

Kurzdarstellung eines Praxisprojekts

09 / 2022

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen
Kaiserstraße 10b
49809 Lingen

Kontakt:

Sascha Baden (Öffentlichkeitsarbeit)

✉ baden@it-emsland.de

☎ +49 591 8076-913

📠 +49 591 8076-989

🌐 www.kompetenzzentrum-lingen.digital

Auf Digitalisierungsreise

Lingen, 26. September 2022

Die 1985 von Oebele Kootstra gegründete Kootstra Schiffsreisen GmbH ist ein familiengeführtes Unternehmen aus Münster. Zu Beginn war das Unternehmen auf Reisen mit traditionellen holländischen Segelschiffen spezialisiert. Heute besteht das Unternehmen aus sechs Mitarbeitenden und organisiert und vermittelt ebenfalls Radreisen mit Schiff- oder Hotelaufenthalten im gesamten europäischen Raum.

Mit dem Wunsch, das Kundenfeedback zu den Reisen besser sammeln und abfragen zu können, wendete sich Julius Gräler nach dem Besuch einer direkt an das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrums Lingen. Gemeinsam mit dem Zentrum entstand die Idee einen Chatbot zur Umsetzung des Vorhabens zu nutzen. Um einen solchen zielorientiert einsetzen zu können, benötigt dieser eine solide Datenbasis. Die Daten hierfür konnte Kootstra aus früheren Kundenfeedbacks gewinnen. Die Gestaltung des Chatbots und das sogenannte „Training“ mit den Daten fand in mehreren Schritten statt. Dabei fiel auf, dass die Anzahl und Güte der Datensätze noch nicht für die Implementierung des Chatbots auf der eigenen Webseite ausreichen.

Kootstra ist durch das Projekt befähigt worden, den mit dem Zentrum entwickelte Prototypen für das digitale Kundenfeedback zu vollenden und diesem weitere Datensätze hinzuzufügen. Weiterhin ist ein Plan entstanden, welche Schritte für die schlussendliche Einführung noch durchzuführen sind. Mit diesem Wissen kann Kootstra den spezifischen und sogar weitere Chatbots auf der eigenen Webseite platzieren und so die Kundenerfahrungen verbessern.

Hintergrundinformation:

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen gehört zu Mittelstand-Digital.

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung.

Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital. Informationen finden Sie unter <http://www.mittelstand-digital.de>