

Business Frühstück

KI im Marketing

Mit KI-Anwendungen, Prompts und Kundenbindung zum Umsatzplus

Impulsvorträge & Austausch mit den Expert*innen

01100
001110001101010
1010101100101110
001110101010010101
11101010101000111
01011100101101010
010 0110 011100011000101011010001
1011000110101000101101011000
01110001 10101100110010011010
1101010101100011
11011000

KI ÖSTERREICH

ANWENDUNGSZENTRUM FÜR DATEN
& KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Termin: **5. November 2025, 08:00 – 11:00 Uhr**

Ort: **WK Steiermark, Regionalstelle Hartberg-Fürstenfeld**

Roseggergasse 1, 8230 Hartberg

Eine Initiative von:



08:00 – 08:30

Eintreffen

08:30 – 08:35

Begrüßung & Eröffnung

08:35 – 09:20

Impulsvorträge:

✓ „Kunden verstehen, smarter kommunizieren – powered by KI“
(Dr. Bernhard Guetz & Dr. Alexander Schwarz-Musch, FH KÄRNTEN)

✓ „ChatGPT & Co: Mit dem richtigen Prompt zum gewünschten Erfolg“
(Mia Bangerl, MA & Alina Kopkow, MSc, TU Graz)

✓ „Kundenbindung und Online-Umsatz erhöhen“
(DI Christof Wolf-Brenner, MA, Know Center)

09:20 – 09:30

Vorstellung Aktivitäten DIH SÜD

09:30 – 11:00

World Cafe

✓ Austausch mit den Expert*innen und Zusammenfassung der Ergebnisse

ab 11:00

Networking & Ausklang

01100
001110001101010
10101011001011110
0011101010100110101
11101010101000111
01011100101101010
010 0110 0111000110001010110110001
101110001101011000101101011011000
01110001 101011001100110011010
11010101101011000111
110111000

KI ÖSTERREICH

ANWENDUNGSZENTRUM FÜR DATEN
& KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

01100
0011100011011010
101010111001011110
001110101101100110101
111010110101011000111
010111001101101101010
010 0110 0111100011100010101110110001
1011100011010110001011101011011000
01110001 1010111001100110011010
1101010110111000111
110111000

KI ÖSTERREICH

ANWENDUNGSZENTRUM FÜR DATEN
& KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Business Frühstück

Begrüßung

Mag. Simone Pfeiffer

WK Steiermark, Regionalstelle Hartberg-Fürstenfeld



01100
0011100011011010
10101011001011110
00111010110110010101
1110101101011000111
0101110011011011010
010 0110 0111100011100010101110110001
101110001101011000101101011011000
01110001 1010111001100110011010
11010101101011000111
110111000

KI ÖSTERREICH

ANWENDUNGSZENTRUM FÜR DATEN
& KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Impulsvortrag 1:

Kunden verstehen, smarter kommunizieren – powered by KI

FH-Prof. Dr. Alexander Schwarz-Musch &
FH-Prof. Dr. Bernhard Guetz, BA, MSc, FH KÄRNTEN –
School of Management



Nutzung von KI (insb. Texte)

Nachteile

- ...
- ...



Nutzung von KI (insb. Texte)

Nachteile

- ...
- ...
- Nicht menschlich
- Kaum Emotionen



Nutzung von KI (insb. Texte)

Nachteile

- ...
- ...
- Nicht menschlich
- Kaum Emotionen

Vorteile

- ...
- ...



Nutzung von KI (insb. Texte)

Nachteile

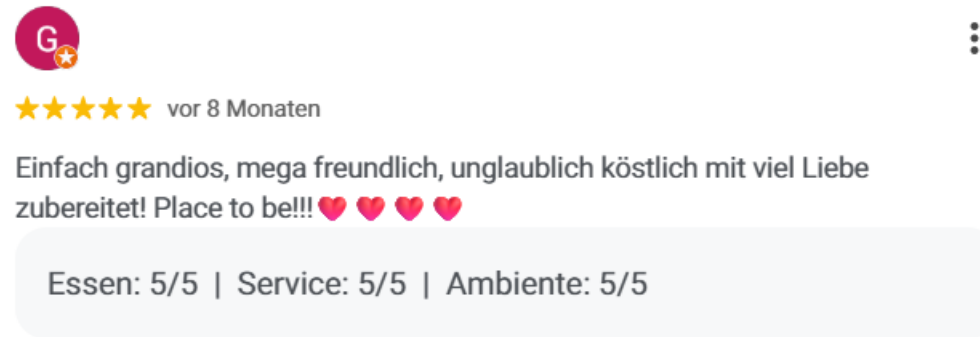
- ...
- ...
- Nicht menschlich
- Kaum Emotionen

Vorteile

- ...
- ...
- Nicht menschlich
- Kaum Emotionen



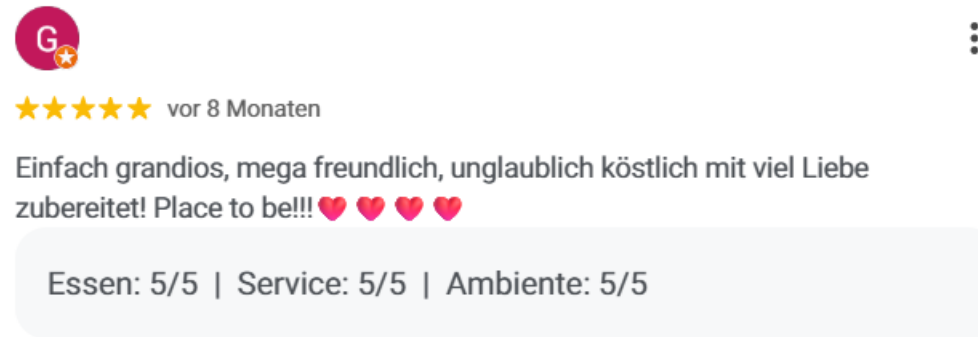
Beispiel: Produkt- und Dienstleistungsbewertung



Beispiel: Produkt- und Dienstleistungsbewertung



Beispiel: Produkt- und Dienstleistungsbewertung



Liebe/r Gast,
vielen Dank für Ihr wunderbares Feedback! Es freut uns riesig zu hören, dass Ihnen sowohl das Essen als auch die Atmosphäre bei uns so gut gefallen haben. Ihr Lob an Freundlichkeit und Zubereitung ist eine große Motivation für unser gesamtes Team.

Wir freuen uns schon sehr darauf, Sie bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen!



Herzliche Grüße
[Ihr Name]

KI

Beispiel: Produkt- und Dienstleistungsbewertung



★☆☆☆☆ vor einem Monat

Normalerweise schreibe ich keine Rezensionen. Da mir solch ein Verhalten eines Gastwirts aber noch nie begegnet ist, möchte ich das hier teilen. Ich habe mit meiner 10-jährigen Tochter einen Avocado-Bagel und einen Avocado-Sandwich bestellt. Die Hälfte der Avocados war unreif. Zudem war der Bagel spärlich bestückt. Erst gab der Wirt über die Kellnerin zu, dass er nicht ausreichend reife Avocados hatte. Ich denke so etwas kann passieren. Das ist nicht der Punkt. Mir geht es hier um das folgende menschliche Miteinander. Wir bekamen die Teller aus der Küche zurück wie sie gekommen waren. Da der Hunger groß war aßen wir den genießbaren Teil auf. Trotzdem war es mir ein Anliegen, dies dem Wirt vor der Bezahlung noch einmal zu spiegeln. Ich fand das so nicht in Ordnung. Jetzt kommen wir zum Pudels Kern. Statt Verständnis zu geben wurde er sehr unangenehm. Er wurde laut und beleidigend und schrie mich an, ich solle sein Lokal verlassen. Das alles vor meiner Tochter. Ich war einfach nur fassungslos, wie Jemand so reagieren kann. Ich ging raus und bezahlte bei der Kellnerin. Diese entschuldigte sich bei mir. Was sollte sie sonst tun. Im Rückblick ein sehr unangenehmes Erlebnis und leider keinen Stern wert. Schade und so unnötig.

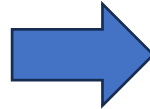
Beispiel: Produkt- und- Dienstleistungsbewertung

B



★★★★★ vor einem Monat

Normalerweise schreibe ich keine Rezessionen. Da mir solch ein Verhalten eines Gastwirts aber noch nie begegnet ist, möchte ich das hier teilen. Ich habe mit meiner 10-jährigen Tochter einen Avocado-Bagel und einen Avocado-Sandwich bestellt. Die Hälfte der Avocados war unreif. Zudem war der Bagel spärlich bestückt. Erst gab der Wirt über die Kellnerin zu, dass er nicht ausreichend reife Avocados hatte. Ich denke so etwas kann passieren. Das ist nicht der Punkt. Mir geht es hier um das folgende menschliche Miteinander. Wir bekamen die Teller aus der Küche zurück wie sie gekommen waren. Da der Hunger groß war aßen wir den genießbaren Teil auf. Trotzdem war es mir ein Anliegen, dies dem Wirt vor der Bezahlung noch einmal zu spiegeln. Ich fand das so nicht in Ordnung. Jetzt kommen wir zum Pudels Kern. Statt Verständnis zu geben wurde er sehr unangenehm. Er wurde laut und beleidigend und schrie mich an, ich solle sein Lokal verlassen. Das alles vor meiner Tochter. Ich war einfach nur fassungslos, wie Jemand so reagieren kann. Ich ging raus und bezahlte bei der Kellnerin. Diese entschuldigte sich bei mir. Was sollte sie sonst tun. Im Rückblick ein sehr unangenehmes Erlebnis und leider keinen Stern wert. Schade und so unnötig.



Du solltest bei der Wahrheit bleiben das Avocado wurde anstandslos ausgetauscht und du wolltest trotzdem eine Preisnachlass wortwörtlich zur Kellnerin gesagt sonst schreibst du eine schlechte Bewertung!!!
Wir lassen uns nicht erpressen!

Und das nennt man ein Vorbild vor ein 10 jähriges Kind (tolle Mutter)!

Und noch eines den Avocado Toast hast du nicht verrechnet bekommen obwohl er ausgetauscht wurde!

Also ich weiß nicht wer da kein Benehmen hat !!!

Ein schönes Leben noch !!

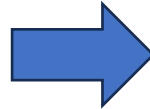
Beispiel: Produkt- und- Dienstleistungsbewertung

B

⋮

★ ★ ★ ★ ★ vor einem Monat

Normalerweise schreibe ich keine Rezessionen. Da mir solch ein Verhalten eines Gastwirts aber noch nie begegnet ist, möchte ich das hier teilen. Ich habe mit meiner 10-jährigen Tochter einen Avocado-Bagel und einen Avocado-Sandwich bestellt. Die Hälfte der Avocados war unreif. Zudem war der Bagel spärlich bestückt. Erst gab der Wirt über die Kellnerin zu, dass er nicht ausreichend reife Avocados hatte. Ich denke so etwas kann passieren. Das ist nicht der Punkt. Mir geht es hier um das folgende menschliche Miteinander. Wir bekamen die Teller aus der Küche zurück wie sie gekommen waren. Da der Hunger groß war aßen wir den genießbaren Teil auf. Trotzdem war es mir ein Anliegen, dies dem Wirt vor der Bezahlung noch einmal zu spiegeln. Ich fand das so nicht in Ordnung. Jetzt kommen wir zum Pudels Kern. Statt Verständnis zu geben wurde er sehr unangenehm. Er wurde laut und beleidigend und schrie mich an, ich solle sein Lokal verlassen. Das alles vor meiner Tochter. Ich war einfach nur fassungslos, wie Jemand so reagieren kann. Ich ging raus und bezahlte bei der Kellnerin. Diese entschuldigte sich bei mir. Was sollte sie sonst tun. Im Rückblick ein sehr unangenehmes Erlebnis und leider keinen Stern wert. Schade und so unnötig.



Lieber Gast,

es tut uns sehr leid, dass Ihr Besuch bei uns so negativ verlaufen ist. Sowohl die Qualität der Avocados als auch vor allem die Reaktion auf Ihr Feedback entsprechen nicht unserem Anspruch und wir bedauern zutiefst, dass Sie und Ihre Tochter dadurch eine so unangenehme Erfahrung machen mussten.

Wir nehmen Ihre Rückmeldung sehr ernst und werden intern sicherstellen, dass so etwas nicht noch einmal passiert. Wenn Sie möchten, können Sie uns gerne direkt unter [Ihre Kontaktadresse] erreichen – wir würden uns freuen, persönlich mit Ihnen ins Gespräch zu kommen.

Mit freundlichen Grüßen
[Ihr Name]

KI

A photograph of Maya Angelou speaking at a podium. She is an older Black woman with short, curly grey hair, wearing a dark top and a long pearl necklace. She is looking slightly to her right with a thoughtful expression. The background is a wooden panel wall. The image is dimmed to serve as a background for the text.

”
People will forget, what you have said,
They will even forget, what you have done
But they will never forget, how you made them feel

(Maya Angelou, 1928-2014)

A photograph of an iceberg floating in the ocean. The top part of the iceberg is visible above the water line, while the much larger, more complex part is submerged below. The water is a deep blue, and the sky is clear. Several small birds are perched on the edges of the iceberg.

Sachebene

Gefühlsebene

Direkte Interaktionskanäle

 **Vertrieb & CRM**
Persönliche Gespräche,
Angebote, Kundenhistorie

 **Kundenservice**
Hotline, Chat, E-Mail –
Servicefälle, Zufriedenheit

 **Website / Online-Shop**
Cookies, Logins,
Warenkorbverhalten

 **E-Mail & Newsletter**
Öffnungsraten, Klickraten,
Interessen

 **Social Media**
Follower, Interaktionen,
Erwähnungen

Analytische & technische Systeme

 **Web-Analytics / Tracking**
Nutzerverhalten, Klickpfade

 **Marketing-Automation**
Kampagnenreaktionen,
Scoring

 **ERP & Kassensysteme**
Käufe, Rechnungen,
Zahlungsstatus

 **Apps & Chatbots**
Nutzung, Standort,
Gesprächsverlauf

Externe & ergänzende Quellen

 **Marktforschung / Umfragen**
Einstellungen,
Zufriedenheit

 **Bewertungsplattformen**
Stimmen, Texte, Tonalität

 **Datenpartner & Kooperationen**
Branchen- oder
Segmentdaten

 **Social Listening**
Erwähnungen,
Stimmungsanalysen

Die Datenbasis



NorthStar27184309222
1 Beitrag

Sehr positiv

Aug. 2025 • FRIENDS

In sehr familiärer wohnzimmeratmosphäre genießt man hier ein ausgezeichnetes Frühstück oder auch Mittagessen sowohl drinnen als auch draußen

Verfasst am 9. August 2025
Diese Bewertung ist die subjektive Meinung eines Tripadvisor-Mitgliedes und nicht die von Tripadvisor LLC. Tripadvisor überprüft Bewertungen.

Joachim L.
2 Beiträge

Perfektes Frühstück in Villach

Juli 2025 • COUPLES

Sehr große Auswahl an verschiedenen Frühstückvarianten, prompte sehr freundliche Bedienung, schönes Ambiente im Innenhof, alles in Allem perfekt

Preis/Leistung: 4/5
Service: 5/5
Essen: 5/5
Ambiente: 4/5

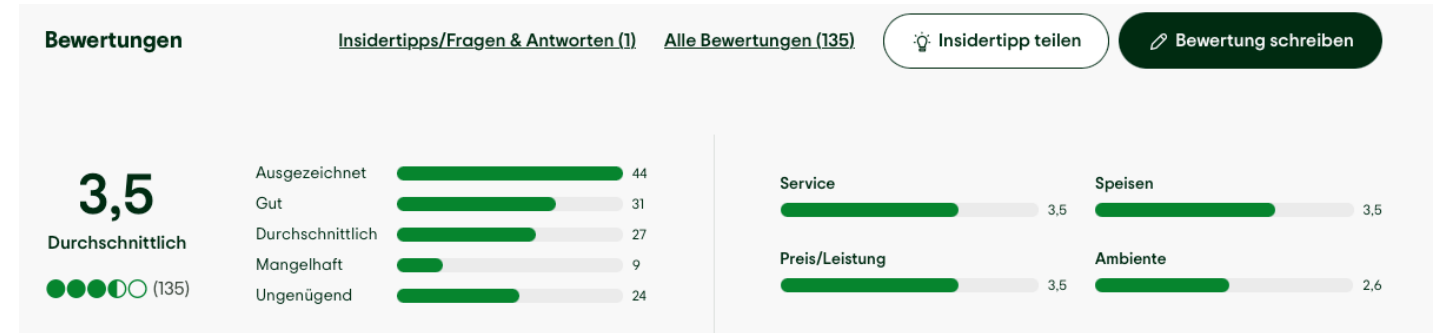
Verfasst am 5. Juli 2025
Diese Bewertung ist die subjektive Meinung eines Tripadvisor-Mitgliedes und nicht die von Tripadvisor LLC. Tripadvisor überprüft Bewertungen.

Chiara
1 Beitrag

Schade

Juni 2025 • FAMILY

Schade, dass man diesem Lokal eine 1 Stern Bewertung aufgrund des überaus unhöflichen Chefs geben muss.
Auf konstruktive Kritik mit Mut und Empfindlichkeit zu antworten, kann leider nicht erwartet werden.



Hinweis zum Thema **Scraping**

Das automatisierte oder systematische Herunterladen von Daten („Scraping“) von Websites wie Tripadvisor ist in den meisten Fällen verboten. Der Grund dafür liegt in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Betreiber!

Manuell erfasste Stichprobe (n = 10) für Präsentationszweck

Bewertungen filtern

Bewertungen von Reisenden



Reisetyp

Mit der Familie Als Paar Alleine Geschäftsreise Mit Freunden

Jahreszeit

März - Mai Juni - Aug. Sept. - Nov. Dez. - Feb.

Sprache

Deutsch

Zurücksetzen

Anwenden

Für **Präsentationszwecke** wurde eine **Stichprobe** von 10 Bewertungen ausgewählt und **manuell** erfasst.

Um positive und negative Aspekte analysieren zu können, wurden aus jeder Bewertungskategorie eine Zufallsauswahl von 2 Beispielen getroffen und in Excel erfasst.

Reisetyp	Sterne Gesamt	Text	Sterne: Preis-Leistung	Sterne: Service	Sterne: Essen	Sterne: Ambiente
Couples	5	Sehr große Auswahl an verschiedenen Frühstück	4	5	5	4
Couples	5	Ein nettes Lokal mit schattigen Außenbereich	5	5	5	4
Couples	4	Auf Rat unseres Hotels, sind wir hier zum Frühstück	-	-	-	-
Friends	4	Auf unserer Durchreise sind wir hier vom Hotel	-	-	-	-
Family	3	Da wir das Frühstücksangebot schon im Vorjahr	5	5	5	-
Couples	3	Ich war hier für das Mittagessen an einem Donnerstag	4	2	3	4
Couples	2	Die Chaostrippe von Villach hat sich wieder	-	-	-	-
Family	2	Küche nur bis 15.00 Uhr! Schade schade, hal	-	-	-	-
Friends	1	SEHR sehr unfreundlicher Chef der lieber den	5	2	5	3
Family	1	Ich hatte noch nie so eine schreckliche Resta	1	1	1	1

Analyse & Aufbereitung mit GenAI-Lösungen

1



ChatGPT

Formulieren des Prompts

Formulierung der Prompts



Prompt 1 – Sachebene (Stärken, Schwächen, Verbesserungen)

Ziel: Aspekte auswerten, klar zusammenfassen und in umsetzbare Maßnahmen übersetzen.

```
markdown
Code kopieren

Kontext:
Arbeite AUSSCHLIEßLICH mit den im Notebook vorliegenden Bewertungen. Relevante Felder:
- Reisetyp (z.B. Couples/Friends/Family/Allein)
- Gesamtsterne (1-5)
- Text (Freitext)
- Sterne: Preis-Leistung, Essen, Service, Ambiente

Aufgabe:
Erstelle eine kurze, übersichtliche SACH-Analyse für das Restaurant.

Schritte:
1) Daten-Check: Ignoriere leere Felder. Nutze nur die o.g. Felder.
2) Kennzahlen (max. 8 Bulletpoints):
  - n Bewertungen gesamt
  - Ø Gesamtsterne (1-5)
  - Ø Sterne je Aspekt: Preis-Leistung, Essen, Service, Ambiente
  - Verteilung der Gesamtsterne (Anteile 1-5)
  - Unterschiede nach Reisetyp (nur, wenn klar erkennbar: +/- pro Aspekt)
3) Top-Stärken & Top-Schwächen (je 3-5 Punkte):
  - Stärken: Aspekte/Leistungen, die in Texten UND/ODER Sternen regelmäßig positiv ers
  - Schwächen: wiederkehrende Probleme (z.B. Wartezeiten, Freundlichkeit, Speisenquali
  - Gib zu jedem Punkt 1 kurzes Belegzitat (8-20 Wörter) mit Hinweis auf Datum/ID, fal
4) Verbesserungsmöglichkeiten (konkret & kurz, 5-7 Punkte):
  - Quick Wins (sofort umsetzbar, z.B. Prozess/Kommunikation)
  - Strukturelle Hebel (Rezeptur/Angebot/Service-Training/Preislogik)
  - Jede Empfehlung an genau EIN beobachtbares Muster knüpfen.
5) Kompakte Tabelle:
  Spalten: {Aspekt, Ø Sterne, häufig genannte Pluspunkte (kurz), häufig genannte Minus
  Aspekte: Gesamt, Preis-Leistung, Essen, Service, Ambiente
6) Kurzfazit (3 Sätze):
  - Wo ist das Restaurant aktuell stark?
  - Welche 1-2 Schwächen mindern die Gesamtwahrnehmung?
  - Welche Maßnahme hätte den größten kurzfristigen Effekt?

Regeln:
- Keine externen Annahmen. Kein Jargon. Max. 300-400 Wörter Gesamttext.
- Belegzitate wörtlich und kurz. Keine Vollzitate langer Passagen.
```



Rolle („Du bist ...“)

Aufgabe („Deine Aufgabe ist es ...“)

Context („Berücksichtige ...“)

Ergebnis („Liefere mir ...“)

Prompt 2 – Beziehungsebene (Stimmung „zwischen den Zeilen“)

Ziel: Tonlage, Stimmung, implizite Signale & Reibungspunkte erfassen – knapp und präsentationstauglich.

```
markdown
Code kopieren

Kontext:
Arbeite AUSSCHLIEßLICH mit den vorliegenden Feldern:
- Gesamtsterne (1-5) als grober Stimmungsanker
- Text (Freitext) für Ton/Stil
- Reisetyp als Kontext (optional, wenn klarer Unterschied sichtbar)

Aufgabe:
Erstelle eine kurze BEZIEHUNGS-Analyse (Stimmungen & „zwischen den Zeilen“).

Schritte:
1) Stimmungsbild (max. 5 Bulletpoints):
  - Dominanter Grundton: positiv/neutral/negativ (aus Text, gestützt durch Gesamtstern
  - Typische Sprachmarker pro Ton (z.B. „freundlich“, „chaotisch“, „perfekt“, „nie wie
  - 3 kurze Belegzitate (8-15 Wörter) für die häufigste Stimmung.
2) Beziehungssignale (max. 5 Bulletpoints):
  - Wertschätzung (z.B. Lob, Dank), Ärger/Frust (z.B. Vorwurf, Eskalation), Enttäuschu
  - Umgang mit Fehlern (wird Verständnis gezeigt? wird Schuld zugewiesen?).
  - Hinweise auf Vertrauen/Empfehlung (z.B. „würde wiederkommen“, „nicht zu empfehlen“
3) Konfliktmuster (max. 3 Bulletpoints):
  - Häufigste Trigger (z.B. Wartezeiten + unklare Kommunikation; Ton des Chefs; Verfü
  - Wie reagieren Gäste sprachlich (direkt/indirekt, eskalierend/versöhnlich)?
  - 1-2 kurze Belegzitate.
4) Kurze Typologie (3-4 Cluster):
  - Für jedes Cluster: {Name, Grundstimmung, 1 typischer Satz, was das Lokal tun sollt
  - Beispiel: „Wohlgesonnene Stammgäste“ / „Frust durch Service-Chaos“ / „Sachlich-kri
5) Handlungsleitfaden (max. 5 Punkte):
  - Ton & Antwortstil für das Team (z.B. „bei Kritik: erst Verständnis + Lösung anbiet
  - 1 Beispielantwort (2-3 Sätze) für positives Feedback, 1 Beispielantwort (2-3 Sätze

Regeln:
- Keine Psychologisierung, nur sprachliche Evidenz.
- Zitieren: kurz, wörtlich, max. 15 Wörter.
- Max. 300-350 Wörter Gesamttext.
```

Analyse & Aufbereitung mit GenAI-Lösungen

1



ChatGPT

Formulieren des Prompts

2



NotebookLM

Auswerten der Daten

Auswertung der Daten



Quellen

+ Hinzufügen

🔍 Entdecken

Alle Quellen auswählen ☒

Analyse der Restaurantbewertungen ☒

Beispielbewertungen.pdf ☒

Gastronomie-Analyse: Polarisiertes Kundenfee... ☒

Chat

Gastronomic Review Scores and Commentaries

3 Quellen

Die vorliegenden Quellen bieten eine **umfassende Analyse von Restaurantbewertungen**, welche sowohl quantitative Kennzahlen als auch qualitative Beziehungsmuster untersucht. Die **"Analyse der Restaurantbewertungen"** präsentiert eine faktenbasierte Auswertung von zehn Bewertungen, wobei der **durchschnittliche Gesamtstern auf 3.0** liegt und **Frühstücksangebot und Preis-Leistung als Top-Stärken** identifiziert werden. Hauptschwächen sind der **unfreundliche/aggressive Chef** und der **chaotische Service**, für die im vierten Abschnitt **konkrete Verbesserungsvorschläge** (wie obligatorisches Deeskalations-Training) formuliert werden. Ergänzend dazu liefert die **"Gastronomie-Analyse"** eine **Beziehungs-Analyse**, die den **polarisierten und ambivalenten Grundton** hervorhebt und die Eskalation der Gäste aufgrund der fehlenden Fehlerakzeptanz des Lokals beschreibt. Die **"Beispielbewertungen.pdf"** untermauert diese Befunde durch **originale Zitate von Gästen**, die von **"perfektem" Service** bis hin zu **aggressiven Konfrontationen mit dem Chef** reichen.

In Notiz speichern

Studio

Audio-Zusammenfassung

Videoübersicht

Mindmap

Berichte

Karteikarten

Quiz

Management-Briefing: Analyse der...
Management-Briefing · 1 Quelle · Vor 18 Std.

Analyse der Restaurantbewertungen und...
3 Quellen · Vor 18 Std.

Analyse Polarisierter...
3 Quellen · Vor 21 Std.

Gastronomie-Analyse: Polarisiertes...
Vor 21 Std.

Analyse der Restaurantbewertungen
Vor 21 Std.

Analyse der Restaurantbewertungen

(Gespeicherte Antworten können nicht bearbeitet werden)

- 4 Sterne: 20% 3 4
- 3 Sterne: 20% 5 6
- 2 Sterne: 20% 7
- 1 Stern: 20%

• **Unterschiede nach Reisetyp:** Family-Bewertungen fallen im Durchschnitt mit 2.0 Gesamtsternen deutlich schlechter aus als Couples-Bewertungen (3.8 Sterne) 3 5 .

3) Top-Stärken & Top-Schwächen

Top-Stärken ($\emptyset$ Sterne ≥ 4.0 oder wiederkehrende positive Nennungen)

1. **Gutes Frühstücksangebot:** Große Auswahl und gute Qualität werden von Gästen geschätzt 1 2 .

◦ *Belegzeit:* "Sehr große Auswahl an verschiedenen Frühstückvarianten, prompte sehr freundliche Bedienung, schönes Ambiente" 1

2. **Preis-Leistungs-Verhältnis:** Die Preise werden oft als angemessen oder sehr günstig empfunden ($\emptyset$ P-L = 4.0) 3

◦ *Belegzeit:* "Das kleine Frühstück war sehr gut und hatte einen angemessenen Preis." 4

3. **Ambiente/Außenbereich:** Der Innenhof bietet einen schattigen und angenehmen Rahmen 1 4 .

◦ *Belegzeit:* "man frühstückt dank Innenhof im Schatten, was ich angenehm empfand." 4

Top-Schwächen ($\emptyset$ Sterne ≤ 3.33 oder wiederkehrende negative Nennungen)

1. **Extrem unfreundlicher/aggressiver Chef:** Bei Beschwerden wird der Gast beschuldigt und es kommt zu aggressivem Verhalten .

◦ *Belegzeit:* "Der Chef ist nicht geeignet, einen Limonadenstand zu betreiben, geschweige denn ein Restaurant."

2. **Chaotischer Service:** Servicefehler, wie vergessene Bestellungen und falsche Rechnungen, treten auf 7 .

◦ *Belegzeit:* "Die Chaotruppe der Stadt hat sich wieder mal ausgezeichnet. Vergessen die halben Sachen die man bestellt hat zu bringen" 7

3. **Mangelnde Servicequalität:** Schlechte Serviceleistungen (Schlechte Bedienung, schlechte

- Detaillierte Analyse der Quellen
- Stärken und Schwächen werden wie gewünscht herausgearbeitet
- Verweis zur jeweiligen "Fundstelle" sichern die Nachvollziehbarkeit

... aber das **Design**

Analyse & Aufbereitung mit GenAI-Lösungen

-  **ChatGPT** Formulieren des Prompts
-  **NotebookLM** Auswerten der Daten
-  **Claude** Aufbereiten der Ergebnisse

Restaurant-Bewertungsanalyse

Kernkennzahlen & Zentrale Erkenntnisse

Gesamtbewertung

3.0 / 5

10 Bewertungen

Beste Aspekte

P-L & Essen

jeweils 4.0 ⭐

Kritischster Aspekt

Service

3.33 ⭐

✓ **Top-Stärken**

1 **Exzellentes Frühstücksangebot**

Große Auswahl, gute Qualität, prompte Bedienung

"Sehr große Auswahl an verschiedenen Frühstückvarianten, prompte sehr freundliche Bedienung"

2 **Starkes Preis-Leistungs-Verhältnis**

Angemessene bis günstige Preise (Ø 4.0)

"Das kleine Frühstück war sehr gut und hatte einen angemessenen Preis."

3 **Angenehmes Ambiente**

Schattiger Innenhof schafft gute Atmosphäre

"man frühstückt dank Innenhof im Schatten, was ich angenehm empfand."

⚠ **Top-Schwächen**

! **KRITISCH: Aggressives Chef-Verhalten**

Bei Reklamationen: Beschuldigungen, Aggression

"Der Chef ist nicht geeignet, einen Limonadenstand zu betreiben, geschweige denn ein Restaurant."

2 **Chaotischer Service-Ablauf**

Vergessene Bestellungen, falsche Rechnungen

"Die Chaostruppe der Stadt... Vergessen die halben Sachen..."

3 **Minderwertige Hauptgerichte**

Gefrorene Ware, trocken, geschmacklich enttäuschend

"Das Schnitzel, das klar gefroren... war trocken"

4 **Fehlende Transparenz**

Versteckte Kosten, keine Info bei Ausverkauf

"für 1 l Trinkwasser € 2,50 verrechnet - ohne Hinweis!"

⚠ **Kritischer Insight: Polarisierung nach Zielgruppe**

Familien: 2.0 ⭐ (deutlich unzufrieden) vs. **Paare: 3.8** ⭐ (überwiegend zufrieden) → Restaurant verliert systematisch Familiengäste

Handlungsempfehlungen

Priorisierte Maßnahmen zur Verbesserung

PRIORITÄT 1 - KRITISCH ⚠

Deeskalations- & Kommunikations-Training für Führungspersonal

Maßnahme:

Obligatorisches Training für Chef und Führungskräfte in professionellem Beschwerdemanagement und Deeskalationstechniken

Begründung:

Aggressives Verhalten bei Reklamationen zerstört die Reputation nachhaltig und verhindert Wiederkehr. **Größter Hebel für Gesamtwahrnehmung!**

⚡ **Quick Wins (sofort umsetzbar)**

1 **Zwei-Personen-Check einführen**

Für Rechnungsstellung und Bestellauslieferung

→ **Reduziert Servicefehler sofort**

2 **Sofortinfo bei Ausverkauf**

Gast muss VOR Servieren anderer Artikel informiert werden

→ **Verhindert Enttäuschung & Ärger**

3 **Transparenz Trinkwasser-Preise**

Aushang/Hinweis für € 2,50/L anbringen

→ **Vermeidet Überraschungen an der Kasse**

🎯 **Strukturelle Hebel (mittelfristig)**

1 **Lieferketten-Optimierung**

Überprüfung & Austausch von Tiefkühlware bei Hauptgerichten

→ **Steigert Essensqualität nachhaltig**

2 **Service-Prozess-Optimierung**

Klare Abläufe für Bestellannahme, Kommunikation und Abrechnung

→ **Reduziert Chaos systematisch**

📈 **Kurzfazit & Erfolgsfaktoren**

Aktuelle Situation:

Restaurant hat **starke Basis** (Frühstück, Preis-Leistung, Ambiente), die durch **massive Serviceprobleme und aggressives Führungsverhalten** überschattet wird.

Erfolgskritisch:

Sofortiges Training des Führungspersonals ist entscheidend, um weitere Reputationsschäden zu verhindern. Die gleichmäßige 20%-Verteilung über alle Sternkategorien zeigt stark polarisierte Gästeerlebnisse – Qualität muss konsistent werden.



Beziehungs-Analyse

Stimmungen & Emotionale Insights

Dominanter Grundton: Polarisiert/Ambivalent

Obwohl positive (4-5⭐) und stark negative (1-2⭐) Bewertungen gleichverteilt sind, **dominiert der hohe emotionale Gehalt der negativen Texte** die Wahrnehmung.

Positive Sprachmarker

"perfekt", "charmant", "sehr gut", "schönes Ambiente", "sehr aufmerksam"

Negative/Eskalierende Sprachmarker

"Chaostruppe", "SEHR sehr unfreundlicher Chef", "schreckliche Restauranterfahrung", "unterste Schublade"

Top 3 Eskalations-Zitate:

"Der Chef ist nicht geeignet, einen Limonadenstand zu betreiben, geschweige denn ein Restaurant."

"Die Chaostruppe der Stadt hat sich wieder mal ausgezeichnet."

"Wir waren alle sehr erbost und vor denn Kopf gestoßen...."

Beziehungssignale im Detail

Wertschätzung/Begeisterung
Lob durch Superlative: "sehr große Auswahl", "alles in Allem perfekt" oder explizites "Danke"
→ "Ich würde wieder kommen :)"

Ärger/Frust/Eskalation (KRITISCH)
Höhepunkt: Körperlich aggressive Konflikte ("Er schrie, Adern sprangen aus seinem Hals")
Vorwürfe: "unterstellt, dass wir sozusagen Zechprellen"
→ "SCHLIMMSTE ERFAHRUNG, DIE ICH JE... HATTE!"

Umgang mit Fehlern
KEINE Fehlerakzeptanz: Gästen wird explizit die Schuld zugewiesen, Wahrheit wird bestritten
Beispiel: Marmelade als Preiselbeersauce deklariert; "Bestellung sei doch geliefert worden"

Zentrale Erkenntnis:
Positiv bewertende Gäste äußern Wiederkehr-Absicht. Negative Bewertungen enthalten **dringende Warnungen** an andere potenzielle Gäste.

Konfliktmuster & Handlungsempfehlungen

Typologie & Kommunikationsleitfaden

Häufigste Konflikt-Trigger

- Service-Fehlkommunikation**
Vergessene Bestellungen + mangelnde Koordination + fehlerhafte Rechnungen
"Wir waren wirklich verwundert und verneinten dies."
- KRITISCH: Ton des Chefs**
Aggressive Reaktion + Unterstellung der Zechprellerei
"Ich war schockiert, dass ich noch nie erlebt habe, dass sich das Kellnerpersonal mit mir gestritten hat"
- Qualität/Transparenz**
Diskrepanz Bestellung vs. Serviertes (Frankfurter statt Bratwurst) + unangekündigte Zusatzkosten
Gästereaktion:
Zunehmend eskalierend und direkt, insbesondere bei respektloser Behandlung

Gäste-Typologie

- Begeisterte Frühstückser:innen**
Stimmung: Positiv
"Alles in Allem perfekt"
→ Frühstücksgüte & charmante Bedienung beibehalten
- Sachlich-kritische Gäste**
Stimmung: Ambivalent
"Mittagessen für zwei inkl. Bier errechnet worden 21 Euro."
→ Preis-Transparenz schaffen, Wartezeiten reduzieren
- Frustrierte Betrogene**
Stimmung: Eskalierend
"unterste Schublade"
→ Chef-Verhalten SOFORT korrigieren, Fehler offen eingestehen

Kommunikationsleitfaden für Antworten

- 5⭐ POSITIV**

Ton & Stil:
Dankbarkeit zeigen, Wiederkehr ermutigen, persönlich bleiben

"Vielen Dank für Ihr wunderbares Feedback! Es freut uns sehr, dass Sie unser Ambiente und den charmanten Service genießen konnten. Wir hoffen, Sie bald wieder begrüßen zu dürfen!"
- 1⭐ NEGATIV**

Ton & Stil:
SOFORTIGE Empathie! Schuld eingestehen BEVOR Erklärung/Lösung kommt

"Wir entschuldigen uns zutiefst für diese schreckliche Erfahrung und das unprofessionelle Verhalten. Wir nehmen Ihren Bericht sehr ernst und werden interne Maßnahmen ergreifen, um unsere Servicekultur grundlegend zu verbessern."
- Kritische Erfolgsregel:**
Bei Kritik **IMMER zuerst Schuld eingestehen**, dann Lösung anbieten (z.B. Gutschein zur Wiedergutmachung). Niemals rechtfertigen oder Gast infrage stellen!

Fazit

- 1 Informationen von und über Kunden sind ein **Datenschatz**, der einen entscheidenden **Wettbewerbsvorteil** liefern kann.
- 2 Einsatz von GenAI, um handlungsrelevante **Informationen** zu gewinnen und professionell zu **kommunizieren**.
- 3 Neben **fachlichem Know-how** (Marketing, GenAI) benötigt es beim Einsatz von GenAI unbedingt **auch rechtliches Know-how**.

01100
0011100011011010
10101011001011110
00111010110110010101
1110101101011000111
0101110011011011010
010 0110 0111100011100010101110110001
101110001101011000101101011011000
01110001 1010111001100110011010
110101011011000111
110111000

KI ÖSTERREICH

ANWENDUNGSZENTRUM FÜR DATEN
& KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Impulsvortrag 2:

ChatGPT & Co: Mit dem richtigen Prompt zum gewünschten Erfolg

Mia Bangerl, MA & Alina Kopkow, MSc, TU Graz



ChatGPT & Co: Mit dem richtigen Prompt zum gewünschten Erfolg

Alina Kopkow, MSc¹ & Mia Bangerl, MA^{1,2}

¹Institute of Human-Centred Computing, TU Graz;

²Know Center Research GmbH

WKO Business Frühstück

05.11.2025

Generative KI ist in der Arbeitswelt angekommen

Die Möglichkeiten der GenKI-Nutzung im Bereich Marketing sind groß!

- KI-gestützte Generierung von Inhalten
- KI-gestütztes Grafikdesign
- Direkte Interaktion mit Kund:innen
- Analyse & Reflektion bestehender Strategien
- Entwicklung neuer Strategien, Identifikation neuer Zielgruppen
- KI-gestützte Datenanalyse, Potenziale für Optimierung entdecken
- Kreativer Input, neue Ideen finden
- ...

Generative KI ist in der Arbeitswelt angekommen

...und verändert die Arbeitswelt in vielen Bereichen (Marketing)!

- Produktivitätssteigerung: Qualität vs. Quantität
- Schärfen eigener Fähigkeiten vs. Auslagern von Tätigkeiten
- KI-Kompetenz als Einstellungskriterium vs. KI-Automatisierung als Entlassungsgrund

Wie möchte und kann ich generative KI sinnvoll nutzen?

Wie kann man **generative KI produktiv, sicher** und **nachhaltig** nutzen?



PRODUKTIV Arbeiten

Technologie verstehen
und richtig prompten



SICHER Arbeiten

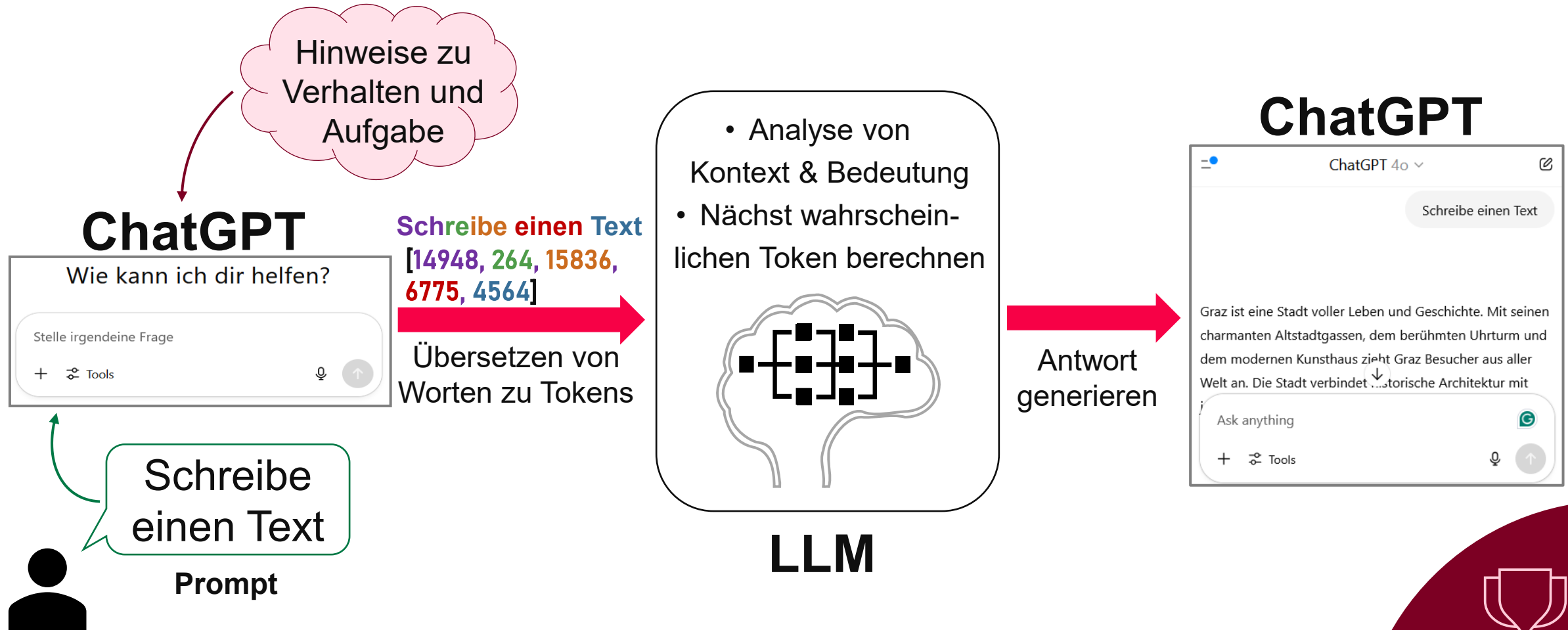
Risiken und Richtlinien
kennen und beachten



NACHHALTIGES Arbeiten

Bewusst entscheiden,
wann generative KI (nicht)
verwendet werden soll

Wie funktionieren Large Language Modelle (LLMs)?



Was ist ein Prompt?

- **Prompt** = Eine Nachricht an den Chatbot
- **System Prompt** = Im Hintergrund, enthält allgemeine Hinweise und Anweisung
- **Prompt Engineering** = Gestaltung des Prompts, damit das Modell die Aufgabe wie gewollt löst
- Ein Prompt sollte...
 - ...**klar** und **spezifisch** sein
 - ...nur **relevante Informationen** enthalten



Inhalte eines Prompts

Funktion	Prompt
Persona / Rolle	Du bist eine erfahrene und professionelle Marketing-Managerin.



Fußzeilentext im Menüpunkt „Kopf- und Fußzeile“ eingeben und für alle Folien übernehmen

Datum wie Fußzeilentext zentral eingeben

Hinweise zur datenschutzsensiblen Verwendung von GenKI



Vorabinformation

- Information über Gesetzeslage (DSGVO, AI Act)
- Lizenzbestimmungen lesen (insbesondere bei Bild-Generierung)
- Datenschutzbeauftragte:r



Betriebliche Richtlinien

- Um Auskunft bitten!
- Firmenlizenzen und lokale LLM-Anwendungen (API) können höhere Datensicherheit gewährleisten



Wenn öffentliche Tools genutzt werden:

- Account verwenden
- Datenschutzeinstellungen anpassen



Fußzeilentext im Menüpunkt „Kopf- und Fußzeile“ eingeben und für alle Folien übernehmen

Datum wie Fußzeilentext zentral eingeben

Produktives Arbeiten: **Informationen validieren**



Quellenexistenz & Quellenangaben überprüfen

- Links überprüfen, eingeben in Suchmaschine



Glaubwürdigkeit der Quelle überprüfen

- Generative KI bitten, gewisse Quellen / Suchplattformen zu verwenden
- Selbst glaubwürdige Quellen bereitstellen



Inhalt überprüfen

- Wenn möglich im Originaldokument
- Generative KI bitten, genaue Angaben zu machen, wo sich diese Information findet (z.B. Kapitelnummer, Seitenanzahl)
- Generative KI bitten, gefundene Informationen direkt zu zitieren



Reflektiertes Arbeiten mit generativer KI

Biases & Stereotypen

KI ist eine Reflektion ihrer Trainingsdaten

→ Menschliche Meinungen, Vorurteile, Biases

- ChatGPT is WEIRD (vgl. Atari et al. 2023)

Western
Educated
Industrialized
Rich
Democratic



Interaktion mit ChatGPT-4o im März 2025:
„Vervollständige den Satz!“

Nutzer:in	ChatGPT-4o
Annas Mutter ist eine	Lehrerin.
Annas Vater ist ein	Ingenieur.
Das Mittagessen kocht Annas	Mutter.
Am Nachmittag geht Anna zum	Ballett.
Annas Bruder Max geht am Nachmittag zum	Fußball.



Reflektiertes Arbeiten mit generativer KI

Auswirkungen auf Menschen

Forschung zeigt zunehmend: (vgl. Bangerl et al. 2025, Kumar et al. 2025, Kazemitabaar et al. 2023)

- Das **(Teil-)Auslagern von Tätigkeiten an KI** kann zum **Verlust eigener Fähigkeiten** führen
- ...besonders, wenn neue Fähigkeiten gemeinsam mit KI erlernt werden
- **Abwägung für Menschen & Betriebe: Produktivität vs. Kompetenz**
- **Aufgabe für F&E: Design von Technologien für Produktivität UND Lernen**
(Pammer-Schindler et al. 2025)



Nächster Workshop Termin Umfrage zu GenAI in KMUs

26.11.2025

09:00 – 13:00



Jetzt anmelden!



[https://tinyurl.com/
WS-ChatGPT](https://tinyurl.com/WS-ChatGPT)

Selbsttest GenAI Kompetenz



[https://tinyurl.com/
GenKI-Test](https://tinyurl.com/GenKI-Test)

01100
0011100011011010
10101011001011110
00111010110110010101
11101011010110000111
0101110011011011010
010 0110 0111100011100010101110110001
101110001101011000101101011011000
01110001 1010111001100110011010
110101011011000111
110111000

KI ÖSTERREICH

ANWENDUNGSZENTRUM FÜR DATEN
& KÜNSTLICHE INTELLIGENZ



Impulsvortrag 3:

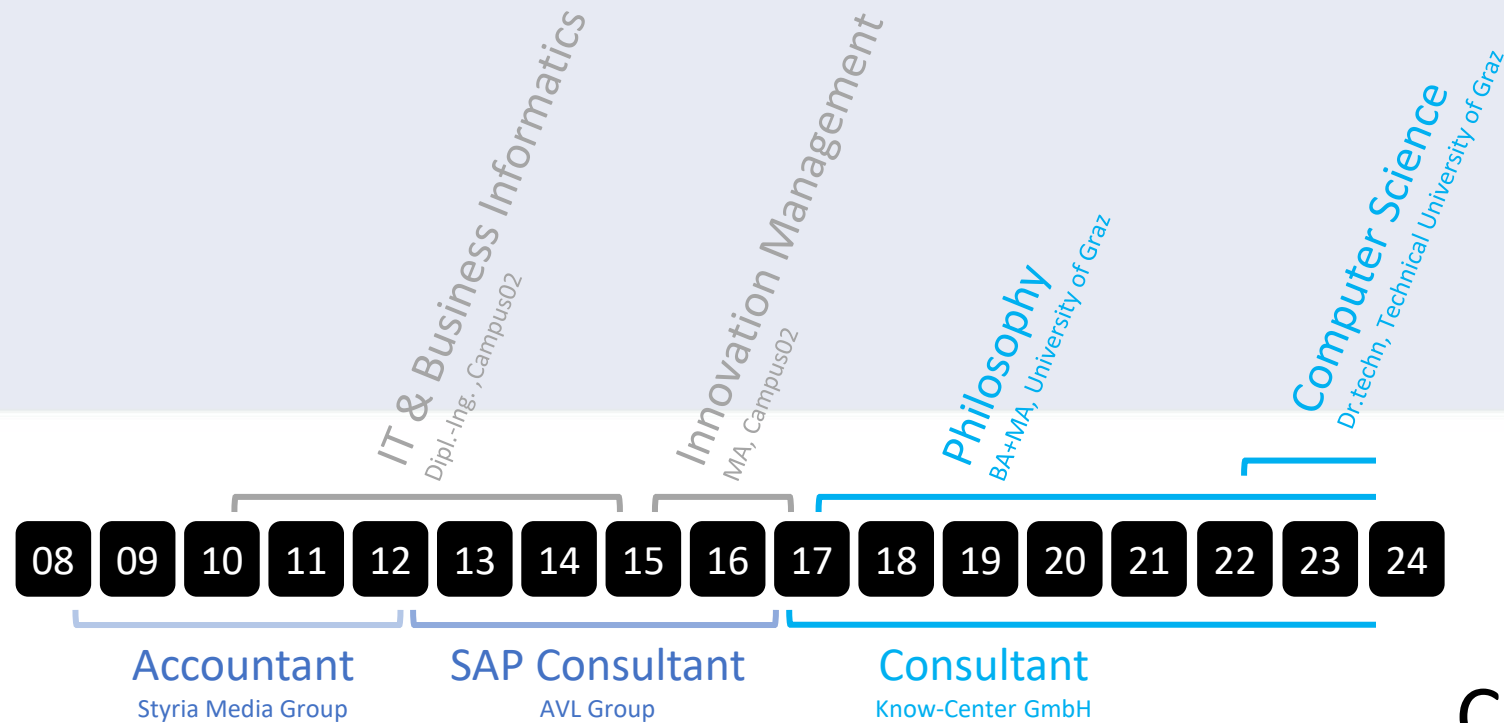
Kundenbindung und Online-Umsatz erhöhen

DI Christof Wolf-Brenner, MA, KNOW CENTER

Kundenbindung und Online-Umsatz erhöhen durch KI

A horizontal bar with four colored segments: blue, green, yellow, and purple.

Christof Wolf-Brenner
(cbrenner@know-center.at)



Christof Wolf-Brenner

cbrenner@know-center.at

Warum kaufen Ihre Kunden
immer wieder bei Ihnen ein?

Der Preis stimmt.



Der Preis stimmt.

Dynamic Pricing

Dynamic Pricing (dynamische Preisgestaltung) bedeutet, dass Preise automatisch angepasst werden – je nach z.B. Nachfrage, Wettbewerb, Tageszeit, Lagerstand oder Kundenverhalten.

Ziel: optimale Balance zwischen Umsatz, Marge und Conversion.

Vorteile

- Preise automatisch an Nachfrage, Wettbewerb oder Kundensegment anpassen
- Margenoptimierung, ohne manuell eingreifen zu müssen

Nachteile

- Preisfluktuation kann Vertrauen stören
- Transparenz & Fairness müssen gewahrt bleiben

Die Qualität überzeugt.



Die Qualität überzeugt.

Textbasierte Produktfeedback-Auswertung

Textbasierte Produktfeedback-Auswertung bedeutet, dass KI Kundenbewertungen, Rezensionen oder Beschwerden automatisch „liest“ und analysiert, um Muster, Kritikpunkte oder Lob zu erkennen. Ziel: schneller verstehen, was Kunden an Produkten wirklich

Vorteile

- Erkennt automatisiert Themen wie Qualität, Passform, Geschmack, Verpackung
- Liefert Trends, Schwachstellen und Optimierungspotenzial im Sortiment

Nachteile

- Ergebnisse hängen stark von der Datenqualität ab
- Erfordert Feintuning für relevante Kategorien oder Sprache





Es ist bequem.

Es ist bequem.

Robotic Process Automation (RPA), KI & smarte User Experience (UX)

RPA automatisiert einfache, wiederkehrende Aufgaben im Hintergrund – etwa Bestellbestätigungen, Versandupdates oder Rückerstattungen. UX sorgt dafür, dass Kunden sich leicht zurechtfinden – z. B. durch intelligente Suche oder einfache Navigation.

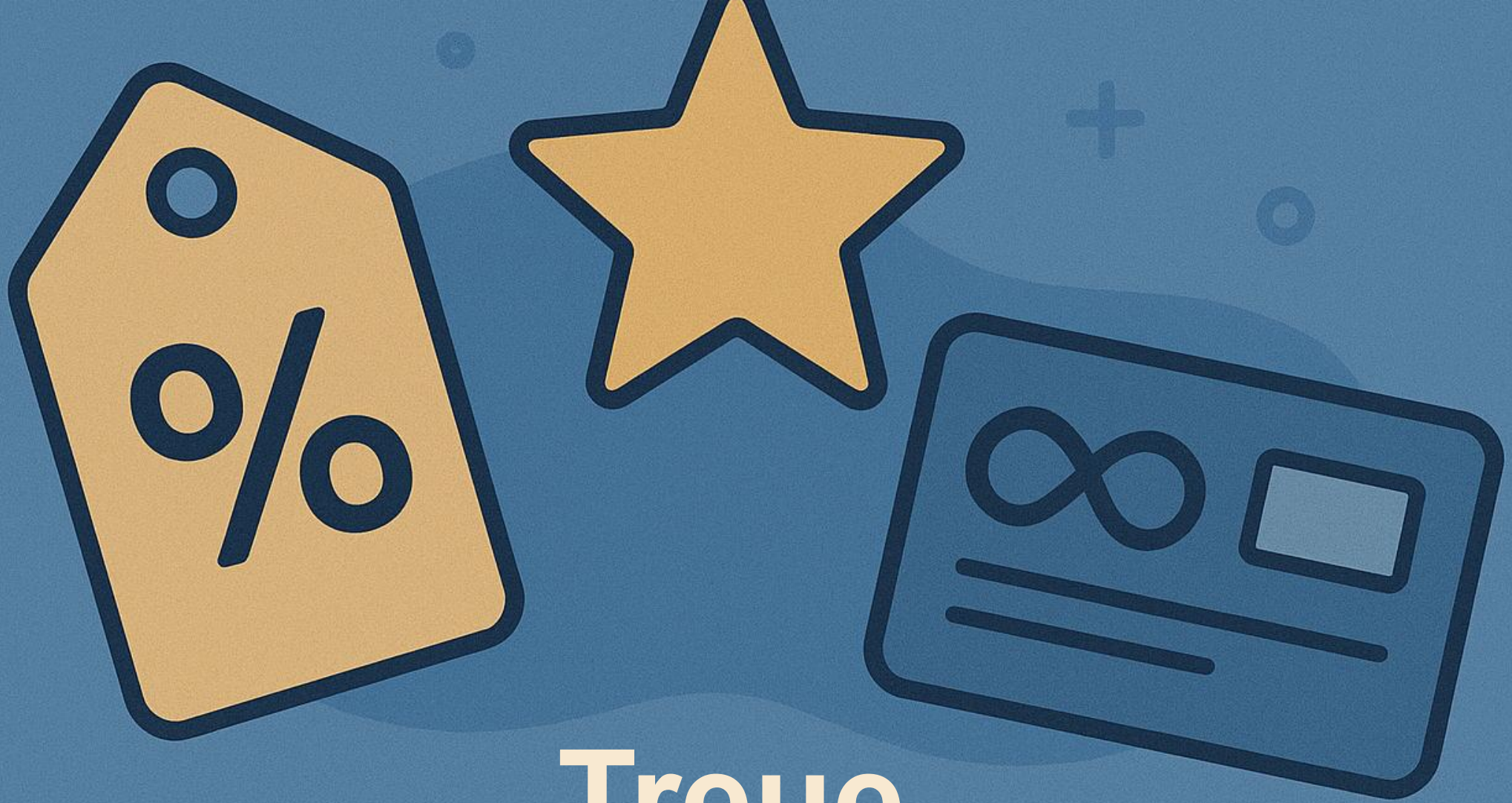
Ziel: Weniger Klicks, weniger Frust, mehr Kaufabschlüsse.

Vorteile

- Standardisierung mit Spielraum
- Schnelligkeit und Effizienz
- Konsistentes Nutzungserlebnis

Nachteile

- Entkoppelter Support: - Es fehlt Empathie und Kontext
- Komplexe Implementierung:
- Begrenzte Flexibilität in Ausnahmefällen



**Treue
wird belohnt.**

Treue wird belohnt.

Personalisierte Loyalty-Systeme

Mittels KI wird das individuelle Kaufverhalten ausgewertet – z. B. häufige Kategorien, Warenkorb-Wert oder Inaktivität. Mit dieser Information werden Kunden systematisch mit Rabatten, Punkten, exklusiven Angeboten oder frühzeitigem Zugang belohnt.

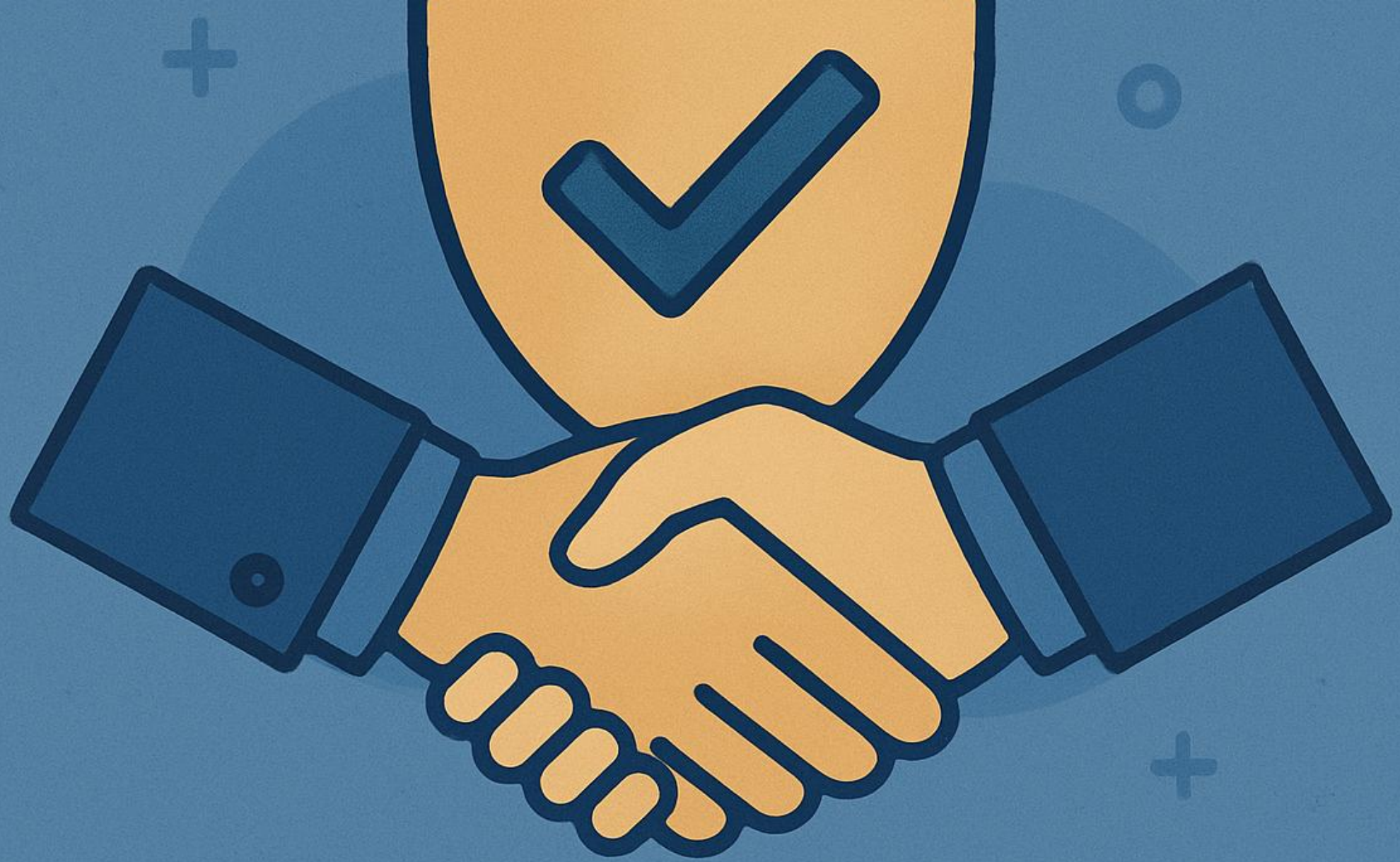
Ziel: Mehr Relevanz, höhere Bindung, stärkere Motivation zum Wiederkauf.

Vorteile

- Gezielte Belohnung statt Gießkanne
- Stärkere Bindung durch Relevanz
- Churn Prevention Maßnahme

Nachteile

- Erfolg schwer direkt messbar
- Gefahr der Beliebigkeit („jeder macht's")
- Transparenz und Datenschutz sensibel



Man kann dem Anbieter vertrauen.

Man kann dem Anbieter vertrauen.

**Vertrauen ist kein einzelner Use Case,
sondern eine Design-Philosophie für KI-Anwendungen.**

Statt „Vertrauen mit KI lösen“ zu wollen, geht es darum, **KI so einzusetzen, dass sie Vertrauen fördert (oder zumindest nicht erodiert)**

- **Verlässlich:** Ergebnisse und Empfehlungen sind konsistent und überprüfbar
- **Erklärbar:** Die „Logik“ hinter KI-erzeugten Ergebnissen ist nachvollziehbar
- **Fair & transparent:** Keine versteckten Eingriffe, keine Manipulation
- **Fehlertolerant:** Die KI darf sich nicht „allwissend“ geben – sie muss Unsicherheiten sichtbar machen

Der Service
passt.



Der Service passt.

Conversational AI & Self-Service-Bots

KI-gestützte Chatbots beantworten Anfragen automatisch, rund um die Uhr – z.B. bei Standardfragen, Retouren oder Lieferstatus.

Ziel: Schnelle Hilfe ohne Warteschleife – und Entlastung für das Supportteam.

Vorteile

- 24/7-Service ohne Personalkosten
- Sofortige Antworten bei häufigen Fragen (FAQs, Tracking etc.)
- Entlastung des Support-Teams – Fokus auf komplexe Fälle

Nachteile

- Unbeliebte Zwangsinteraktion mit Chatbots
- Versteckter Zugang zum echten Support
- Begrenztes Verständnis für komplexe Anliegen

Das Angebot ist persönlich.



Das Angebot ist persönlich.

Alter Hut: Personalisierte Produktempfehlungen & Inhalte

KI analysiert Klickverhalten, Käufe und Interessen, um individuelle Empfehlungen, E-Mails oder Startseiten-Inhalte auszuspielen.

Ziel: Kunden sehen zuerst, was für sie wirklich relevant ist – nicht den Einheitsbrei.

Intent-based Recommendations

- Suche nach Proteinriegel → Vorschlag für Trainingspläne und passende Supplement → Erkennt Absichten → Cross-Selling, Up-Selling

Situative Echtzeit-Personalisierung

- Es regnet, User hast kürzlich nach Jacken gesucht – hier ein passender Deal. → mehr Relevanz

Multi-Modale Empfehlungssysteme

- Foto vom Wohnzimmer → Vorschläge für passende Möbel & Deko. → inspiriert Impulskäufe, vor allem in Lifestyle-Segmenten.

***KI kann jeden einzelnen
Kaufgrund verstärken,
wenn sie richtig eingesetzt,
sauber umgesetzt und
vertrauenswürdig gestaltet ist.***

Kundenbindung und Online-Umsatz erhöhen durch KI

A short horizontal bar with segments of blue, green, and purple.

Christof Wolf-Brenner
(cbrenner@know-center.at)

Quellen

- handelsverband.at – Shopping Index Deep Dive 2024
- elektro.at – Loyalty Report 2023
- ots.at – Loyalty Report 2024
- marktforschung.de – Kundenbindung & Personalisierung

01100
0011100011011010
10101011001011110
00111010110110010101
11101011010110000111
0101110011011011010
010 0110 0111100011100010101110110001
101110001101011000101101011011000
01110001 1010111001100110011010
11010101101011000111
110111000

KI ÖSTERREICH

ANWENDUNGSZENTRUM FÜR DATEN
& KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Business Frühstück

Vorstellung DIH SÜD – Kostenlose Services für KMU

Mag. Sonja Ornigg-Riegger, MSc, DIH SÜD



DIGITALISIERUNG FÜR KMU

MÖGLICH MACHEN

DER DIGITAL INNOVATION HUB SÜD ALS KOSTENLOSES
SERVICE FÜR KMU



UNSERE LEISTUNGEN

Der **DIHSÜD**
unterstützt KMU
der Region
Südösterreich bei
der digitalen
Transformation.

✓ **Nicht wirtschaftlich tätiges Kompetenznetzwerk**
Netzwerk aus Digitalzentren, Netzwerkpartnern
und Multiplikatoren

✓ **Unterstützung von KMU in der Südregion**
Angebote in den Bereichen Information
Qualifikation und Digitale Innovation

✓ **Zugang zu Infrastruktur**
Zugang zu Laboren, Unterstützung bei
Prototypenherstellung etc.

Ein **kostenloses** Service für KMU.

UNSERE THEMEN

 **Produktions- & Fertigungstechnologien**



 **Digitale Sicherheit**



 **Daten & Künstliche Intelligenz**



 **Digitale Geschäftsmodelle & -prozesse**



 **Nachhaltigkeit & Kreislaufwirtschaft**



 **Arbeit der Zukunft & Humanressourcen**



UNSERE PARTNER



DIGITALZENTREN



NETZWERKPARTNER



MULTIPLIKATOREN



DIH SÜD HIGHLIGHTS

ZEITRAUM

01.04.2021 – 31.03.2025

DIH SÜD
Digital Innovation Hub



>400

AKTIVITÄTEN

>7.000

PERSONEN



Die nächsten Veranstaltungen

Veranstaltung	Datum	Institution
Workshop Innovationen im Tourismus	06.11.2025/ 12.11.2025	FH Campus 02
Werkzeugkiste für Tischlereibetriebe: Der Tischlereibetrieb im Wandel – Kommunikation nach innen und außen	07.11.2025	FH Joanneum
3-tägiges Penetration Test Training	10.11.-12.11.2025	FH Joanneum
Podman Workshop – Praxisorientierte Einführung in die Welt der Application Container	11.11.2025	FH Joanneum
AI-Reality-Check – Planung und Umsetzung von KI innerhalb des eigenen UN	12.11.2025	FH Campus 02 und Know Center (online)
KI für Backoffice, Vertrieb und Unternehmensführung	18.11.2025	Joanneum Research
KI in Aktion: Einführung und Anwendungen für Tourismus (WK Murau)	20.11.2025	Joanneum Research
Die NIS II Richtlinie – Auswirkungen für Unternehmen (Datenschutz)	24.11.2025	FH Joanneum



Die nächsten Veranstaltungen

Veranstaltung	Datum	Institution
KI & LLMs – Rechtliche Aspekte	26.11.2025	FH Joanneum
Cybersecurity Notfallplan: Erstellen Sie Ihren eigenen Notfallplan	26.11.2025	FH Campus 02
KI-Strategie für KMU: KI-Stoßrichtungen, KI-Ressourcen, KI-Projekte	26.11.2025	FH Campus 02
Kunststoff 3D-Druck: Effiziente Lösungen für moderne Fertigung	26.11.2025	FH Kärnten
IT-Sicherheit in der Praxis – Technische Schutzmaßnahmen verständlich erklärt	27.11.2025	Coding School

UNSERE AKTIVITÄTEN

Wir bieten gemeinsam mit unseren Partnern kostenfreie Veranstaltungen für KMU an. Tauchen Sie ein in unsere informativen Workshops und Weiterbildungen, die Ihnen wertvolle Einblicke in die digitale Welt verschaffen. Unsere erstklassige Partnerstruktur stellt sicher, dass Sie Zugang zu den neuesten Technologien und modernster Infrastruktur erhalten, um Ihre digitale Zukunft im Unternehmensbereich erfolgreich zu gestalten.





KONTAKT

DIH SÜD GmbH
Leonhardstraße 59
8010 Graz

Mag. Sonja Ornigg-Riegger, MSc
sonja.ornigg-riegger@di-h-sued.at
0664 / 40 20 654

www.dih-sued.at



01100
0011100011011010
10101011001011110
0011101010110010101
1110101101010000111
01011100110110101010
010 0110 011110001110001010110110001
101110001101011000101101011011000
01110001 1010111001100110011010
11010101101011000111
110111000

KI ÖSTERREICH

ANWENDUNGSZENTRUM FÜR DATEN
& KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Business Frühstück

World Cafè

**Austausch mit den Expert*innen und Zusammenfassung der
Ergebnisse**

3 MIN

1 MIN