

Grundlagen zu Künstlicher Intelligenz

Was Unternehmen jetzt tun sollten

Nachdem klar ist, **was Künstliche Intelligenz ist** und **wie man sie bedient**, stellt sich für Unternehmen die entscheidende Frage: *Was bedeutet das jetzt konkret für uns?*

KI wirkt nicht nur auf einzelne Tools oder Arbeitsplätze. Sie beeinflusst **Sichtbarkeit, Prozesse, Kommunikation, Zusammenarbeit und Verantwortung**. Wer KI sinnvoll einsetzen möchte, braucht daher mehr als Technik – er braucht Klarheit, Regeln und eine bewusste Strategie.

Dieses Kapitel zeigt, **welche Schritte Unternehmen jetzt gehen sollten**, um KI verantwortungsvoll, wirksam und zukunftsfähig einzusetzen: von der Sichtbarkeit in KI-Systemen über interne Regeln und Mitarbeitervereinbarungen bis hin zu Prozessen, Rollen und Kompetenzen.

I. Sichtbarkeit in KI-Systemen verstehen und gezielt erhöhen

Künstliche Intelligenz verändert grundlegend, **wie Informationen gefunden, zusammengefasst und bewertet werden**. Immer häufiger stellen Menschen ihre Fragen nicht mehr an Suchmaschinen, sondern an KI-Systeme, die Antworten direkt formulieren.

Für Unternehmen bedeutet das einen Paradigmenwechsel:

Sichtbarkeit entsteht nicht mehr nur durch Klicks auf eine Website, sondern dadurch, **wie korrekt, klar und konsistent KI-Systeme ein Unternehmen beschreiben**.

Was „Sichtbarkeit in KI-Systemen“ wirklich bedeutet

Sichtbarkeit heißt heute nicht nur:

- „Tauchen wir irgendwo auf?“

Sondern vor allem:

1. Wird unser Unternehmen **richtig eingeordnet**?
2. Werden unsere Leistungen **verständlich erklärt**?
3. Werden wir als **relevante Option** genannt?
4. Sind Aussagen über uns **eindeutig, aktuell und widerspruchsfrei**?

KI-Systeme erstellen keine Kopien von Webseiten. Sie **kombinieren Informationen aus vielen Quellen** und formulieren daraus eigene Antworten. Fehler, Unklarheiten oder Widersprüche wirken sich deshalb direkt auf die Wahrnehmung aus.

Wie KI Informationen auswählt (vereinfacht erklärt)

KI-Systeme bewerten Inhalte nach anderen Kriterien als Menschen oder klassische Suchmaschinen. Entscheidend sind unter anderem:

- Klarheit der Aussagen
- Struktur und Verständlichkeit
- Konsistenz über mehrere Quellen hinweg
- Einbettung in einen fachlichen Kontext
- Glaubwürdigkeit der Quelle

Marketingfloskeln, unklare Begriffe oder stark werbliche Sprache helfen hier nicht – sie schaden eher.

Merksatz

KI bevorzugt klare Erklärungen statt wohlklingender Versprechen.

Wie KI eine Website „liest“

KI liest Websites **nicht visuell**, sondern strukturell.

Sie erkennt:

- Überschriften
- Absätze
- Listen
- semantische Zusammenhänge

Sie erkennt **nicht**:

- Design
- Farben
- emotionale Bildsprache

Für KI ist eine Website gut lesbar, wenn:

- Texte klar und verständlich formuliert sind
- Überschriften den Inhalt tatsächlich erklären
- Inhalte logisch gegliedert sind

Unstrukturierte Textblöcke oder rein werbliche Texte werden schlechter verarbeitet.

Die Problematik mit PDFs, Bildern und Broschüren

Viele Unternehmen stellen zentrale Inhalte ausschließlich als

- PDFs
- Präsentationen
- Broschüren
- Scans

bereit. Für KI ist das oft problematisch.

Warum?

- PDFs sind häufig schlecht strukturiert
- Inhalte sind visuell, aber nicht semantisch aufgebaut
- gescannte Dokumente sind kaum auslesbar
- wichtige Aussagen sind „versteckt“

Das bedeutet: Inhalte, die nur als PDF existieren, sind für KI oft unsichtbar oder nur eingeschränkt nutzbar.

Gute Praxis:

- Zentrale Inhalte immer auch als HTML-Webtext bereitstellen
- PDFs nur ergänzend nutzen
- Kernaussagen zusätzlich erklären und zusammenfassen

Interne Verlinkung: Orientierung für KI schaffen

Interne Verlinkungen helfen KI zu verstehen:

- welche Inhalte zentral sind
- welche Themen zusammengehören
- was Haupt- und Nebeninformationen sind

Wichtig:

- klare Linktexte (nicht „hier klicken“)
- logische thematische Verknüpfungen
- zentrale Übersichtsseiten für Kernthemen

Interne Verlinkung ist für KI wie ein Inhaltsverzeichnis.

Externe Verlinkungen und Erwähnungen: Vertrauen aufbauen

KI bewertet Unternehmen nicht isoliert. Sie betrachtet auch:

- was andere über das Unternehmen sagen
- in welchem Kontext es erwähnt wird
- mit wem es thematisch verbunden ist

Relevant sind:

- Fachartikel
- Presseberichte
- Interviews
- Branchenportale
- Verbände
- Partnerseiten

Dabei zählen nicht nur klassische Links, sondern auch **namentliche Erwähnungen und fachliche Einordnung.**

Die Rolle von PR im KI-Zeitalter

PR wirkt heute doppelt:

- auf Menschen
- auf KI-Systeme

Gute PR bedeutet im KI-Kontext:

- erklärende statt werbliche Texte
- fachliche Einordnung
- konsistente Aussagen
- verständliche Sprache

KI-Systeme nutzen Presseartikel, Interviews und Fachbeiträge aktiv, um Unternehmen einzuordnen.

Merksatz

PR ist heute auch KI-Kommunikation.

Konsistenz über alle Kanäle hinweg

KI vergleicht Informationen aus vielen Quellen:

- Website
- Presse
- Profile
- Partnerseiten
- öffentliche Verzeichnisse

Wenn Aussagen widersprüchlich sind:

- wird die KI unsicher
- Inhalte werden abgeschwächt
- Sichtbarkeit sinkt

Deshalb ist entscheidend:

- gleiche Kernbotschaften
- gleiche Leistungsbeschreibungen
- gleiche Begriffe

Was Unternehmen konkret prüfen sollten

- Können Außenstehende in wenigen Sätzen erklären, was wir tun?
- Sind diese Aussagen überall gleich?
- Gibt es zentrale Seiten mit klaren Erklärungen?
- Sind wichtige Inhalte nur in PDFs versteckt?
- Werden wir in relevanten Fachkontexten korrekt erwähnt?

Was Sichtbarkeit nicht ist

✗ kein Trick ✗ kein kurzfristiges Optimieren ✗ kein „KI austricksen“

Sichtbarkeit in KI-Systemen ist:

das Ergebnis von guter Kommunikation, klaren Inhalten und verlässlicher Einordnung.

Zusammenfassender Merksatz

KI-Sichtbarkeit entsteht dort, wo Klarheit, Struktur, Konsistenz und Glaubwürdigkeit zusammenkommen.

II. Inhalte und Wissen KI-tauglich aufbereiten

Viele Unternehmen verfügen über wertvolles Wissen, das jedoch oft:

- verteilt
- uneinheitlich
- schwer auffindbar

ist.

KI kann nur mit dem arbeiten, was **klar formuliert, zugänglich und aktuell** ist.

Konkret bedeutet das:

- zentrale Wissensquellen definieren
- widersprüchliche Inhalte bereinigen
- klare Begriffe und Beschreibungen nutzen

KI verstärkt vorhandene Ordnung – oder vorhandenes Chaos.

III. Klare Regeln für den KI-Einsatz definieren

KI darf im Unternehmen nicht unreguliert genutzt werden. Es braucht **verständliche, alltagstaugliche Leitplanken**, die Sicherheit schaffen.

Diese Regeln sollten klären:

- wofür KI eingesetzt werden darf
- wofür nicht
- welche Daten eingegeben werden dürfen
- welche Ergebnisse geprüft werden müssen

Wichtig:

- verständlich formuliert
- nicht nur juristisch, sondern praxisnah

KI-Guidelines sind kein Verbot – sie schaffen Orientierung.

IV. Mitarbeitervereinbarung zum Einsatz von KI

Der Einsatz von KI betrifft Mitarbeitende direkt. Arbeitsweisen verändern sich, Aufgaben verschieben sich – Verantwortung bleibt.

Eine **Mitarbeitervereinbarung zum Einsatz von KI** schafft hier Transparenz, Vertrauen und Sicherheit. Sie soll nicht kontrollieren, sondern **klare Leitplanken für den verantwortungsvollen Umgang mit KI** setzen.

Was eine solche Vereinbarung regeln sollte

Zweck und Ziel

- Warum setzt das Unternehmen KI ein?
- Zur Unterstützung, nicht zur Überwachung oder Leistungsbewertung.

Geltungsbereich

- Für wen gilt die Vereinbarung?
- Für welche Tätigkeiten oder Systeme?

Erlaubte und nicht erlaubte Nutzung

- Wo KI unterstützen darf (z. B. Entwürfe, Recherche)
- Wo KI ausgeschlossen ist (z. B. automatisierte Entscheidungen über Mitarbeitende)

Umgang mit Daten und Vertraulichkeit

- Keine personenbezogenen, vertraulichen oder sensiblen Daten in offene KI-Systeme
- Klarer Umgang mit Kunden- und Geschäftsdaten

Transparenz

- Wann KI genutzt wird
- wann dies kenntlich zu machen ist

Verantwortung und Kontrolle

- KI trifft keine Entscheidungen
- Verantwortung liegt immer beim Menschen

Qualifikation und Schulung

- Mitarbeitende werden geschult
- Unsicherheiten dürfen angesprochen werden

Mitbestimmung und Schutz der Mitarbeitenden

- keine KI-gestützte Überwachung
- keine automatisierte Leistungsbewertung
- Einbindung von Betriebsrat oder Mitarbeitendenvertretung

Weiterentwicklung

- Regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Vereinbarung

Ansprechpartner

- Klare Zuständigkeiten für Fragen oder Probleme

Wichtiger Hinweis

Eine Mitarbeitervereinbarung zum Einsatz von KI sollte **immer juristisch geprüft** werden – insbesondere mit Blick auf:

- Arbeitsrecht
- Datenschutz (DSGVO)
- Mitbestimmungsrechte
- EU AI Act

Empfehlung

Die inhaltliche Ausgestaltung kann intern erfolgen – die finale Fassung sollte durch die Rechtsabteilung oder einen Fachanwalt geprüft werden.

Merksatz

Eine gute Mitarbeitervereinbarung zu KI schützt Mitarbeitende ebenso wie das Unternehmen.

V. Rollen, Zuständigkeiten und Verantwortung festlegen

KI darf nicht „niemandem gehören“.

Klar geregelt sein muss:

- wer KI nutzen darf
- wer Ergebnisse prüft
- wer Entscheidungen trifft
- wer Verantwortung trägt

Das muss nicht kompliziert sein – aber eindeutig.

VI. Mitarbeitende befähigen statt überfordern

KI-Kompetenz entsteht nicht durch Einmal-Schulungen.

Sinnvoll sind:

- Grundlagen für alle
- vertiefende Formate für bestimmte Rollen
- Raum für Fragen und Unsicherheit

Nicht jeder muss KI-Experte werden – aber jeder sollte wissen, **wie verantwortungsvoller Umgang aussieht.**

VII. Prozesse prüfen, bevor KI eingesetzt wird

KI funktioniert nicht im Chaos. Sie verstärkt bestehende Prozesse – gute wie schlechte.

KI macht sichtbar:

- wo Abläufe unklar sind
- wo Informationen fehlen
- wo Zuständigkeiten ungeklärt sind

Das ist keine Schwäche, sondern eine Chance.

VIII. Rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen (EU AI Act)

Der EU AI Act macht klar:

- KI ist erlaubt
- aber nicht ungeregelt

Unternehmen müssen:

- Risiken bewerten
- Mitarbeitende schulen
- Transparenz sicherstellen

Compliance ist kein Zusatz – sie ist Teil verantwortungsvoller KI-Nutzung.

IX. Klein anfangen – aber strategisch denken

Der größte Fehler ist:

- alles auf einmal zu wollen oder
- nichts zu tun

Besser:

- mit klaren Anwendungsfällen starten
- Erfahrungen sammeln
- Regeln schrittweise weiterentwickeln

KI ist kein Projekt mit Enddatum, sondern eine **dauerhafte Fähigkeit**, die aufgebaut wird.

X. Eine klare Datenstrategie etablieren

Wenn wir Künstliche Intelligenz erfolgreich einsetzen wollen, müssen wir unsere Daten als strategische Grundlage begreifen. Ohne qualitativ hochwertige, verfügbare und verantwortungsvoll genutzte Daten können wir keine leistungsfähigen, fairen und vertrauenswürdigen KI-Systeme entwickeln.

Konkret bedeutet das für uns:

- Wir stellen **eine hohe Datenqualität** sicher, da sie direkt die Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Übertragbarkeit unserer KI-Anwendungen beeinflusst.
- Wir sorgen für **Datenverfügbarkeit und Interoperabilität**, indem wir Datensilos abbauen und einheitliche Standards und Formate nutzen.
- Wir steuern **den gesamten Datenlebenszyklus** – von der systematischen Datenerhebung über Aufbereitung und Dokumentation bis hin zu klaren Verantwortlichkeiten und Governance-Strukturen.
- Wir verankern **Verantwortung, Ethik und Rechtssicherheit**, insbesondere in Bezug auf Datenschutz, Datensouveränität, Fairness und Transparenz.
- Wir ermöglichen **kontrollierte Datenteilung**, intern sowie mit Partnern, um Innovationen und neue KI-Anwendungen zu fördern.

Kurz gesagt:

Wenn wir jetzt in KI investieren, müssen wir gleichzeitig unsere Daten strategisch, ganzheitlich und verantwortungsvoll managen. Eine klare Datenstrategie ist für uns der Schlüssel, um KI nachhaltig, vertrauenswürdig und wertschöpfend einzusetzen.

XI. Wir als Führungskräfte tragen eine besondere Verantwortung bei der Einführung von KI?

Die Einführung von Künstlicher Intelligenz ist für uns keine rein technische Aufgabe, sondern ein strategischer, kultureller und ethischer Transformationsprozess. Als Führungskräfte tragen wir die Verantwortung dafür, wie KI eingesetzt wird, welchen Nutzen sie stiftet und welche Auswirkungen sie auf Menschen, Organisation und Gesellschaft hat.

Ganz praktisch bedeutet das für uns:

- Wir verstehen **KI-Transformation als Führungsaufgabe**. Wir entscheiden, wofür KI eingesetzt wird, welche Ziele wir verfolgen und welche Risiken wir bewusst eingehen oder vermeiden. Diese Verantwortung können wir nicht an IT-Abteilungen oder externe Anbieter delegieren.

- Wir sorgen für **strategische Klarheit**, indem wir den Einsatz von KI konsequent an unseren Unternehmenszielen und Werten ausrichten, realistische Erwartungen formulieren und klare Erfolgskriterien definieren. KI ist für uns kein Selbstzweck.
- Wir übernehmen **Verantwortung für unsere Mitarbeitenden**, indem wir transparent kommunizieren, Veränderungen frühzeitig begleiten, Kompetenzen gezielt aufbauen und eine Kultur des Lernens, der Offenheit und des Vertrauens fördern. KI soll Arbeit unterstützen, nicht verunsichern.
- Wir stellen einen **ethischen und rechtssicheren Einsatz von KI** sicher. Dazu gehören Datenschutz, Fairness, Transparenz, der bewusste Umgang mit Risiken und Bias sowie klare Regeln für menschliche Kontrolle und Entscheidungsverantwortung.
- Wir etablieren **klare Governance- und Kontrollstrukturen**, regeln Zuständigkeiten eindeutig und übernehmen Rechenschaft für Entscheidungen, Ergebnisse und mögliche Fehlentwicklungen.

Kurz gesagt:

Als Führungskräfte tragen wir die Verantwortung, technologische Innovation mit strategischer Steuerung, menschlichen Werten und rechtlicher Sicherheit zu verbinden. Nur wenn wir diese Verantwortung aktiv wahrnehmen, kann KI nachhaltig, vertrauenswürdig und zum Nutzen unseres Unternehmens und unserer Mitarbeitenden eingesetzt werden.

XII. Fazit

Künstliche Intelligenz wird dann zum Mehrwert, wenn Unternehmen:

- Klarheit schaffen
- Verantwortung übernehmen
- Mitarbeitende einbinden
- Inhalte und Prozesse bewusst gestalten

Nicht die KI entscheidet über den Erfolg – sondern der Mensch, der sie einsetzt.



Über den Kompetenzkreis KI im Tourismus

Künstliche Intelligenz verändert den Tourismus technologisch, organisatorisch und wirtschaftlich. Der Kompetenzkreis KI im Tourismus stärkt die Innovationsfähigkeit der Branche, macht Leuchtturmprojekte sichtbar und entwickelt tragfähige Lösungen für eine verantwortungsvolle und nachhaltige KI-Integration. Er bietet einen geschützten Raum für Austausch, Pilotprojekte und gemeinsame Positionierungen gegenüber Politik und Öffentlichkeit.

www.kompetenzkreis-ki.de

Kontaktdaten

Der Kompetenzkreis KI im Tourismus wurde initiiert und wird organisatorisch verantwortet von zwei zentralen Partnern: Verband Internet Reisevertrieb e. V. (VIR), Leonhardsweg 2, 82008 Unterhaching und Realizing Progress GmbH & Co. KG, Siedlerstraße 1c, 83607 Holzkirchen.

office@kompetenzkreis-ki.de, Internet www.kompetenzkreis-ki.de

Publikationen im Internet: Die Grundlagenpapiere stehen auch auf der [Webseite des Kompetenzkreises KI im Tourismus](#) unter „Publikationen“ zum Download zur Verfügung.