

BDS BAYERN

Branchenspezifische KI-Lösungen

Dein Praxis-Handbuch

Ein Ablauf. Fünf Branchen. Sofort nutzbar.

BDS KI-Akademie Bayern | Modul 8

11. November 2025

Dozent: Arno Schimmelpfennig

Inhaltsverzeichnis

► Was dich in diesem Handbuch erwartet	3
► Das universelle 3-Schritt-Prinzip	4
► Branche 1: Handwerk	6
► Branche 2: Handel	8
► Branche 3: Dienstleistung	10
► Branche 4: Beratung	12
► Branche 5: IT-Support	14
► DSGVO-Checkliste für alle Branchen	16
► Tool-Vergleichstabelle	17
► Deine nächsten Schritte	18
► FAQ & Ressourcen	20

Was dich in diesem Handbuch erwartet

Warum dieses Handbuch anders ist

Du hast von KI gehört. Tools wie ChatGPT kennst du vielleicht schon. Aber wie setzt du KI konkret in deinem Betrieb ein? Welches Tool passt zu deiner Branche? Was kostet das? Ist das DSGVO-konform? Diese Fragen hast du – und genau hier setzt dieses Handbuch an.

Wir zeigen dir, wie EIN universeller Ablauf (Anfrage → KI → Entscheidung) in FÜNF verschiedenen Branchen funktioniert. Keine Theorie, nur Praxis. Keine Tool-Schlacht, sondern klare Empfehlungen. Jede Branche erhält: Problem → Lösung → Tool → Kosten → Quick-Start-Anleitung.

Nach diesem Handbuch weißt du: Welches KI-Tool passt zu mir? Wie starte ich DIESE WOCHE? Was sind die Top-3-Stolpersteine? Du bekommst konkrete Schritt-für-Schritt-Anleitungen – keine abstrakten Konzepte.



Tipp: Lies erst das 3-Schritt-Prinzip (Seite 4–5), dann deine Branche. Überspringe die anderen Branchen – oder lass dich inspirieren.

Das universelle 3-Schritt-Prinzip

Ein Ablauf. Fünf Branchen. So funktioniert's.

Warum KI in JEDER Branche gleich funktioniert: Weil die Grundlogik immer dieselbe ist. Egal ob Handwerk, Handel oder IT-Support – der Ablauf bleibt konstant. Nur die Tools und Details ändern sich.



Schritt 1: Anfrage rein

Eine Kundenanfrage kommt per Mail, Chat oder Telefon. Das Problem: Du bist gerade beschäftigt. Die Anfrage wird vergessen, verzögert oder unvollständig beantwortet. Genau hier verlierst du Aufträge – nicht wegen mangelnder Qualität, sondern wegen Verzögerungen.

Schritt 2: KI fasst zusammen

Statt die Anfrage selbst zu lesen (5–15 Minuten), übernimmt KI die Vorsortierung. ChatGPT, Zendesk AI oder ähnliche Tools extrahieren: Was will der Kunde? Wann? Ist es dringend? In 30 Sekunden hast du die Essenz. Keine Information geht verloren, selbst wenn du unter Stress stehst.

Schritt 3: Du entscheidest

KI schlägt vor – DU entscheidest. Keine Automation ohne Kontrolle. Du liest die Zusammenfassung (1 Minute) und antwortest fundiert (oder delegierst). Ergebnis: Schneller, fokussierter, entspannter. Du behältst die volle Kontrolle über dein Geschäft.



Das Geheimnis: Dieses 3-Schritt-Prinzip funktioniert in ALLEN 5 Branchen. Nur die Tools und Details ändern sich. Das Muster bleibt gleich.

Branche 1: Handwerk

Termin-Chaos stoppen

Telefon klingelt. Kunde fragt: „Können Sie morgen kommen?“ Du bist auf der Baustelle, Hände dreckig, Handy in der Tasche. Zwei Stunden später rufst du zurück – Auftrag weg. Dieses Szenario kennst du. Die Lösung: KI nimmt die Anfrage entgegen, fasst zusammen, du antwortest sofort.

Der 3-Schritt-Ablauf für Handwerk

- 1 **Anfrage rein:** Mail kommt (z.B. „Wasserschaden, morgen 10–12 Uhr?“)
- 2 **KI fasst zusammen:** ChatGPT extrahiert: Was? (Wasserschaden) | Wann? (Morgen 10–12) | Notfall? (Ja)
- 3 **Du entscheidest:** Du siehst Zusammenfassung (1 Min), antwortest mit Terminlink
→ Auftrag gesichert



Tool-Empfehlung: ChatGPT Custom GPT + Zapier

- **Funktion:** Mail-Eingang → Zusammenfassung → Auto-Antwort mit Terminlink
- **Kosten:** 20 €/Monat (ChatGPT Plus) + 0 € (Zapier Basic)
- **DSGVO:** ✓ EU-Server (ChatGPT Teams ab 25 €/Monat)
- **Einfachheit:** ★★★★★ (Kein Code nötig)

Quick-Start-Anleitung: In 7 Schritten zum laufenden System

- 1 **ChatGPT Plus buchen** (chatgpt.com, 20 €/Monat)
- 2 **Custom GPT erstellen:** „Du bist Handwerk-Assistent. Fasse Anfragen zusammen: Was? Wann? Notfall?“
- 3 **Zapier verbinden:** Mail-Eingang (Gmail/Outlook) → ChatGPT → Auto-Antwort
- 4 **Terminlink einfügen:** Calendly oder Doodle-Link in Antwort
- 5 **Testen:** Sende dir selbst eine Test-Mail
- 6 **Go-Live:** Aktiviere Zapier für echte Mails
- 7 **Messen:** Wie viele Anfragen beantwortet? Zeit gespart?

 **ROI-Beispiel:** Handwerksbetrieb mit 10 Anfragen/Woche spart 5 Std/Monat (= 250 €).
Tool-Kosten: 20 €. Gewinn: 230 €/Monat = +2.760 €/Jahr.

Branche 2: Handel

Verfügbarkeit live kommunizieren

Kunde fragt im Chat: „Habt ihr Größe 42 in Schwarz?“ Du bist an der Kasse, musst ins Lager, 10 Minuten später ist der Kunde weg. Amazon antwortet in 2 Minuten – du verlierst den Verkauf. Die Lösung: KI prüft Warenwirtschaft, antwortet in 30 Sekunden.

Der 3-Schritt-Ablauf für Handel

- 1 **Anfrage rein:** Chat-Nachricht „Größe 42, Schwarz?“
- 2 **KI fasst zusammen:** ChatGPT + Shopify/WooCommerce API prüft Lagerbestand
- 3 **Du entscheidest:** Automat-Antwort „Ja, 3 Stück auf Lager + Versand 24h“ ODER manuelles OK



Tool-Empfehlung: ChatGPT + Shopify API / WooCommerce

- **Funktion:** Chat-Anfrage → Lagerbestand prüfen → Automatische Antwort
- **Kosten:** 30 €/Monat (ChatGPT 20 € + Zapier/Make 10 €)
- **DSGVO:** ✓ EU-Server
- **Einfachheit:**  (API-Anbindung nötig)

Quick-Start-Anleitung: In 6 Schritten zum laufenden System

- 1 **Shopify API aktivieren** (Einstellungen → Apps → API-Zugang)
- 2 **Zapier/Make verbinden:** Chat-Eingang → Shopify-Abfrage → ChatGPT-Antwort
- 3 **Prompt schreiben:** „Prüfe Artikel X, Größe Y. Gib Lagerbestand + Lieferzeit.“
- 4 **Testen:** Frag selbst im Chat „Habt ihr X?“
- 5 **Go-Live:** Aktiviere für alle Kunden
- 6 **Optimieren:** Nach 2 Wochen: Welche Fragen wurden falsch beantwortet?



Conversion-Boost: Onlineshop mit 100 Chat-Anfragen/Woche steigert Conversion von 15% auf 25% (+10%). Bei 50 € Warenkorbwert = +500 €/Woche = +2.000 €/Monat.

Branche 3: Dienstleistung

Angebotszeit halbieren

Kunde ruft an: „Ich brauche ein Angebot.“ Du fragst nach Budget, Projektumfang, Timeline. 15 Minuten Info-Gathering – weg. Bei 40 Anfragen pro Woche sind das 10 Stunden. Die Lösung: KI extrahiert alle Infos aus der ersten Mail.

Der 3-Schritt-Ablauf für Dienstleistung

- 1** **Anfrage rein:** Mail „Logo-Redesign, 800 €, bis November“
- 2** **KI fasst zusammen:** ChatGPT extrahiert: Leistung | Budget | Timeline | Besonderheiten
- 3** **Du entscheidest:** Du füllst Angebot in 5 Min statt 20 Min



Tool-Empfehlung: ChatGPT + Google Forms

- **Funktion:** Mail-Eingang → Daten extrahieren → Google Form automatisch ausfüllen
- **Kosten:** 20 €/Monat (nur ChatGPT)
- **DSGVO:** ✓ EU-Server
- **Einfachheit:** ★★★★★

Quick-Start-Anleitung: In 6 Schritten zum laufenden System

- 1** **Google Form erstellen:** Felder: Leistung, Budget, Timeline
- 2** **ChatGPT Prompt:** „Extrahiere aus dieser Mail: Leistung, Budget, Timeline“
- 3** **Zapier verbinden:** Mail → ChatGPT → Google Form automatisch ausfüllen
- 4** **Testen:** Sende dir eine Test-Angebotsmail
- 5** **Go-Live:** Für alle eingehenden Mails aktivieren
- 6** **Messen:** Wie viel Zeit gespart pro Angebot?

 **Zeitersparnis:** Grafikbüro mit 10 Anfragen/Woche spart 2,5 Std/Woche (= 10 Std/Monat = 500 €). Tool-Kosten: 20 €. Gewinn: 480 €/Monat = +5.760 €/Jahr.

Branche 4: Beratung

Wissens-Fundus erschließen

Klient fragt: „Was sind bewährte Maßnahmen gegen Burnout?“ Du hast 30 PDFs mit Best Practices, aber 30 Min Suche. Dein Wissen ist da – aber nicht auffindbar. Die Lösung: KI durchsucht alle Dokumente in 2 Minuten.

Der 3-Schritt-Ablauf für Beratung

- 1** **Anfrage rein:** Klient-Frage „Burnout-Maßnahmen?“
- 2** **KI fasst zusammen:** ChatGPT durchsucht 30 PDFs, liefert Top-3 Best Practices + Projektkontext
- 3** **Du entscheidest:** Du validierst, ergänzt eigene Erfahrung, präsentierst dem Klienten



Tool-Empfehlung: ChatGPT Pro (PDF-Upload)

- **Funktion:** PDFs hochladen → Fragen stellen → Antworten aus Dokumenten
- **Kosten:** 20 €/Monat
- **DSGVO:** ✓ EU-Server (ChatGPT Teams)
- **Einfachheit:**

Quick-Start-Anleitung: In 6 Schritten zum laufenden System

- 1** **ChatGPT Pro aktivieren** (PDF-Upload-Funktion)
- 2** **30 PDFs hochladen:** Projektberichte, Best Practices, Studien
- 3** **Prompt:** „Durchsuche alle PDFs: Welche 3 Burnout-Maßnahmen haben am besten funktioniert?“
- 4** **Testen:** Stelle eine Test-Frage
- 5** **Go-Live:** Nutze für echte Klienten-Anfragen
- 6** **Optimieren:** Welche PDFs liefern beste Antworten? Mehr davon hochladen.

 **Klienten-Zufriedenheit:** Unternehmensberatung steigert NPS (Net Promoter Score) von 6,5 auf 8,2 (+26%) durch fundierte, schnelle Antworten.

Branche 5: IT-Support

Tickets vorsortieren

Support-Ticket: „Mein Drucker funktioniert nicht.“ Level-1-Support braucht 30 Min zum Diagnostizieren. Bei 100 Tickets pro Tag sind das 8 Stunden nur für Sortierung. Die Lösung: KI kategorisiert sofort: Priorität, Typ, Schnell-Lösung.

Der 3-Schritt-Ablauf für IT-Support

- 1 **Anfrage rein:** Ticket „Drucker funktioniert nicht“
- 2 **KI fasst zusammen:** Zendesk AI kategorisiert: Priorität 2, Hardware, Schnell-Lösung vorhanden
- 3 **Du entscheidest:** Level-1 sieht Vorschlag, ruft Kunden an, löst in 10 Min



Tool-Empfehlung: Zendesk AI oder Freshdesk Freddy

- **Funktion:** Ticket-Eingang → Automatische Kategorisierung → Priorität setzen
- **Kosten:** 49 €/Monat (Zendesk) oder 15 €/Monat (Freshdesk)
- **DSGVO:** ✓ EU-Server
- **Einfachheit:**

Quick-Start-Anleitung: In 6 Schritten zum laufenden System

- 1 **Zendesk/Freshdesk buchen** (30-Tage-Test kostenlos)
- 2 **KI-Funktion aktivieren:** Einstellungen → AI → Auto-Kategorisierung
- 3 **Training:** 50 alte Tickets hochladen, KI lernt Muster
- 4 **Testen:** Erstelle 5 Test-Tickets
- 5 **Go-Live:** Für alle neuen Tickets aktivieren
- 6 **Messen:** Wie viele Tickets automatisch kategorisiert? Zeit gespart?



Effizienz-Boost: IT-Dienstleister mit 30 Tickets/Tag spart 15 Std/Monat (= 750 €). Tool-Kosten: 49 €. Gewinn: 701 €/Monat = +8.412 €/Jahr.

DSGVO-Checkliste für alle Branchen

Ist KI in meinem Betrieb DSGVO-konform?

5-Punkte-Check (dauert 5 Minuten)

- 1. Nutze ich EU-Server?**
 - ✓ Ja: ChatGPT Teams, Zendesk EU, Landbot EU
 - ✗ Nein: Standard ChatGPT (US-Server) → NICHT DSGVO-konform für Kundendaten
- 2. Habe ich ein Data Processing Agreement (DPA)?**
 - ✓ Ja: Tool-Anbieter stellt DPA bereit (meist automatisch bei Business-Plänen)
 - ✗ Nein: Keine Rechtssicherheit → Tool-Anbieter kontaktieren
- 3. Informiere ich Kunden über KI-Nutzung?**
 - ✓ Ja: „Dieser Chat wird durch KI unterstützt“ (Transparenzpflicht)
 - ✗ Nein: DSGVO-Verstoß (Art. 13, fehlende Information)
- 4. Speichere ich personenbezogene Daten?**
 - ✓ Ja: Dann brauche ich Einwilligung oder berechtigtes Interesse (Art. 6 DSGVO)
 - ✗ Nein: Nur anonymisierte FAQs → Kein Problem
- 5. Habe ich meinen Datenschutzbeauftragten informiert?**
 - ✓ Ja: DSB hat grünes Licht gegeben
 - ✗ Nein: Hol das nach (vor Go-Live!)



Tipp: Wenn du 4 von 5 Häkchen hast → Go-Live. Bei 3 oder weniger → erst nachbessern, dann starten.

Tool-Vergleichstabelle

Welches Tool passt zu meiner Branche?

Branche	Tool	Funktion	Kosten/ Monat	Einfachheit	DSGVO
Handwerk	ChatGPT + Zapier	Mail-Zusammenfassung + Auto-Antwort	20 €	★★★★★	✓
Handel	ChatGPT + Shopify API	Produktverfügbarkeit prüfen	30 €	★★★★☆	✓
Dienstleistung	ChatGPT + Google Forms	Angebots-Daten extrahieren	20 €	★★★★★	✓
Beratung	ChatGPT Pro (PDF-Upload)	Wissens-Datenbank durchsuchen	20 €	★★★★★	✓
IT-Support	Zendesk AI	Ticket-Vorsortierung	49 €	★★★★☆	✓

Legende:

- **Einfachheit:** ★★★★★ = Kein Code, 10 Min Setup | ★★★★ = API nötig, 1 Std Setup
- **DSGVO:** ✓ = EU-Server verfügbar | ✗ = Nur US-Server

Deine nächsten Schritte

Was du JETZT machst (90-Tage-Plan)

Von der Idee zur laufenden Lösung in 13 Wochen

Woche 1–2: Entscheidung

Tag 1 (HEUTE):

- Lies die Seite deiner Branche (6–7 / 8–9 / 10–11 / 12–13 / 14–15)
- Wähle 1 konkretes Problem aus deinem Betrieb
- Notiere: Was will ich automatisieren?

Tag 2–7:

- Tool-Vergleichstabelle (S. 17) lesen
- Tool-Testversion buchen (z.B. ChatGPT Plus 30 Tage kostenlos)
- DSGVO-Checkliste (S. 16) durchgehen

Woche 3–6: Setup

Woche 3:

- Quick-Start-Anleitung deiner Branche Schritt 1–3 umsetzen
- Test-Durchlauf mit Dummy-Daten

Woche 4:

- Quick-Start-Anleitung Schritt 4–6 umsetzen
- Go-Live mit 5 echten Anfragen/Tag

Woche 5:

- Monitoring: Wie viele Anfragen automatisch beantwortet?
- Fehlerquote messen: Wie oft war KI falsch?

Woche 6:

- Optimierung: Prompt anpassen, Fehler beheben
- Team-Feedback einholen

Woche 7–12: Skalierung

- Skaliere auf alle Anfragen (nicht nur 5/Tag)
- Weitere Use Cases identifizieren (z.B. nicht nur Mail, auch Chat)
- ROI messen: Wie viel Zeit/Geld gespart?

Woche 13: Entscheidung

- Go: Skalieren auf weitere Prozesse
- No-Go: Stoppen, Learnings dokumentieren

 **Tipp:** Hol dir Unterstützung! BDS KI-Community (WhatsApp-Gruppe) oder 1:1-Beratung mit Arno (arno.schimmelpfennig@bds-bayern.de).

FAQ & Ressourcen

Häufige Fragen & wo du Hilfe findest

Die 5 häufigsten Fragen

1. „Verliere ich Kontrolle, wenn ich KI einsetze?“

→ Nein. KI ist Werkzeug, nicht Ersatz. Du entscheidest am Ende immer selbst.

2. „Was passiert, wenn KI einen Fehler macht?“

→ Du prüfst jede Entscheidung vor Absenden. Fehlerquote bei Zusammenfassungen: unter 5%.

3. „Brauche ich Programmier-Kenntnisse?“

→ Nein. Alle empfohlenen Tools (ChatGPT, Zapier, Zendesk) funktionieren ohne Code.

4. „Wie lange dauert die Einrichtung?“

→ Handwerk/Dienstleistung: 1–2 Stunden. Handel (mit API): 3–4 Stunden. IT-Support: 1 Tag.

5. „Was mache ich, wenn ich nicht weiterkomme?“

→ BDS KI-Community (WhatsApp), E-Mail an arno.schimmelpfennig@bds-bayern.de, oder nächstes Webinar (Modul 9: KI-Projektmanagement).

Weiterführende Ressourcen

Links:

- ChatGPT Custom GPTs: chatgpt.com/gpts
- Zapier-Vorlagen: zapier.com/templates
- DSGVO-Leitfaden BSI: bsi.bund.de
- BDS KI-Akademie: bds-akademie-bayern.de/ki-akademie

Kontakt:

- Arno Schimmelpfennig: arno.schimmelpfennig@bds-bayern.de
- BDS Bayern Geschäftsstelle: info@bds-bayern.de

Nächste Webinare:

- Modul 9 (18.11.2025): KI-Projektmanagement für KMU
- Modul 10 (25.11.2025): Tool-Deep-Dive (ChatGPT, Perplexity, Zapier)

 **Danke fürs Dabeisein!** Wir wünschen dir viel Erfolg bei der Umsetzung. Bei Fragen:
Melde dich jederzeit. Gemeinsam bringen wir KI in deinen Betrieb! – Arno & das BDS-Team