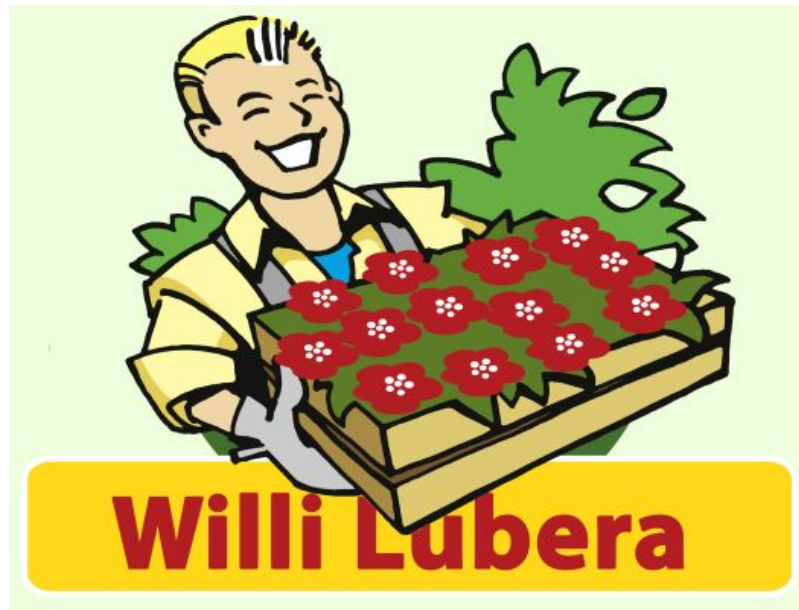


Lubera® – KI im Pflanzen-E-Commerce

28.05.2026, 11:04 | Freizeit, Buntes, Vermischtes

Pressemitteilung von: *Lubera AG*



Willi Lubera

Wenn etwas keine KI braucht, dann sind es wohl Pflanzen. Sie haben ihre ganz spezielle Intelligenz – und jedenfalls vorläufig wollen wir sie nicht künstlich ergänzen. Dies umso mehr, als wir über die Intelligenz der Pflanzen noch sehr wenig wissen und immer wieder Neues entdecken. Und überdies sind wir ja mehr als beschäftigt damit, die menschliche Intelligenz allenfalls zu verlängern?

Dennoch setzen wir KI an zwei strategisch wichtigen Stellen im Pflanzen-E-Commerce ein: an der Oberfläche des Shops als Kundenberatungstool “Willi Lubera” und neuerdings auch bei Kunden-E-Mails, Reklamationen und Kundendienstfragen. Während Willi Lubera auf der Seite selbständig agiert und pro Woche mehrere Tausende, oft sehr lange Konversationen führt, erstellt der KI-Kundendiensthelfer lediglich Vorschläge für Antwortmails an Kunden. Den letzten Schliff und vor allem die entsprechenden Massnahmen (Auskunft, Erklärung, Gutschein, Rücküberweisung, nochmals senden) entscheidet der menschliche Kundenberater

Die KI-Integration haben wir gemeinsam mit der Firma Qualimero umgesetzt, die uns auch die Plattform für die kontinuierliche Verbesserung von Willi Lubera (unserem Beratungsbot) bereitstellt.

Im Folgenden einige Learnings aus dem ersten Jahr aktiver Arbeit mit KI:

- Die Breite und Verfügbarkeit des Wissens eines gut trainierten Chatbots kann kein Kundenberater in nützlicher Frist erreichen. In 8–9 von 10 Fällen liefert Willi Lubera gute bis sehr gute Antworten. Rund 10 % bleiben ungenügend.
- Entscheidend ist der spezifische Content: Willi Lubera wurde mit Lubera-Inhalten trainiert (Produkte, Kategorieseiten, über 4000 Magazintexte). Ohne dieses Wissen wäre der Bot ziemlich hilflos und würde – zumindest aus Lubera-Sicht – viele falsche Ratschläge geben (die im Netz ja durchaus verbreitet sind).

- Auch ein Chatbot braucht kontinuierliches Training und Supervision – ganz ähnlich wie gute Mitarbeitende. Sonst schleichen sich schnell unpassende Gewohnheiten ein. Ein Beispiel: Als wir den Bot dazu anhielten, gegen Ende der Beratung auch Produkte zu erwähnen, begann er plötzlich, z.B. bei jeder Johannisbeerfrage sofort nur noch Sorten zu verkaufen – und ignorierte dabei die eigentliche Fachfrage? Das wirkt zunächst befremdlich, zeigt aber vor allem, wie wichtig präzise Instruktionen-Prompts sind, die Übertreibungen vorbeugen. Menschen zeigen aber nicht selten ein ähnliches Verhalten: ergänzende und neue Informationen werden absolutiert und übertrieben umgesetzt...
- KI als Infrastruktur: Die Entwicklung von KI-Applikationen im Shop lässt sich nicht sinnvoll an externe Dienstleister delegieren – dazu fehlt ihnen schlicht das spezifische Wissen über Pflanzen und Pflanzenverkauf. Was wir brauchen, ist eine Infrastruktur, in der wir unseren Chatbot und auch die Kundendiensthilfe selbst trainieren und steuern können. Genau das ermöglicht uns die Zusammenarbeit mit Qualimero. Diese Fähigkeit, KI-Systeme eigenständig zu beeinflussen und weiterzuentwickeln, ist aus meiner Sicht zentral – im E-Commerce und darüber hinaus. Ohne sie wird man kaum über mittelmässige Ergebnisse hinauskommen.



Gartenvideo auf Youtube

https://www.youtube.com/watch?v=3C_vI5-0_DE

Lubera AG

Lagerstrasse
9470 Buchs
Schweiz

RetoRohner

0041-81-7563033

reto.rohner@lubera.com

www.lubera.com/de/

Portrait

Was Lubera unterscheidet:

Unsere Firmen-DNA

1. Wir fokussieren uns konsequent auf den Hausgartenmarkt und die Bedürfnisse von Hobbygärtnerinnen und Hobbygärtnern

2. Wir haben klare Zuchtziele für essbare Pflanzen:

- o einfacher zu kultivieren
- o besser im Geschmack
- o widerstandsfähiger

o wenn möglich überraschend

3. Die vertikale Integration von der Züchtung bis zum Verkauf an Endkunden – mit einem geschlossenen Lernkreislauf zwischen Züchtung, Produktion und Kundenfeedback

4. Wir tun Gutes und reden gerne darüber. Pflanzen sind für uns eines der sinnvollsten und nachhaltigsten Produkte überhaupt. Genau deshalb teilen wir unser Wissen offen: in Gartenbriefen, Videos und in unserem Online-Gartenbuch.

News-ID: 1313077 • Views: 86 (Stand: 30.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1313077/Lubera-KI-im-Pflanzen-E-Commerce.html>