Eine besondere Herausforderung im Schulungs- und Weiterbildungsbereich meistern

# KI: Bloss ein vorübergehender Hype oder ein nachhaltiger Nutzen?

Seit Gründung im Jahr 2000 bietet OfficeCare Schulungen für Unternehmen sowie Weiterbildungen für Erwachsene in Form von Themenworkshops und Grundkursen an. Das Angebot umfasst Schulungen vor Ort, Online-Kurse und E-Learning-Formate. Künstliche Intelligenz (KI) ist derzeit ein viel diskutiertes Thema und eröffnet neue Möglichkeiten für effizientes Arbeiten und Lernen. Die Frage lautet daher für OfficeCare nicht mehr, ob KI einen Platz im Unternehmensumfeld hat, sondern wie sie sinnvoll und gewinnbringend eingesetzt werden kann. Was hat sich im Schulungsbereich durch KI verändert und welchen Nutzen bringen die neuen Möglichkeiten für Kunden, Partner und selbst? Als Unterstützung und nicht als Ersatz?

In den letzten Jahren hat künstliche Intelligenz den Schulungsbereich verändert. KI eröffnet neue Möglichkeiten, Lernprozesse effizienter, individueller und mit reduziertem persönlichem Aufwand zu gestalten. Früher war die Vorbereitung von Schulungen sehr zeitaufwändig, da für effektive und praxisnahe Workshops Beispiele für unterschiedlichste Niveaus vorbereitet werden mussten. Heute ermöglicht KI eine dynamische und adaptive Gestaltung von Lerninhalten, oft direkt im Unterricht. Die Inhalte passen sich den Bedürfnissen der Lernenden an, ohne dass ein individuelles Einzelcoaching erforderlich ist.

## Auswirkungen für Lernende und Lehrpersonen

Ein zentraler Vorteil von KI im Schulungsbereich ist aus eigener Erfahrung die automatisierte Erstellung von Lernmaterialien. Trainingsbeispiele, Fallstudien oder Übungsaufgaben können

Grafik 1: Zusammenfassung, erstellt mit KI, basierend auf unserem Bericht «Gut ausgebildete Mitarbeitende – ein Gewinn für die Finanzen»

Grafik 2: Zusammenfassung, erstellt mit KI, basierend auf unserem Bericht «Gut ausgebildete Mitarbeitende – ein Gewinn für die Finanzen»

mithilfe von KI-Systemen in kurzer Zeit generiert werden. Dabei ist es möglich, die Inhalte auf unterschiedliche Schwierigkeitsstufen zuzuschneiden. Unternehmen können für die Schulung neuer Mitarbeitender realistische Szenarien erstellen, die typische Herausforderungen aus dem Arbeitsalltag abbilden. Diese Beispiele können beliebig variiert werden, sodass die Lernenden nicht nur auswendig lernen, sondern ein tieferes Verständnis entwickeln. Früher mussten solche Materialien in Zusammenarbeit zwischen Kundenprojektleitung und Kursleitung erarbeitet werden, was viel Zeit und Ressourcen (Kosten) in Anspruch nahm. Heute können KI-gestützte Tools diesen Prozess erheblich beschleunigen und gleichzeitig die Qualität und Vielfalt der Inhalte gewährleisten. Diese Vorbereitungsarbeiten bilden eine wertvolle Grundlage für die Erstbesprechung sowie die abschliessende Ausgestaltung von Firmenschulungen. In enger Abstimmung mit dem Kunden werden sie praxisnah weiterentwickelt und mit langjährigen Erfahrungen finalisiert.

KI unterstützt darüber hinaus die Personalisierung von Lernprozessen. Moderne Lernplattformen analysieren das Verhalten und den Fortschritt der Lernenden und passen die Inhalte entsprechend an. Hat jemand beispielsweise Schwierigkeiten mit einem bestimmten Thema, kann das System zusätzliche Erklärungen, Beispiele oder Übungen bereitstellen. Fortgeschrittene Lernende können umgekehrt schneller durch bekannte Inhalte navigieren und sich komplexeren Themen widmen. Eine solche individuelle Anpassung war in traditionellen Schulungskonzepten nur schwer umsetzbar, da hierfür eine intensive Einzelbetreuung durch Lehrpersonen erforderlich gewesen ist.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Interaktivität. Mithilfe von KI können Chatbots und virtuelle Assistenten entwickelt werden, die rund um die Uhr für Fragen zur Verfügung stehen. Lernende können so jederzeit Unterstützung erhalten, ohne auf feste Schulungszeiten oder Supportfenster durch Lehrpersonen angewiesen zu sein. Wir als Dienstleister sehen dies nicht als Kritik oder Nachteil, sondern als konstruktive Unterstützung, die uns dabei hilft, Prozesse und Zusammenarbeit kontinuierlich zu optimieren.

Simulationen und virtuelle Trainingsumgebungen können erstellt werden, in denen praxisnahe Situationen nachgestellt werden. Dies bietet insbesondere in Bereichen wie Medizin, Technik oder Kundenservice einen grossen Mehrwert, da Lernende risikofrei Erfahrungen sammeln können.

Die Veränderungen durch KI betreffen Lernende und Lehrpersonen gleichermassen. Gerade für Schulungsleiter/-innen steht nicht mehr primär im Vordergrund, Inhalte zu vermitteln bzw. vorzutragen. Ihre Aufgabe verschiebt sich zunehmend in Richtung Moderation, Coaching und individuelle Unterstützung. Das klassische Schulmodell entwickelt sich mit Unterstützung von KI immer mehr zu einem effizienten und zielführenden Workshop statt zu einer reinen Wissensvermittlung. Lehrpersonen können sich stärker auf die Begleitung der Lernprozesse konzentrieren, während KI administrative und repetitive Aufgaben übernimmt. Dies führt zu einer effizienteren Nutzung von Ressourcen und kann die Qualität der Ausbildung insgesamt steigern.

## Herausforderungen

Trotz der vielen Vorteile gibt es auch Herausforderungen. So erfordert der Einsatz von KI eine sorgfältige Planung sowie eine kritische Auseinandersetzung mit Themen wie Datenschutz, Transparenz und Fairness. Zudem ist es wichtig, dass KI-Systeme qualitativ hochwertige und korrekte Inhalte liefern, da fehlerhafte Informationen den Lernprozess negativ beeinflussen. Auch die Akzeptanz bei Lernenden und Lehrpersonen spielt eine Rolle, da neue Technologien oft mit Unsicherheiten verbunden sind. Deshalb ist die

Grafik 3: Zusammenfassung erstellt mit KI – Basis sind die beiden Grafiken ergänzt mit einzelnen Prompts

Integration von KI in all unsere Schulungen und Workshops, wenn immer möglich, ein wichtiger Bestandteil des Lernprozesses – unabhängig vom effektiven Schulungsthema (Excel, Word, OneNote usw.). Denn OfficeCare ist überzeugt, dass auch der Einsatz von KI erlernt werden muss und kontinuierliche Erfahrung voraussetzt.

## Ein Praxisbeispiel mit KI aus dem eigenen «OfficeCare-Alltag»:

Mithilfe von KI aus mehrseitigen Texten eine visuelle Zusammenfassung zu erstellen: Wir haben uns darin geübt, mehrere Varianten mit unterschiedlichen Schwerpunkten zu erstellen.

Beide Grafiken basieren auf demselben Beitrag, unserem Bericht zum Thema **«Gut ausgebildete Mitarbeitende – ein Gewinn für die Finanzen»**. Der gesamte Bericht ist auf www.officecare.ch verfügbar. Auf den drei Seiten erwarten den Lesenden viele spannende Informationen, konkrete Zahlen und wertvolle Einblicke zum Thema aus unserer Praxis sowie aus Publikationen von PwC.

Die mit KI erstellten Grafiken zeigen eindrucksvoll, wie sich komplexe Inhalte verständlich zusammenfassen lassen. Bemerkenswert ist dabei insbesondere, dass das Bild mit allen wichtigen Kennzahlen und Aussagen innerhalb einer Minute erstellt wurde.

## Zukünftige wichtige Rolle von KI im Bildungs- und Schulungbereich

Das OfficeCare Team ist überzeugt, dass KI in Zukunft eine noch wichtigere Rolle im Bildungs- und Schulungsbereich einnehmen wird. KI steht nicht still und wir alle dürfen es auch nicht. KI wird dazu beitragen, das Lernen noch effektiver und rund um die Uhr für alle zugänglicher zu machen. Aber KI muss in der Anwendung gelernt sein. In jedem unserer Firmenkurse setzen wir KI daher gezielt ein. Dadurch lernen die Teilnehmenden den effizienten und verantwortungsvollen Umgang mit KI direkt anhand ihres jeweiligen Schulungsthemas.

KI nutzen statt nur darüber zu reden – KI ist weit mehr als ein Modetrend. Es ist noch nicht zu spät: Wer KI zumindest in der Basisanwendung im Alltag versteht und gezielt nutzt, gestaltet die Zukunft aktiv mit – im eigenen Umfeld und im Unternehmen.

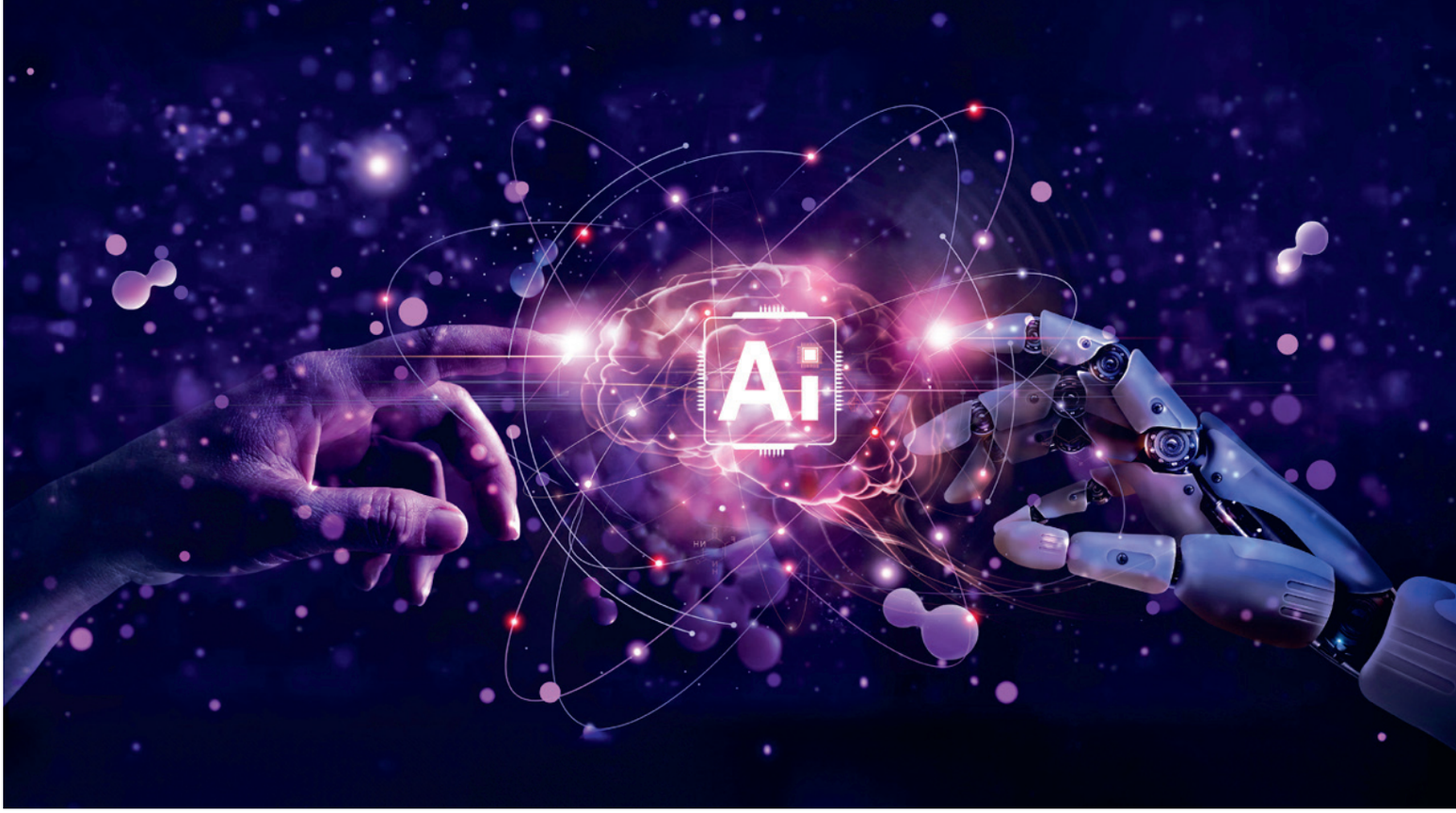
## Autoren

Claudia Lüscher und Samuel David

## Weitere Informationen

www.officecare.ch

*Ist KI bei uns auch ein Thema in der Softwareentwicklung, im Kundensupport oder in der eigenen Administration? Verfolgen Sie auch den nächsten Office Care-Artikel im «clinicum» 6-26, Anfang Dezember.*




# Erfolgreiche KI-Praxis bei OfficeCare

**Patrizia Lenza, Informatik-Referentin bei der OfficeCare AG – wie unterstützt KI in den Firmenschulungen**

«Nach über 30 Jahren in der Erwachsenenbildung ist für mich klar: KI ist kein Modetrend, sondern ein Effizienz-Turbo. Meine Kursvorbereitungen werden heute grösstenteils durch die Tools Gemini, Microsoft® Copilot und Perplexity unterstützt. Insbesondere das Generieren von Kursbeispielen ist dank dieser drei Tools in den letzten Jahren so viel effizienter und einfacher geworden. Sie erlauben mir eine Präzision und Geschwindigkeit beim Erstellen von Lehrmaterialien, die früher undenkbar war. Ist das Kursbeispiel einmal erstellt und geprüft, können unsere Kunden es mit wenigen Mausklicks individualisieren oder übersetzen.»

«Für mich zeigt sich das wahre Potenzial jedoch im Live-Unterricht. Anstatt starrer Abläufe mit viel Vorbereitungsmaterial nutze ich im Unterricht KI-Tools, um Übungen in Sekundenschnelle an das Lerntempo der Teilnehmenden anzupassen. Ob eine schnelle Zusatzaufgabe für Überflieger oder eine detaillierte Vertiefung für Profis – KI ermöglicht individuelles Coaching im Gruppenkurs.»

«Trotz meiner grossen Begeisterung für KI ist meine Botschaft an die Teilnehmenden immer dieselbe: KI ist ein Assistent, aber kein Ersatz für das eigene Denken. Ich lege grossen Wert auf methodisches Fact-Checking statt ‹Ich vertraue blind›. Die Teilnehmenden sollen lernen, die Qualität der Ergebnisse kritisch zu hinterfragen, um die Technologie im Geschäftsalltag sicher und gewinnbringend einzusetzen. Zugegeben, das ist nicht immer ganz einfach! Trotzdem und zu 100 %. KI im Schulungsbereich ist für mich als Informatik-Referentin ein enormer Gewinn auf ganzer Linie.»

**Samuel David, Projektleiter bei der OfficeCare AG – wie unterstützt KI im internen Administrationsbereich**

«Zur Qualitätssicherung meiner schriftlichen Kommunikation setze ich KI-gestützte Tools ein. Zunächst überprüfe und optimiere ich meine Mailtexte mit DeepL Write hinsichtlich Grammatik, Stil und Verständlichkeit. Dieses Tool ist ein Schreibassistent, der mithilfe von KI Texte optimiert und alternative Vorschläge macht. Anschliessend übersetze ich die Inhalte bei Bedarf mit dem DeepL Übersetzer. Auch dieses Tool basiert auf moderner KI. Dieser zweistufige, KI-unterstützte Prozess stellt sicher, dass die Texte sowohl sprachlich korrekt als auch adressatengerecht formuliert sind.»

«Bei der Nutzung KI-gestützter Tools wie DeepL Write und dem DeepL Übersetzer werden die eingegebenen Texte zur Verarbeitung an externe Server übertragen. Je nach verwendeter Version können diese Daten temporär gespeichert und zur Verbesserung der Systeme genutzt werden. Bei kostenpflichtigen Versionen gibt der Anbieter an, dass keine dauerhafte Speicherung oder Weiterverwendung der Inhalte erfolgt. Um die Datensicherheit zu gewährleisten, wird darauf geachtet, dass keine sensiblen oder vertraulichen Informationen in frei zugänglichen Versionen verarbeitet werden, und die geltenden Datenschutzbestimmungen des Anbieters werden eingehalten.»

## Zusammenfassung – die Trümpfe auf einen Blick

- KI hat den Schulungsbereich nachhaltig transformiert.
- Die Erstellung von Schulungsbeispielen ist schneller, vielfältiger und individueller geworden.
- Die Vorbereitungszeit für Firmenschulungen wird reduziert. Somit entstehen geringere Kosten rund um die Organisation und das Themen-Customizing.
- Lernprozesse sind flexibler und stärker auf die Bedürfnisse der Einzelnen ausgerichtet. Dadurch bleibt mehr Zeit für individuelles und persönliches Coaching in oft kürzerer Zeit.
- Neue Technologien ermöglichen eine intensivere Interaktion und eine datenbasierte Optimierung von Trainingsmassnahmen.
- Last but not least: Herausforderungen bestehen. Trotzdem überwiegen die Chancen deutlich! Wir von OfficeCare packen es an – selbstverständlich unter Einhaltung aller Sicherheitsrichtlinien.