

Ready for AI: Vom Lernführerschein zu erfolgreichen KI-Projekten

Stephanie Merk – Referentin für Personal- und Organisationsentwicklung

09. Oktober 2025

Stephanie Merk

Referentin für Personal- und Organisationsentwicklung bei ADAC SE

- 30 Jahre
- Psychologin (M.Sc.)
- Systemische Beraterin (DGSG)
- Schwerpunkt: u.a. Digitalthemen aus der PE/OE-Perspektive



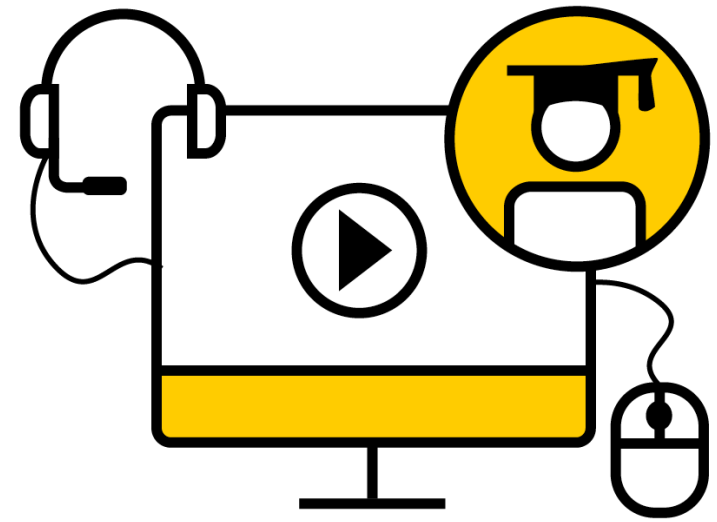
Inhalt

1.	Der ADAC Digital Campus: Eine Qualifizierungsinitiative zu Digitalisierung	4 - 8
2.	Die KI-Lernwelt – mit Fokus auf den KI-Führerschein	9 - 12
3.	KI-Projekte im ADAC	13 - 19

1

Der ADAC Digital Campus

Eine Qualifizierungsinitiative zu Digitalisierung



Die Projektidee des ADAC Digital Campus ist auf den stetigen Wandel durch die Digitalisierung zurückzuführen.



- Unser aller Alltag – egal ob privat oder beruflich – wird **zunehmend digitaler**. Auch vor dem ADAC macht die Digitalisierung keinen Halt.
- In diesem Zusammenhang verändern sich auch **die Kundenbedürfnisse und -wünsche** und der ADAC muss sich in einer **Welt des stetigen Wandels** permanent anpassen und weiterentwickeln.
- Vor diesem Hintergrund ist es entscheidend, **Wissen zu Digitalisierungsthemen** bei den Mitarbeitenden im ADAC auf- und auszubauen.
- Weiterhin braucht es **Mut, Veränderungsbereitschaft und Offenheit**, um in der heutigen Arbeitswelt gut zurechtzukommen.



Der ADAC Digital Campus: Ein Programm zur Vermittlung von Wissen zu Digitalisierung

- **Qualifizierung aller Mitarbeitenden im ADAC** im Hinblick auf Digitalisierung
- Verdeutlichung des durch die Digitalisierung **herbeigeführten Wandels** und der **Notwendigkeit, sich auf Veränderungen einzulassen**
- Positionierung des ADAC als **attraktiven Arbeitgeber** und als **Mitspieler im externen Wettbewerb**



Das Wichtigste zum ADAC Digital Campus im Überblick:

WAS?



- Durchführung einer **verpflichtenden Basisschulung** – ergänzt um **freiwillige zielgruppenspezifische Zusatzangebote**
- Fokus: **Digitale Megatrends**, z.B. Agilität, Daten, Technologie, Kunden- und Nutzerzentrierung (9 Wissensfelder)
- Im Zeitraum Mai 2023 – März 2025

WIE?



- Sicherstellung von **bedarfsorientiertem und zielgruppenspezifischem Lernen** durch verschiedene Lernpfade bzw. Konzepte
- Kombination von **Lerninhalten mit ADAC-internen und externen Fachspezialisten und –spezialistinnen**

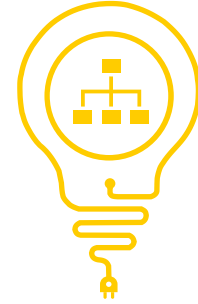
FÜR WEN?



- Für alle **Mitarbeitenden der verschiedenen Säulen des ADAC und Gesellschaften**
- **Freiwillige Teilnahme einzelner weiterer ADAC-Einheiten**

Gesamt über 5.000 Teilnehmende

WER?

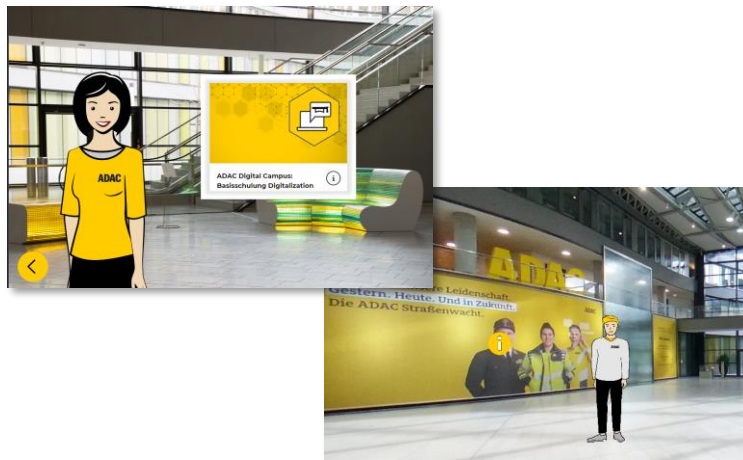


- **Interdisziplinäres und säulenübergreifendes Projektteam** aus der Personal- und Organisationsentwicklung sowie Digital Strategy & Operations
- Chief Digital Officer (CDO) als Auftraggeber
- Leitung Personalentwicklung als Projektleitung

Der Digital Campus gilt als Programm für vielfältige Lernangebote rund um Digitalisierung.

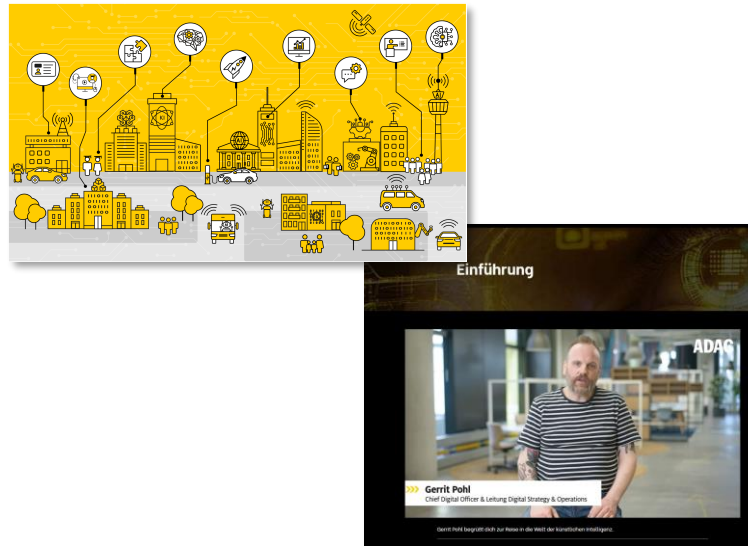
Escape Room Game

- Durch **spielerisches Lernen** in Form eines Escape Room Games erhalten die Mitarbeitenden die Möglichkeit, **die zentralen Botschaften der Basisschulung zu wiederholen.**
- **Neue Kolleginnen und Kollegen** werden durch den Escape Room inhaltlich abgeholt.



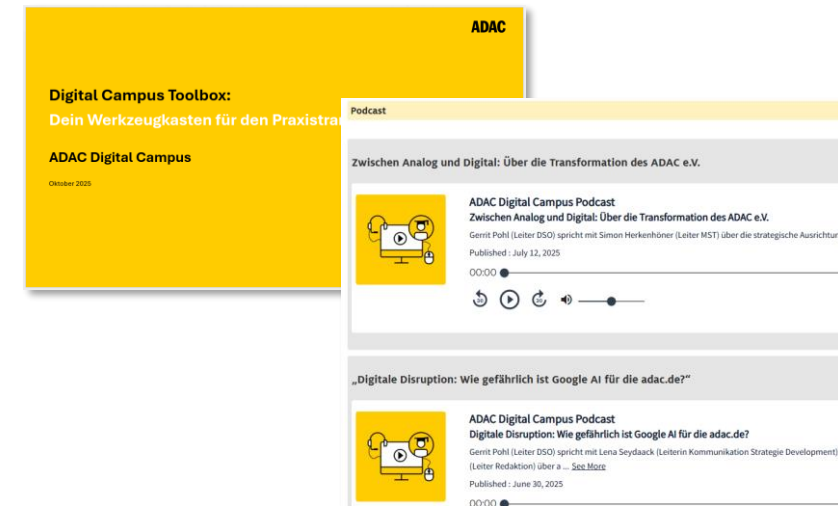
KI-Lernwelt mit KI-Führerschein

- **Zentraler Anlaufpunkt** für alle Schulungen und Weiterbildungsangebote im ADAC rund um künstliche Intelligenz
- **KI-Führerschein** zur Grundlagenvermittlung und Gewährleistung des EU AI Act



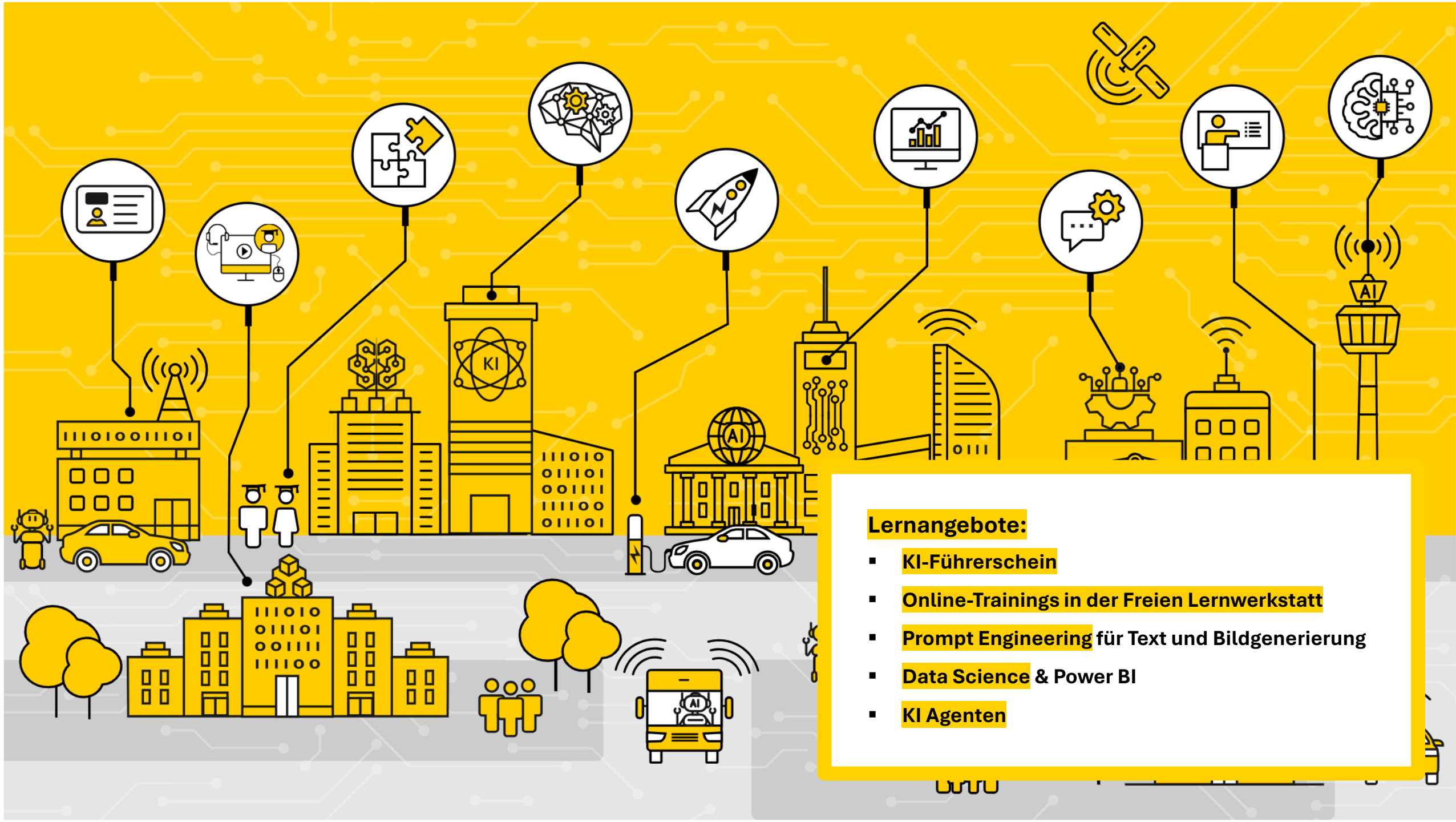
Transferangebote (ab Herbst 25)

- **Anwendbarkeit der Digitalthemen auf Team- und Einzelebene** im Anschluss an die Grundlagen-Qualifizierung (**gemeinsame Sprache**)
- Umsetzung über **verschiedene Formate**:
 - Digital Campus Podcast
 - Digital Campus Toolbox
 - Digitales Austauschformat



Die KI-Lernwelt – mit Fokus auf den KI-Führerschein





Lernangebote:

- **KI-Führerschein**
- **Online-Trainings in der Freien Lernwerkstatt**
- **Prompt Engineering** für Text und Bildgenerierung
- **Data Science & Power BI**
- **KI Agenten**



Im Fokus: KI-Führerschein

Der ADAC KI-Führerschein bietet einen Einstieg in die Welt der Künstlichen Intelligenz (KI). Ziel ist es, das Interesse an KI zu wecken und zu ermutigen, die vielfältigen Möglichkeiten dieser Technologie zu erkunden und zu nutzen.

- Einbindung von Video mit ADAC-Referenten und ADAC-Referentinnen
- Umfang von ca. 45 Minuten
- Bereitstellung über das interne LMS (ADAC-Akademie) auf freiwilliger Basis
- Inhalte:
 - ✓ Was ist künstliche Intelligenz?
 - ✓ Technologien & Anwendungen
 - ✓ Ethische Verantwortung & rechtliche Rahmenbedingungen
 - ✓ Abschluss & Quiz
 - ✓ Zertifikat & weiterführendes Lernen
- Umsetzung als Lernprogramm durch FKC (Fischer, Knoblauch & Co)

Der KI-Führerschein - Ausschnitte

ADAC: KI-Führerschein

KURS WIEDER AUFNEHMEN

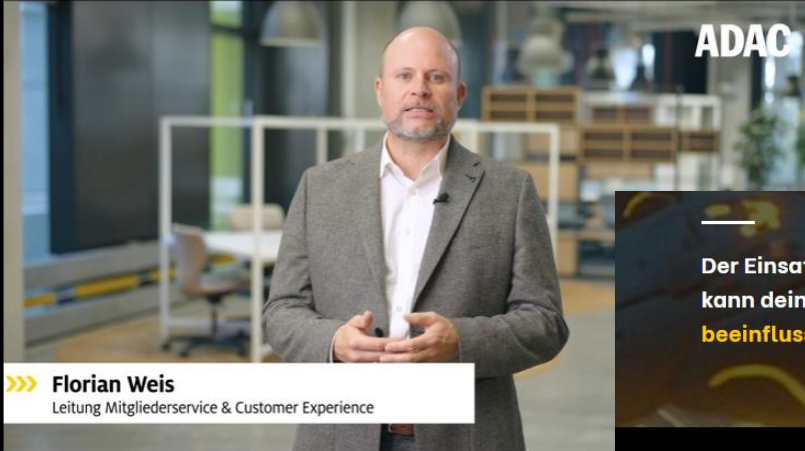


Herzlich Willkommen zum KI-Führerschein – deinem Lernprogramm zu den Grundlagen künstlicher Intelligenz.

Was erwartet dich beim KI-Führerschein:

- Erwerb eines grundlegenden Verständnisses zu künstlicher Intelligenz (engl. AI, Artificial Intelligence)
- Überblick über die Anwendung verschiedener KI-Technologien
- Vermittlung von Ansätzen, um Potenziale und Einsatzmöglichkeiten künstlicher Intelligenz grob einzuschätzen und zu diskutieren
- Kennenlernen praktischer Beispiele für KI-Anwendungen im ADAC
- Sensibilisierung für ethische und gesellschaftliche Fragen im Zusammenhang mit künstlicher Intelligenz

Technologien & Anwendungen



ADAC

»» Florian Weis
Leitung Mitgliederservice & Customer Experience

Florian Weis veranschaulicht anhand von Beispielen die Anwendung verschiedener KI-Teil

Der Einsatz von KI-Systemen kann deine Arbeitswelt **positiv beeinflussen**.

Innovationsförderung

KI kann dir als Innovationstreiber dienen, indem sie neue Ideen und Lösungen ermöglicht. Entscheidend ist jedoch, dass diese Innovationen ethische Standards berücksichtigen und den Menschen in den Mittelpunkt stellen.

Verbesserung der Arbeitszufriedenheit

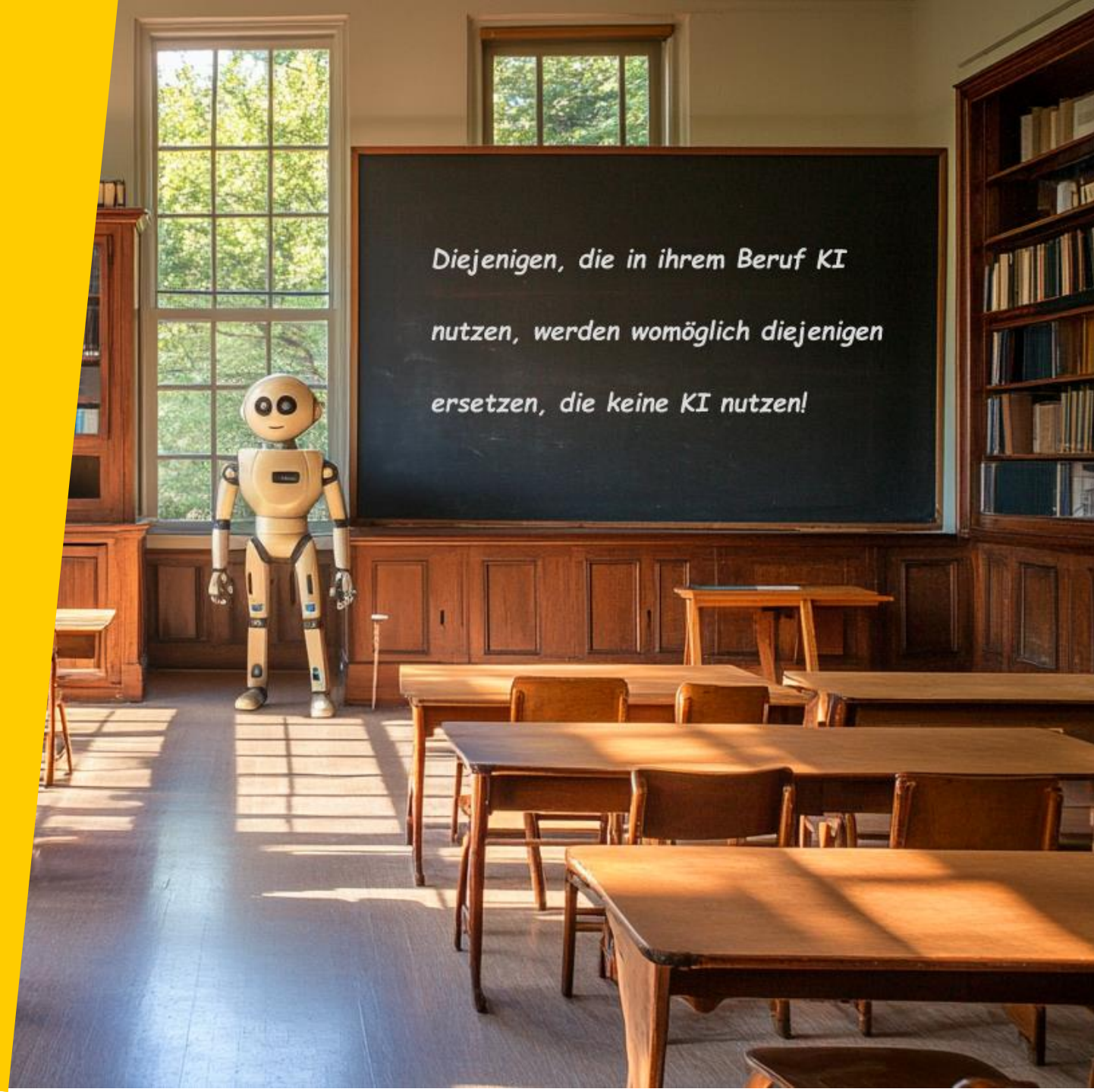
Durch Automatisierung von Routinetätigkeiten kannst du von belastenden Aufgaben entlastet werden und so deine Arbeitsqualität und -zufriedenheit steigern.

Erhöhung der Leistungsfähigkeit

KI-Systeme können dich durch intelligente Unterstützung und Entscheidungshilfen in die Lage versetzen, effizienter und produktiver zu arbeiten.

3

KI-Projekte im ADAC (generative KI)



*Diejenigen, die in ihrem Beruf KI
nutzen, werden womöglich diejenigen
ersetzen, die keine KI nutzen!*

Usecase: Mitgliedschafts-Wiki

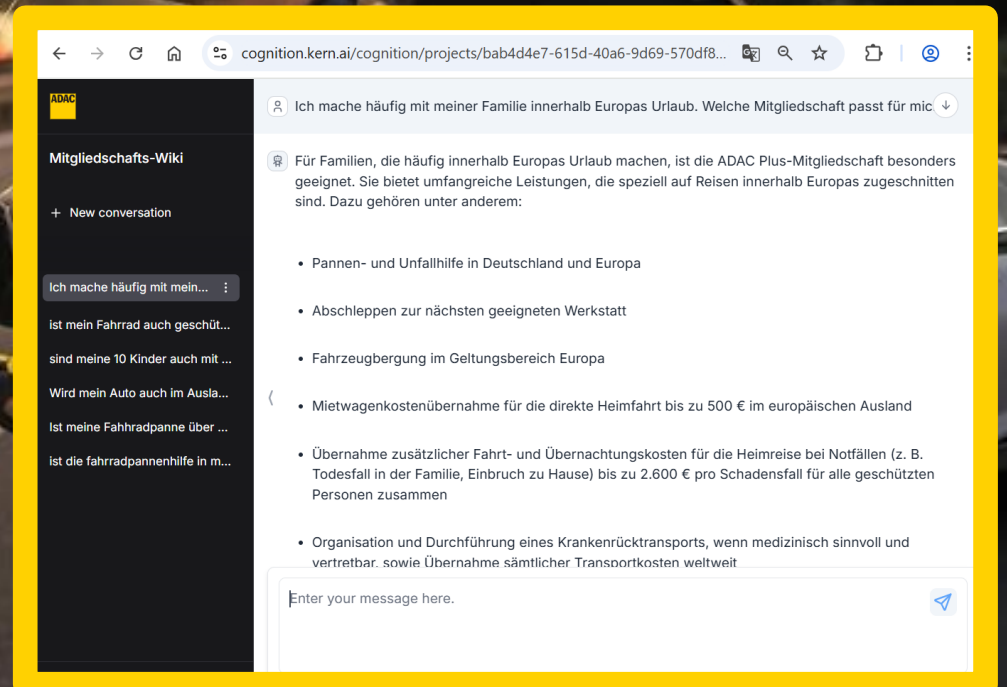
Unterstützung der Pannenhelfer*innen bei der Beantwortung aller Fragen zur Mitgliedschaft (auch via Spracheingabe)

Zielsetzung:

Optimierung der Mitgliederberatung; Antwort vor Ort in Echtzeit; Einsparung Nachbearbeitung in Zentrale; weitere Usecases rund um Mitgliedschaft (Mitarbeitertraining, Telefonie, Geschäftsstelle & an vielen weiteren Stellen) möglich

Herausforderungen:

Sehr hohe Antwortqualität gefordert (über 90%); hoher Testaufwand; historische Mitgliedschaftsmodelle



Usecase: Richtlinienzugriff im Intranet

ADAC

**Interne Richtlinien/
Betriebsvereinbarungen zu
Personalthemen und Versicherungs-
Compliance im Intranet als Chat für
Mitarbeitende zugänglich machen, ohne
viele Dokumente lesen zu müssen**

Zielsetzung:

Self-Service für Mitarbeitende; Einsparung von Nachfragen im Fachbereich; alle Richtlinien/ Betriebsvereinbarungen in Ausbaustufe verfügbar

Herausforderungen:

Hohe Antwortqualität gefordert (über 90%); Testaufwand

Interne Richtlinien & Compliance-Chat Personal & Versicherung – Immer zur Hand.

Kalle! Ich bin Ihr KLAssistent.
Wie kann ich Ihnen heute bei Ihren Personalrichtlinien
oder Versicherungsfragen helfen?

Urlaubsantrag: Wie viele Tage stehen mir zu?

Geme, als Ange
per plus, fast so

Darf ich ein Geschenk annehmen welches im Wert über 100 € liegt?

Grundsätzlich dürfen Geschenke mit einem Wert von über 70 Euro weder gewährt noch angenommen werden. Es gibt jedoch Ausnahmen, wie zum Beispiel Abschiedsgeschenke an verdiente Angehörige des Gesamt ADAC, die im Einzelfall den Wert von 70 Euro überschreiten dürfen, aber die Zustimmung des Gesamtvorstandes des ADAC benötigen. Der Wert eines Abschiedsgeschenkes soll sich dabei am Umfang und der Dauer der Tätigkeit des zu Verabschiedenden orientieren ¹.

Geschenke desselben Zuwendungsgebers an denselben Empfänger dürfen im Kalenderjahr nicht den Gesamtwert von 150 Euro überschreiten ².

Falls Du Dir unsicher bist, ob ein Geschenk zulässig ist, wende Dich bitte an Deinen Dezentralen Compliance-Beauftragten oder an das Compliance Team (compliance@adac.de) ^{3, 4}.

Wir haben das System bereits für Dich getestet, trotzdem ist es weiterhin noch in der Erprobungsphase und liefert unter Umständen noch nicht immer eine vollständig korrekte bzw. hilfreiche Antwort. Im Zweifelsfall wende Dich bitte an das VES Compliance-Team (VCO und dezentrale Compliance-Beauftragte).

AI-generated content may be incorrect
4 references ▾

- 1 [Compliance-Richtlinie-15.3.2024-unterschrieben.pdf - Part 20](#)
- 2 [Compliance-Richtlinie-15.3.2024-unterschrieben.pdf - Part 21](#)
- 3 [20240724_track chang...iance Richtlinie.pdf - Part 26](#)
- 4 [20240724_FAQ zur neuen Compliance Richtlinie.pdf - Part 25](#)



Usecase: KI-Unterstützung für die Justitiariate

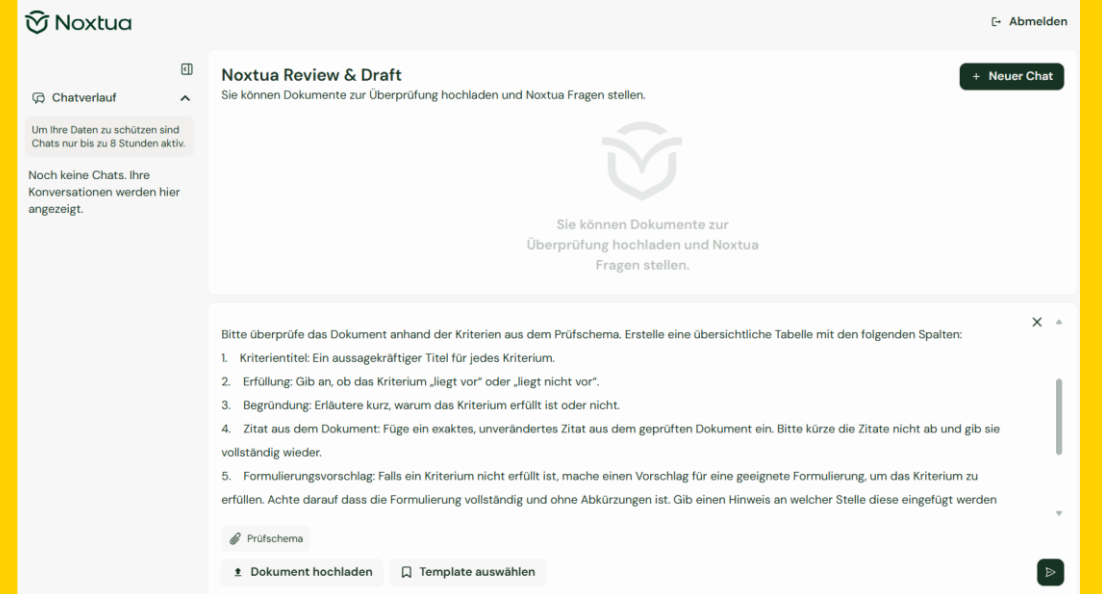
Unterstützung bei Vertragsprüfung/-erstellung, Musterklauselerstellung, Verbesserung von Texten, Zusammenfassung von Dokumenten, Recherche von juristischen Themen

Zielsetzung:

Zeitersparnis bei operativen Routineaufgaben

Herausforderungen:

Nicht immer werden alle juristischen Feinheiten erkannt



Usecase: KI-unterstützte Autosuche auf adac.de

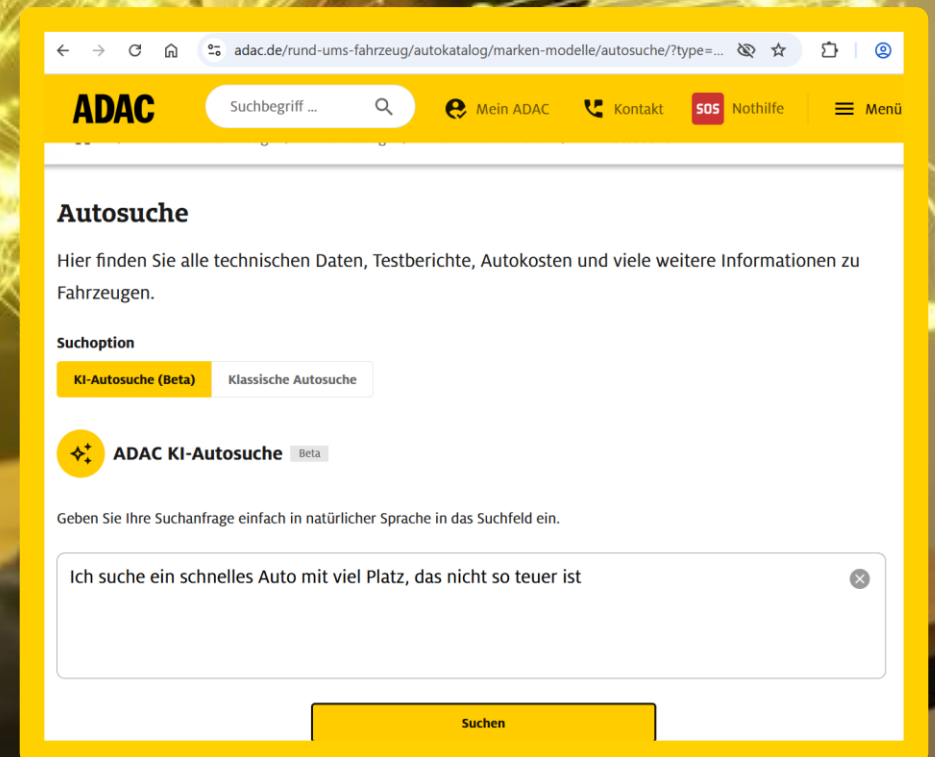
Neben der klassischen Autosuche auf adac.de mit vielen Auswahl-/Eingabemöglichkeiten soll eine Suche über normale Sprache angeboten werden, um die Benutzung zu vereinfachen

Zielsetzung:

Verbessertes Angebot für Mitglieder/Nutzer*innen auf adac.de

Herausforderungen:

Hohe Initialkosten mit externer Umsetzung



The screenshot shows the ADAC website's car search interface. The browser address bar displays the URL: `adac.de/rund-ums-fahrzeug/autokatalog/marken-modelle/autosuche/?type=...`. The ADAC logo is in the top left, and navigation links for 'Suchbegriff ...', 'Mein ADAC', 'Kontakt', 'SOS Nothilfe', and 'Menü' are in the top right. The main heading is 'Autosuche', followed by a description: 'Hier finden Sie alle technischen Daten, Testberichte, Autokosten und viele weitere Informationen zu Fahrzeugen.' Below this, there are two tabs: 'KI-Autosuche (Beta)' (selected) and 'Klassische Autosuche'. A section titled 'ADAC KI-Autosuche Beta' includes the instruction: 'Geben Sie Ihre Suchanfrage einfach in natürlicher Sprache in das Suchfeld ein.' A text input field contains the query: 'Ich suche ein schnelles Auto mit viel Platz, das nicht so teuer ist'. A yellow 'Suchen' button is at the bottom right of the input field.

Usecase: Avatarbasierte Schulungen

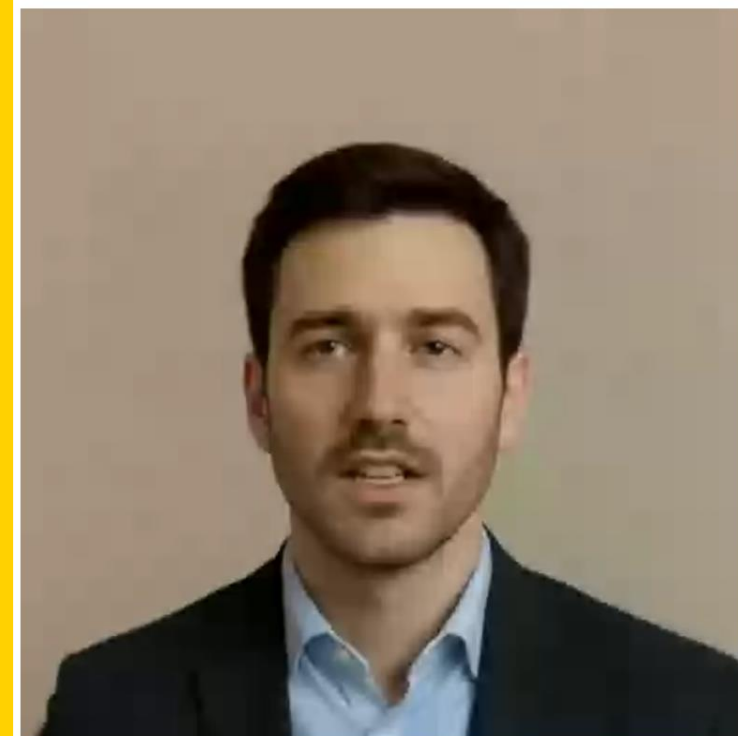
Interaktive Schulungsunterstützung der Mitarbeitenden im Mitgliedschaftsvertrieb (u.a. Straßenwacht, Messewerbung, Geschäftsstellen)

Zielsetzung:

Festigung von Schulungsinhalten aus Präsenztrainings; Verbesserung der Beratungsqualität; Erhöhung der Mitgliederzufriedenheit

Herausforderungen:

Großer Trainings- und Testaufwand



Ich freue mich auf den Austausch mit Euch!

Merk, Stephanie

Referentin für Personal- und Organisationsentwicklung

 089 76 76 67 86

 stephanie.merk@adac.de

 Hansastraße 19 | 80686 München



Wir sind da.