungen für Reisebüros getestet. Diese stehen interessierten Partnern in einer frühen Phase zur Verfügung und können jederzeit erprobt werden. Gnyp: „Ziel ist es, die telefonische Erreichbarkeit auch im Endkundensegment intelligent zu unterstützen und schrittweise in bestehende Beratungs- und Vertriebsprozesse zu integrieren.“

### **KI-Hotline: Unterstützung für den Counter in Echtzeit**

Jüngst hat rtk aus aktuellem Anlass eine KI-gestützte Hotline für ihre Partnerbüros freigeschaltet. Der auf die Touristik angepasste Voice-Agent namens Mia beantwortet rund um die Uhr Anfragen zur aktuellen Lage im Nahen Osten; die Informationen helfen Expedienten im Beratungsgespräch mit Kunden.

### **KI als operative Infrastruktur**

TONI selbst entwickelt sich Schritt für Schritt zu einer durchgängigen Infrastruktur entlang der gesamten Service- und Vertriebsprozesse. Von Chatbot über Angebotsunterstützung bis hin zur telefonischen Erreichbarkeit entsteht ein integriertes System, das Prozesse strukturiert, Informationen bündelt und menschliche Expertise gezielt ergänzt.

### **Über rtk**

Als größte Reisebürokooperation Europas umfasst die rtk Gruppe mit Hauptsitz in Burghausen derzeit rund 3.900 Reisebüros und bündelt einen Umsatz von knapp 6 Mrd. Euro. rtk (Raiffeisen-Tours-Kooperation) bietet ihren Partnern nicht nur professionelle und innovative Lösungen in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Technologie, sondern auch den Vorteil eines flächendeckenden Netzwerks.

### **Redaktionskontakt**

Dr. Thomas Daubenbüchel

c/o DZ-CON GmbH

+49 (0)170 6323891

[thomas.daubenbuechel@dz-con.de](mailto:thomas.daubenbuechel@dz-con.de)