



young
equine
innovators

Eining 5

Að vera stafrænn

*Stafræna lagið í kringum
hestafyrirtækið þitt —
leið viðskiptavina,
gervigreind, kerfi,
peningar, traust*

www.youngequineinnovators.eu



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

[Young Equine Innovators OERs](#) ©
by [YEI Consortium](#) is licensed
under [CC BY-SA 4.0](#)





efnisyfirlit

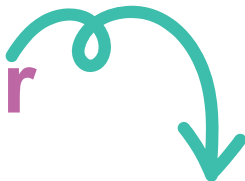
- 01 Inngangur — stafrænt í kringum framboð þitt
- 02 Kortleggðu stafræna ferðalag viðskiptavinar — sjö stig
- 03 Lágmarks stafræn viðvera þín — Rás og aðgerð
- 04 Stjórnun búreksturs stafrænt — Skrár, áætlanir, velferð
- 05 Að ná til og halda í viðskiptavini — Bókanir, markaðssetning, CRM



efnisyfirlit

- 06 Gervigreind sem viðskiptaaðstoðarmaður þinn
- 07 Að fá greitt
- 08 Traust, öryggi og siðferði á netinu
- 09 Mæla, bæta og horfa til framtíðar

Mikilvægar upplýsingar áður en þú byrjar



Þessi eining er hönnuð fyrir fræðslu, fyrirtækjaáætlanagerð og færniþróun. Hún kynnir dæmi um stafræn verkfæri, gervigreindarvettvang, bókunarkerfi, greiðsluþjónustu, hugbúnað og netauðlindir sem geta stutt við hestarekstur.

Viðskiptatilvísanir: Tilvísanir í þriðja aðila þjónustuveitendur eru innifaldar sem hagnýt dæmi. Innifalið þeirra felur ekki í sér tillögu, stuðningsyfirlýsingu né ábyrgð frá Young Equine Innovators, verkefnissamstarfsaðilum, Evrópusambandinu eða EACEA.

Athugaðu gildandi upplýsingar: Verð, viðskiptagjöld, eiginleikar, aðgangsstig, réttindi, öryggisráðstafanir og þjónustuskilmálar geta breyst. Athugaðu alltaf gildandi upplýsingar beint hjá þjónustuveitanda og berðu saman hentuga valkosti áður en þú stofnar reikning, deilir upplýsingum eða gerir greiðslu.

Fagleg ráðgjöf: Þessi eining kemur ekki í stað faglegrar ráðgjafar um lög, fjármál, skatta, tryggingar, dýralækningar, velferð, persónuvernd eða netöryggi. Nemendur og fyrirtæki skulu fylgja lögum, reglugerðum, aldursskilyrðum og faglegum stöðlum sem gilda í þeirra eigin landi og aðstæðum.

Ábyrgð á gervigreind og stafrænni tækni: Úttak gervigreindar og upplýsingar á netinu skulu vera athuguð varðandi réttmæti, hentugleika, hestheilsu, persónuvernd, samþykki og viðskiptahættu. Ekki slá inn trúnaðargögn viðskiptavina, hesta, fjárhags- eða viðskiptagögn í stafrænt tæki nema þú skiljir hvernig þessi gögn verða geymd og notuð.

Þín ákvörðun: Endanleg ábyrgð á vali verkfæra, samþykktu efnis, verndun upplýsinga, meðhöndlun greiðslna og samskiptum við viðskiptavinini hvílir á notandanum og rekstri sem tengist hestamennsku.

Námsárangur



Í lok þessa áfanga munt þú geta:

- Kortleggja stafræna viðskiptavinaleiðina fyrir eigið framboð — sjö stig, einn stafrænn snertipunktur á hvert stig.
- Búa til lágmarks stafræna nærveru sem gerir raunverulegum viðskiptavini kleift að skilja tilboðið þitt og bregðast við því.
- Setja upp kjarna kerfi á reitnum rafrænt — hestaupplýsingar, velferðarskrár, áminningar.
- Velja stafræn verkfæri fyrir bókanir, markaðssetningu, CRM, greiðslur og stjórnsýslu.
- Nota gervigreind sem hagnýtan viðskiptaaðstoðarmann — með fimm þrepa leiðbeiningatexta og CARE-skoðun.
- Beittu reglum um netöryggi, GDPR og samþykki fyrir ljósmyndun á reitnum þínum.
- Innleiða nýtt stafrænt tæki á 30 dögum án þess að missa starfsfólkið eða hestana.
- Búðu til eina síðu stafræns viðskiptaáætlunar fyrir hestarekstur sem styður fyrstu viðskiptavini þína.

Vinnubókin þín – taktu það sem er þitt

Þessari einingu fylgir vinnubók. Hún er þín til að merkja, skrifa í og deila með leiðbeinanda.

Ein regla: engin regla.

Þú þarft ekki að klára allar æfingar. Sumar eiga ekki við um hugmyndina þína, stig þitt eða land þitt. Markmiðið er að velja þær æfingar sem færa verkefnið þitt áfram og sleppa hinum án sektarkenndar.

Betra er að vinna að hálfkláruðu vinnubók en að klára hana alveg og geyma hana.

YOUNG EQUINE INNOVATORS

05
MODULE

MODULE 5 WORKBOOK


GOING DIGITAL
THE DIGITAL SIDE OF YOUR EQUINE BUSINESS
Learner Workbook
Build the digital layer around your equine offer. Map the customer journey, choose useful systems, use AI responsibly, manage payments and protect trust.
Name: _____
Date: _____
Facilitator: _____
Young Equine Innovators
www.younequineinnovators.eu

This resource is licensed under CC BY 4.0

Co-funded by the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication (communication) reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use, which may be made of the information contained therein.

www.younequineinnovators.eu

Going Digital

Page 1

01

Inngangur Stafrænt í kringum framboðið þíns fyrirtækis



Stafrænt er lagið sem umlykur reiðhestatilboðið þitt

Hestarekstur felur í sér augnablikin fyrir, á meðan og eftir hestatengda vinnu – uppgötvun, fyrirspurn, bókun, greiðslu, undirbúning, samþykki, afhendingu, uppfærslur, skráningu, endurgjöf og endurkomu.

- **FÍNNDU** — Hjálpaðu réttum viðskiptavinum að uppgötva og skilja tilboðið þitt.
- **TRÚ** — Sýndu staðla, samþykki, velferðarsjónarmið og áreiðanlega samskipti.
- **GERÐU** — Gerðu það auðvelt að senda fyrirspurnir, bóka, kaupa, fá uppfærslur og skila.

Reiðdýratilboðið þitt (vara, þjónusta, upplifun eða verkefni) er í miðjunni



Stafrænt styður viðskiptavininn og viðskiptferð viðskiptavinarins í

Það sem við vitum hingað til...

Modúl 4 gaf þér grunninn að fyrirtækinu þínu — kerfi, upplifun viðskiptavina, markmið, fjármögnun. Þessi modúl gerir þau stafræn.

Úr einingu 4, taktu með þér:

- Blaupunktur viðskiptakerfa þinna — sex grunnkerfin sem þú kortlagðir.
- Loforðið við viðskiptavini — þær 3–5 viðmiðunarreglur sem þú skuldbaðst.
- SMART-markmiðin þín fyrir næstu 90 daga.
- Fjármögnunaráætlun þína — hvað þú munt eyða í verkfæri og áskriftir.

Í 5. einingunni munt þú velja stafrænt tæki, eða engin tæki, fyrir hvert þessara kerfa.

Stafræna valsíðan

Notaðu þennan síu áður en þú velur nokkuð tæki, vettvang eða áskrift.

VIÐSKIPTAANDI GÆÐI — gerir upplifun viðskiptavinarins auðveldari, skýrari eða áreiðanlegri?

VERÐMÆTI FYRIR FYRIRTÆKIÐ — sparar það tíma, dregur úr mistökum, styður sölu eða bætir afhendingu?

KOSTNAÐUR OG ÁSTUNDUN — geturðu leyft þér það, lært það og viðhaldið því með þeim tíma sem þú hefur?

VELFERÐ OG TRAUST — verndar það hesta, fólk, persónuupplýsingar og orðspor?

Ákvörðunarsetning: Ég mun nota þetta tæki því það styður við viðskiptavin minn, afhendingu mína og traustsstaðla mína.



KAFLI

02

Kortleggðu stafræna
viðskiptavinal leiðina

Sjö stig stafrænnar viðskiptavinaleiðar

Öll upplifun viðskiptavinar fer í gegnum sjö augnablik. Stafrænt gerir hvert þeirra auðveldara, en ef það er illa nýtt getur það brotið þau.

1. **UPPGÖTVA** — þeir sjá þig fyrst (stafræn leit, stafræn viðvera þín og samfélagsmiðlar).
2. **SKILJA** — þeir meta hvort tilboðið henti þeim.
3. **TRAUST** — þeir sjá sönnun um umhyggju, gæði, velferð og áreiðanleika.
4. **AÐGERÐ** — þeir senda skilaboð, smella, bóka eða kaupa.
5. **BÚA SIG UNDER** — þeir fá áminningar, leiðbeiningar um hvað eigi að taka með sér eða gera.
6. **ÞEGJA** — fundurinn, varan eða þjónustan er afhent og skráð.
7. **SNÚA TIL BAKA** — þeir gefa endurgjöf, vísa til annarra og bóka aftur.

Spyrðu áður en þú notar hvaða tól sem er: hvaða stig bætir þessi stafræna ákvörðun?

Vinnudæmi: tvær mismunandi stafrænar ferðir

VARA — reiðhanskarnir Welfare-First

- **UPPGÖTVAÐU:** stutt Instagram-myndband sem sýnir gripið, saumana og notkun yfir veturinn.
- **SKILJA:** skýr skilgreining á því hverjum þær henta — daglegir reiðmenn, vetrarvinnsla á stöð, aldursbil 16–30 ára. Stærðarleiðbeining með einni mynd fyrir hverja stærð.
- **TRÚNAÐUR:** viðskiptavinamyndir með samþykki, skýr stærðarleiðbeining.
- **GERÐU:** einfalt pöntunarform með stærð, lit og greiðslu.
- **UNDIRBÚA:** staðfestingarskilaboð + umönnunarathugasemdir.
- **MÓTTAKA:** pakkaða pöntun með umönnunarkorti.

ÞJÓNUSTA — þægindapróf á hnakknum

- **UPPGÖTVAÐU:** færslu sem útskýrir þrjá vísbendingar um að hnakkurinn gæti verið óþægilegur.
- **SKILJA:** "Er hnakkprófun fyrir mig?" Algengar spurningar — hvaða greinar henta, lengd fundar, hvað gerist, fyrir hvern er þetta ekki.
- **TRÚ:** hæfni þjálfara, ferlið, verð.
- **GERÐU:** bókunartengill með staðsetningu, upplýsingum um hestinn og fyrir valið tíma.
- **UNDIRBÚNINGUR:** skilaboð um hvaða tæki þarf að undirbúa og hver eigi að mæta.
- **FÁ:** fundarnótur, athuganir, tillaga að næsta skrefi.
- **ENDURKOMA:** tveggja vikna eftirfylgd + endurskoðunarvalkostur.

Aðgerð: Búðu til stafræna ferðakortið þitt

Notaðu þitt eigið tilboð. Fyrir hvert af sjö stigunum skaltu skrifa spurningu viðskiptavinarins, þinn stafræna snertipunkt og þann staðal sem þú munt viðhalda.

Snið: Stig — Spurning viðskiptavinar — Mitt stafræna snertipunktur — Mitt viðmið

Þrjú dæmi:

- 1. Uppgötvun** — Hvar munu þeir sjá mig fyrst? — Instagram + Google Business — að minnsta kosti ein færsla í viku sem sýnir vinnuna.
- 2. Traust** — Hvaða sönnunargögn hjálpa þeim að líða öruggum? Festuð yfirlýsing um velferð + myndasafn — hverri mynd með skriflegu samþykki.
- 3. Aðgerð** — Hvernig munu þeir senda fyrirspurn, bóka eða kaupa? — Bookwhen-síða með lausa tíma + 25 € innborgun — svara innan 4 klukkustunda, í hvert skipti.



DEILD

03

Lágmarks stafræn
viðvera þín

Það sem stafræn viðvera þín verður að gera skýrt

Ókunnugur ætti að skilja hvað þú býður upp á, hverjum það er ætlað og hvað hann eigi að gera næst, innan eins mínútu frá því hann finnur þig.

Lágmarksnærvera þín verður að sýna:

- **TILBOÐ** — hvað þú býður og hvað er innifalið.
- **VIÐSKIPTAVINUR** — fyrir hvern tilboðið hentar.
- **GILDI** — niðurstaðan, ávinningurinn eða umbótin sem viðskiptavinurinn fær.
- **TRÚNAÐUR** — sönnun um umhyggju, gæði, velferð og áreiðanleika.
- **AÐGERÐ** — hvernig á að kanna, bóka, kaupa eða spyrja spurningu.
- **TAKMÖRK** — framboð, takmarkanir, hentugleiki, samþykki, öryggisskilyrði.

Ef eitthvað af þessu sex vantar, ertu að missa viðskiptavinini áður en þeir spyrja.

Veldu þitt fyrsta rás

Veldu EINN miðil og gerðu það vel. Ef þú dreifir þér of mikið gætirðu gert þá alla illa.

INSTAGRAM EÐA FACEBOOK-SÍÐA — sjónræn tilboð, staðbundnar þjónustur, upplifanir, uppfærslur sem höfða til ungs fólks.

Innifalið: lífssaga, staðsetning, tengiliðir, helstu atriði, sönnun vinnu, skýr aðgerð.

EINSÍÐUÐ VEFSÍÐA (Carrd, Squarespace, Wix) — tilboð sem krefjast skýrra upplýsinga, verðupplýsinga, eyðublaða, stefna.

Innifalið: tilboðssíða, bókunarleið, algengar spurningar, tengiliður, sönnun trúverðugleika.

NETVERSLUN EÐA PANTANAFORM (Etsy, Shopify, Instagram Shopping) — vörur, sett, prentverk, búnaður.

Innifalið: myndir, stærðir, verð, afhending, skilaréttur, greiðsla, umönnunarleiðbeiningar.

DIGITALT VERKASAFN (Notion, Carrd) — sjálfstætt starfandi hlutverk, ljósmyndun, þjálfun, garðþjónusta.

Innifalið: hæfni, tiltækni, vinnusýni, meðmæli, tengiliður, reikningshald.

Stafrænt traust — hvað viðskiptavinir raunverulega leita að

Traust byggist upp með skýrum upplýsingum, samræmdum stöðlum og sýnilegri umhyggju.

RAUNVERULEGUPLÝSINGAR — nafn, svæði, tengiliðaupplýsingar, upplýsingar um tilboð, svartími.

GÆÐASANNANIR — ljósmyndir, dæmi, umsagnir, niðurstöður, ferilnótur.

VELFERÐARSTAÐLAR — hvernig hestum er komið fyrir, þeir eru skoðaðir og verndaðir.

SKÝR SKILYRÐI — verð, bókunarferli, afbókun, afhending, hentugleiki.

HINNIÐ SAMÞYKKIS — myndir og tilvitnanir deilt eingöngu með leyfi.

FAGLEGUR TÓNN — hjálpsöm, tillitsöm og róleg samskipti í öllum rásum.

Ungur hestarekstur með öll sex trauststig sýnileg getur slegið út rótgróið fyrirtæki sem hefur engin trauststig.

Verkefni: Hönnuðu lágmarks stafræna nærveru þína

Búðu til minnstu fyrstu útgáfu sem gerir raunverulegum viðskiptavinum kleift að skilja tilboðið þitt og bregðast við því.

Sniðmát: Spurning — Svartið þitt

1. Hvaða rás mun ég nota fyrst?

2. Hvað mun prófíllinn minn eða síðunni segja í einni setningu?

3. Hvaða þrjár sannanir trausts mun ég sýna?

A photograph of a horse stable with several horses in a gravel paddock. The stable has a wooden upper section and a white lower section with multiple doors. Three horses are visible: one on the left, and two in the center near a large metal water trough. The paddock is enclosed by a dark wooden fence. The background shows a grassy field and a cloudy sky.

DEILD

04

Að reka búið stafrænt. Fyrirtækið

þitt getur verið innan eða utan hólsins. Hvort sem er, er hólfið miðlægt fyrir hestageirann, og skilningur á því hvernig það starfar stafrænt veitir þér dýrmæta innsýn í greinina.

Hvað rafrænt garðstjórnunarkerfi gerir í raun

Kerfi til stjórnunar á bílastæði kemur í stað spurningarinnar "hver gaf Bonnie að borða?" og hvíta borðsins sem enginn uppfærir.

Sex atriði sem staðarstjórnunarkerfi fylgist með:

1. Dagleg verkefni og athugunarlistar — fóðrun, útiveru, saurhreinsun, æfingar.
2. Hrossaskrár — aldur, kyn, eigandi, rútína, athugasemdir um hegðun.
3. Vaktaráætlun starfsfólks og vaktarskipanir — hver er á vakt, hver þarf að fá hvaða upplýsingar.
4. Fóðurskipulag og útiverutímar — endurtekningarhæfir, skriflegir, dagsettir.
5. Atvik, dýralæknisheimsóknir og viðhaldsdagbók — leitarhægt, með myndum.
6. Samskipti við eigendur — á einum stað, ekki fimm WhatsApp-þráðum.

Stafrænir valkostir (gjaldskyldir): HorseTracking, EquineTrack, Stable Secretary, Hivemind eða sameiginlegt Notion-vinnusvæði.

Hrossaskrár — velferð sem þú getur sannað

Ef það er ekki skráð, þá gerðist það ekki. Þetta er ekki lögfræðiráð; þetta er hvernig eftirlitsmenn, dýralæknar og tryggingafélög sjá það.

Öll hestar á reitnum þínum ættu að hafa stafræna skrá sem sýnir:

- Læknisfræðisaga, bólusetningar og ormalyfjadagsetningar.
- Járnsmiður, tannlæknir og reglubundnar dýralæknisheimsóknir (með myndum af unninni vinnu).
- Allar atvik, klummi eða breyting á hegðun — dagsett, undirritað, ljósmynduð.
- Álagsmagn — hversu margar lotur, með hverjum, í hve langan tíma.
- Færslur um dýralæknismeðferð — dagsetning, skammtur, ástæða, hver samþykkti.

Þegar eitthvað fer úrskeiðis er þetta skrá það sem verndar hestinn, starfsfólkið og fyrirtækið.

Sjálfvirkar áminningar sem koma í veg fyrir velferðarkatastrófur

Hagnýtasta stafræna eiginleikinn fyrir hestabú er ekki stafrænar mælaborð — heldur áminningar sem poppa upp daginn áður.

Settu upp sjálfvirkar áminningar fyrir:

- Bólusetningar — 14 dögum fyrir.
- Heimsókn hófsmiðs — 7 dögum fyrir.
- Ormalyfjaáætlun — árstíðabundin.
- Tannskoðun — árlegur áminningarkerfi.
- Endurnýjun tryggingar — 30 dögum fyrir.
- Endurnýjun vegabréfs — 90 dögum fyrir.

Áskrift að €5 á mánuði með áreiðanlegum áminningum er ódýrari en ein misstuð bólusetning.

Vinnudæmi: Dagleg stafræn rútína Lýtingsstaða

Í Einingu 4 kynntust þið Lýtingsstöðum — hestaferða- og gististarfsemi Evelyns og Sveins á Norður-Íslandi. Svona stýra þau í raun daglegum störfum sínum með stafrænum lausnum.

BÓKANIR — í síma og tölvupósti, framboð í sameiginlegum Google-dagatali sem starfsfólk getur séð.

UPPLÝSINGAR UM GESTI — þyngd knapa, reynslu og aðgengisþarfir í einni töflureikniforsíðu fyrir hvern gest, sem notuð er til að para hest og knapa saman.

DAGLEGUR GANGUR — prentaður lamíneraður athugunarlisti fyrir hverja stöð; hvað hefur verið gert, af hverjum og undirritað.

HESTAROTAN — dagleg pappírs- og penna skráning, færð inn í árlegan stafrænan vinnuálagsrekanda í lok hvers mánaðar — svo enginn hestur sé ofálagður yfir tímabilið.

UPPFÆRSLUR FYRIR EIGENDUR — dagleg hópmynd + einlínuskilaboð á WhatsApp gesta fyrir reiðtúrinn.

VELFERÐARGAGNAR — stafræn, geymd hjá Sveini, uppfærð vikulega. Hvert hestur, hver meðferð, dagsett og undirrituð.

Kostnaður við stafræna staflann: €0 (ókeypis Google + WhatsApp) plús €15 á mánuði fyrir velferðarskráningarforritið.

Snjalltæki til persónulegrar notkunar — hvenær þau eru þess virði (og hvenær ekki)

Skynjarar og snjallt tæki mæla hjartslátt, endurheimt, skrefjafafnvægi og GPS-leiðir. Þau eru tæki til frammistöðu og heilsuverndar og það er undir þér komið að meta hvort þau séu nauðsynleg á þessu stigi fyrirtækis þíns

Þetta er þess virði þegar:

- Keppni, íþróttir eða endurhæfingarvöllur.
- Þú vilt snemma viðvörðun um ofþjálfun.
- Þú þarft gögn til að deila með dýralæknum eða eigendum.
- Starfsfólk sem er þjálfað til að túlka þau.

Ekki þess virði þegar:

- Hacking, gönguferðir eða almenn hirðing.
- Enginn hefur tíma til að skoða gögnin.
- Kostnaðurinn vegur þyngra en velferðarábati.

Reglan um burðartæki: gögn styðja athugun. Ef hesturinn lítur veikur út, griptu til aðgerða fyrst og skráðu síðar.

ATHÖFN: Stafrænn viðmiðunarpunktur lóðarinnar þinnar

Skoðaðu núverandi garðinn þinn (eða þann sem þú hyggst byggja). Hvar koma upp bilunir? Augnablikin þegar eitthvað fer framhjá, endurtekið eða deilt um? Þetta eru stafrænu tækifærin þín.

Sniðmát: Vandamál á vellinum — núverandi aðferð — stafrænn valkostur — myndi ég raunverulega nota hann?

Þrjú dæmi:

1. Fóðurskipulag er breytt munnlega og gleymist — töflu strokið hreint daglega — deilt Google-skjal opið á iPad-inum í hnakka- og tækjageymslu — já, ef starfsfólkið heldur sig við það.
2. Bólusetningardagar renna út — pappírsgagnabók á skrifstofunni — sjálfvirkar áminningar í hestagagnakerfi — já, €5 á mánuði.
3. Myndir frá eigendum fara í persónulegt WhatsApp — síminn fyllist og týnist — sérstakt WhatsApp Business með dreifilistum — já, ókeypis.



KAFLI

05

Að ná til og halda í viðskiptavinum

Öll hesttengd fyrirtæki byggja á því að fólk velji þau, treysti þeim og komi aftur. Stafræn verkfæri geta hjálpað þér að ná til réttra viðskiptavina, eiga skýra samskipti og byggja upp langvarandi tengsl.

Bókanir á netinu — hvað virkar í raun

Bókanir á netinu leysa þrjú vandamál: ósvaraðar símtöl, tvöfaldar bókanir og viðskiptavinir sem gefast upp vegna þess að þeir þurftu að skilja eftir raddpóst.

Það sem gott bókunarkerfi þarfnast:

- Lausakstímar sýndir í rauntíma — engin "ég kem til baka til þín".
- Upplýsingar um ökumenn skráðar fyrirfram — reynsla, þyngd, aðgengi, tengiliður.
- Skýr verðlagning — birt, ekki hvísluð.
- Afbókunarstefna sem verndar reitinn án þess að vera óvinalæg.
- Möguleiki á innborgun fyrir alvarlega fyrirspyrjendur.

Valmöguleikar: Bookwhen, SimplyBook, Calendly, Acuity, eða samsetning af Google Form + Calendly. Kostnaður: Frá ókeypis upp í 30 € á mánuði.

Stafræn markaðssetning — þrír hlutir, gerðir vikulega, vel gerðir

Markaðsáætlun þín sem lítils reiðdýrafyrirtækis ætti að vera nógu einföld til að þú munir raunverulega framkvæma hana. Þrjú atriði, vikulega, í eitt ár

1. Einn færsla í viku sem sýnir vinnuna — hest, glaðan knapa, augnablik.
2. Einn færsla í viku sem deilir gildum — velferð, þjálfunaraðferð, sjálfbærni.
3. Eitt beint tilboð í viku — "þrjú sæti laus þennan laugardag" eða "nýjar dagsetningar fyrir poníumyndunardvöl birtar".

Veldu eina vettvang — Instagram eða Facebook — og gerðu það vel. Ekki dreifa þér of mikið.

Skipuleggðu mánuðinn í einu með ókeypis tóli (Meta Business Suite, Buffer, Later). Ekki sitja við símann á hverjum degi og elta þátttöku.

Samfélagsmiðlar — orðspor rekstrar í sýnilegt öllum

Samfélagsmiðlar eru sýningargluggi þinn. Þeir eru líka staðurinn þar sem ein slæmt mynd getur spilt orðspori þínu yfir nótt.

Reglur um orðspor reitsins á samfélagsmiðlum:

- Aldrei birta mynd af hesti sem er stressaður, svitnar af hita eða í augljósum óþægindum.
- Aldrei birta mynd af barni án skýrrar skriflegrar samþykkis foreldris.
- Deilið aldrei rauntímastaðsetningu dýrmætra hesta (þjófnaðaráhætta).
- Sýndu vinnuna, ekki fullkomnunina — áhorfendur sem hafa velferð dýra í huga treysta ekki of uppfærðum stöðvum.
- Svaraðu neikvæðum athugasemdum af ró og staðreyndum, aldrei varnarlega.

Reglan um aðskilnað: haltu rekstrarreikningi aðskildum. Persónulegt líf er ekki rekstrarmál.

Grunnatriði CRM — að vita hver bókar, hvenær og af hverju

CRM (Customer relationship management) = viðskiptavinahandstýring. Fyrir lítið reiðdýrafyrirtæki er CRM töflureikniblöð sem veit nóg um viðskiptavinum þínum til að líta út eins og minni.

Grunnleg CRM-skrá fylgist með:

- Nafn, tengiliður, staðsetning, hvernig þeir fundu þig fyrst.
- Allar þær tímasetningar sem þeir hafa bókað — hvenær, hvað, með hvaða hesti.
- Reynslustig þeirra, óskir og athugasemdir um aðgengi.
- Hvað þeir greiddu og hvort þeir greiddu á réttum tíma.
- Stutt athugasemd um síðustu heimsókn — hvað þeim líkaði, hvað þarf að hafa í huga næst.

Verkfæri sem virka: Google Sheets (ókeypis), Notion (ókeypis), HubSpot Free, Airtable, eða sérhæft CRM-kerfi fyrir hestamennsku eins og Stable Secretary.

Uppfærslur eiganda — að halda hestaleiguviðskiptavinum upplýstum

Ef þú rekur leigustöð eða ræktunarstöð, er slæm samskipti stærsta orsök kvörtunar. Stafræn lausn leysir þetta nánast alveg.

Hvernig góð samskipti eiganda líta út:

- Vikulegur ljósmynd + einlínufrétt fyrir hvert hest.
- Uppfærsla sama dag ef eitthvað breytist (útiganga, fóður, hegðun, meðferð).
- Samþykktur miðill — WhatsApp Business, tölvupóstur eða hýsingarforrit — sem notaður er stöðugt.
- Mikilvægar uppfærslur eru einnig skráðar í stafræna skrá hestsins.
- Skýr tímagluggi þegar eigendur geta búist við svari.

Regla fagmannsins:

Notaðu samþykktar rásir og skráðu mikilvægar upplýsingar í hestadagbókina líka. Samræðan fer; skráningarnar varðveitast.

KAFLI

06

Gervigreind sem viðskiptaaðstoðarmaður þinn

Gervigreind getur gert stafræna hlið reiðskjaldaviðskipta auðveldari í upphafi og rekstri, og hjálpað þér að umbreyta þekkingu þinni í hagnýtar áætlanir, skýrari samskipti og gagnleg verkfæri fyrir viðskiptavinum.

Gervigreind sem hagnýt viðskiptaaðstoð

Gervigreind getur hjálpað þér að skipuleggja, búa til, skipuleggja og eiga samskipti með þeim verkfærum sem þú átt nú þegar. Sterkustu niðurstöðurnar koma þegar gervigreind styður hestakunnáttu þína, skilning þinn á viðskiptavininum og ábyrgð þína á endanlegri ákvörðun.

Gervigreind getur stutt við hagnýtt starf innan hestamennskufyrirtækis.

- **SKIPULAG** — Umbreyttu hugmynd í aðgerðir, tímaramma, athugunarlista og skref fyrir viðskiptavini.
- **BÚA TIL** — drög að vörulýsingum, bókunarskilaboðum, leiðbeiningum fyrir viðskiptavini, algengum spurningum (FAQs), markaðsefni.
- **SKIPULEGGJA** — skipulag á glósum, fundum, birgðaupplýsingum, verkefnalistum og eftirfylgniverkefnum.
- **SAMSKIPTI** — Bæta orðalag, þýða upplýsingar, undirbúa svör og aðlaga skilaboð fyrir mismunandi viðskiptavini.
- **GAGNSKOÐA** — bæta skýrleika, stafsetningu, uppbyggingu og tón.
- **LÆRA** — Auka viðskiptaþekkingu þína, hjálpa þér að æfa samtöl og leggja til spurningar sem þú getur spurt leiðbeinanda, birgja eða viðskiptavin.

Þú kemur með nauðuglegu hestingnum þínum og athugasemdir á hestum skilning á

Veldu gervigreindartólið sem hentar verkefninu

Gervigreindartólin þróast hratt. Eiginleikar þeirra, aðgangs takmarkanir og helstu getu geta breyst frá mánuði til mánaðar. Veldu tólið sem hentar best vinnunni sem þú þarft að klára í dag.

ChatGPT oft gagnlegt fyrir:

- Þróun og prófun hugmynda
- Að skrifa efni fyrir viðskiptavinum
- Vinna með hlaðnar skrár
- Að búa til og breyta myndum
- Greining á upplýsingum og gögnum
- Æfa samtöl með talröddu

Dæmi um hestarekstur. Hladdu upp athugasemdum úr viðskiptavinatestum og biððu ChatGPT um að skipuleggja niðurstöðurnar í umbætur fyrir tilboðið þitt.

Claude Oft gagnlegt fyrir:

- Vinnsla ítarlegra hugmynda
- Lesa og bæta lengri skjöl
- Að þróa skýrar útskýringar
- Fínstilla tón og uppbyggingu
- Að búa til ritstýrð skjöl, verkfæri og sjónrænt efni með Artifacts

Dæmi um rekstrarstarfsemi tengda hestum. Biðja Claude um að fara yfir ítarlega leiðbeiningagrein fyrir viðskiptavinum og gera hana skýrari, hlýrri og auðveldari í notkun.

Gemini oft gagnlegt fyrir:

- Rannsókn á efni
- Vinna með Google Docs, Gmail og Sheets
- Að draga saman upplýsingar
- Búa til endurtekningarhæfa hjálparaðila með Gems
- Að tengja verkefni á milli Google-verkfæra

Dæmi um rekstrarstarfsemi tengda hestum. Notaðu Gemini til að skipuleggja birgjarannsóknir og breyta niðurstöðunum í samanburðartöflu í Google Sheets.

Microsoft Copilot Oft gagnlegt fyrir:

- Vinna í Word, Excel og PowerPoint
- Að draga saman tölvupósta í Outlook
- Að búa til skjöl og glærukynningar
- Að nota upplýsingar sem þegar eru vistaðar í Microsoft 365
- Aðstoða við venjuleg skrifstofu- og stjórnsýslustörf

Dæmi um rekstrarstarfsemi tengda hestum. Notaðu Copilot í Excel til að fara yfir mánaðarlegar tekjur, kostnað og bókunarmynstur viðskiptavina.

Veldu: Að nota 4 spurningar

- **Verkefni:** Hvað þarf ég að búa til, skilja, skipuleggja eða bæta?
- **Aðgangur:** Hvaða verkfæri eru í boði í gegnum símann minn, skólann, ungmennastarfið, vinnustaðinn eða persónulega reikninginn minn?
- **Upplýsingar:** Mun ég slá inn upplýsingar um viðskiptavinum, hestaupplýsingar, fjárhagsupplýsingar eða einkamál fyrirtækisins?
- **Niðurstaða:** Hvert tæki gefur skýrustu og gagnlegustu niðurstöðuna fyrir þetta tiltekna verkefni?

Gefðu gervigreindinni skýrt verkefnalýsingu — fimm þátta fyrirspurn

Skýr leiðbeining hjálpar gervigreindinni að búa til gagnlega fyrstu drög sem þú getur skoðað, breytt og notað.

1. SAMHENGID — Útskýrðu aðstæðurnar áður en þú biður um verkefnið. Innifalið:

- Hvað reiðhestafyrirtækið þitt býður upp á
- Stigið sem hugmyndin þín hefur náð
- Hvar og hvernig þú afhendir það
- Öll mikilvæg takmörk varðandi tíma, peninga, færni eða aðgang
- Viðeigandi atriði varðandi velferð, öryggi eða viðskiptavinum

Dæmi: Ég er að þróa þjónustu sem þríf tök fyrir knapa á þremur staðbundnum reiðstöðvum. Ég er að prófa þjónustuna með fimm viðskiptavinum og safna og skila tókum á laugardögum.

2. VERKEFNI — Hvað nákvæmlega viltu láta búa til? Tilgreindu nákvæmlega niðurstöðuna sem þú vilt að gervigreindin bjóði upp á. Notaðu skýrt sagnorð, t.d.: Búa til, Semja drög, Skipuleggja, Berja saman, Samantinda, Bæta, Endurskoða, Skipuleggja

Dæmi: Búðu til staðfestingarskilaboð um bókun fyrir nýjan viðskiptavin.

Gefðu gervigreindinni skýrt verkefnalýsingu — fimm þátta fyrirspurn

Skýr leiðbeining hjálpar gervigreindinni að búa til gagnlega fyrstu drög sem þú getur skoðað, breytt og notað.

3. VIÐSKIPIVINUR — Lýstu manneskjunni sem mun fá eða nota niðurstöðuna. Innifalið:

- Hverjir þeir eru
- Hvað skiptir þeim máli
- Hvað þeir vita nú þegar
- Hvaða spurningu eða áhyggjuefni þeir kunna að hafa
- Hvaða aðgerð þú vilt að þeir taki

Dæmi: Viðskiptavinurinn er upptekinn hestareigandi sem vill áreiðanlega þjónustu og skýrar innheimtuaðferðir. Hann hefur þegar spurt um framboð og verð.

4. KRÖFUR — Listið upp þær upplýsingar og staðla sem verða að koma fram. Þetta getur falið í sér: Verð, dagsetningar og tímar, staðsetning, hvað er innifalið, hvað viðskiptavinurinn þarf að útvega, greiðsluskilmálar, upplýsingar um velferð og öryggi, samþykki eða kröfur um persónuvernd, tónn, lengd, staðreyndir sem verða að vera óbreyttar.

Dæmi: Gefðu upp verðið, sækjatóma, áætlaðan skilatóma, greiðsluskilmála og hvernig hver vara verður merkt, ljósmynduð og vernduð.

Gefðu gervigreindinni skýrt verkefnalýsingu — fimm þátta fyrirspurn

Skýr fyrirmæli hjálpa gervigreindinni að búa til gagnlega fyrstu drög sem þú getur skoðað, breytt og notað.

5. FORMAT — Segðu gervigreindinni hvernig lokaniðurstaðan eigi að vera kynnt. Möguleg form:

Skilaboð til viðskiptavinar

Athugunarlisti

Tafla

Algengar spurningar

Aðgerðaáætlun

Færsla á samfélagsmiðlum

Vörulýsing

Tölvupóstur eða Símtalshandrit

Bókunareyðublað

Dæmi: Skrifaðu vinalegt og faglegt WhatsApp-skilaboð. Notaðu stuttar málsgreinar og haltu því undir 120 orðum.

Fullkominn fyrirmæli: *Ég er að prófa þjónustu sem þrífir tök fyrir knapa á þremur staðbundnum reiðstöðvum. Ég er að prófa þjónustuna með fimm viðskiptavinum og sæk og skila tökum á laugardögum. Búðu til staðfestingarskilaboð fyrir nýjan viðskiptavin. Viðskiptavinurinn er upptekinn hestareigandi sem vill áreiðanlega þjónustu og skýr fyrirkomulag um söfnun. Hann hefur þegar spurt um tiltækni og verð. Settu inn verðið, sækjatiðma, áætlaðan skilatíma, greiðsluskilmála og hvernig hverjum hlut verður merkt, ljósmyndaður og verndaður. Skrifaðu vinalegt og faglegt WhatsApp-skilaboð. Notaðu stutta málsgreina og haltu því undir 120 orðum.*

Gervigreind í mismunandi reiðtækifærum

Gervigreind getur hjálpað þér að umbreyta hugmyndum þínum, reynslu af hestamennsku og núverandi aðgangi í hagnýta viðskiptaþróun.

VARA

Gervigreind getur hjálpað þér:

- Skrifa vörulýsingar
- Búa til upplýsingar um stærðir og umhirðu
- Undirbúa spurningar og svör fyrir viðskiptavini
- Skipuleggja vörukosti
- Semja afhendingar- og skilarbréf
- Berðu saman upplýsingar birgja

ÞJÓNUSTA

Gervigreind getur hjálpað þér:

- Undirbúa svör við fyrirspurnum
- Búðu til athugunarlista fyrir bókanir
- Útskýrðu hvað þjónustan felur í sér
- Skrifaðu uppkast á áminningar og eftirfylgniskilaboð
- Umbreyttu viðbrögðum viðskiptavina í hugmyndir um umbætur

REYNSLA

Gervigreind getur hjálpað þér:

- Búðu til upplýsingar um undirbúning
- Skrifaðu drög að áætlunum og ferðadagskrám
- Undirbúa veður- eða tímasetningauppfærslur
- Skipuleggja spurningar þátttakenda
- Búa til skýrar upplýsingar um hentugleika og öryggi

FRILANSSTARF

Gervigreind getur hjálpað þér:

- Skrifaðu faglegt prófíl
- Lýstu hæfileikum þínum og tiltækni
- Undirbúa tilvitnun eða lýsingu á reikningi
- Skrifaðu drög að skilaboðum til hugsanlegs viðskiptavinar
- Skipuleggja vinnusýni í verkefnasafn

Haltu manninum í forystu — CARE-skoðunin

Gervigreind getur útbúið drög. Þú, ungi frumkvöðullinn, þarft að athuga, breyta og samþykkja endanlegan árangur.

C — CHECK

Nöfn, verð, dagsetningar, útreikningar og staðreyndaupplýsingar.

A — BEÐJA UM LEYFI

Upplýsingar um viðskiptavini, ljósmyndir og hestaupplýsingar eru notaðar með samþykki.

R — ENDURSKOÐA ÁBYRGÐ

Biðjið hæfan aðila um að endurskoða upplýsingar um velferð, öryggi, lagaleg eða fjárhagsleg málefni þegar þörf krefur.

E — BREYTA

Bættu við reynslu þinni, tóni, gildum og dómgreind áður en þú deilir.

Regla fyrirtækisins: Gervigreind getur útbúið drög. Ungi frumkvöðullinn samþykkir endanlegan árangur.

Aðgerð: Skrifaðu þitt eigið fimm þrepa AI-verkefnisdrög

SKREF 1: Veldu eina raunverulega aðgerð sem myndi hjálpa þér að þróa eða reka hestarekstur þinn.

SKREF 1: Veldu viðskiptaverkefnið	Valin verkefni mitt:
Skrifaðu vörulýsingu	
Undirbúa svar við fyrirspurn viðskiptavinar	
Búðu til staðfestingu á bókun	
Skipuleggja viku af samfélagsmiðlaefni	
Berðu saman tvo birgja	
Búðu til einfalda viðburðaráætlun	
Skrifaðu faglegt prófíl	
Undirbúa endurgjafarspjald	
Skipuleggja næstu þrjátíu daga mína	

Verkefni: Skrifaðu þitt eigið fimm þrepa AI-yfirlit

SKREF 2: Búðu til eina fullkomna AI-stuttlýsingu fyrir raunverulegt verkefni í hestamennskufyrirtækinu þínu

2: Settu sviðsmyndina

Kláraðu setninguna: Hestarekstur minn veitir

_____ fyrir _____

Rekstur minn er nú á þessu stigi:

- Hugmynd
- Prófun
- Fyrstu viðskiptavinir
- Viðskipti
- Vöxtur

Mikilvægt bakgrunnsupplýsingar sem gervigreindin þarf að vita:

.....

.....

.....

.....

Veldu niðurstöðuna

Byrjaðu með einu skýru sagnorði. Veldu úr

Búa til Drög Skipuleggja

Samanbera Skipuleggja
Endurskoða

Bæta Fjalla um í stuttu máli

Kláraðu þessa setningu:

Ég vil að gervigreind geri

.....

.....

Fullunninn árangur mun hjálpa mér:

.....

Young Equine Innovators

Athöfn: Skrifaðu þitt eigið fimm prepa Al-drög

3: Lýstu viðskiptavini þínum

Fylltu út þennan viðskiptavinarsnið: Sá sem fær þetta er

_____.

Þeir hafa mestan áhuga á:



Þeir kunna að vera óvissir um:



Eftir að hafa lesið eða notað niðurstöðuna vil ég að þeir:



SKREF 3: Lýstu hestavin viðskiptavini þínum og
SKREF 4: Bættu við fyrirtækjaupplýsingum.

4: Bæta við fyrirtækjaupplýsingum

Skráðu þær upplýsingar sem gervigreindin verður að innihalda.

- Verð:
- Dagsetningar eða tímar:
- Staðsetning eða afhendingarsamningar:
- Hvað er innifalið:
- Ábyrgð viðskiptavinar:
- Kröfur um velferð, öryggi eða samþykki:
- Mikilvæg atriði sem verða að vera rétt:

Aðgerð: Skrifaðu þitt eigið fimm þátta Al-drög

SKREF 5: Forma lokaútkomuna

5: Veldu úttakið

- **Skilaboð:** Notið fyrir stutt svar, áminningu, staðfestingu eða uppfærslu.
- **Tölvupóstur:** Notaðu fyrir formlegri fyrirspurn, svar við bókun, beiðni til birgja eða eftirfylgni við viðskiptavin.
- **Athugunarlisti:** Notaðu þegar einhver þarf að ljúka eða staðfesta röð aðgerða.
- **Tafla;** Notuð til að bera saman verð, birgja, vörur, viðbrögð viðskiptavina eða valkosti.
- **Áætlun;** Notaðu til að skipuleggja aðgerðir, ábyrgð, tímasetningu og væntanlega niðurstöðu.
- **Vörulýsing;** Notuð til að útskýra hvað varan er, hverjum hún hentar, kosti hennar, verð, umönnun og afhendingarupplýsingar.
- **Bókunareyðublað;** Notaðu til að safna upplýsingum sem þarf til að staðfesta þjónustu, fund eða upplifun.
- **Færslu á samfélagsmiðlum;** Notaðu til að vekja athygli, útskýra gildi og hvetja til skýrrar aðgerðar hjá viðskiptavini.
- **Leiðarvísir fyrir viðskiptavini;** Notið þegar viðskiptavinur þarf ítarlegri upplýsingar fyrir, á meðan eða eftir afhendingu.
- **Algengar spurningar;** Notið til að svara þeim spurningum sem viðskiptavinir eru líklegastir til að spyrja áður en þeir bóka eða kaupa.

Veldu tóninn

Tónninn ætti að passa við viðskiptavininn og aðstæðurnar.

Vinalegt; Heitt og aðgengilegt.

Faglegt; áreiðanlegt, tillitsamt og viðskiptamiðað.

Skýr; Einföld, beint og auðskiljanleg.

Vissu veitandi; rólegur og styrkir sjálfstraust.

Orkumikill; jákvæður og aðgerðamiðaður.

Beinlínis; stutt og einbeitt að kjarnaupplýsingum.

Þú getur sameinað tóna. Til dæmis:

Vinalegt og faglegt Skýrt og hughreystandi

Orkumikill og beinn

Dæmi um leiðbeiningar

- Kynntu niðurstöðuna sem vinalegan og fagmannlegan WhatsApp-skilaboð.
- Notaðu þrjá stutta málsgreina og haltu textanum undir 120 orðum.
- Bættu við einni skýrri aðgerð fyrir viðskiptavininn í lokin.

Stafræn færni getur orðið ÞITT tilboð

Hagnýt stafræn færni getur orðið að litlu launuðu starfi hjá reiðskjálfa-, klúbbs-, hesthús- eða viðburðafyrirtæki.

- AÐSTOÐARMAÐUR Á SAMFÉLAGSMIÐLUM — skipuleggja færslur, semja myndatexta, halda uppfærslum faglegum.
- BÓKANINGAÞJÓNUSTA — skipuleggja fyrirspurnir, staðfestingar, áminningar, eftirfylgni.
- SKAPARI VÖRULISTA — skrifa lýsingar, útbúa myndir, uppfæra birgðir.
- AÐSTOÐARMAÐUR VIÐ RAFLEGAR SKRÁR — setja upp hestaskýrslur, umönnunarskrár, einföld töflureikna.
- INNIHALDSHÖFUNDUR — ljósmyndir, stutt myndbönd, skráning viðburða með samþykki.
- AÐSTOÐ VIÐ NETVERSLUN — pöntunareyðublöð, svör við viðskiptavinum, afhendingarseðla, algengar spurningar.

Sterkt fyrsta stafræna hlutverk hefst með einum viðskiptavini, einu skýru verkefni, einum árangri og verkfærum sem þú getur þegar notað.



KAFLI

07

Að fá greitt

Vefgreiðslumiðlar — fjórir raunverulegir valkostir

Flest smáfyrirtæki í hestageiranum nota einn af fjórum greiðslumiðlurum. Veldu þann sem hentar hvernig peningarnir hreyfast í raun.

- **STRIPE** — best fyrir netbókanir og endurteknar áskriftir. 1,4% + 25 sent á viðskipti. Virkar með flestum bókunarkerfum.
- **REVOLUT BUSINESS** — best fyrir reikningsskil, margar gjaldmiðlar, skjótar greiðslur til birgja. Ókeypis og €7/mánuði stig.
- **SUMUP / SQUARE** — best fyrir kortagreiðslur á staðnum á stöðinni, sýningum og viðburðum. Kortalesari kostar €29 einu sinni.
- **PAYPAL** — auðvelt, tafarlaust, enginn fyrirtækjareikningur nauðsynlegur — en fylgstu með gjöldum og takmörkunum seljendaverndar við hestatengdar færslur.

Ekki nota fleiri en tvo milliliði. Samræming reikninga verður fljótt erfið.

Reikningshald, skattar og stjórnsýsla — snyrtilegur bunki

Þegar þú tekur við raunverulegum peningum þarftu skýra skjalamöppu. Þrjú verkfæri ná næstum öllum litlum hestafyrirtækjum.

1. REIKNINGAGJÖF — Wave (ókeypis), Revolut Business, Stripe Invoicing eða Xero. Sendu númeraða reikninga, fylgstu með hverjum sem hefur greitt og fylgdu eftir sjálfkrafa.

2. BÓKHALD — Quickfile (ókeypis), FreeAgent, eða hreint Google-skjal með mánaðarlegum tekjum, útgjöldum og flokkum virðisaukaskatts.

3. Kvittanir — Dext, Receipt Bank eða sérstök möppu í Google Drive með mánaðarlegum undirmöppum. Taktu mynd af hverri pappírskvittun sama dag og þú færð hana.

Kostnaður við alla lausnina: €0–€20 á mánuði. Tími sparaður við skattframtal: að minnsta kosti helgi á ári.

ATHUGIÐ: Veljið greiðsluröðina ykkar

Skoðaðu hvernig peningar berast raunverulega til fyrirtækisins þíns — einnota bókanir, mánaðargreiðslur fyrir geymslu, viðburðir í eigin persónu, netnámskeið. Veldu EINN greiðslumiðlara fyrir hvern miðil.

Snið: Tekjugangur — núverandi aðferð — valið tæki — áætlaðir kostnaðarliðir

Þrjú dæmi:

- 1. Bókanir á laugardagsnámskeið** — reiðufé á staðnum — Stripe í gegnum Bookwhen, innborgun við bókun — 1,4% + 25 auru.
- 2. Mánaðarleg gjöld** — bankamillifærslur sem ég þarf að elta uppi — GoCardless beinn bankadráttur þann 1. hvers mánaðar — 1% af greiðslunni.
- 3. Sýning á ljósmyndaprentum** — reiðufé á sýningunni — SumUp kortalesari — 1,69% á hverja færslu.



DEILD

08

Traust, öryggi og siðferði
á netinu

Netöryggi fyrir lítið hestafyrirtæki

Netglæpir beinast jafnvel að minnstu fyrirtækjum einmitt vegna þess að þau gera ráð fyrir að þau séu of smá til að verða skotmörk. En þú ert það ekki.

Fimm hlutir sem þarf að gera þessa vikuna:

- Einstök lykilorð fyrir hvert reikning — notaðu lykilorðastjóra (Bitwarden ókeypis, 1Password €3/mán.).
- Tvíþátta auðkenning í tölvupósti, bankaviðskiptum, samfélagsmiðlum og bókunarkerfi. Engar undantekningar.
- Skráningarkrafa á öllum sínum sem notaðir eru í vinnu — bæði þínum og starfsmanna.
- Deilið aldrei lykilorðum starfsfólks í skilaboðum — notið sameiginlegt öruggt skjalasafn ef fleiri en einn þarf aðgang.
- Taktu allar tölvupósta sem krefjast "brýnnar greiðslu" og biðja um nýjar bankaupplýsingar sem svikartilraun þar til þú hefur hringt í sendandann.

Phishing-tölvupóstar sem biðja um greiðslur eru í dag helsta áhætta fyrir lítil hestafyrirtæki.

Gagnavernd — grunnatriði GDPR sem allir þurfa

GDPR gildir um leið og þú geymir nöfn viðskiptavina og tengiliðaupplýsingar. Það á við um alla. Góðu fréttirnar: grunnatriðin eru einföld.

Hvað lítil reiðskjaldsrekstur þarf:

- Stutt persónuverndaryfirlit á vefsíðunni þinni — hvað þú safnar, hvers vegna, hversu lengi þú geymir það.
- Skýr samþykki fyrir ljósmyndum og myndböndum, sérstaklega af börnum — skriflegt, dagsett.
- Skýr leið fyrir viðskiptavinum til að óska eftir gögnum sínum eða láta eyða þeim.
- Ekki senda tölvupóstlista þar sem allar netföng sjást — notaðu BCC eða alvöru tölvupósttöl.
- Heilsu- og velferðargögn eru viðkvæm — deilið þeim eingöngu með dýralæknum og löggiltum eigendum.

Ókeypis sniðmát persónuverndarstefna er aðgengilegt hjá þjóðernu persónuverndaryfirvöldum þínum.

Myndir, samþykki og velferð — siðferðisleg mörk

Hver mynd sem þú tekur felur í sér þrjá þætti: velferð hestsins, samþykki eigandans og auðkenni reiðmannsins.

Grunnreglur:

- Ekki birta mynd af hesti sem sýnir sársauka, vanlíðan eða hegðunarvandamál, jafnvel þó þér finnist það gera myndbandið "fyndið".
- Fáðu skriflegt samþykki áður en þú birtir auðkennanlega mynd af barnreiðmanni.
- Ef þú tekur mynd af hesti á lóð annars eða á viðburði, spurðu fyrst.
- Ekki merkja staðsetningar dýrra hesta í rauntíma.
- Yfirumsjónarmyndavélar á reitnum þurfa skýrt skilti og skriflega stefnu ef starfsfólk er tekið upp.

Lítill siðferðilegt orðspor er eitt af dýrmætustu hlutunum sem ungt hestafyrirtæki getur byggt upp.

VERKEFNI: Reglur þínar um stafræna traust

Skrifaðu eina blaðsíðu um "hvernig við hegðum okkur á netinu" fyrir fyrirtækið þitt. Hún ætti að fjalla um hvað þú deilir, hvað þú deilir ekki, hvernig þú varðveitir gögn viðskiptavina og hvernig þú myndir bregðast við ef eitthvað fer úrskeiðis.

Snið: Svæði — Regla mín — Hver þarf að vita

Þrjú dæmi:

1. Myndir og myndbönd — aðeins með skriflegu samþykki; börn yngri en 16 ára með samþykki foreldra.
2. Upplýsingar um viðskiptavini — geymdar eingöngu í samþykktum verkfærum; eytt innan 30 daga eftir beiðni.
3. Grunsamlegur phishing-tölvupóstur — sendu hann áfram til stjórnanda; smelltu aldrei á hlekkinn; hringdu í sendandann til að staðfesta.



DEILD

09

Mæla, bæta og horfa til framtíðar

Fimm stafræn mælikvarðar sem skipta máli

Mælið ekki allt. Mælið það sem segir ykkur hvort þið eigið að halda áfram, breyta einhverju eða hætta við það.

- 1. FRAGSBEININGAR** — hversu margir spyrja um tilboðið á hverjum mánuði?
- 2. UMBREYTNINGARHLUTFALL** — hversu margar fyrirspurnir breytast í bókanir eða pantanir?
- 3. ENDURKOMA VIÐSKIPTAVINA** — hversu margir viðskiptavinir koma aftur eða vísa öðrum?
- 4. TÍMI EYTT** — hversu marga tíma á viku spara (eða stela) stafræn verkfæri?
- 5. MÁNAÐARLEGUR DIGITALKOSTNAÐUR** — áskriftir, gögn, greiðslugjöld, verkfæri, auglýsingaútgjöld.

Skoðið þetta mánaðarlega. Ef tækið hreyfir engan af þessum fimm þáttum, er það að kosta ykkur fyrir ekki neitt.

Stafræn nýsköpun framundan og hvað ber að fylgjast með

Sumar stafrænar þróanir gætu orðið framtíðartækifæri fyrir fyrirtæki. Rannsakið þær með sömu sjónarhornum: hestur, viðskiptavinur, þið, fyrirtækið.

- **SNJALLT ÖRÐUÐ TÆKI** — gögn um hjartslátt, endurheimt, skref og álag.
- **FJARKENNING** — myndbandsendurgjöf, yfirferð á kennslustundum, stuðningur við framfarir knapa.
- **SNJALLAR SKYRTUSkynjarar** — hitastig, loftgæði, hreyfing, öryggisviðvaranir.
- **RAFLÆG DÖGUBÆKUR** — auðkenni hests, heilsufarsgögn, upplýsingar um viðburði.
- **AI-aðstoðaðir skráningar** — mynstur í þjálfun, umönnun, sölu og viðbrögðum viðskiptavina.
- **Mælaborð á reitsvæði** — sameiginlegt yfirlit yfir velferð, verkefni, kostnað og bókanir.

Íhugun: hvaða þróun gæti skapað verðmæti fyrir framtíðarferil þinn eða fyrirtæki tengt hestageiranum?

STARFSEMI: Stafrænn hestaviðskiptaáætlun mín

Sniðmát | Ein blaðsíða. Sameinaðu þennan eining. Notaðu hann samhliða viðskiptaáætlun þinni fyrir einingu 4.

Tilboð mitt og viðskiptavinur	Úr einingum 3 og 4...
Stafræn viðskiptavinaleið mín	Sjö stig, ein snertipunktur fyrir hvert...
Lágmarks stafræn viðvera mín	Rás, hvað hún segir, þrjú traustsmerki...
Stuttlýsing mín fyrir gervigreind (5 hlutar)	Samhengi, verkefni, markhópur, kröfur, sniðmát...
Mín fyrstu stafrænu kerfi	Bókanir, greiðslur, skráningar, samskipti við viðskiptavini...

5 atriði sem vert er að hafa í huga fyrir Einingu 6

Í lok einingar 5 ættir þú að taka þetta með þér í einingu 6:

1. Stafrænt kort af viðskiptavinahlaupi þínu — sjö stig, eitt snertipunkt í hverju.
2. Lágmarks stafræn viðvera þín — rás, skilaboð, þrjú traustsmerki.
3. Stafræna grunnlínan hjá þér — hvað er á pappír, hvað er stafrænt, hvað þarf að laga fyrst.
4. AI-drögsniðmát þitt + CARE-skoðun — tilbúið til notkunar á hvaða viðskiptaverkefni sem er.
5. Greiðslulag þitt og traustreglur — peningar inn, gögn vernduð.

Modúl 6 umbreytir þessu í framtíðarþolna, sjálfbæra fyrirtækjarekstrareiningu — umhverfislega, fjárhagslega og í velferðarsamhengi.



**young
equine
innovators**

Fylgdu ferðalaginu okkar

www.youngequineinnovators.eu



**Co-funded by
the European Union**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.