

Glossar KI-Begriffe

Dieses Glossar erklärt zentrale Begriffe aus der Welt der künstlichen Intelligenz in einer Form, die sich vor allem an **Büroanwender, Fachabteilungen und Business-Kontexte** richtet. Es ist also **nicht** in erster Linie für technische Spezialisten, Entwickler oder stark technisch geprägte Zielgruppen geschrieben, sondern für Menschen, die KI im Arbeitsalltag verstehen und sinnvoll nutzen wollen. Im Mittelpunkt stehen deshalb typische Anwendungen in Büro, Verwaltung, Personal, Kundenservice, Organisation und Kommunikation.

Die Begriffe werden nicht als technische Tiefenbohrung, sondern als **praxisnahe Orientierung** erklärt: Was bedeutet der Begriff? Warum ist er im Arbeitsalltag wichtig? Wo taucht er bei typischen Business-Anwendungen auf? Das Glossar soll dabei helfen, KI nicht nur als Schlagwort zu sehen, sondern als Werkzeug, das nur dann nützlich ist, wenn man seine Grundlagen, Grenzen und Einsatzregeln versteht.

Dieses Glossar ordnet zentrale KI-Begriffe in fünf Clustern. Die Reihenfolge innerhalb jedes Clusters folgt nicht dem Alphabet, sondern einem Lernweg: Sie beginnt mit den grundlegenden Begriffen und führt von dort schrittweise zu spezielleren und anspruchsvolleren Konzepten. So lassen sich die Begriffe auch im Selbststudium nacheinander erarbeiten.

Hinweis zur Verwendung: Die fünf Cluster bauen aufeinander auf. Sie können in dieser Reihenfolge auch als Schulungsverlauf gelesen werden: vom **Was** (Cluster 1) über das **Wie** (Cluster 2) und die **Risiken** (Cluster 3) zur **Verantwortung** (Cluster 4) und schließlich zur **praktischen Anwendung im Büroalltag** (Cluster 5).

Cluster 1

Grundverständnis: Was ist KI und welchen Systemen begegne ich?

Dieses Cluster ordnet die Begriffe, mit denen Anwender im Alltag direkt konfrontiert sind. Es klärt, was eigentlich vor einem steht, wenn von einer „KI“ die Rede ist – vom übergreifenden Konzept bis zu konkreten Erscheinungsformen am Arbeitsplatz.

Generative KI

Generative KI bezeichnet KI-Systeme, die neue Inhalte erzeugen können – zum Beispiel Texte, Bilder, Tabellen, Programmiercode, Audio oder Video. Sie reagieren auf eine Eingabe und produzieren daraus ein neues Ergebnis. Anders als klassische Software, die bei gleicher Eingabe meist immer dasselbe Ergebnis liefert, können generative Systeme Antworten unterschiedlich formulieren oder unterschiedlich aufbauen.

Beispiel 1: Aus dem Stichwort „Einladungstext zur Weihnachtsfeier“ entsteht ein vollständiger Entwurf in passendem Tonfall.

Beispiel 2: Aus einigen Stichpunkten für einen Monatsbericht erstellt die KI eine sauber formulierte Management-Zusammenfassung.

Diskriminative KI

Diskriminative KI bezeichnet KI-Systeme, die Daten unterscheiden, zuordnen oder bewerten, statt neue Inhalte zu erzeugen. Solche Modelle sollen also meist erkennen, zu welcher Klasse ein Fall gehört oder wie ein vorhandener Sachverhalt einzuordnen ist. In der Fachsprache ist das der deutlich präzisere Gegenbegriff zu generativer KI. IBM beschreibt den Unterschied so: Generative Modelle erzeugen neue Daten oder Inhalte, diskriminative Modelle trennen oder ordnen Daten bekannten Gruppen zu.

Beispiel 1: Ein System prüft eingehende E-Mails und ordnet sie den Klassen „Spam“ oder „kein Spam“ zu. Es schreibt keine neue Mail, sondern trifft eine Zuordnung.

Beispiel 2: Eine KI wertet Bewerbungen nach festgelegten Merkmalen aus und ordnet sie etwa in „geeignet“, „bedingt geeignet“ oder „nicht geeignet“ ein. Auch hier erzeugt die KI keinen neuen Inhalt, sondern bewertet einen vorhandenen Fall. Diese Art von Einordnung passt genau zur Logik diskriminativer Modelle.

Sprachmodell

Ein Sprachmodell ist ein KI-System, das speziell mit Sprache arbeitet. Es erkennt Muster in sehr vielen Texten und kann dadurch Texte verstehen, fortsetzen, zusammenfassen, umformulieren oder übersetzen. Es „versteht“ Sprache nicht wie ein Mensch, sondern berechnet, welche Wörter und Formulierungen mit hoher Wahrscheinlichkeit gut zusammenpassen.

Beispiel 1: Eine geschäftliche E-Mail wird höflicher formuliert.

Beispiel 2: Ein längeres Sitzungsprotokoll wird auf die wichtigsten Kernaussagen verkürzt.

LLM (Large Language Model)

LLM steht für Large Language Model, also großes Sprachmodell. Es ist eine besonders leistungsfähige Form des Sprachmodells, die mit sehr großen Datenmengen trainiert wurde und deshalb viele Sprachaufgaben gleichzeitig bewältigen kann. Systeme wie ChatGPT, Claude oder Gemini beruhen auf solchen großen Sprachmodellen.

Beispiel 1: Ein LLM erklärt einen Fachbegriff in einfacher Sprache und ergänzt auf Wunsch einen Beispielsatz.

Beispiel 2: Ein LLM formuliert aus stichwortartigen Notizen einen professionellen Entwurf für ein Kundenanschreiben.

Multimodal

Multimodal bedeutet, dass ein KI-System mehr als nur Text verarbeiten kann, etwa auch Bilder, Audio, Video oder tabellarische Inhalte. Dokumente wie PDFs können mehrere solcher Inhaltsarten enthalten. Multimodale Systeme sind im Büroalltag besonders nützlich, weil dort Texte, Tabellen, Scans und Bilder oft gemeinsam vorkommen.

Beispiel 1: Die KI liest ein eingescanntes Angebot, erkennt die Positionen und erstellt daraus eine Vergleichstabelle.

Beispiel 2: Die KI wertet ein Diagramm in einer Präsentation aus und formuliert die wichtigsten Aussagen in ganzen Sätzen.

Chatbot

Ein Chatbot ist ein System, das in Dialogform mit Menschen kommuniziert – meist über ein Eingabefeld auf einer Webseite oder in einer App. Manche Chatbots arbeiten mit festen Regeln und vorbereiteten Antworten, modernere Chatbots nutzen Sprachmodelle. Der Begriff beschreibt vor allem die Gesprächsform, nicht automatisch die dahinterliegende Technik.

Beispiel 1: Auf einer Bankwebseite beantwortet ein Chatbot Fragen zu Öffnungszeiten oder zur Kontoeröffnung.

Beispiel 2: Auf einer Hochschulseite hilft ein Chatbot bei Fragen zu Bewerbungsfristen oder Ansprechpartnern.

KI-Assistent

Ein KI-Assistent unterstützt Menschen bei konkreten Arbeitsschritten – etwa beim Schreiben, Recherchieren, Planen, Strukturieren oder Zusammenfassen. Die Initiative bleibt beim Nutzer: Der Assistent reagiert auf Anfragen, macht Vorschläge und unterstützt bei der Ausführung. Er nimmt dem Menschen Arbeit ab, ersetzt aber nicht dessen Verantwortung.

Beispiel 1: Ein KI-Assistent entwirft eine Präsentation, einen Gesprächsleitfaden oder eine Pressemitteilung auf Grundlage einer kurzen Anweisung.

Beispiel 2: Ein KI-Assistent fasst mehrere E-Mails zu einem Vorgang zusammen und schlägt die nächsten sinnvollen Schritte vor.

KI-Agent

Ein KI-Agent geht einen Schritt weiter als ein Assistent. Er kann mehrere Aufgaben hintereinander ausführen, dabei Werkzeuge wie Suche, Kalender oder E-Mail nutzen und teilweise selbst entscheiden, welcher nächste Schritt sinnvoll ist. Gerade weil ein Agent aktiver handelt, braucht er klare Grenzen, Berechtigungen und Kontrolle.

Beispiel 1: Ein Agent liest eingehende E-Mails, erkennt Terminanfragen, schlägt einen Kalendereintrag vor und bereitet einen Antwortentwurf vor.

Beispiel 2: Ein Agent sammelt Informationen zu einem Lieferanten, prüft aktuelle Vertragsdaten und erstellt daraus einen kurzen Entscheidungsvorschlag.

KI-Copilot

Ein KI-Copilot ist ein auf konkrete Arbeitsprogramme zugeschnittener Assistent – etwa innerhalb von Word, Excel, Outlook, Teams oder einer Branchensoftware. Er steht direkt im Workflow zur Verfügung und kann den Nutzer innerhalb des gerade geöffneten Programms unterstützen. Ein Copilot ist also kein allgemeiner Begriff für jede KI, sondern eine besonders eng in ein Arbeitswerkzeug eingebundene Form des Assistenten.

Beispiel 1: In Excel erstellt der Copilot per Anweisung eine Auswertung aus einer Verkaufstabelle und schlägt passende Diagramme vor.

Beispiel 2: In Outlook formuliert der Copilot eine Antwortmail auf Basis des bisherigen E-Mail-Verlaufs.

Cluster 2

Technik & Funktionsweise: Wie arbeitet eine KI?

Dieses Cluster öffnet die „Black Box“ ein Stück weit. Es erklärt, wie eine KI eine Eingabe verarbeitet, wo ihr Wissen herkommt und mit welchen technischen Bausteinen Antworten besser, aktueller oder fachnäher werden. Dazu gehören auch Schnittstellen zu anderen Systemen, etwa über APIs, denn viele moderne KI-Anwendungen arbeiten nicht isoliert, sondern greifen auf Kalender, Datenbanken, Dateisysteme oder andere Programme zu.

Eingabefeld / Promptfeld

Das Eingabefeld oder Promptfeld ist der sichtbare Bereich in einer Anwendung, in den der Nutzer seine Frage, Anweisung oder Aufgabe eingibt. Es ist ein Element der Benutzeroberfläche und darf deshalb nicht mit dem technischen Kontextfenster verwechselt werden. Was im Eingabefeld steht, ist zunächst nur die aktuelle Eingabe des Nutzers – nicht automatisch die gesamte Informationsmenge, die das System für die Antwort berücksichtigt.

Beispiel 1: Ein Nutzer schreibt in das Eingabefeld: „Fasse mir dieses Protokoll in fünf Stichpunkten zusammen.“

Beispiel 2: Im Eingabefeld steht nur eine kurze Frage, trotzdem berücksichtigt das System zusätzlich frühere Nachrichten aus dem Chat.

Prompt

Der Prompt ist die konkrete Arbeitsanweisung an die KI. Er sagt dem System, was es tun soll, zum Beispiel etwas erklären, zusammenfassen, umformulieren, vergleichen oder strukturieren. Gute Prompts sind möglichst klar und präzise; sie enthalten oft Angaben zu Ziel, Kontext, Länge, Format oder Stil.

Beispiel 1: „Erkläre den Begriff Compliance in einfacher Sprache für Auszubildende.“

Beispiel 2: „Fasse den folgenden Text in acht Stichpunkten zusammen, Zielgruppe: Geschäftsführung, Stil: sachlich und knapp.“

Gesprächskontext / Chatverlauf

Der Gesprächskontext oder Chatverlauf ist der Teil der bisherigen Unterhaltung, der für die aktuelle Antwort noch mitberücksichtigt wird. Bei mehrstufigen Gesprächen kann dieser Verlauf entweder systemseitig gespeichert werden oder bei einer neuen Anfrage erneut mitgegeben werden. Für die aktuelle Antwort ist also nicht nur die neue Eingabe wichtig, sondern oft auch das, was vorher bereits gesagt, gefragt oder festgelegt wurde.

Beispiel 1: Im ersten Schritt nennt der Nutzer sein Thema, im zweiten Schritt fragt er nur noch: „Mach daraus bitte eine Kurzfassung.“ Die KI kann diese zweite Frage nur sinnvoll beantworten, wenn der frühere Gesprächskontext noch berücksichtigt wird.

Beispiel 2: In einem längeren Seminar-Chat wurde vorher festgelegt, dass alle Erklärungen in einfacher Sprache erfolgen sollen. Diese Vorgabe gehört dann zum relevanten Gesprächskontext.

Kontextfenster

Das Kontextfenster ist die technische Obergrenze dafür, wie viele Informationen ein Modell in einer einzelnen Verarbeitung gleichzeitig berücksichtigen kann. Diese Grenze wird in Tokens gemessen. Zum Kontextfenster gehören also nicht nur die aktuelle Eingabe, sondern auch weitere Inhalte, die für die Antwort mitverarbeitet werden – zum Beispiel Teile des bisherigen Gesprächs oder bereitgestellte Dokumente.

Je nach System muss in diesem verfügbaren Verarbeitungsraum nicht nur die Eingabe, sondern auch noch Platz für die erzeugte Antwort bleiben. Bei manchen Modellen kommen zusätzlich interne Verarbeitungsschritte hinzu. Deshalb ist das Kontextfenster nicht dasselbe wie das Eingabefeld und auch nicht einfach der gesamte sichtbare Chatverlauf, sondern der gesamte technische Arbeitsraum, der dem Modell im jeweiligen Moment tatsächlich zur Verfügung steht.

Beispiel 1: In einem sehr langen Chat kann es passieren, dass frühe Vorgaben nicht mehr zuverlässig berücksichtigt werden, weil das Modell nur eine begrenzte Menge an Informationen gleichzeitig verarbeiten kann.

Beispiel 2: Wenn ein Nutzer eine lange Aufgabenbeschreibung eingibt und zusätzlich ein großes Dokument anhängt, kann das verfügbare Kontextfenster schnell stark ausgelastet sein.

Token

Tokens sind kleine Texteinheiten, in die das Modell Eingaben und Ausgaben intern zerlegt. Das können ganze Wörter, Wortteile oder einzelne Zeichen sein. Viele technische Grenzen eines Modells – etwa Verarbeitungslänge, Geschwindigkeit und teilweise auch Kosten – hängen von Tokens ab.

Beispiel 1: Ein langes zusammengesetztes Wort wird intern oft in mehrere Teile zerlegt.

Beispiel 2: Ein sehr kurzer Satz mit wenigen Wörtern benötigt deutlich weniger Tokens als eine lange, verschachtelte Anweisung.

Trainingsdaten

Trainingsdaten sind die Texte, Bilder oder anderen Inhalte, mit denen ein Modell gelernt hat. Sie prägen, welche Muster das Modell gut erkennt und wo seine Stärken und Schwächen liegen. Auch Verzerrungen oder Wissenslücken entstehen oft aus den Trainingsdaten.

Beispiel 1: Ein Modell, das sehr viele englischsprachige Texte gesehen hat, formuliert auf Englisch oft besonders sicher.

Beispiel 2: Wenn in den Trainingsdaten bestimmte Branchen wenig vorkommen, fallen Antworten zu diesen Bereichen oft allgemeiner aus.

Wissensstand des Modells

Der Wissensstand des Modells beschreibt, bis zu welchem Zeitpunkt Informationen im Training berücksichtigt wurden. Ein Modell kennt nicht automatisch alles, was gestern oder heute passiert ist. Für aktuelle oder unternehmensinterne Informationen braucht es deshalb zusätzliche Quellen, etwa Suche, RAG oder bereitgestellte Dokumente.

Beispiel 1: Eine KI kann bei neuen Gesetzesänderungen veraltete Informationen liefern, wenn keine aktuelle Quelle angebunden ist.

Beispiel 2: Eine KI kennt die neue interne Reisekostenregel nicht, wenn diese erst vor kurzem eingeführt wurde und nicht als Quelle bereitsteht.

Inferenz

Inferenz bezeichnet den Moment, in dem ein bereits trainiertes Modell eine konkrete Eingabe verarbeitet und daraus eine Antwort erzeugt. Während des Trainings hat das Modell gelernt; bei der Inferenz nutzt es dieses Gelernte für einen neuen Fall. Vereinfacht gesagt: Das Training baut das Modell auf, die Inferenz setzt es im Alltag ein.

Beispiel 1: Sobald Sie auf „Senden“ klicken, beginnt das Modell die Antwort zu berechnen.

Beispiel 2: Wenn eine KI eine E-Mail umformuliert, findet diese konkrete Berechnung in der Inferenz statt.

Reasoning

Reasoning bedeutet Schlussfolgern. Die KI verknüpft mehrere Informationen, prüft Bedingungen und arbeitet sich in mehreren Schritten zu einer Antwort vor. Das ist besonders wichtig bei Aufgaben, die nicht nur reines Formulieren, sondern Vergleichen, Abwägen oder logische Ableitungen verlangen.

Beispiel 1: Aus drei Lieferantenangeboten mit unterschiedlichen Preisen, Rabatten und Lieferzeiten leitet die KI eine begründete Empfehlung ab.

Beispiel 2: Aus mehreren Terminbedingungen ermittelt die KI, welcher Besprechungstermin für alle Beteiligten am besten passt.

Embeddings

Embeddings sind numerische Darstellungen von Inhalten, also eine Art Bedeutungsabbildung. Dadurch können Systeme Inhalte nach inhaltlicher Nähe vergleichen und nicht nur nach exakt gleichen Wörtern suchen. Embeddings sind eine wichtige technische Grundlage für semantische Suche und für viele RAG-Systeme.

Beispiel 1: Eine Suche nach „Reklamation Verzögerung“ findet auch ein Dokument, in dem von „Beanstandung wegen verspäteter Lieferung“ die Rede ist.

Beispiel 2: Ein Wissenssystem erkennt, dass „Urlaubsantrag“ und „Antrag auf Erholungsurlaub“ sehr ähnlich gemeint sind.

Fine-Tuning

Fine-Tuning ist das gezielte Nachtrainieren eines vorhandenen Modells auf besondere Aufgaben, Fachgebiete oder einen bestimmten Stil. Es ist ein technischer Eingriff in das Modell und etwas anderes als gutes Prompting oder die Nutzung externer Quellen. Fine-Tuning lohnt sich meist erst dann, wenn sehr ähnliche Aufgaben regelmäßig in hoher Qualität gelöst werden sollen.

Beispiel 1: Ein Versicherer trainiert ein Modell zusätzlich auf den eigenen Vertrags- und Schreibstil.

Beispiel 2: Ein Unternehmen passt ein Modell auf typische Servicefälle aus der eigenen Branche an.

Grounding / Verankerung

Grounding bedeutet, dass eine Antwort an konkrete Quellen gebunden wird, die für diese Antwort herangezogen werden dürfen. Das können hochgeladene Dateien, freigegebene Ordner, Datenbanken oder interne Richtlinien sein. Grounding senkt das Risiko frei erfundener Antworten, weil die KI sich enger an bereitgestellte Informationen hält.

Beispiel 1: Die KI beantwortet eine Frage ausschließlich auf Basis der angehängten AGB.

Beispiel 2: Die KI stützt eine Antwort zur Reisekostenregel nur auf die aktuelle Fassung der internen Richtlinie.

RAG (Retrieval-Augmented Generation)

RAG ist eine technische Methode, um Grounding praktisch umzusetzen. Dabei sucht das System vor der eigentlichen Antwort gezielt nach passenden Informationen in freigegebenen Quellen und übergibt diese Treffer an das Modell. Dadurch werden Antworten oft aktueller, präziser und besser belegbar.

Beispiel 1: Eine interne KI beantwortet Fragen zur Reisekostenrichtlinie, weil sie die passenden Stellen vorher aus dem Intranet abrufen.

Beispiel 2: Ein Service-System sucht vor der Antwort in Handbüchern und FAQ-Artikeln nach den relevantesten Textstellen.

API

API steht für Application Programming Interface, auf Deutsch meist Programmierschnittstelle. Eine API ist eine definierte Schnittstelle, über die eine Software mit einer anderen Software kommunizieren kann. Im KI-Umfeld ist das wichtig, weil Assistenten oder Agenten über APIs auf andere Systeme zugreifen können, zum Beispiel auf Kalender, CRM, Datenbanken oder Dateidienste. Eine API ist also kein sichtbares Benutzerfenster für Menschen, sondern eine technische Verbindung zwischen Programmen.

Beispiel 1: Eine KI ruft über eine API Kundendaten aus dem CRM ab, damit sie eine Anfrage mit den richtigen Vertragsinformationen vorbereiten kann.

Beispiel 2: Ein KI-Agent nutzt eine API zum Kalenderdienst, um freie Termine zu prüfen und einen Besprechungsvorschlag zu erzeugen.

Tool Calling / Werkzeugnutzung

Tool Calling bedeutet, dass ein Modell nicht nur Text erzeugt, sondern externe Werkzeuge oder Funktionen gezielt nutzen kann – etwa Suche, Kalender, Dateisystem, CRM oder Datenbank. Dadurch kann die KI mit aktuellen Daten arbeiten und teilweise sogar Handlungen in anderen Systemen vorbereiten oder auslösen. Gerade deshalb braucht Werkzeugnutzung klare Rechte und Sicherheitsgrenzen.

Beispiel 1: Auf die Frage „Wann hat Kunde Müller das letzte Mal bestellt?“ greift die KI auf das CRM zu.

Beispiel 2: Die KI prüft freie Besprechungsräume im Kalender und schlägt passende Zeiten vor.

Cluster 3

Qualität & Risiken: Wo entstehen Fehler?

Dieses Cluster behandelt typische Schwachstellen und Gefahrenquellen generativer KI – einschließlich der Schutzmechanismen, mit denen ihnen begegnet wird. Die Reihenfolge geht vom häufigsten Praxisproblem hin zu eher technisch-organisatorischen Fragen.

Halluzination

Eine Halluzination ist eine Antwort, die überzeugend klingt, aber sachlich falsch, ungenau oder frei erfunden ist. Das können erfundene Quellen, unzutreffende Zahlen, falsche Paragrafen oder scheinbar sichere Behauptungen sein. Halluzinationen sind eines der wichtigsten Praxisrisiken bei generativer KI.

Beispiel 1: Die KI nennt einen Paragrafen, der in dieser Form gar nicht existiert.

Beispiel 2: Die KI erfindet eine Studie oder ein Gerichtsurteil, obwohl es diese Quelle nicht gibt.

Bias

Bias bedeutet Verzerrung oder Voreingenommenheit. Eine KI kann bestimmte Gruppen, Themen oder Sichtweisen unbewusst bevorzugen oder benachteiligen. Solche Verzerrungen entstehen häufig durch einseitige Trainingsdaten, ungeeignete Bewertungsmaßstäbe oder schlecht gewählte Ziele des Systems.

Beispiel 1: Ein KI-gestützter Bewerbungsfilter sortiert weibliche Bewerbungen für technische Stellen häufiger aus.

Beispiel 2: Eine KI bewertet Bewerbungen mit ausländisch klingenden Namen systematisch strenger.

Prompt Injection

Bei einer Prompt Injection werden schädliche Anweisungen in Inhalte eingeschleust, die das Modell verarbeitet – zum Beispiel in E-Mails, Webseiten, Dateien oder Notizen. Das Modell kann solche versteckten Anweisungen unter Umständen mit echten Nutzeranweisungen verwechseln. Das ist besonders kritisch, wenn die KI zusätzlich Werkzeuge oder Zugriffe auf andere Systeme besitzt.

Beispiel 1: In einer harmlos wirkenden E-Mail steht versteckt eine Anweisung, Anhänge an eine externe Adresse weiterzuleiten.

Beispiel 2: Eine manipulierte Webseite enthält den Text, frühere Sicherheitsregeln zu ignorieren und interne Informationen preiszugeben.

Guardrails

Guardrails sind Leitplanken oder Schutzmechanismen für KI-Systeme. Sie sollen verhindern, dass die KI verbotene, schädliche, unsichere oder unerwünschte Antworten gibt oder unerlaubte Aktionen ausführt. Guardrails können technisch, organisatorisch oder durch klare Nutzungsregeln umgesetzt werden.

Beispiel 1: Eine Firmen-KI verweigert es, Kundendaten in eine externe Antwort zu übernehmen.

Beispiel 2: Ein KI-Agent darf zwar Termine vorschlagen, aber keine endgültigen Buchungen auslösen, solange kein Mensch bestätigt hat.

Evaluation

Evaluation ist die geplante und regelmäßige Prüfung, wie gut ein KI-System arbeitet. Dabei geht es zum Beispiel um Qualität, Genauigkeit, Relevanz, Verständlichkeit, Sicherheit und Fehlerhäufigkeit. Evaluation findet nicht nur am Anfang statt, sondern sollte in sinnvollen Abständen wiederholt werden.

Beispiel 1: Ein Unternehmen testet vor dem Roll-out, ob ein KI-Tool interne Richtlinien richtig zusammenfasst.

Beispiel 2: Eine Fachabteilung prüft monatlich Stichproben von KI-generierten Antworten auf fachliche Richtigkeit.

Monitoring

Monitoring ist die laufende Beobachtung eines KI-Systems im Echtbetrieb. Es zeigt, ob die Qualität stabil bleibt, ob neue Fehler auftreten oder ob sich das Verhalten des Systems unerwünscht verändert. Monitoring ergänzt die Evaluation und sorgt dafür, dass Probleme nicht erst sehr spät auffallen.

Beispiel 1: Ein Unternehmen erfasst, wie oft KI-Antworten von Mitarbeitenden manuell korrigiert werden müssen.

Beispiel 2: Ein Dashboard zeigt, ob bestimmte Anfragen ungewöhnlich häufig fehlerhafte oder unvollständige Antworten auslösen.

Cluster 4

Datenschutz, Compliance & Verantwortung

Dieses Cluster behandelt die rechtlichen und organisatorischen Pflichten, die den KI-Einsatz im Unternehmen begleiten. Es führt vom allgemeinen Ordnungsrahmen über Datenschutz und den EU AI Act bis hin zur praktischen Verantwortung im Arbeitsalltag. Dazu gehört auch die DSGVO als zentraler Rechtsrahmen für den Umgang mit personenbezogenen Daten, denn sie gilt technologieneutral und damit auch beim Einsatz von KI-Systemen.

Compliance

Compliance bedeutet Regeltreue. Im KI-Kontext heißt das: Gesetze, interne Richtlinien, Datenschutzvorgaben, Urheberrecht und weitere verbindliche Regeln einhalten. Nicht alles, was technisch möglich ist, ist auch erlaubt, sinnvoll oder vertretbar.

Beispiel 1: Vor dem Einsatz eines neuen KI-Tools prüft das Unternehmen, ob die Nutzung mit Datenschutz und internen Vorgaben vereinbar ist.

Beispiel 2: Ein Team darf ein KI-Tool erst dann produktiv einsetzen, wenn die Freigabe durch IT, Datenschutz und Fachbereich vorliegt.

DSGVO

Die DSGVO ist die Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union. Sie regelt, wie personenbezogene Daten verarbeitet werden dürfen, und schützt dabei die Rechte von natürlichen Personen. Die DSGVO ist technologieneutral: Sie gilt also auch dann, wenn Daten mit KI-Systemen verarbeitet werden. Für den Büroalltag ist sie wichtig, weil bei KI-Eingaben oft schnell personenbezogene Daten, vertrauliche Informationen oder ganze Dokumente betroffen sind.

Beispiel 1: Bevor ein Unternehmen einen Kundenbrief in ein KI-Tool eingibt, prüft es, ob darin personenbezogene Daten stehen und ob diese Eingabe datenschutzrechtlich zulässig ist.

Beispiel 2: Eine Personalabteilung entfernt Namen und Kontaktdaten aus Bewerbungsunterlagen, bevor ein Textausschnitt zur sprachlichen Überarbeitung in ein freigegebenes KI-System eingegeben wird.

EU AI Act

Der EU AI Act ist die europäische Verordnung für künstliche Intelligenz. Er legt fest, welche Anforderungen für KI-Systeme in der Europäischen Union gelten und verfolgt dabei einen risikobasierten Ansatz: Je größer das mögliche Risiko für Menschen, Sicherheit oder Grundrechte, desto strenger die Vorgaben. Für Unternehmen ist der AI Act wichtig, weil er den KI-Einsatz nicht nur technisch, sondern auch rechtlich und organisatorisch einordnet.

Beispiel 1: Ein Unternehmen prüft vor dem Einsatz eines KI-Tools, ob es nach dem EU AI Act als unkritisch, transparent oder hochriskant einzustufen ist.

Beispiel 2: Eine Personalabteilung betrachtet ein KI-System zur Bewerberauswahl nicht nur als praktische Hilfe, sondern auch als rechtlich geregelte Anwendung.

Risikoklassen des EU AI Act

Der EU AI Act arbeitet mit Risikoklassen. KI-Systeme werden danach beurteilt, wie groß ihr mögliches Schadenspotenzial ist. Für die Praxis ist das wichtig, weil nicht jede KI gleich streng geregelt wird: Manche Anwendungen sind verboten, manche besonders streng geregelt, andere brauchen vor allem Transparenz, und viele alltägliche Anwendungen fallen in den Bereich mit minimalem oder keinem Risiko.

Beispiel 1: Eine KI zur Unterstützung bei der Formulierung von E-Mails fällt in der Regel in eine viel niedrigere Risikoklasse als ein System zur Bewerberbewertung.

Beispiel 2: Ein Unternehmen muss für verschiedene KI-Anwendungen nicht automatisch dieselben Pflichten erfüllen, sondern je nach Risikoklasse unterschiedlich handeln.

Unzulässiges Risiko / verbotene KI-Praktiken

Einige KI-Praktiken sind nach dem EU AI Act verboten, weil sie als unzulässiges Risiko gelten. Dazu gehören Anwendungen, die Menschen in schwerwiegender Weise manipulieren, ausnutzen oder ihre Grundrechte besonders stark gefährden. Für Unternehmen ist vor allem wichtig zu wissen, dass es nicht nur „mehr oder weniger regulierte“ KI gibt, sondern auch KI-Einsätze, die schlicht nicht erlaubt sind.

Beispiel 1: Eine KI darf nicht gezielt besonders schutzbedürftige Personen manipulieren, um sie zu nachteiligen Entscheidungen zu drängen.

Beispiel 2: Eine Anwendung, die Menschen verdeckt und in unzulässiger Weise nach sensiblen Eigenschaften einordnet, fällt unter die verbotenen Praktiken.

Hochrisiko-KI

Hochrisiko-KI sind Systeme, bei denen Fehlentscheidungen besonders starke Auswirkungen haben können – etwa in Beschäftigung, Bildung, kritischer Infrastruktur, Medizin oder Verwaltung. Für solche Systeme gelten deutlich strengere Pflichten, zum Beispiel zu Datenqualität, Dokumentation, menschlicher Aufsicht und Risikomanagement. Für den Büroalltag ist besonders relevant, dass bestimmte KI-Anwendungen im Personalbereich unter diese Kategorie fallen können.

Beispiel 1: Ein System, das Bewerbungen vorsortiert oder Bewerber bewertet, kann als Hochrisiko-KI eingestuft werden.

Beispiel 2: Eine KI, die über die Zulassung zu einer Prüfung oder Weiterbildung mitentscheidet, kann ebenfalls in den Hochrisikobereich fallen.

Transparenzpflichten

Für bestimmte KI-Systeme gelten Transparenzpflichten. Das bedeutet: Nutzer oder betroffene Personen sollen erkennen können, dass sie es mit KI zu tun haben oder dass Inhalte künstlich erzeugt oder verändert wurden. Transparenzpflichten sind vor allem dort wichtig, wo Täuschung vermieden werden soll.

Beispiel 1: Bei einem Chatbot sollte erkennbar sein, dass die Antwort von einem KI-System stammt.

Beispiel 2: Künstlich erzeugte Bild- oder Videoinhalte müssen in bestimmten Fällen als solche kenntlich gemacht werden.

Minimales oder kein Risiko

Viele alltägliche KI-Anwendungen fallen in die Kategorie minimales oder kein Risiko. Für sie führt der EU AI Act grundsätzlich keine besonderen Zusatzpflichten ein, wie sie etwa für Hochrisiko-KI gelten. Das bedeutet aber nicht, dass solche Systeme völlig „rechtsfrei“ wären: Allgemeine Anforderungen aus Datenschutz, Compliance, IT-Sicherheit und internen Richtlinien gelten weiterhin. Die EU-Kommission ordnet die große Mehrheit der derzeit in der EU genutzten KI-Systeme dieser Kategorie zu.

Beispiel 1: Eine KI, die Formulierungshilfen für E-Mails gibt, zählt in der Regel nicht zu den Hochrisiko-Systemen.

Beispiel 2: Ein Tool, das Meeting-Notizen zusammenfasst oder Spam-Nachrichten filtert, fällt meist in den Bereich mit minimalem oder keinem Risiko.

Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare Person beziehen. Dazu gehören zum Beispiel Name, E-Mail-Adresse, Personalnummer, Kundennummer, Beurteilungen und je nach Zusammenhang auch Online-Kennungen wie IP-Adressen. Bei KI-Eingaben muss daher genau geprüft werden, welche Daten wirklich übergeben werden dürfen.

Beispiel 1: Bevor ein Kundenanschreiben in eine externe KI eingegeben wird, werden Name und Adresse durch Platzhalter ersetzt.

Beispiel 2: In Bewerbungsunterlagen stehen zum Beispiel Name, Adresse, Geburtsdatum, Zeugnisse und Beurteilungen – all das sind personenbezogene Daten.

Pseudonymisierung

Pseudonymisierung bedeutet, dass personenbezogene Daten so verändert werden, dass sie nicht mehr sofort einer bestimmten Person zugeordnet werden können. Die Zuordnung bleibt aber grundsätzlich noch möglich, wenn zusätzliche Informationen vorhanden sind. Pseudonymisierte Daten sind deshalb in der Regel weiterhin personenbezogene Daten.

Beispiel 1: Namen werden durch Personalnummern ersetzt, die Zuordnungsliste liegt getrennt und besonders geschützt.

Beispiel 2: Kundennamen werden in einer Auswertung durch Codes ersetzt, damit ein Analyse-Team nicht direkt sieht, um wen es geht.

Anonymisierung

Anonymisierung bedeutet, dass Daten so verändert werden, dass eine Person nicht mehr identifiziert werden kann. Dann gelten diese Daten nicht mehr als personenbezogen. Echte Anonymisierung ist in der Praxis anspruchsvoll und muss sorgfältig geprüft werden.

Beispiel 1: Für einen Jahresbericht werden Kundendaten nur noch in rein zusammengefasster Form nach Regionen und Produktgruppen dargestellt.

Beispiel 2: Aus einem Datensatz werden alle Merkmale entfernt, mit denen einzelne Personen wiedererkannt werden könnten.

Datenminimierung

Datenminimierung ist ein Grundsatz des Datenschutzes. Es sollen nur die Daten verarbeitet werden, die für den jeweiligen Zweck wirklich nötig sind. Für KI-Anfragen bedeutet das: möglichst wenig personenbezogene oder vertrauliche Inhalte eingeben.

Beispiel 1: Statt einer vollständigen Kundenakte erhält die KI nur die konkrete Frage und die zwei wirklich relevanten Absätze.

Beispiel 2: Für eine Textkorrektur reicht oft ein anonymisierter Ausschnitt statt des gesamten Vertragsdokuments.

Zweckbindung

Zweckbindung bedeutet, dass Daten nur für den Zweck genutzt werden sollen, für den sie erhoben oder freigegeben wurden. Dieser Grundsatz ist auch bei KI wichtig: Nur weil Daten vorhanden sind, dürfen sie nicht automatisch für jeden neuen KI-Anwendungsfall verwendet werden.

Beispiel 1: Bewerbungsdaten dürfen nicht ohne Weiteres für Marketinganalysen genutzt werden.

Beispiel 2: Ein Chatverlauf aus dem Kundenservice darf nicht einfach in ein Trainingsprojekt übernommen werden, wenn dafür keine passende Grundlage besteht.

Berechtigungen / Zugriffsrechte

Eine KI sollte nur auf Inhalte zugreifen können, für die der jeweilige Nutzer ohnehin berechtigt ist. Andernfalls entstehen ungewollte Datenflüsse: Über die KI werden plötzlich Inhalte sichtbar, auf die eigentlich kein Zugriff bestehen dürfte. Gerade bei vernetzten Assistenten und Agenten ist das ein zentrales Thema.

Beispiel 1: Ein Auszubildender bekommt über die KI keine Personalbeurteilungen aus geschützten Ordnern angezeigt.

Beispiel 2: Ein Vertriebsmitarbeiter sieht über die KI keine vertraulichen Daten aus der Rechtsabteilung.

Wissensquelle / Knowledge Source

Eine Wissensquelle ist eine ausdrücklich freigegebene Quelle, aus der die KI Informationen ziehen darf – etwa ein bestimmter Ordner, ein Intranet, ein CRM oder ein Handbuch. Gute Wissensquellen sind aktuell, gepflegt und klar abgegrenzt. Sie bilden oft die Grundlage für Grounding und RAG.

Beispiel 1: Für die KI-gestützte Service-Hotline werden ausschließlich freigegebene, aktuelle Produkt-Handbücher hinterlegt.

Beispiel 2: Eine interne KI für HR-Fragen greift nur auf die freigegebenen Betriebsvereinbarungen und Personalrichtlinien zu.

Protokollierung / Nachvollziehbarkeit

Protokollierung sorgt dafür, dass nachvollziehbar bleibt, wie ein KI-Ergebnis zustande gekommen ist. Dazu gehören zum Beispiel Eingaben, genutzte Quellen, Freigaben oder technische Aktionen. Nachvollziehbarkeit ist wichtig für Qualität, Datenschutz, interne Audits und die Klärung von Streitfällen.

Beispiel 1: Bei einer Kundenreklamation lässt sich nachträglich erkennen, dass die strittige Antwort auf einer veralteten Handbuchfassung beruhte.

Beispiel 2: In einem Agentenprozess ist dokumentiert, wer einen automatisch vorbereiteten Vorgang final freigegeben hat.

Human in the Loop

Human in the Loop bedeutet, dass ein Mensch KI-Ergebnisse prüft, korrigiert oder freigibt, bevor sie weiterverwendet werden. Dieses Prinzip ist besonders wichtig, wenn Entscheidungen rechtlich heikel, wirtschaftlich bedeutsam oder für andere Personen folgenreich sind. KI kann unterstützen, die Verantwortung bleibt aber beim Menschen.

Beispiel 1: Eine KI entwirft eine Kündigung, die Personalabteilung prüft den Text und gibt ihn erst danach frei.

Beispiel 2: Eine KI schlägt eine Antwort auf eine Reklamation vor, der Kundenservice kontrolliert Inhalt und Tonfall vor dem Versand.

Cluster 5

Anwendung im Büroalltag: KI sinnvoll im Tagesgeschäft nutzen

Dieses Cluster richtet den Blick ganz bewusst auf die **konkrete Nutzung von KI im Büroalltag**. Es geht also nicht mehr vor allem um Technik, Risiken oder Rechtsrahmen, sondern um die Frage, **wie Büroanwender KI praktisch, sinnvoll und kontrolliert einsetzen können**. Im Mittelpunkt stehen typische Aufgaben wie Formulieren, Zusammenfassen, Strukturieren, Prüfen, Standardisieren und das Vorbereiten wiederkehrender Arbeitsabläufe.

Das Cluster ist damit besonders für Fachabteilungen, Assistenz, Verwaltung, Personal, Vertrieb, Kundenservice und andere Business-Bereiche gedacht. Es zeigt, welche Begriffe für die tägliche Arbeit mit KI wirklich relevant sind: von Kompetenz und Rollenverständnis über gute Eingaben und passende Ausgabeformate bis hin zu Prüfung, Freigabe und Automatisierung. Ziel ist nicht technischer Tiefgang, sondern ein sicherer und praxistauglicher Umgang mit KI im Arbeitsalltag.

Ein weiterer wichtiger Bereich der praktischen KI-Nutzung sind **strukturierte Vorgehensmodelle und Frameworks**, mit denen sich typische Aufgaben systematisch planen und bearbeiten lassen. Solche Modelle helfen dabei, Eingaben klarer zu formulieren, Arbeitsschritte sinnvoll zu ordnen und Ergebnisse verlässlicher zu machen. Da dieser Themenbereich über ein grundlegendes Glossar hinausgeht, wird er in einem **separaten Skript** vertieft behandelt. In diesem Cluster geht es daher bewusst nur um die alltagsnahen Grundbegriffe, die für den sicheren und praktischen Einsatz von KI im Büro unmittelbar gebraucht werden.

Artikel 4 des EU AI Act

Artikel 4 des EU AI Act verpflichtet Anbieter und Betreiber von KI-Systemen dazu, Maßnahmen zu ergreifen, damit ihre Beschäftigten und andere in ihrem Auftrag handelnde Personen über ein ausreichendes Maß an KI-Kompetenz verfügen. Dabei geht es nicht um ein starres Schulungsprogramm für alle, sondern um ein angemessenes Niveau an Wissen, Verständnis und Fähigkeit – passend zur Aufgabe, zum Einsatzkontext, zum jeweiligen KI-System sowie zu den Personen, auf die sich der KI-Einsatz auswirkt. Der Artikel ist für Unternehmen besonders wichtig, weil er KI-Kompetenz nicht als freiwillige Zusatzleistung, sondern als rechtliche Pflicht im Arbeitsalltag verankert.

Beispiel 1: Ein Unternehmen schult Mitarbeitende im Kundenservice darin, welche Daten nicht in externe KI-Tools eingegeben werden dürfen und wie KI-Antworten vor dem Versand geprüft werden müssen.

Beispiel 2: Eine Personalabteilung erhält eine besondere Schulung für den Umgang mit KI, weil dort sensible Daten verarbeitet werden und der Einsatz von KI-Systemen für Bewerbungen rechtlich und organisatorisch besonders sorgfältig erfolgen muss.

Anbieter (Provider)

Ein Anbieter ist im Sinne des EU AI Act die Organisation oder Stelle, die ein KI-System entwickelt oder entwickeln lässt und es unter eigenem Namen oder eigener Marke auf den Markt bringt oder in Betrieb nimmt. Vereinfacht gesagt: Der Anbieter bringt das System in die Welt und trägt dafür die grundlegende Verantwortung als Hersteller oder Herausgeber. Im Zusammenhang mit Artikel 4 ist der Begriff wichtig, weil sich die Pflicht zur Sicherstellung von KI-Kompetenz ausdrücklich auch an Anbieter richtet.

Beispiel 1: Ein Softwareunternehmen entwickelt einen KI-Chatbot für den Kundenservice und verkauft ihn unter eigenem Produktnamen an andere Unternehmen. In diesem Fall ist das Softwareunternehmen der Anbieter.

Beispiel 2: Ein Unternehmen lässt ein internes KI-Tool von einem Dienstleister programmieren, bringt es aber unter eigenem Namen in mehreren Tochtergesellschaften zum Einsatz. Auch dann kann dieses Unternehmen als Anbieter auftreten, weil das System unter seiner eigenen Bezeichnung bereitgestellt wird.

Betreiber (Deployer)

Ein Betreiber ist im Sinne des EU AI Act die Organisation oder Stelle, die ein KI-System unter ihrer Verantwortung verwendet. Vereinfacht gesagt: Der Betreiber nutzt die KI im Arbeitsalltag, auch wenn er sie nicht selbst entwickelt hat. Im Zusammenhang mit Artikel 4 ist der Begriff wichtig, weil auch Betreiber dafür sorgen müssen, dass ihre Beschäftigten und andere in ihrem Auftrag handelnde Personen über ein ausreichendes Maß an KI-Kompetenz verfügen.

Beispiel 1: Eine Personalabteilung nutzt ein extern eingekauftes KI-System zur Vorsortierung von Bewerbungen. Die Personalabteilung beziehungsweise das Unternehmen ist dann Betreiber dieses Systems.

Beispiel 2: Ein mittelständisches Unternehmen setzt einen KI-Assistenten in Outlook und Teams ein, um E-Mails zusammenzufassen und Termine vorzuschlagen. Das Unternehmen ist in diesem Fall nicht Anbieter, aber Betreiber der eingesetzten KI.

KI-Kompetenz (AI Literacy)

KI-Kompetenz – oft auch mit dem englischen Begriff AI Literacy bezeichnet – meint das praktische Grundwissen für einen sinnvollen, kritischen und regelkonformen Umgang mit KI. Dazu gehört zu verstehen, was KI leisten kann, wo typische Fehler liegen, welche Risiken bestehen und wann menschliche Prüfung notwendig ist. KI-Kompetenz ist damit nicht nur ein Technikthema, sondern eine Arbeitskompetenz für den verantwortungsvollen Büroalltag.

Beispiel 1: Mitarbeitende lernen, eine KI-Antwort nicht ungeprüft zu übernehmen, sondern Quellen, Zahlen und Aussagen zu kontrollieren.

Beispiel 2: Ein Team weiß, dass gute Prompts, datensparsame Eingaben und kritische Endkontrolle zusammengehören.

Anwendungsfall / Use Case

Ein Anwendungsfall oder Use Case beschreibt, wofür eine KI in einer konkreten Arbeitssituation genutzt werden soll. Er übersetzt die allgemeine Idee „Wir nutzen KI“ in eine klar umrissene Aufgabe mit Ziel, Eingabe, Ergebnis und Nutzen. Für Büroanwender ist das wichtig, weil

KI erst dann sinnvoll eingesetzt werden kann, wenn klar ist, welches Problem sie lösen oder welchen Arbeitsschritt sie erleichtern soll.

Beispiel 1: Ein Team nutzt KI, um eingehende E-Mails nach Themen zu sortieren und Antwortentwürfe vorzubereiten.

Beispiel 2: Eine Assistenz nutzt KI, um aus Besprechungsnotizen eine strukturierte Aufgabenliste mit Zuständigkeiten zu erstellen.

Rollenprompt / Rollenbeschreibung

Ein Rollenprompt oder eine Rollenbeschreibung legt fest, aus welcher fachlichen Perspektive die KI antworten soll. Die KI bekommt also eine Rolle oder Funktion zugewiesen, etwa „Assistenz“, „Controller“, „Personalsachbearbeiter“ oder „Kundenservice-Mitarbeiter“. Das hilft dabei, Antworten besser an Zielgruppe, Sprache, Aufgabe und Arbeitskontext anzupassen.

Beispiel 1: Ein Nutzer schreibt: „Handle als Personalsachbearbeiter und formuliere eine höfliche Eingangsbestätigung für eine Bewerbung.“

Beispiel 2: Ein Team gibt vor: „Antworte als Vertriebsassistent und fasse das Kundengespräch in knappen Stichpunkten zusammen.“

Ausgabeformat

Das Ausgabeformat beschreibt, in welcher Form die KI ihr Ergebnis liefern soll. Das kann zum Beispiel ein Fließtext, eine Liste, eine Tabelle, eine E-Mail, ein Gesprächsleitfaden, eine Checkliste oder eine Kurzfassung sein. Für Büroanwender ist das besonders wichtig, weil die Qualität einer KI-Antwort stark davon abhängt, ob sie inhaltlich richtig und zugleich im passenden Arbeitsformat nutzbar ist.

Beispiel 1: Eine KI soll einen langen Text nicht als Fließtext, sondern als Tabelle mit den Spalten „Aufgabe“, „zuständig“ und „Frist“ ausgeben.

Beispiel 2: Statt einer allgemeinen Erklärung wird verlangt: „Bitte als kurze E-Mail mit Betreff und Grußformel formulieren.“

Prompt Engineering

Prompt Engineering ist das gezielte Formulieren, Verfeinern und Optimieren von Prompts. Durch klare Vorgaben zu Zielgruppe, Format, Länge, Tonalität, Rolle oder Beispielen verbessern sich Ergebnisse oft deutlich. Es ist meist der einfachste Hebel, um aus derselben KI bessere Resultate zu erhalten.

Beispiel 1: Statt „Schreibe eine Mail an den Kunden“ lautet der Prompt: „Schreibe eine höfliche, dreisätzliche Entschuldigung an einen B2B-Kunden, Stil: sachlich, ohne Schuldzuweisung.“

Beispiel 2: Für eine Besprechungszusammenfassung wird vorgegeben: „Maximal 8 Stichpunkte, zuerst Entscheidungen, dann To-dos, dann offene Fragen.“

Prompt-Vorlage

Eine Prompt-Vorlage ist eine wiederverwendbare Standardanweisung für typische Aufgaben. Solche Vorlagen sparen Zeit, erhöhen die Qualität und sorgen für einheitliche Ergebnisse im Team. Besonders im Büroalltag sind sie nützlich, wenn ähnliche Aufgaben täglich oder wöchentlich wiederkehren.

Beispiel 1: Im Sekretariat gibt es eine feste Prompt-Vorlage für die Zusammenfassung von Sitzungsprotokollen.

Beispiel 2: Im Vertrieb nutzt das Team eine Standardvorlage für höfliche Nachfassmails nach einem Angebot.

Standardisierung

Standardisierung bedeutet, dass wiederkehrende Aufgaben nach einheitlichen Regeln, Vorlagen oder Abläufen bearbeitet werden. Im Zusammenhang mit KI ist das besonders nützlich, weil standardisierte Aufgaben leichter automatisiert, besser geprüft und im Team einheitlicher umgesetzt werden können. Für Büroanwender ist Standardisierung deshalb ein wichtiger Hebel, um aus einzelnen guten KI-Ergebnissen einen verlässlichen und wiederholbaren Arbeitsprozess zu machen.

Beispiel 1: Ein Team verwendet für Angebotsnachfassungen immer dieselbe Prompt-Vorlage und denselben Prüfschritt.

Beispiel 2: Sitzungsprotokolle werden mit KI stets nach derselben Struktur zusammengefasst: Beschlüsse, To-dos, offene Punkte.

Ergebnisprüfung / Qualitätskontrolle

Ergebnisprüfung oder Qualitätskontrolle bedeutet, dass KI-Ergebnisse vor der Weiterverwendung sorgfältig kontrolliert werden. Dabei geht es nicht nur um Rechtschreibung, sondern auch um Richtigkeit, Vollständigkeit, Verständlichkeit, Tonfall und Zweckmäßigkeit. Für Büroanwender ist das zentral, weil KI zwar schnell Entwürfe liefern kann, aber Fehler, Auslassungen oder unpassende Formulierungen trotzdem beim Menschen hängen bleiben.

Beispiel 1: Ein Mitarbeiter prüft einen von der KI formulierten Kundenbrief darauf, ob Namen, Fristen und Aussagen korrekt übernommen wurden.

Beispiel 2: Ein Team kontrolliert eine KI-Zusammenfassung darauf, ob wichtige Beschlüsse aus der Besprechung vollständig enthalten sind.

Freigabeprozess

Ein Freigabeprozess regelt, ob und durch wen ein mit KI erstelltes Ergebnis geprüft und genehmigt werden muss, bevor es weiterverwendet oder versendet wird. Das ist vor allem in Unternehmen wichtig, wenn Texte, Auswertungen oder Entscheidungen nach außen wirken oder rechtlich, wirtschaftlich oder reputationsbezogen relevant sind. Der Freigabeprozess sorgt dafür, dass KI nicht ungeprüft an Kunden, Mitarbeitende oder Geschäftspartner „direkt durchgereicht“ wird.

Beispiel 1: Ein von der KI formulierter Antwortbrief an einen Kunden wird erst nach Freigabe durch die Teamleitung versendet.

Beispiel 2: Eine KI erstellt einen ersten Vertragsentwurf, der aber vor der Weitergabe noch von der Rechtsabteilung geprüft und freigegeben werden muss.

Workflow-Automatisierung

Bei der Workflow-Automatisierung werden wiederkehrende Abläufe mit KI und festen Regeln teilweise automatisiert. Dazu gehören etwa Entwurf, Prüfung, Weiterleitung, Ablage oder Priorisierung. Gut gemachte Automatisierung spart Zeit, braucht aber klare Grenzen und menschliche Kontrollpunkte.

Beispiel 1: Eingehende Bewerbungen werden automatisch eingelesen, vorsortiert und mit einem ersten Antwortentwurf versehen, den die Personalabteilung prüft.

Beispiel 2: Reklamationsmails werden nach Thema geordnet, einem Team zugewiesen und mit einem Formulierungsvorschlag vorbereitet.

Kurzfasit

Dieses Glossar zeigt: KI ist im Büroalltag kein Spielzeug und kein Selbstzweck, sondern ein Arbeitswerkzeug mit Chancen, Grenzen und klaren Regeln. Hinter ihrer Nutzung stehen technische Grundlagen, typische Fehlerquellen, rechtliche Anforderungen und organisatorische Fragen. Wer die zentralen Begriffe versteht, kann KI im Unternehmen gezielter einsetzen, Ergebnisse besser bewerten und Anwendungen nicht nur produktiver, sondern auch sicherer und verantwortungsvoller nutzen.