



Wir wollen zukünftig vermehrt das Thema KI in den Mittelpunkt stellen, denn wir sind in dem Bereich sehr aktiv. Heute startet der erste Teil, in dem ein Erlebnisbauernhof sehr viel Aufwand im administrativen Bereich spart.

KI im Mittelstand #1: Wie ein Erlebnisbauernhof mit KI zum Kommunikations-Champion wurde

Jeder kennt es: Man hat eine Frage, besucht eine Webseite und findet die Antwort nicht sofort. Man greift also zum Telefon, und so landen die Leitungen von Unternehmen voller klassischer Fragen wie „Sind Hunde erlaubt?“, „Was kostet der Eintritt?“ oder „Wann schließt ihr heute?“ Genau das Problem hatte auch ein Erlebnisbauernhof. Die vielen Anrufe kosteten das Team nicht nur viel Zeit, sondern zeigten auch, dass die Informationen auf der Webseite zwar vorhanden waren, die Kunden sie jedoch nicht fanden. Zeit für eine kluge Lösung!

Die Problemstellung: Zu viele Anrufe, zu wenig Zeit

Der Erlebnisbauernhof erfreut sich steigender Beliebtheit, doch das hatte auch seine Tücken. Das Telefon stand kaum still: Immer wieder dieselben Fragen, immer wieder dieselben Antworten. Die Informationen standen zwar auf der Webseite, aber die Kunden griffen trotzdem lieber zum Telefon. Für das Team des Bauernhofs war das eine echte Belastung - Zeit, die sie lieber in die Betreuung der Tiere oder die Gäste investiert hätten, ging verloren.

Die Idee lag schnell auf der Hand: Ein Chatbot, der die Webseite aufpeppt und den Besuchern die Antworten direkt gibt. Doch die ersten Recherchen führten schnell zu einer Ernüchterung.

Teure Lösung? Nicht für uns!

Bei der Suche nach einer Lösung stieß der Erlebnisbauernhof zunächst auf klassische Chatbots. Doch die Kosten? Die waren ernüchternd. Ca. 10.000 Euro für die Implementierung und danach rund 1.000 Euro monatlich. Das war für einen Erlebnisbauernhof einfach nicht machbar - diese Summen waren jenseits des Budgets, und auch der Wertgewinn schien fraglich. Deshalb wandte sich der Erlebnisbauernhof an uns für Unterstützung bei der Suche nach einer besseren Lösung.

Aber dann kam die Erleuchtung: Unser Team recherchierte eine Lösung und stieß auf KI-gestützte Chatbots, sogenannte „veredelte“ Custom GPTs, die für nur 99 Dollar im Monat die gleichen Aufgaben erledigen könnten. Das Team des Bauernhofs beschloss, diese Lösung mit unserer Unterstützung einfach auszuprobieren.

Eine einfache Implementierung - in 30 Minuten einsatzbereit

Die Implementierung des neuen Chatbots erwies sich als erfreulich simpel. Innerhalb von nur 30 Minuten wurde der Chatbot konfiguriert und die nötigen Daten hinzugefügt. Insgesamt wurden 800.000 Zeichen an Informationen eingespeist - also im Grunde die

gesamte Webseite plus einige besonders häufig gestellte Fragen, die das Team gesammelt hatte. Das Ergebnis? Ein voll funktionsfähiger Chatbot, der bereit war, die Kunden auf der Webseite zu unterstützen.

Das Ergebnis: Ein Entspannung im administrativen Bereich

Schon im ersten Monat nach der Installation des Chatbots wurden 700 Dialoge mit Besuchern der Webseite geführt. Die meisten dieser Dialoge drehten sich um die klassischen Fragen, die zuvor das Telefon zum Glühen gebracht hatten: Öffnungszeiten, Eintrittspreise, tierische Besonderheiten. Und das Beste daran? Der Chatbot konnte all diese Fragen ohne menschliche Hilfe beantworten.

Fazit: KI lohnt sich auch im Kleinen

Was lernen wir daraus? Künstliche Intelligenz muss nicht teuer und kompliziert sein. Für den Erlebnisbauernhof hat sich gezeigt, dass eine einfache, kostengünstige KI-Lösung ausreicht, um die Kommunikation mit den Kunden enorm zu verbessern. Statt teurer Chatbot-Lösungen mit hohen Anfangskosten hat der Erlebnisbauernhof mit einem Custom GPT eine ebenso effiziente und flexible Lösung gefunden - und spart dabei nicht nur Geld, sondern auch wertvolle Zeit.

Und das ist vielleicht die wichtigste Erkenntnis: Technologie kann selbst in kleinen Betrieben große Veränderungen bringen, solange man bereit ist, neue Wege zu gehen und nach den Lösungen zu suchen, die genau zur eigenen Situation passen. Manchmal ist die Lösung näher und erschwinglicher, als man denkt - man muss nur den Mut haben, sie zu finden.

Fördermittel winken

Ihr interessiert Euch für weitere Möglichkeiten, in Zeiten des Personalmangels mit KI effizienter zu arbeiten? Dafür gibt es Fördermittel, die einfach abgerufen werden können. Wenn Ihr davon profitieren wollt wendet Euch an frank.rehme@zukunfdeseinkaufens.de

Über den Autor



„Wir brauchen mehr Mutanfälle ...“

... so die Devise von Frank Rehme, einem der wichtigsten Vordenker im Bereich Innovation und Zukunftsgestaltung im Bereich Stadt und Handel. Mit der gmvtteam GmbH, dem „denkubator - Die Ideenmanufaktur“ und Zukunft des Einkaufens hat er drei Unternehmen gegründet, die Innovationen im Handel und Konsumgüterindustrie entwickeln. Als führender Handelsexperte, Strategieberater und Speaker erarbeitet er praxisgerechte Antworten auf die Fragen der Zukunft.

Zugleich leitet er das Mittelstand-Digital Zentrum Handel des Bundeswirtschaftsministeriums. Dort verantwortete er z.B. die Umsetzung der Retail Garage am Potsdamer Platz in Berlin als neuen Hotspot für Handelsinnovationen in Deutschland. Als ehemaliger Head of Innovation der Metro Group hat er hier viele Erfahrungen aus nationalen und internationalen Future Store Projekten mit eingebracht.

Sein Fokus: Die Bedürfnisse der Menschen mit Blick auf die Zukunft. Welche Auswirkungen haben veränderte Bedürfnisse auf Unternehmen und Gesellschaft? Welche Aufgaben wird die Künstliche Intelligenz in Zukunft übernehmen und was bedeutet Digitalisierung? Eine Antwort darauf ist das von ihm initiierte und Anfang 2024 gestartete Projekt „KI-Navi Handel“, gefördert durch das Land Nordrhein-Westfalen.