

The image features a background of a classical building facade with columns and a statue on the roof, set against a blue sky. A large, stylized white 'U' logo is on the left. The text 'Julius-Maximilians-' is in a smaller font above 'UNIVERSITÄT WÜRZBURG', which is in a large, bold, white sans-serif font.

Julius-Maximilians-
**UNIVERSITÄT
WÜRZBURG**

Julius-Maximilians-Universität Würzburg (JMU)

Wissenschaft für die Gesellschaft seit 1402

Herzlich Willkommen zum ersten Projektevent!



KI = alles neu?



Zwang zur Effizienzsteigerung

"Im Klavierbau wird der Mensch anders als in anderen Industrien niemals durch Maschinen ersetzt werden können."

Handelskammer Braunschweig, 1899.

--> Reduzierung des Personaleinsatzes seitdem auf ein Zwanzigstel.

Skalierung durch Industrialisierung = Automatisierung

1851 stellte die Firma Broadwood in London in einem Jahr mit 2.300 Klavieren die gleiche Anzahl von Klavieren her wie alle 105 (!) Wiener Klaviermacher zusammen!

--> Ergebnis: halber Preis, weltweiter Absatz

Abwarten ist die teuerste Strategie

- Kundenerwartungen verschieben sich auch ohne uns
- Kompetenz lässt sich nicht nachkaufen, wenn der Druck da ist
- Fachkräftemangel: KI kompensiert, statt zu rationalisieren
- Ziel ist digitale Resilienz: Technologie, Prozesse, Menschen



Über das Projekt

- Laufzeit
- Problemstellung
- Projektziele
- Konsortium und Partner
- Erste Ergebnisse

Laufzeit und Rahmenbedingungen

- Laufzeit: 01.07.2025 – 30.06.2028
- Förderung: EFRE Bayern 2021–2027, Maßnahmenart 3.2
- Für Kooperationsunternehmen entstehen keine Kosten



Problemstellung



- KMU sind Pfeiler der regionalen Wertschöpfung
- Druck durch: Lieferkettenengpässe, Fachkräftemangel, Tempo der Digitalisierung
- Begrenzte Ressourcen: Resiliente Strukturen lassen sich nicht nebenbei aufbauen

Projektziele

- KI soll bestehende Produkte, Dienstleistungen und Prozesse weiterentwickeln, nicht ersetzen
- Redundante und kritische Aufgaben übernehmen, ohne bestehende Arbeitsstrukturen zu destabilisieren
- Ganzheitlicher Blick auf die Wertschöpfungskette statt Einzellösung
- Wirtschaftlich tragfähige Lösungen statt Prototypen
- Fünf Resilienz-Handlungsfelder als roter Faden:

Automatisierung
und Effizienz

Früherkennung
und Prävention

Flexibilität und
Anpassungs-
fähigkeit

Entscheidungs-
findung und
Wissens-
management

Kollaboration
und Vernetzung

Konsortium und Partner

3 Lehrstühle

8 Partnerunternehmen



Prof. Dr. Axel Winkelmann

Lehrstuhl für BWL und
Wirtschaftsinformatik



Prof. Dr. Frank Puppe

Seniorprofessor der Fakultät für
Mathematik und Informatik am CAIDAS



Prof. Dr. Jana-Kristin Prigge

Lehrstuhl für BWL und Marketing



Benedict Väth

Wissenschaftlicher Mitarbeiter



Yannick Paschke

Wissenschaftlicher Mitarbeiter



Felix Herrmann

Wissenschaftlicher Mitarbeiter



Daniel Hörauf

Wissenschaftlicher Mitarbeiter



Erste Ergebnisse

- Kurz vor Fertigstellung: KI-Gesprächstrainer
- Datenplattform: Agentischer Zugang zu Unternehmensdaten
- Wissenstransfer: Website, LinkedIn, Newsletter und Veranstaltungsformate wie dieses
- Was Sie in unseren Formaten erwartet: Tool-Empfehlungen, Leitfäden, Best Practices, Erkenntnisse aus der Wissenschaft

Agenda

- Panel Discussion (30 Minuten)
- Präsentation Datenplattform (15 Minuten)
- Kurze Pause (15 Minuten)
- Workshop „Contextual Prompting“ (60 Minuten)
- Präsentation Calltrainer (15 Minuten)
- Come-Together mit Häppchen

Datenplattform

Künstliche Intelligenz auf Ihren eigenen Unternehmensdaten –
sicher, im Unternehmen, ohne Datenabfluss.

KI ja – aber nicht mit unseren Daten

Der Nutzen von KI ist in vielen Unternehmen unbestritten. Der Einsatz auf den eigenen, vertraulichen Daten scheitert jedoch meist an drei Punkten:



Vertraulichkeit

Verträge, Kundendaten und Strategiepapiere gehören nicht in einen frei genutzten Cloud-Chatbot. Was dort eingegeben wird, verlässt das Unternehmen.



Technische Hürden

KI muss an gewachsene Systeme angebunden werden: Fileserver, Ticketsysteme, Mail, Datenbanken. Jede Anbindung ist ein eigenes Projekt.



Aufwand & Kosten

Gerade kleine und mittlere Unternehmen brauchen Lösungen, die wirtschaftlich tragbar sind – und ohne eigenes KI-Team betrieben werden können.

Öffentlicher KI-Dienst vs. DiReKT-Datenplattform

Öffentlicher KI-Dienst

- ✗ Ihre Daten werden zum Anbieter hochgeladen
- ✗ Betrieb und Speicherort meist außerhalb der EU
- ✗ Eingaben können für Training verwendet werden
- ✗ Ein generischer Chat für alle
- ✗ Berechtigungen des Unternehmens greifen nicht

DiReKT-Datenplattform

- ✓ Ihre Daten bleiben, wo sie sind – und werden nur bei Bedarf gelesen
- ✓ Betrieb auf einem kontrollierten Server in einem deutschen Rechenzentrum
- ✓ Eigenes, intern betriebenes Sprachmodell – kein Abfluss an Dritte
- ✓ Eigene Assistenten je Aufgabe, Abteilung und Nutzergruppe
- ✓ Rechte kommen aus Ihrer bestehenden Nutzerverwaltung

Das Grundprinzip

Das Sprachmodell kommt zu den Daten – nicht die Daten zum Sprachmodell.

Es gibt keine zentrale Kopie Ihres Unternehmenswissens. Dokumente, Tickets und Datenbanken bleiben in Ihren Systemen. Der Assistent ruft genau die Information ab, die für die gestellte Frage gebraucht wird – und nur, wenn die fragende Person sie ohnehin sehen darf.

SO FUNKTIONIERT ES

Der Weg von der Frage zur Antwort



1 Frage stellen

In normaler Sprache

2 Werkzeug wählen

Der Assistent entscheidet, welches System er dafür braucht.

3 Rechte prüfen

Gelesen wird nur, was die fragende Person ohnehin sehen darf.

4 Antwort erhalten

Formuliert aus den gefundenen Inhalten, mit Angabe der Quelle.

Woraus die Plattform besteht



Eigenes Sprachmodell

Betrieben auf einem von uns kontrollierten Server in einem deutschen Rechenzentrum. Keine Weitergabe an externe Anbieter.



Datenhoheit

Kein zentrales Datenlager. Informationen verbleiben dezentral am ursprünglichen Speicherort und werden nur bei Bedarf abgerufen.



Integrationen

Anbindung interner und externer Systeme über Werkzeuge – vom Netzlaufwerk bis zum Ticketsystem, ohne Daten zu migrieren.



Rechte & Rollen

Berechtigungen kommen aus Ihrer bestehenden Nutzerverwaltung. Was jemand nicht sehen darf, sieht auch der Assistent nicht.

Agentische Assistenten für konkrete Aufgaben

Ein Assistent ist eine konfigurierte KI-Persona: eine eigene Aufgabenbeschreibung, ein passendes Sprachmodell und genau die Systeme, die er für seine Aufgabe braucht. Unternehmen legen so viele an, wie sie Aufgaben haben.

Assistent „Vertrieb“

- Zugriff auf CRM und Angebotsablage
- Fasst Kundenhistorien zusammen
- Bereitet Anfragen vor und verschickt sie an Kunden
- Beantwortet generische Kundenanfragen

Assistent „Technik“

- Zugriff auf Handbücher und Projektunterlagen
- Beantwortet Fragen zu Anlagen
- Findet die richtige Doku

Assistent „Verwaltung“

- Zugriff auf Ticketsystem und Richtlinien
- Erklärt interne Regelungen
- Ordnet Vorgänge zu

Wer darf was?

Berechtigungen werden nicht neu erfunden. Ein Mitarbeiter erhält Rollen in Ihrer bestehenden Nutzerverwaltung – die Plattform richtet sich danach. Vor jedem Zugriff auf ein Unternehmenssystem prüft sie drei Fragen:

1

Darf die Person diesen Assistenten überhaupt nutzen?

2

Ist das angefragte System für diesen Assistenten freigegeben?

3

Erlaubt die Rolle der Person genau diese Aktion auf diesem System?



Zusätzlich kann jede Nutzerin ihre eigenen Rechte für ein Gespräch bewusst einschränken, zum Beispiel: „heute nur suchen, nichts versenden“. Nichts wird ohne Freigabe verändert.

Ohne IT-Projekt zum eigenen Assistenten

Wer die Plattform bedient, muss nicht programmieren können.

- 1 System einmalig anbinden (z. B. das Netzlaufwerk)
- 2 Assistent anlegen und beschreiben, was er tun soll
- 3 Freigeben, wer ihn nutzen darf
- 4 Im ganzen Unternehmen einsetzen



Wissen schneller finden

Antworten aus Handbüchern, Verträgen und Protokollen.



Mitarbeitende entlasten

Wiederkehrende Recherche- und Zuarbeitsschritte fallen weg.



Prozesse anstoßen

Agentische Automatisierung: der Assistent führt Schritte selbst aus.

Was das im Arbeitsalltag bedeutet



Technische Dokumentation

„In welchem Intervall muss Anlage 4 gewartet werden?“ – Der Assistent findet die Stelle im Handbuch auf dem Netzlaufwerk und nennt die Quelle.



Ticketsystem

„Welche offenen Tickets betreffen Kunde X?“ – Der Assistent greift auf das Ticketsystem zu und beantwortet die Frage direkt im Gespräch.



E-Mail-Bestände

„Was wurde mit Lieferant Y zuletzt zum Liefertermin vereinbart?“ – Recherche über Betreff, Absender und Zeitraum statt manueller Postfachsuche.



Strukturierte Daten

„Wie viele Reklamationen gab es im letzten Quartal je Produktgruppe?“ – gezielte Abfrage der Datenbank, in Sprache formuliert.

Damit die KI versteht, wie Ihr Unternehmen denkt

Der wissenschaftliche Kern des Projekts liegt in der Semantikmodellierung und in Ontologien: einer strukturierten, bedeutungsbasierten Beschreibung von Begriffen und ihren Zusammenhängen.

- Ein „Auftrag“ heißt in jedem Unternehmen etwas anderes – das Modell lernt **Ihre** Bedeutung, nicht eine allgemeine.
- Informationen werden im Kontext interpretiert statt nur oberflächlich verarbeitet.
- Ergebnis: präzisere Antworten, sinnvollere Verknüpfungen und verlässlichere agentische Aktionen.

Demonstration

Mit Erfahrung: Die Zukunft



Vollautomatisierung
(z.B. Erstkontakt und
Lead-Generierung)



Integrationen
(z.B. WhatsApp neben
Mails)

Wo wir stehen – und was als Nächstes kommt

Erreicht

- ✓ Prototyp der Datenplattform fertiggestellt (Juli 2026)
- ✓ Betrieb auf kontrolliertem Server in deutschem Rechenzentrum
- ✓ Assistenten, Nutzerverwaltung und Rechtemodell einsatzbereit
- ✓ Erste reale Integrationen

Als Nächstes

- 1 Userexperimente gemeinsam mit KMU-Partnerunternehmen
- 2 Weitere Integrationen
- 3 Anbindung zusätzlicher Systeme über den MCP-Standard
- 4 Übertragbare Best Practices für den Mittelstand

Was Sie als Unternehmen davon haben



Kostenfrei

Die Kosten trägt das EU-kofinanzierte Projekt EFRE DiReKT. Für teilnehmende Unternehmen entstehen keine Ausgaben.



Ohne Risiko erproben

Sie testen KI auf echten Unternehmensdaten in einem geschützten Datenraum, bevor Sie in eigene Infrastruktur investieren.



Wissenschaftliche Begleitung

Drei Lehrstühle der JMU Würzburg bringen Wirtschaftsinformatik, KI-Methoden und Marktperspektive zusammen.

Zielgruppe: kleine und mittlere Unternehmen aus der Region Mainfranken, die KI auf ihren eigenen Daten erproben möchten, ohne Vorwissen und ohne eigene KI-Infrastruktur.

Und was, wenn das Projekt endet?

Eine berechtigte Frage – und einer der Gründe, warum die Plattform von Anfang an so gebaut wird, wie sie gebaut wird. Was Sie im Projekt erproben, endet nicht mit der Förderung.



Alles ist Open Source

Die Plattform gehört keinem Anbieter. Der Quellcode bleibt offen verfügbar – auch über das Projektende hinaus. Kein Lock-in, keine Lizenzkosten.



Selbst betreiben

Ein kommendes DiReKT-Teilprojekt untersucht, wie KI Unternehmen befähigt, eigene IT-Infrastruktur ohne tiefes Fachwissen zu betreiben um die Resilienz zu stärken. Die Plattform steht dort als Self-Hosting-Lösung bereit.



Betreiben lassen

Weil der Code offen ist, kann jedes IT-Haus Ihrer Wahl die Plattform aufsetzen und weiterentwickeln.

Die Datenplattform ist als Evaluation jetzt nutzbar, und als verlässliche Plattform auf Dauer.

Sprechen wir über Ihren Anwendungsfall.

Unverbindlicher Austausch zu den Möglichkeiten von KI in Ihrem Unternehmen.

Yannick Paschke

Wissenschaftlicher Mitarbeiter

yannick.paschke@uni-wuerzburg.de

efre-direkt.de

Gefördert vom Bayerischen Staatsministerium für Wissenschaft und Kunst aus Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE).
Förderkennzeichen StMWK F.4-V0341.2.0/2/797 · Projektträger: Julius-Maximilians-Universität Würzburg · Projektzeitraum 25.06.2025 – 30.06.2028

The image features a background of the main building of Julius-Maximilians-Universität Würzburg, a grand Baroque structure with a central pediment and statues. The sky is clear blue, and some trees are visible on the left. A white logo, consisting of a stylized 'J' and 'U' forming a square, is positioned on the left side. The text 'Julius-Maximilians-' is in a smaller font above 'UNIVERSITÄT WÜRZBURG', which is in a large, bold, white sans-serif font.

Julius-Maximilians-
**UNIVERSITÄT
WÜRZBURG**

Context Engineering

EFRE-DiReKT Workshop | 15. September 2026

Prompt Engineering: die Basis

- Präzise, kontextreiche Anweisungen statt vager Fragen
- Ziel: Ergebnisse, die zur Absicht passen und wenig Nacharbeit brauchen
- Techniken: Aufgabe präzisieren, Beispiele geben, Schritte strukturieren

Warum das wirkt

Je klarer der Prompt, desto besser kann das Modell den nächsten wahrscheinlichen Text vorhersagen.

Fünf Prinzipien des Promptings

1

**Richtung
vorgeben**

Fakten und Quellen
mitliefern

2

Format festlegen

Länge, Form,
Zielgruppe

3

Beispiele geben

Zeigen statt
beschreiben

4

Qualität bewerten

Prüfen und Modelle
vergleichen

5

**Aufgaben
aufteilen**

Große Ziele in
Schritte zerlegen

Richtung vorgeben und Format festlegen

Prinzip	Taktik	Prompt-Beispiel
Richtung	Fakten und Daten mitgeben	Bei einem Temperaturanstieg von 1 Grad seit vorindustrieller Zeit: diskutiere die Folgen für den Meeresspiegel.
Richtung	Auf konkrete Quellen verweisen	Analysiere auf Basis des beigefügten Berichts die Profitabilität der letzten fünf Jahre.
Format	Länge und Form festlegen	Verfasse 500 Wörter über die Folgen des Klimawandels für Küstengemeinden.
Format	Zielgruppe angeben	Schreibe eine Produktbeschreibung für Bio-Hautpflege, gerichtet an junge Erwachsene.

Beispiele bereitstellen

Zero-Shot → One-Shot → Few-Shot

- Zwei bis fünf Beispiele, die die Bandbreite der Fälle abdecken
- Auch als Link oder angehängtes Dokument möglich
- Ein Beispiel sagt mehr über den Stil als drei Sätze Beschreibung

10 % → 50 %

Ein einziges Beispiel kann die Genauigkeit bei manchen Aufgaben von 10 auf nahezu 50 Prozent steigern.

91 von 95

Vergleichsstudie 2026: bei 91 von 95 Sprachmodellen war Few-Shot besser als Zero-Shot.

Qualität bewerten und Aufgaben aufteilen

Qualität bewerten

- Kein Modell ist für alles am besten geeignet
- Denselben Prompt in zwei Modellen gegentesten kostet zwei Minuten
- Claude, ChatGPT, Gemini und Perplexity haben klar verschiedene Stärken

Fable 5.1 Ⓢ Erfordert Nutzungsguthaben ✓
Für Ihre schwierigsten Herausforderungen

Opus 5
Für komplexe Aufgaben

Sonnet 5
Am effizientesten für Alltagsaufgaben

Haiku 4.5
Am schnellsten für schnelle Antworten

Aufwand Hoch >

Weitere Modelle >

Aufgaben aufteilen

- Komplexe Ziele in verkettete Schritte zerlegen

Beispiel: E-Mail als Spam einordnen

- Ist der Absender bekannt?
- Enthält der Betreff verdächtige Schlüsselwörter?
- Klingt das Angebot zu gut, um wahr zu sein?

Wiederverwendbare Vorlage

ROLLE: Du bist [Rolle beschreiben].

ZIEL: Deine Aufgabe ist es, [Zweck angeben].

ZIELGRUPPE: Der Text richtet sich an [Leserschaft beschreiben].

TON UND STIL: Der Ton soll [Ton] sein und der Stil [Stil].

VORGABEN: Berücksichtige [zwingende Inhalte]. Vermeide [zu Vermeidendes].

KONTEXT / BEISPIEL: [Thema oder Beispiel, mit dem das Modell arbeiten soll].

AUFGABE: Erstelle nun [gewünschtes Ergebnis].

Prompt Engineering is dead?

„Context engineering is in, and prompt engineering is out.“

Gartner (2025)

Was sich geändert hat

Moderne Modelle verstehen auch unpräzise Anfragen gut. Einzelne Zauberformeln bringen kaum noch etwas.

Was jetzt zählt

Nicht mehr „welche Worte“, sondern „welche Informationen hat das Modell vor sich“.

Was bleibt

Die Prinzipien wirken weiter, sie sind nur ein Teil des größeren Bildes.

Was ist Context Engineering?

Kontext ist alles, was das Modell beim Antworten vor sich hat: Anweisungen, Dokumente, Werkzeuge, Verlauf. Context Engineering heißt, das gezielt auszuwählen und zu pflegen.

Zu wenig ist häufiger

Oberflächliche Antworten kommen meist daher, dass die KI zu wenig wusste.

Irgendwann kippt es

Bei sehr langen Eingaben sinkt die Zuverlässigkeit wieder. Das gilt für alle Modelle.

Die Faustregel

So viel Kontext wie nötig, aber gezielt. Nicht der kürzeste Prompt gewinnt.

Context Engineering im Arbeitsalltag

1 Das Relevante mitgeben

Sehr lange Anhänge können die Qualität senken, zu wenig Kontext aber auch.

2 Beispiel statt Beschreibung

Ein guter alter Post sagt mehr als jede Stilanweisung.

3 Wiederkehrendes einmal hinterlegen

Preisliste, Leitbild und Tonfall gehören in ein Projekt, nicht in jeden Chat.

4 Struktur sichtbar machen

Aufgabe, Hintergrund und Format klar voneinander trennen.

5 Lange Chats aufräumen

Zwischenstand zusammenfassen lassen, bei neuem Thema neu starten.

Claude-Funktionen: Projekte, Skills, Gedächtnis

Projekte

- Eigener Arbeitsbereich mit eigener Wissensbasis
- Hochgeladene Dokumente gelten in jedem Chat des Projekts
- Beispiel: Projekt „Angebote“ mit Preisliste und Vorlagen

Skills

- Hinterlegte Anleitung für einen wiederkehrenden Ablauf
- In Markdown geschrieben, ohne Programmierung
- Werden nur bei passenden Aufgaben abgerufen, wirken nicht dauerhaft

Gedächtnis

- Claude merkt sich Kontext über einzelne Chats hinaus
- Jedes Projekt hat einen eigenen Bereich
- In den Einstellungen einsehbar und abschaltbar
- Inkognito-Chats laufen ohne Gedächtnis

Claude-Funktionen: Anbinden, Ausliefern, Vorgeben

Connectors (MCP)

- Anbindung von Google Drive, Gmail, Notion oder Jira
- Claude liest und schreibt dort, wo die Arbeit stattfindet
- Spart das manuelle Kopieren in den Chat

Artefakte

- Ergebnisse als eigenständige Dokumente oder kleine Web-Anwendungen
- Direkt weiterbearbeiten, teilen und veröffentlichen
- Gut für alles, was das Gespräch überdauern soll

Personalisierung

- Dauerhafte Vorgaben zu Ton, Format und Detailtiefe
- Zum Beispiel: kurz, auf Deutsch, keine Floskeln
- Gelten für alle Chats, auch außerhalb von Projekten

Was Claude bereits ohne Zusatzwerkzeug kann

Dokumente und Dateien

- Excel-Dateien erstellen und bearbeiten, inklusive Formeln
- PowerPoint-Folien aus Inhalten aufbauen
- Word-Dokumente schreiben und überarbeiten
- PDF lesen, ausfüllen, zusammenführen

Analyse und Recherche

- Tabellen auswerten und Diagramme erzeugen
- Web-Recherche mit Quellenangabe
- Bilder, Scans und Screenshots auslesen
- Code schreiben, prüfen und ausführen

Merke

Für diese Aufgaben braucht es kein weiteres Werkzeug. Was fehlt, ist meist der Kontext.

Nischen-KIs: wofür sich Spezialwerkzeuge lohnen

Aufgabe	Werkzeuge	Wofür sich das lohnt
Videogenerierung	Sora, Runway, Kling	Szenen und Clips aus einer Textbeschreibung
Sprachsynthese	ElevenLabs	Vertonung, Stimmklone, Hörfassungen
Avatar-Video	Synthesia, HeyGen	Schulungsvideos mit Lippensynchronisation
Musik und Klang	Suno, Udio	Jingles, Hintergrundmusik
Bildsprache im Detail	Midjourney, Adobe Firefly	Konsistente Bildwelten, Rechtesicherheit
Transkription und Schnitt	Descript, Whisper	Podcasts, Interviews, Untertitel

Faustregel

Text, Analyse, Dokumente und einfache Bilder laufen bereits in Claude oder ChatGPT. Ein Spezialwerkzeug lohnt sich erst, wenn das Medium selbst das Produkt ist.

Aufgaben: Context Engineering

1 LinkedIn-Post schreiben lassen

Gebt vorher Kontext: was euer Unternehmen macht, wen ihr erreichen wollt, welcher Ton passt. Hängt einen bestehenden Post als Beispiel an.

2 Fremden Webseitentext analysieren

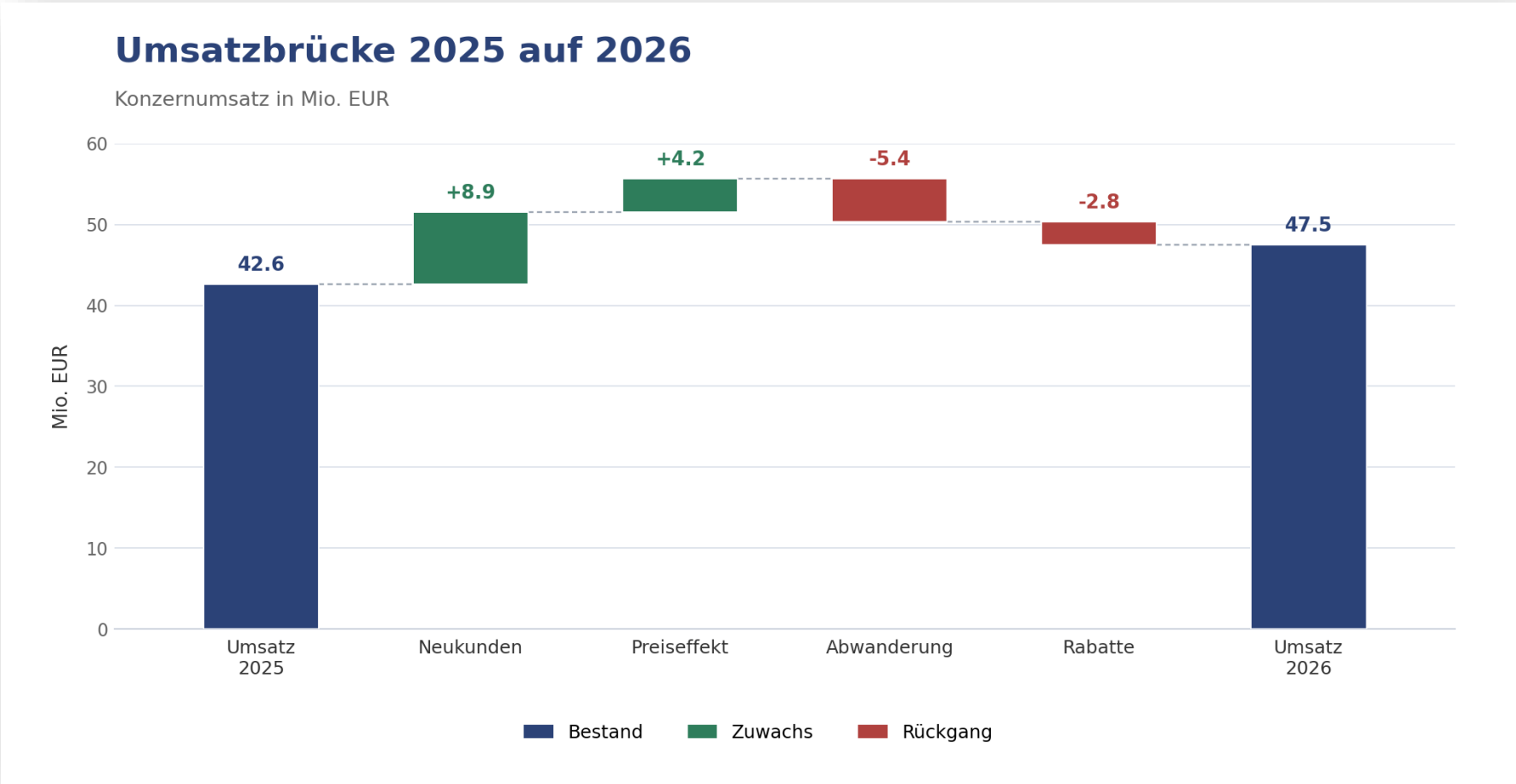
Sucht die Website eines anderen Unternehmens aus eurer Branche. Kopiert einen Abschnitt in den Chat oder gebt den Link an. Lasst drei Stärken und drei Schwächen benennen.

3 Ein Diagramm nachbauen

Baut das Diagramm auf der nächsten Folie so genau wie möglich nach. Werkzeug frei wählbar.

Dauer: 20 Minuten. Prompt und Ergebnis unter efre-direkt.de/workshop eintragen.

Aufgabe 3: dieses Diagramm nachbauen



The image features a background of the main building of the Julius-Maximilians-Universität Würzburg, a grand Baroque structure with a central pediment and statues. The sky is clear blue, and some trees are visible on the left. A white logo, consisting of a stylized 'J' and 'M' forming a square, is positioned on the left side. The text 'Julius-Maximilians-' is in a smaller font above 'UNIVERSITÄT WÜRZBURG', which is in a large, bold, white sans-serif font.

Julius-Maximilians-
**UNIVERSITÄT
WÜRZBURG**

Viel Spaß beim Ausprobieren

EFRE-DiReKT | Digitale Resilienz durch KI-Technologien

The image features a background of the main building of the Julius-Maximilians-Universität Würzburg, a grand Baroque structure with a central pediment and statues. The left side of the image is partially covered by a blue overlay with white text and a logo. The logo is a stylized 'J' and 'M' inside a square frame.

Julius-Maximilians-
**UNIVERSITÄT
WÜRZBURG**

Projektseminar Train to Call with AI

KI-gestütztes Telefontraining

Mehr Kanäle als je zuvor und trotzdem reden wir aneinander vorbei

75 %

der Arbeitswoche, rund 31 Stunden,
nur Kommunikation

86 %

der Wissensarbeiter werden
regelmäßig missverstanden

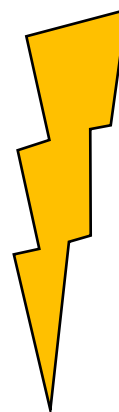
1,2 Bio.

US-Dollar Schaden jährlich durch
Missverständnisse

KI als Abkürzung

Wir geben immer mehr Aufgaben an die KI ab. Formulierungen, Strukturierungen, Gestaltung, Meinungen, Bewertungen, usw.

Dadurch geht allerdings oft der eigene Blick auf die Dinge, das kritische hinterfragen und der eigene Stil verloren...



KI als Training

Anstatt unsere Fähigkeiten an die KI abzugeben, können wir sie auch mit Hilfe der KI verbessern.

Unser Leben ist geprägt durch menschliche Interaktionen und wir halten es für wünschenswert, dass das so bleibt.

Genau da, wo bei KMU die Ressourcen fehlen, kann die KI unterstützen:

Üben wann es passt

Skaliert ohne Mehrkosten

Trainer ist immer da

Unser Team



**Philomenia
Jahn**



**Keisi
Kazazi**



**Alexander
Keßler**



**Philipp
Landeck**



**Michel
Popp**



**Florian
Januzi**

In Zusammenarbeit mit

Geübt wird am lebenden Kunden

1

Der Kanal ist reduziert

Ohne Mimik, Gestik und Blickkontakt muss alles über die Stimme dekodiert werden



2

Der Kanal erzeugt Angst

Die sofort-reaktive Situation ohne visuelle Stützen begünstigt Telefonangst

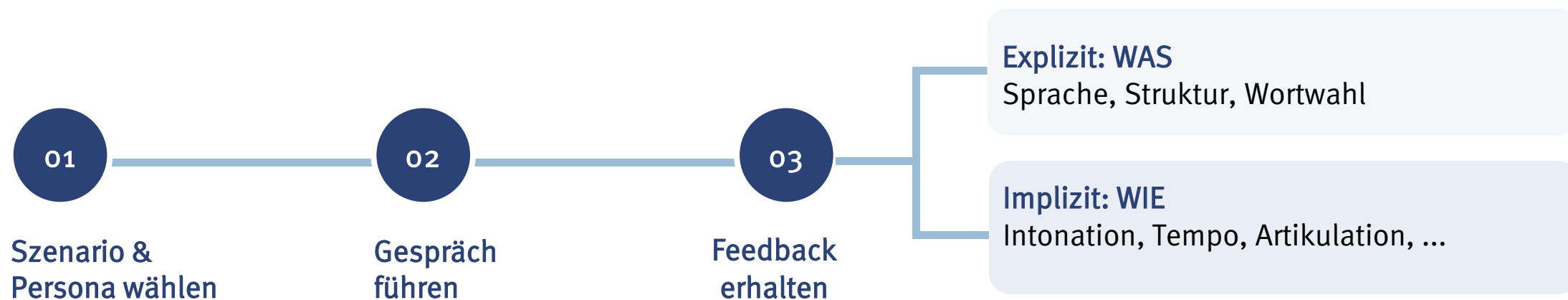


3

Es fehlt der risikofreie Übungsraum

Geübt wird im Ernstfall: Cold Calls, Beschwerden, Beratung. Direkt am Kunden

Das Konzept: Vom Szenario zum Feedback



Anmeldung und Fokus



KI-gestütztes Gesprächstraining

Trainieren Sie Kundengespräche, bevor sie zählen.

Üben Sie realistische Gesprächssituationen mit KI, erhalten Sie direktes Feedback und entwickeln Sie Ihre Gesprächsführung Schritt für Schritt weiter.

AB

Anna Berger
 Reklamation · anspruchsvolle Kundin

Training aktiv



02:14
 Gesprächsdauer

Live-Feedback
 Nach Trainingsende

Anmeldung

Melden Sie sich an, um ein Training zu starten.


 Die Anmeldung erfolgt über Ihren sicheren Unternehmenszugang. Sie werden dafür kurz weitergeleitet.

Jetzt anmelden →

Sicherer Zugang

Mit der Anmeldung bestätigen Sie, dass Sie die [Datenschutzhinweise](#) gelesen haben.

TRAINING VORBEREITEN

Wählen Sie Ihr Kundengespräch

Wählen Sie die Gesprächssituation und den passenden Gesprächspartner. Sprache und Stimme übernimmt die ausgewählte Persona.

01 Gesprächssituation wählen

Welche Situation möchten Sie trainieren?

SZENARIOBIBLIOTHEK

+ Individuelles Szenario

Szenariotyp **Empfehlungen 5** Alle 17 Standard 17 Individuell 0 Solox 0 Folgeszenario 0 Rollentausch 0

Gesprächsanlass **Alle 5** Betrieb & Störung 3 Beratung & Anforderung 1 Preis & Kondition 1 Abschluss & Einwand 0

Zufallsszenario

Worum es geht, erfahren Sie erst im Gespräch — wie bei einem Anruf, der einfach hereinkommt.

ÜBERRASCHUNG

Erklärung für einen fachfremden Kontakt

Eine Schnittstelle wird abgeschaltet, mit fester Frist. Erklärt ohne Fachbegriffe.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

Kündigungsabsicht wegen Preis

Der Kunde erwägt zu kündigen, weil ihm die laufenden Kosten zu hoch sind.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

Offenes Anliegen zu bestehendem Vertrag

Der Kunde ruft mit einer offenen Frage zu einem bestehenden Vertrag an und will sie geklärt haben.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

Störung im laufenden Betrieb

Die Rechnungszuteilung steht seit dem Update. Der Monatsabschluss ist in acht Tagen.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

Wiederholter Ausfall trotz Zusage

Der dritte Ausfall in sieben Wochen. Der Kunde will diesmal mehr als eine Entschuldigung.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

02 Gesprächspartner wählen

Jede Persona besitzt eine eigene Sprache, Stimme und Persönlichkeit.



Andreas Kastner
Geschäftsführer



Floyd Jenkins
Anwender im Fachbereich



Kerstin Kaser
Sachbearbeiterin



1

Vorbereiten

2

Gespräch

3

Feedback



Niklas Heyder

TRAINING VORBEREITEN

Wählen Sie Ihr Kundengespräch

Wählen Sie die Gesprächssituation und den passenden Gesprächspartner. Sprache und Stimme übernimmt die ausgewählte Persona.

01 Gesprächssituation wählen

Welche Situation möchten Sie trainieren?

SZENARIOBIBLIOTHEK

+ Individuelles Szenario

Szenariotyp

Empfehlungen 5

Alle 19

Standard 17

Individuell 0

Solox 0

Folgeszenario 1

Rollentausch 1

Gesprächsanlass

Alle 5

Betrieb & Störung 3

Beratung & Anforderung 1

Preis & Kondition 1

Abschluss & Einwand 0

Zufallsszenario

Worum es geht, erfahren Sie erst im Gespräch — wie bei einem Anruf, der einfach hereinkommt.

ÜBERRASCHUNG

1

Erklärung für einen fachfremden Kontakt

Eine Schnittstelle wird abgeschaltet, mit fester Frist. Erklärt ohne Fachbegriffe.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

1

Kündigungsabsicht wegen Preis

Der Kunde erwägt zu kündigen, weil ihm die laufenden Kosten zu hoch sind.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

1

Offenes Anliegen zu bestehendem Vertrag

Der Kunde ruft mit einer offenen Frage zu einem bestehenden Vertrag an und will sie geklärt haben.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

1

Störung im laufenden Betrieb

Die Rechnungszuteilung steht seit dem Update. Der Monatsabschluss ist in acht Tagen.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

1

Wiederholter Ausfall trotz Zusage

Der dritte Ausfall in sieben Wochen. Der Kunde will diesmal mehr als eine Entschuldigung.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

1

02 Gesprächspartner wählen

Jede Persona besitzt eine eigene Sprache, Stimme und Persönlichkeit.



Andreas Kastner

Geschäftsführer

1



Floyd Jenkins

Anwender im Fachbereich

0



Kerstin Kaser

Sachbearbeiterin

0



1 Vorbereiten
2 Gespräch
3 Feedback

 Niklas Heyder

TRAINING VORBEREITEN

Wählen Sie Ihr Kundengespräch

Wählen Sie die Gesprächssituation und den passenden Gesprächspartner. Sprache und Stimme übernimmt die ausgewählte Persona.

01 Gesprächssituation wählen

Welche Situation möchten Sie trainieren?

SZENARIOBIBLIOTHEK

+ Individuelles Szenario

Szenariotyp

Empfehlungen 5
Alle 19
Standard 17
Individuell 0
Solox 0
Folgeszenario 1
Rollentausch 1

Gesprächsanlass

Alle 5
Betrieb & Störung 1
Beratung & Anforderung 2
Preis & Kondition 2
Abschluss & Einwand 0

Zufallsszenario

Worum es geht, erfahren Sie erst im Gespräch — wie bei einem Anruf, der einfach hereinkommt.

ÜBERRASCHUNG

Anforderungsklärung bei vagem Wunsch

Der Kunde will die Reisekosten automatisieren, kann aber Auslöser und Zielzustand nicht benennen.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

Erklärung für einen fachfremden Kontakt

Eine Schnittstelle wird abgeschaltet, mit fester Frist. Erklärt ohne Fachbegriffe.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

Kündigungsabsicht wegen Preis

Der Kunde erwägt zu kündigen, weil ihm die laufenden Kosten zu hoch sind.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

Leistung außerhalb des Vertrags

Eine zusätzliche Freibestufe ist vom Vertrag nicht gedeckt und wäre zu berechnen.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

Störung im laufenden Betrieb

Die Rechnungszuteilung steht seit dem Update. Der Monatsabschluss ist in acht Tagen.

Passt zu Ihren Gesprächen

STANDARD

02 Gesprächspartner wählen

Jede Persona besitzt eine eigene Sprache, Stimme und Persönlichkeit.



Andreas Kastner
Geschäftsführer

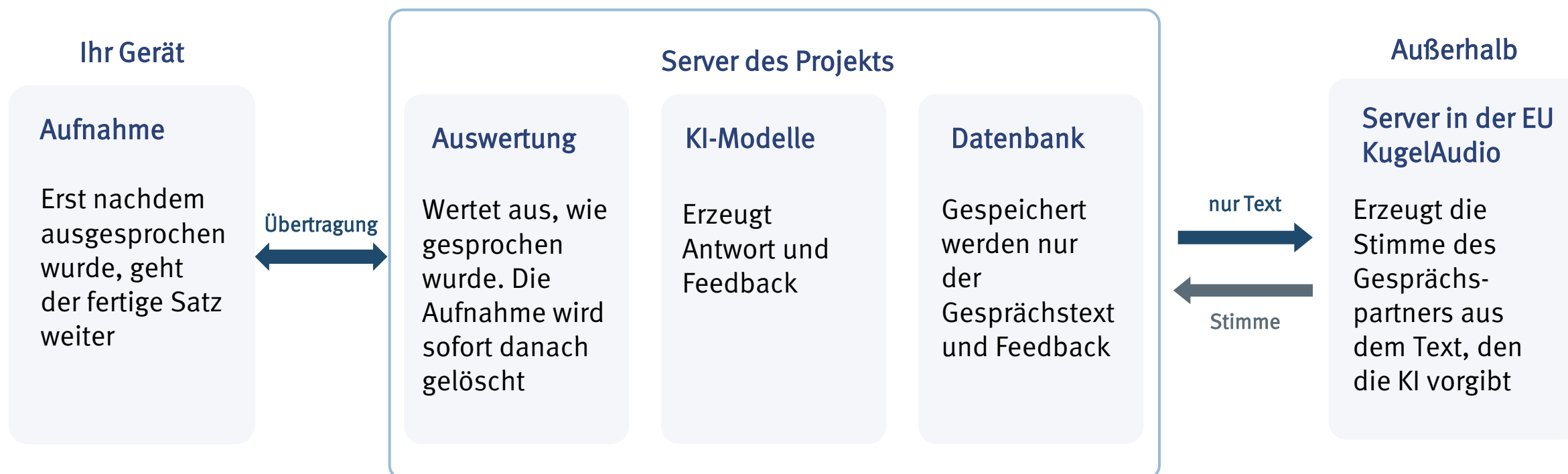


Floyd Jenkins
Anwender im Fachbereich



Kerstin Kaser
Sachbearbeiterin

Wo welche Daten verarbeitet werden



Wen ein Gesprächstrainer unterstützen kann



Technische Fachkräfte

Fachwissen verständlich vermitteln



Menschen mit Telefonangst

Sicherheit im geschützten Raum



Berufseinsteiger

Telefonieren erst noch lernen



Nicht-Muttersprachler

Sprachliche Hürden abbauen



Neurodivergente Personen

Gespräche planbar üben



Routinierter Vertriebler

Aktuelle Verhaltensmuster testen

Sprachmodelle optimieren:

- Fehler in den KI-Antworten minimieren
- Gesprächsführung optimieren

Design und Nutzerführung optimieren:

- End-to-End- und Usability-Tests durchführen
- Barrierefreiheit weiter verbessern

Gesprächsfeedback ausarbeiten:

- Vertiefung der paraverbalen Analyse
- Dashboard

The image features a background of the main building of the Julius-Maximilians-Universität Würzburg, a grand Baroque structure with a central pediment and statues. The sky is clear blue, and some trees with yellowing leaves are visible on the left. A white diagonal line separates the top image from the bottom white section.

Julius-Maximilians-
**UNIVERSITÄT
WÜRZBURG**

Train to Call with AI **Sprechen Sie uns gerne an!**

KI-gestütztes Telefontraining

Julius-Maximilians-
**UNIVERSITÄT
WÜRZBURG**



Projektwebsite

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**

Wissenschaft für die Gesellschaft seit 1402

Hier geht's zur Newsletter-
Anmeldung:

