

# Automatisierungen in Destinationen

Ein Praxisfahrplan für österreichische Tourismusregionen

Version 1.0 | Dezember 2025



**Autorin**

Manuela Machner – KiNET. ai

**Im Auftrag von**

Österreich Werbung (ÖW) und Destinations-Netzwerk-Austria (dna)

**Entstanden im Rahmen der Veranstaltung**

„Prozessoptimierungen im Tourismus“ | Linz 2025

**Fachlicher Input**

Stefan Erschwender und Peter Riegersperger (Frontira)

# Inhalt

## **Teil A: Grundlagen**

1. Automatisierung auf einen Blick (Executive Summary)
2. Glossar für Einsteiger
3. Warum Automatisierung?

## **Teil B: Use-Cases finden und bewerten**

4. Was eignet sich zur Automatisierung?
5. Bewertungskompass und Prioritätenmatrix

## **Teil C: Konkrete Use-Case-Beispiele**

6. Einstieg: Formular-Bestätigung (Das erste Projekt)
7. Buchungsanfragen automatisieren
8. Social-Media-Postings planen
9. Weitere Use-Case-Ideen

## **Teil D: Umsetzung Schritt für Schritt**

10. IST-Prozess aufnehmen
11. SOLL-Prozesse
12. Architektur und Kontrolle (5-Ebenen-Stack)
13. Tools evaluieren und auswählen
14. Pilot konzipieren und umsetzen
15. Testen, Rollout und Wartung

## **Teil E: Unterstützung & Vorlagen**

16. Häufige Stolperfallen
17. Empfehlungen für Regionen
18. Checklisten und Projektvorlage
19. Die ersten 48 Stunden

# TEIL A: GRUNDLAGEN

## 1. Automatisierung auf einen Blick

Dieser Leitfaden zeigt Tourismusorganisationen ohne technisches Vorwissen, wie sie in 4–8 Wochen ihr erstes Automatisierungsprojekt erfolgreich umsetzen.

### Was bringt mir dieser Leitfaden?

- Eine klare Methode, um geeignete Prozesse zu identifizieren
- Bewertungswerkzeuge für die Priorisierung (Kompass + Matrix)
- Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung vom IST zum SOLL
- Konkrete Tool-Empfehlungen für unterschiedliche Ausgangssituationen
- Vorlagen und Checklisten zum direkten Einsatz

### Wie viel Zeit brauche ich? (Realistische Schätzung)

Aktivität	Zeitaufwand
Lesen des Leitfadens	90 bis 120 Minuten
Durcharbeiten mit Team (Bewertung, Priorisierung)	3 bis 5 Stunden
Tool-Einarbeitung (Account anlegen, Oberfläche verstehen)	4 bis 8 Stunden
Erstes einfaches Projekt umsetzen	1 bis 2 Tage
Pilotphase (Testen, Nachjustieren)	3 bis 6 Wochen (nebenbei)

**Wichtig:** Diese Zeiten sind realistisch für Teams ohne Vorerfahrung. Allein das Anlegen von Accounts, das Verstehen von API-Keys oder das Verbinden von Tools kann beim ersten Mal deutlich länger dauern als erwartet. Das ist normal!

### Was ist das Ergebnis?

Am Ende habt ihr einen funktionierenden, getesteten Automatisierungs-Workflow, der euch täglich Zeit spart und das Know-how, um weitere Projekte selbstständig anzugehen.

### Für wen ist dieser Leitfaden?

- GeschäftsführerInnen und TeamleiterInnen in DMOs und TVBs
- Marketing- und Kommunikationsverantwortliche in Destinationen
- SachbearbeiterInnen, die täglich mit Anfragen und Datenpflege arbeiten
- Alle, die Routineaufgaben reduzieren und mehr Zeit für Gäste und Strategie gewinnen wollen.

## 2. Glossar für Einsteiger

Die wichtigsten Begriffe einfach erklärt:

Begriff	Erklärung
<b>API</b>	Eine Schnittstelle, über die zwei Programme miteinander kommunizieren können. Beispiel: Make.com fragt über die Feratel-API ab, welche Zimmer frei sind.
<b>API-Key</b>	Ein geheimer Schlüssel (wie ein Passwort), mit dem sich ein Tool bei einem anderen anmeldet. Muss sicher aufbewahrt werden!
<b>Automatisierung</b>	Ein Ablauf, der ohne manuelles Zutun läuft. Etwas passiert (Trigger) >>> das System reagiert >>> führt Schritte aus >>> liefert ein Ergebnis.
<b>CRM</b>	Customer-Relationship-Management: ein System, das Kontakte und Interaktionen mit Gästen oder Partnern speichert und verwaltet.
<b>Human in the Loop</b>	Ein Mensch prüft das Ergebnis, bevor es final rausgeht: wichtig für Qualitätskontrolle und Vertrauensaufbau.
<b>KI / AI</b>	Künstliche Intelligenz / Artificial Intelligence Programme, die Sprache verstehen, Texte schreiben oder Muster erkennen können (z. B. ChatGPT, Claude).
<b>Konnektor</b>	Eine vorgefertigte Verbindung in Automatisierungstools. Make.com hat z. B. Konnektoren für Gmail, Google Sheets, Slack etc.
<b>Make.com</b>	Automatisierungstool
<b>No-Code / Low-Code</b>	Plattformen, mit denen man Automatisierungen visuell zusammenklickt: ohne Programmiercode schreiben zu müssen.
<b>n8n</b>	Automatisierungstool
<b>Ops / Operations</b>	Die Abrechnungseinheit bei Make.com. Jede Aktion in einem Workflow verbraucht eine oder mehrere Ops.
<b>SaaS</b>	„Software as a Service“ Programme, die man nicht installiert, sondern online nutzt und meist monatlich bezahlt (z. B. Make.com, Canva).
<b>Trigger</b>	Der Auslöser, der einen Workflow startet. Beispiele: Neue E-Mail kommt an, neue Zeile in Tabelle, jeden Montag um 9 Uhr.
<b>Webhook</b>	Eine URL, an die ein System Daten schicken kann, um einen Workflow auszulösen. Wie eine Türklingel für Automatisierungen.
<b>Workflow / Szenario</b>	Eine definierte Abfolge von Schritten, die automatisch nacheinander ausgeführt werden. In Make.com heißt das „Szenario“.
<b>Zapier</b>	Automatisierungstool

### 3. Warum Routinen (Automatisierung) einrichten?

#### 3.1 Was ist Automatisierung überhaupt?

Prozesse sind strukturierte Abfolgen von Tätigkeiten mit klaren Schritten und einem Ziel. Automatisierung bedeutet, dass bestimmte Schritte ohne manuelles Zutun ablaufen, ausgelöst durch einen Trigger (Auslöser), verarbeitet durch ein System, abgeschlossen durch eine definierte Aktion.

*Etwas passiert >>> ein System erkennt es >>> führt automatisch die nächsten Schritte aus >>> ihr kontrolliert das Ergebnis*

#### Beispiele:

- Eine E-Mail-Anfrage löst automatisch eine Weiterleitung aus.
- Ein Formular-Eintrag schreibt Daten automatisch in Feratel oder ein CRM.
- Ein Report wird monatlich automatisch generiert und per Mail verschickt.

#### 3.2 Abgrenzung: Digitalisierung, Automatisierung, KI

<b>Digitalisierung</b>	Papier wird zu digital: Word statt Ordner, Online-Formular statt Papierformular. Ihr arbeitet immer noch manuell, nur eben am Bildschirm.
<b>Automatisierung</b>	Digitale Systeme übernehmen wiederkehrende Schritte für euch (z. B. Datenübertragung, Erinnerungsmails, Reports). Entlastet euch von Routine.
<b>Künstliche Intelligenz</b>	KI hilft bei Aufgaben, die Interpretation, Sprache, Mustererkennung brauchen: E-Mails verstehen, Antworten formulieren, Daten zusammenfassen, Inhalte strukturieren.

*KI ist ein Turbo für Automatisierung, aber Automatisierung funktioniert auch ohne KI. Für viele Projekte reichen einfache, regelbasierte Workflows.*

#### 3.3 Typische Herausforderungen in Destinationen

- **E-Mail-Flut:** Anfragen, interne Abstimmung, Protokolle, Infos: alles läuft über E-Mail.
- **Datenmanagement:** Leistungsträger-Infos, Öffnungszeiten, Events, Preise: verteilt über viele Systeme, oft doppelt gepflegt.
- **Plattformenmanagement:** Informationen über diverse Websites und Social-Media-Kanäle ausspielen.
- **Manuelle Reports:** Marketing-Reports, Kampagnenauswertungen, Statistiken.
- **Meeting-Overload:** Sitzungen, Protokolle, Stakeholder-Kommunikation.

#### 3.4 Vorteile für kleine Teams

Gerade für kleine Teams und Regionen mit vielen Partnern bringt Automatisierung einen starken Hebel:

- **Zeitgewinn:** Wiederkehrende Arbeitsschritte laufen im Hintergrund.
- **Weniger Fehler:** Systematische Abläufe statt „Copy & Paste“.
- **Transparenz:** Klarer Überblick, was offen ist und wer zuständig ist.
- **Bessere Zusammenarbeit:** Weniger Chaos in E-Mails, mehr strukturierte Infos.
- **Skalierbarkeit:** Wenn mehr Anfragen kommen, bricht das System nicht zusammen.

## TEIL B: USE-CASES FINDEN UND BEWERTEN

### 4. Was eignet sich zur Automatisierung?

Nicht alles, was automatisierbar ist, soll automatisiert werden. Deshalb braucht ihr Kriterien.

#### 4.1 Gut geeignete Prozesse

**Geeignet sind Prozesse, die...**

- ...sich **häufig wiederholen** (täglich / wöchentlich / monatlich).
- ...eine **klare Struktur** haben (Input >>> Schritte >>> Output).
- ...hauptsächlich aus **Daten, Texten oder Standardentscheidungen** bestehen.
- ...viele **Medienbrüche** enthalten (E-Mail >>> Excel >>> System).
- ...**lästig, zeitintensiv, aber wichtig** sind (z. B. Protokolle, Datenpflege).

#### 4.2 Weniger geeignet (am Anfang)

**Weniger geeignet sind Prozesse, die...**

- ...extrem **selten vorkommen** (1× pro Jahr).
- ...sehr **starke Einzelfallentscheidungen** verlangen (z. B. heikle Personalthemen).
- ...**rechtlich oder reputationsmäßig hoch riskant** sind, wenn etwas schiefgeht.
- ...noch gar **nicht klar definiert** sind (jeder macht es anders).

## 5. Bewertungskompass und Prioritätenmatrix

### 5.1 Zweck des Bewertungskompasses

Der Bewertungskompass hilft euch, Use Cases systematisch zu vergleichen, statt nur nach Bauchgefühl zu entscheiden. Er strukturiert alle relevanten Kriterien in drei Bereiche: Wirkung, Machbarkeit und Risiko/Governance. Jede Kategorie wird auf einer einfachen Skala von 1 bis 5 bewertet.

#### **Score A: Wirkung & Entlastung (1–5)**

Hier bewerten wir, wie stark der Use Case den Arbeitsalltag verbessert:

- Entlastung und Zeitersparnis
- Kosten-/Nutzen-Verhältnis
- Qualitäts- und Konsistenzsteigerung
- „Macht keinen Spaß“-Faktor bei der heutigen Arbeit
- Häufigkeit des Prozesses und Anzahl beteiligter Personen
- Längerfristiger Nutzen und Nachhaltigkeit

*Hohe Werte bedeuten: großer Hebel, hoher Nutzen für Team, Betriebe oder Gäste.*

### Score B: Machbarkeit & Komplexität (1–5)

In diesem Schritt beurteilen wir, wie realistisch eine Umsetzung ist:

- Technische und organisatorische Umsetzbarkeit
- Anzahl der beteiligten Systeme und Schnittstellen
- Komplexität der Abläufe
- Bereitschaft im Team und bei PartnerInnen, den Prozess mitzutragen

*Hohe Werte bedeuten: leicht umsetzbar, wenige Abhängigkeiten, schnelle Ergebnisse möglich.*

### Score C: Risiko, Governance & Verantwortung (1–5)

Automatisierung braucht Verlässlichkeit. Deshalb prüfen wir, wie sensibel der Use Case ist:

- Wie betriebskritisch ist der Prozess?
- Bleiben Ergebnisse kontrollierbar und nachvollziehbar?
- Datenschutz- und DSGVO-Aspekte
- Ethische Fragestellungen (z. B. Fairness, Tonalität, automatisierte Gästeinteraktion)

*Hohe Werte bedeuten: höhere Sensibilität, klare Regeln und engere Kontrolle notwendig.*



## 5.2 Was passiert mit den Scores?

- **Score A (Wirkung)** fließt als Nutzen-Achse in die Prioritäten-Matrix ein.
- **Score B (Machbarkeit)** wird für die Aufwand-Achse genutzt (je machbarer, desto niedriger der Aufwand).
- **Score C (Risiko)** bestimmt eine Farbmarkierung in der Matrix (grün/gelb/rot).

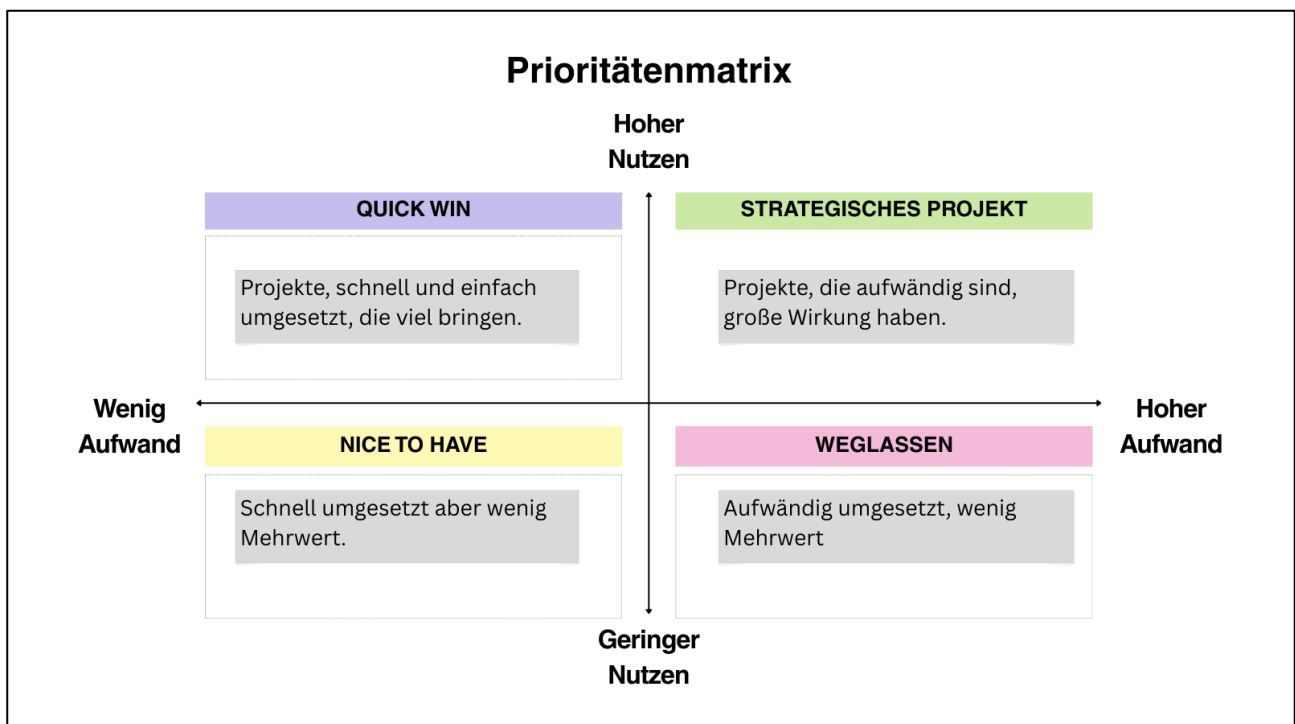
### 5.3 Die Prioritätenmatrix

Setzt euch als Team zusammen und zeichnet eine einfache Matrix mit Aufwand (X-Achse) und Nutzen (Y-Achse). Dann tragt eure Ideen ein:

<b>Oben links: QUICK WINS</b> Hohe Wirkung, niedriger Aufwand >>> Hier startet ihr!	<b>Oben rechts: STRATEGISCHE PROJEKTE</b> Hohe Wirkung, hoher Aufwand Plant ihr als zweite Stufe, wenn ihr Erfahrung habt
<b>Unten links: NICE TO HAVE</b> Niedriger Nutzen, niedriger Aufwand Kann man machen, wenn Ressourcen da sind	<b>Unten rechts: WEGLASSEN</b> Niedriger Nutzen, hoher Aufwand Bewusst liegen lassen

#### Beispiele für Quick Wins:

- Automatisierte E-Mail-Weiterleitung nach Typ
- Automatische monatliche Kampagnen-Reports
- Formular-Bestätigungen



## TEIL C: KONKRETE USE-CASE-BEISPIELE

Hier findet ihr konkrete Beispiele, die ihr nachbauen könnt: vom einfachen Einstieg bis zu komplexeren Workflows.

### 6. Einstieg: Formular-Bestätigung

*Das erstes Automatisierungsprojekt, ideal zum Lernen*

#### Das Problem

Gäste füllen das Kontaktformular auf eurer Website aus. Bisher müsst ihr jede Anfrage manuell bestätigen: das dauert, wird manchmal vergessen, und die Daten landen nirgends zentral.

#### Die Lösung

Ein Workflow, der automatisch eine freundliche Bestätigungs-E-Mail verschickt und die Anfrage in einer Tabelle speichert.

#### Was ihr braucht

- Ein Kontaktformular (z. B. Google Forms oder euer Website-Formular)
- Eine Tabelle (z. B. Google Sheets)
- Ein Make.com-Konto (kostenlos für kleine Volumina)

#### Der Workflow in 5 Schritten

1. **Trigger: Neue Formular-Antwort**  
Sobald jemand das Formular abschickt, startet der Workflow automatisch.
2. **Aktion 1: Daten in Google Sheet speichern**  
Name, E-Mail, Nachricht und Zeitstempel werden automatisch eingetragen.
3. **Aktion 2: Bestätigungs-E-Mail an Gast senden**  
„Vielen Dank für Ihre Anfrage! Wir melden uns innerhalb von 48 Stunden bei Ihnen.“
4. **Aktion 3: Benachrichtigung ans Team (optional)**  
Eine kurze E-Mail oder Slack-Nachricht: „Neue Anfrage von Max Mustermann eingegangen.“
5. **Fertig!**  
Der Gast hat sofort eine Rückmeldung, ihr verpasst keine Anfrage mehr.

## Realistischer Zeitaufwand für Einsteiger

Aufgabe	Zeit
Make.com-Konto anlegen, Oberfläche kennenlernen	1–2 Stunden
Google Sheet vorbereiten, Formular einrichten	30–60 Minuten
Workflow bauen (mit Ausprobieren und Fehlerbehebung)	2–4 Stunden
Testen und Feinschliff	1–2 Stunden
<b>Gesamt (realistisch für Einsteiger)</b>	<b>1–2 Tage</b>

**Typische Hürden beim ersten Mal:** Das Verbinden von Google-Konto mit Make.com (OAuth-Freigabe), das Verstehen der Modul-Logik („Welches Feld muss wohin?“), Fehlersuche wenn etwas nicht funktioniert. Plant Zeit für diese Lernkurve ein!

**Tip:** Wenn dieses Beispiel läuft, habt ihr das Grundprinzip verstanden und ihr könnt euch an komplexere Workflows wagen.

## 7. Social-Media-Postings planen

*Für Fortgeschrittene: zwei getrennte Workflows*

### Das Problem

Social-Media-Postings müssen regelmäßig erscheinen, CI-konform formuliert sein und zur richtigen Zeit veröffentlicht werden. Das kostet viel Zeit und wird oft aufgeschoben.

### Der fachliche SOLL-Prozess

Der Prozess soll sicherstellen, dass Postings:

- regelmäßig erscheinen,
- CI-konform formuliert sind,
- zur richtigen Zeit veröffentlicht werden,
- ohne manuelle Arbeit im Alltag funktionieren.

### Die Lösung: Zwei getrennte Workflows

Wir empfehlen, Content-Erstellung und Veröffentlichung zu trennen: das macht das System stabiler und leichter wartbar.

## Workflow A: Content-Aufbereitung (KI-Textgenerierung)

### Trigger:

- Neue Zeile in Google Sheet oder
- Neue Aufgabe in Airtable/Notion (Organisationstools) oder Excel

### Schritte:

1. Trigger aus Datenquelle (z. B. neue Idee für eure Postings in Sheet – zB Winterpicknick für 2, Mountainbiketour auf den Hochkönig, Vorverkauf der Tickets hat begonnen)
2. KI-Modul (OpenAI/Claude) erstellt Social-Media-Texte in passender Länge
3. Im Hintergrund können hier zB in einem CustomGPT die genauen Wordings, das CI hinterlegt sein – oder es wird in der Automatisierung hinterlegt, sodass das Sprachmodell auch weiß, wie die Texte erstellt werden sollen.
4. KI erstellt Varianten für Instagram, Facebook, LinkedIn
5. KI generiert passende Hashtags
6. Ergebnisse werden zurück ins Sheet geschrieben
7. Status setzen: „fertig vorbereitet“

**Homan in the Loop!** – Hier kommt der Mensch als Kontrollinstanz ins Spiel, der Mensch kontrolliert die Ergebnisse und vergibt den Status „fertig“ – somit weiß der Workflow B, dass es freigegeben ist.

## Workflow B: Planung und Veröffentlichung

### Trigger:

- Status in Sheet = „fertig“ und/oder geplante Datum/Uhrzeit erreicht

### Schritte:

1. Daten abrufen (Post-Text, Hashtags, Bilddatei, Zielplattform)
2. Optional: Grafik erzeugen (Canva API, Templates) >>> eigener Workflow
3. Post veröffentlichen via Meta/LinkedIn API
4. Bestätigung ins Sheet schreiben (Link, Zeitstempel)
5. Team benachrichtigen

## Was ihr braucht

### Zugänge / Accounts:

- Google Sheet oder Airtable (für Contentplanung)
- Make.com Account
- OpenAI/Claude API-Key
- API-Zugang zu Meta Graph API oder LinkedIn API

### Datenstruktur vorbereiten:

Google Sheet mit Spalten: Datum, Rohtext, Zielplattform, KI-Post Text, Hashtags, Posting-Status (Idee / fertig / geplant / veröffentlicht)

### Rollen & Verantwortlichkeiten

Content-Owner	Ideen & Rohtexte eingeben
KI-Workflow	Texte generieren, Varianten erzeugen
Social-Media-Workflow	Post planen & veröffentlichen
Menschliche Kontrolle	Optionaler Review vor Veröffentlichung
System Owner	Make-Workflows warten, Fehler Alerts erhalten

### Realistischer Zeitaufwand

Aufgabe	Zeit
Content-Sheet und Struktur aufsetzen	2 bis 4 Stunden
Workflow A (Content-Generierung)	1 bis 2 Tage
Social-Media-API-Zugänge einrichten (oft komplex!)	1 bis 3 Tage
Workflow B (Veröffentlichung)	1 bis 2 Tage
Testen und Optimieren	2 bis 4 Wochen
<b>Gesamt (realistisch)</b>	<b>6 bis 10 Wochen</b>

**Alternative:** Für viele Teams ist ein fertiges SaaS-Tool wie Wiasano einfacher als ein selbstgebauter Workflow. Damit spart man sich Governance, Updates und Wartung. Prüft, ob sich der Aufwand für euch lohnt!

**Achtung:** Dieses Projekt ist deutlich komplexer als das Einstiegsprojekt. Wir empfehlen, erst das Formular-Beispiel erfolgreich umzusetzen, bevor ihr hier einsteigt.

## 8. Weitere Use-Case-Ideen

### Einfach (Quick Wins)

E-Mail-Weiterleitung	Anfragen nach Typ sortieren und an richtige Person weiterleiten
Monatliche Reports	Daten aus verschiedenen Quellen automatisch zusammenführen und versenden
Termin-Erinnerungen	Automatische Erinnerungen an Stakeholder vor Meetings
Feedback-Sammlung	Gäste-Feedback aus verschiedenen Quellen in einer Tabelle
Content Erstellung	Content für diverse Plattformen erstellen.
Recherche	Wiederkehrende Recherchen

### Mittel (mit Erfahrung)

Öffnungszeiten-Pflege	Partner melden Änderungen / oder zB Google wird „beobachtet“ bei Änderung erfolgt automatische Aktualisierung in allen Kanälen
Content Spreading	Toureninformationen auf diverse Tourenportale ausspielen, Informationen, Veranstaltungen etc. auf diversen Plattformen ausspielen.
Onboarding	Neue MitarbeiterInnen: automatische Checklisten, Zugänge, Welcome-Mails
Event-Datenimport	Veranstaltungen von Partnern automatisch in Feratel übernehmen
Review-Monitoring	Neue Bewertungen sammeln, analysieren und Team benachrichtigen, bis zur Beantwortung
Präsentationserstellung	Aus PDFs oder Daten automatisch Präsentationsfolien generieren

### Komplexe (strategische Projekte)

Chatbot für Gäste	KI-gestützte Erstbeantwortung von Gästeanfragen auf Website
Content-Personalisierung	Newsletter-Inhalte basierend auf Gäste-Interessen automatisch anpassen
Stakeholder-Kommunikation	Automatische Updates an Partner bei relevanten Änderungen
Kampagnen-Reporting	Automatische A/B-Test-Auswertung und Performance-Dashboards
Interne Wissensdatenbank Update	Eine interne Wissensdatenbank wird mit aktuellen Informationen gefiltert und regelmäßig erhalten die MitarbeiterInnen die aktuellen Informationen je nach Klassifizierung: zB Info-MitarbeiterInnen über aktuelle Informationen, Veranstaltungen, Betriebsurlaube etc., Geschäftsführung: aktuelle Statistiken.

## TEIL D: UMSETZUNG SCHRITT FÜR SCHRITT

### 9. IST-Prozess aufnehmen

**Ziel:** Alle sind sich einig, wie es heute läuft.

Zeichnet den Prozess auf einem Blatt oder Whiteboard:

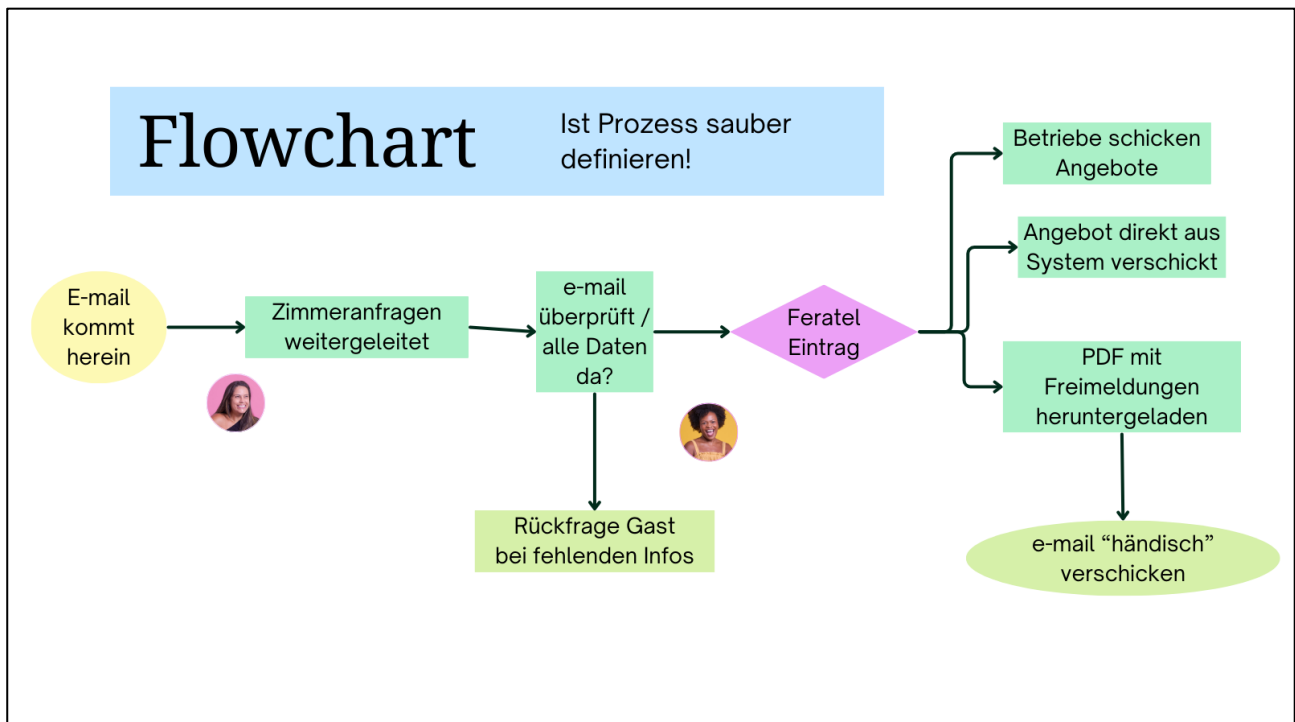
- **Input:** Was stößt den Prozess an? (z. B. E-Mail, Formular, Anruf)
- **Processing:** Welche Schritte, in welcher Reihenfolge, durch wen?
- **Output:** Was ist das Ergebnis? (z. B. Antwort-E-Mail, gespeicherte Daten, Report)

**Nutzt einfache Symbole:**

- Kästchen = Schritt
- Pfeil = Reihenfolge
- Personennamen oder Rollen dazu

**Beispiel Buchungsanfrage (vereinfacht):**

1. E-Mail-Anfrage kommt rein
2. MitarbeiterIn liest sie, trägt alles in Feratel ein
3. System erzeugt PDF-Angebot
4. MitarbeiterIn speichert PDF, hängt es in E-Mail an
5. Antwort wird verschickt
6. Kein systematisches Tracking



## 10. SOLL-Prozesse

### 10.1. SOLL-Prozesse neu denken

Wenn man Prozesse automatisieren möchte, besteht die größte Gefahr darin, einfach den alten Ablauf 1:1 zu digitalisieren.

Viele Schritte existieren aber nur, weil sie früher notwendig waren: auf Papier, wegen fehlender Schnittstellen, organisatorischer Silos oder historischer Zuständigkeiten.

**Die magische Frage:** *Wenn wir diesen Prozess heute erfinden würden, wie sähe er aus?*

#### Vier Denkprinzipien

##### **Prinzip 1: Eliminieren: Was kann komplett weg?**

Viele Schritte sind historisch gewachsen, aber fachlich nicht mehr notwendig. Weglassen ist auch Automatisierung.

##### **Beispiele:**

- **Doppelte Datenpflege** (Website + CMS + Feratel + Excel) fällt weg, sobald ein einziger Datenpunkt Source of Truth ist.
- **PDFs zur internen Abstimmung** weggefallen, wenn Dashboards Echtzeit liefern.
- **E-Mails zwischen Abteilungen** fallen weg, wenn der Prozess ein Ticket erzeugt und automatisch zuweist.
- **Manuelle Rückfragen** fallen weg, wenn ein intelligentes Formular fehlende Angaben abfragt.

**Leitfrage:** *Braucht dieser Schritt heute überhaupt noch jemand oder existiert er nur wegen historischer Abläufe?*

Oft fallen 20–40 % eines Prozesses einfach weg, bevor man überhaupt automatisiert.

##### **Prinzip 2: Reduzieren, Schritte zusammenlegen**

Ein digital gut gedachter Prozess kann oft mehrere alte Schritte zu einem einzigen bündeln.

##### **Beispiel Buchungsanfrage:**

**Früher:** E-Mail lesen >>> Daten interpretieren >>> Feratel öffnen >>> eingeben >>> PDF speichern >>> E-Mail schreiben >>> abschicken.

**Neu gedacht:** Ein einziger automatischer Workflow liest die E-Mail, füllt Feratel aus und erstellt den Antwortentwurf.

**Leitfrage:** *Welche Schritte könnten eigentlich in einem einzigen Vorgang passieren?*

**Prinzip 3: Verlegen, Intelligente Inputs erstellen**

Viele Probleme entstehen, weil Inputs zu unstrukturiert sind:

- Gäste schicken unklare E-Mails >>> führen zu Rückfragen.
- Partner schicken Veranstaltungen als Freitext >>> müssen mühsam bearbeitet werden.

**Neu gedacht:** Statt hinterher aufzuräumen, intelligente Eingänge bauen:

- Formulare, die Pflichtfelder erzwingen
- KI, die E-Mails automatisch in strukturierte Daten übersetzt
- Guided Inputs per Chatbot

**Leitfrage:** *Wie können wir Inputs so gestalten, dass 80 % der Fehler im Vorfeld verschwinden?*

**Prinzip 4: KI einsetzen: Interpretationsarbeit übergeben**

Das Neue an KI ist: Sie kann Interpretationsarbeit und Textarbeit übernehmen, Schritte, die früher zwingend menschlich waren.

**Neu gedachte Möglichkeiten:**

- KI entscheidet, ob die Anfrage konkret ist oder ob Daten fehlen.
- KI erkennt die Sprache und formuliert automatisch die Antwort.
- KI fasst lange Reports zu Management-Präsentationen zusammen.

**Leitfrage:** *Welcher Schritt ist heute nur deshalb menschlich, weil früher keine KI verfügbar war?*

10.2. SOLL-Prozesse definieren

Bevor ihr mit der technischen Umsetzung beginnt, zerlegt den neu gedachten SOLL-Prozess in seine kleinsten sinnvollen Einheiten. Jede Einheit folgt dem gleichen Grundprinzip:

**Input >>> Prozess >>> Output**

**Was bedeutet das?**

Element	Beschreibung	Beispiel Buchungsanfrage
Input	Was löst den Schritt aus? Welche Daten kommen rein?	E-Mail mit Anfrage
Prozess	Was passiert mit dem Input? Welche Verarbeitung findet statt?	KI extrahiert Daten (Datum, Personen, Wünsche)
Output	Was ist das Ergebnis? Wohin gehen die Daten?	Strukturierter Datensatz ins CRM

### Warum so kleinteilig?

- **Testbarkeit:** Kleine Einheiten lassen sich einzeln testen und debuggen
- **Flexibilität:** Einzelne Schritte können ausgetauscht werden, ohne alles neu zu bauen
- **Übersichtlichkeit:** Das Team versteht, was wo passiert
- **Schrittweise Umsetzung:** Ihr könnt mit einem Teilprozess starten und erweitern

### Leitfragen für jeden Block:

1. Was genau ist der Input? (Datenformat, Quelle, Auslöser)
2. Was passiert im Prozess? (Regel, KI-Aufgabe, Datentransformation)
3. Was ist der Output? (Ergebnis, Zielort, Format)
4. Wer oder was ist für diesen Schritt verantwortlich? (System, Mensch, KI)

**Tipp:** Beginnt mit dem wichtigsten oder einfachsten Block und baut von dort aus weiter. Jeder Block, der funktioniert, ist ein Erfolg.

## 11. Architektur und Kontrolle

Ihr wisst jetzt, *was* in welcher Reihenfolge passieren soll (Input >>> Prozess >>> Output). Jetzt klären wir, *wo* das technisch passiert, dafür nutzen wir den 5-Ebenen-Stack.

### 11.1 Der 5-Ebenen-Stack

Ein moderner, neu gedachter Prozess funktioniert klar entlang fünf Schichten. Wenn ihr einen neuen Prozess entwerft, baut ihn von oben nach unten:

<b>1. Interface</b>	<b>Wie interagieren Menschen mit dem Prozess?</b> Formular, Chatbot, Button, E-Mail-Eingang, Dashboard ...
<b>2. API-Layer</b>	<b>Wie kommen Daten in Systeme?</b> Schnittstellen zu Feratel, CRM, Newsletter-Tool, CMS ...
<b>3. Automation</b>	<b>Welche Schritte laufen automatisch?</b> Workflows in Make.com, Power Automate, n8n ...
<b>4. Database</b>	<b>Wo liegen die Daten?</b> Google Sheets, Airtable, SharePoint, CRM-Datenbank ...
<b>5. AI-Layer</b>	<b>Wo übernimmt KI-Text, Analyse oder Entscheidung?</b> OpenAI, Claude, DeepL, Bildanalyse ...

**Tipp:** Zeichnet für euren SOLL-Prozess eine einfache Skizze mit diesen fünf Ebenen. So seht ihr sofort, wo noch Lücken sind oder wo ihr Systeme doppelt nutzt.

## 11.2 Human in the Loop: Kontrolle bewusst einbauen

Ein neu gedachter SOLL-Prozess vermeidet unnötige Kontrollschleifen, aber nicht jede Kontrolle.

**Statt:** Jemand prüft jeden Schritt.

**Besser:** System macht 80 %, Mensch prüft nur die Ausnahmen und Ergebnisse.

**Beispiele:**

- Antwortentwürfe werden automatisch erstellt, aber manuell geprüft vor dem Versand.
- Eventdaten werden automatisch eingespielt, Menschen sehen nur ein kurzes Review-Dashboard.
- Social-Media-Posts werden von KI vorbereitet, aber erst nach Freigabe veröffentlicht.

## 12. Tools evaluieren und auswählen

Ein paar grundlegende Entscheidungen erleichtern den Einstieg.

### 13.1 Welche Systeme nutzt ihr bereits?

Bevor ihr neue Tools auswählt, klärt zuerst die bestehende Systemlandschaft:

- **Microsoft 365?** >>> Power Automate kann oft die schnellste und einfachste Wahl sein
- **Google Workspace?** >>> Google Sheets als Datenbasis + Make.com als Automatisierungsplattform
- **Feratel, CRM, Newsletter-Tools?** >>> Prüfen, welche APIs verfügbar sind

### 13.2 No-/Low-Code-Plattformen im Vergleich

Ideal für EinsteigerInnen, funktionieren visuell, ohne Programmierung:

Tool	Vorteile	Nachteile
Make.com	Sehr benutzerfreundlich, visuell, ideal für Einsteiger. Große Auswahl an Konnektoren. Günstiger Einstieg, gute Dokumentation, europäisches System	Bei hohem Volumen steigen Kosten. Komplexere Szenarien evtl. limitiert. EU-Unternehmen (Prag/München), DSGVO-konform, ISO 27001, EU-Rechenzentren verfügbar.
Zapier	Marktführer, sehr viele Integrationen. Einfacher Einstieg, gute Templates.	Teurer als Make.com bei gleicher Nutzung. Weniger flexibel bei komplexen Workflows. US-System
n8n (Cloud)	Sofort einsatzbereit. Komplexere Darstellung, ideal für Prototypen.	Daten liegen beim Anbieter. Laufende Kosten je nach Nutzung. Weniger Kontrolle als self-hosted. Komplexere Oberfläche.

Tool	Vorteile	Nachteile
n8n (self-hosted)	Vollständige Kontrolle über Daten, Hosting lokal oder in EU >>> DSGVO-freundlich. Keine laufenden SaaS-Kosten. Sehr flexibel.	Setup und Wartung erfordern technisches Know-how. Hosting/Server/Administration liegt bei euch. Kein „schnell mal am Rechner“-Tool!
Power Automate	Nahtlose Integration mit Microsoft 365/SharePoint/Outlook. Oft bereits im Unternehmen vorhanden. Gute Enterprise-Funktionalitäten.	Abhängig von Microsoft-Lizenzierung. Bei Systemen außerhalb Microsofts ggf. begrenzte Schnittstellen.

**Achtung zu n8n self-hosted:** Ohne professionelles Hosting, Updates, Firewall und Benutzerverwaltung steigt das Sicherheitsrisiko massiv, bis hin zu Datenverlust oder Fremdzugriff.

### 13.3 Empfohlener Quick-Start-Stack

Für einen einfachen und schnellen Start braucht ihr nur eine funktionierende Kombination, zB

<b>1. Daten &amp; Oberfläche</b>	Google Sheets als Datenbasis
<b>2. Automatisierung</b>	Make.com als Workflow-Engine (sehr visuell und flexibel)
<b>3. KI-System</b>	OpenAI API für alle KI-Schritte (Textanalyse, -generierung)

*Begründung: flexibel, günstig, schnell einsetzbar, gute Dokumentation*

### 13.4 Kriterien für die Toolauswahl

#### A) Datenschutz & Hosting

- Wo werden die Daten gespeichert?
- Bietet der Anbieter EU-Hosting oder On-Premise-Optionen?

#### B) Kostenmodell

Tools haben unterschiedliche Modelle: pro User, pro Vorgang/Run, pro verbundene App.

Tool	Einstieg	Bei Nutzung
Make.com	Kostenlos (1.000 Ops**/Monat)	Ab ca. 10 €/Monat
Zapier	Kostenlos (100 Tasks***/Monat)	Ab ca. 20 €/Monat
n8n (Cloud)	Ab ca. 20 €/Monat	Ab ca. 50 €/Monat
Power Automate	Oft in M365 enthalten	Ab ca. 15 €/User/Monat
OpenAI API	5 \$ Startguthaben	Ca. 1–10 €/1.000 Anfragen*
Google Sheets	Kostenlos	Kostenlos

*\*Je nach Modell (GPT-4o günstiger, neuere Modelle teurer)*

*\*\*Ops (Operations) – jeder „Handgriff“ – zB Make schaut in jede Minute in die Tabelle, hat sich was geändert (jeder Blick = 1 Ops), und jeder weitere Zwischenschritt ist auch eine Ops*

*\*\*\*Tasks – fertiger Ablauf: Zapier sieht es ist ein neues Wort in der Tabelle, schickt es an das LLM = 1 Task und bekommt eine Antwort und trägt es in die Liste wieder ein = 1 Task / Ganzer Ablauf = 2 Tasks*

**Achtung:** Bei hohem Volumen (z. B. hunderte Reviews, viele Buchungsanfragen) können Kosten steigen. Die Kosten skalieren mit der Nutzung.

#### C) API-Schnittstellen

Ein Tool ist nur so gut wie seine Verbindungen. Checkliste:

- Gibt es eine API für Feratel? Kann man Daten hier nur holen oder auch schreiben?

- Gibt es fertige Konnektoren für Newsletter, CMS, Social Media?
- Kann man Daten problemlos von A nach B übertragen?
- Kann das Tool eingehende Daten verarbeiten

#### **D) Know-how & interne Ressourcen**

Die wichtigste Frage: „Was traut sich unser Team zu? Und wer kann uns unterstützen?“

- Gibt es jemanden mit technischem Interesse?
- Hat jemand Erfahrung mit M365, Google Workspace oder No-Code-Tools?
- Habt ihr externe PartnerInnen, die euch 1–2 Tage beim Setup helfen können?
- Haben wir die Zeit intern dafür. Wer übernimmt Fach-Owner und wer den Tech-Owner?

## 14. Pilot konzipieren und umsetzen

**Devise: Think big, start small.**

Euer Pilotprojekt sollte ein Quick Win sein, ein kleines, überschaubares Projekt, das schnell sichtbare Erfolge liefert.

### 14.1 Die wichtigsten Elemente des Pilots

Thema	Erklärung	Konkrete Schritte
Scope definieren	Klare Grenze: WAS macht die Automatisierung, was NICHT	Z. B. „Nur Anfragen von info@“ oder „Nur Anfragen für 2–7 Nächte“
Human in the Loop	Im Pilot wird JEDES Ergebnis geprüft	Legt fest, dass jede Antwort vor dem Versenden geprüft wird
Rollen festlegen	Zwei klare Verantwortliche	Fach-Owner (Inhalt) + Tech-Owner (Technik)
Pilotdauer	Zeitlich begrenzte Testphase	3–6 Wochen, dann evaluieren

### 14.2 Ziele & Erfolgskriterien definieren

**Ohne Ziel kein Erfolg. Formuliere konkret:**

- „Wir wollen die durchschnittliche Bearbeitungszeit von 10 Minuten auf unter 5 Minuten senken.“
- „Wir wollen, dass alle Stakeholder zum Quartalsbeginn die Zahlen vom Vorquartal erhalten.“
- „Wir wollen, dass Öffnungszeiten-Änderungen innerhalb von 24 Stunden in allen Kanälen aktuell sind.“

**Lege 2–3 messbare Kennzahlen fest:**

- Bearbeitungszeit / Reaktionszeit
- Anzahl Fehler / Nachfragen
- Anzahl erledigter Fälle pro Woche
- Zufriedenheit (z. B. internes Feedback, NPS bei Gästen)

## 15. Testen, Rollout und Wartung

### 15.1 Testen & Nachjustieren

**Lass den Pilot 3–6 Wochen laufen:**

- Führt eine Liste der Fälle, die durch den neuen Prozess laufen
- **Messt:** Bearbeitungszeiten, Fehler/Nacharbeit, Rückmeldungen
- Sammelt Probleme, priorisiert sie, behebt sie Schritt für Schritt

**Wichtig:** Nicht perfekt sein wollen, funktionierend ist wichtiger als „schön“.

## 15.2 Rollout

### **Wenn der Pilot stabil läuft:**

#### **Prozessbeschreibung erstellen (1–2 Seiten):**

- Zweck
- Auslöser
- Schritte
- Verantwortliche
- Ausnahmen / Eskalation

#### **Beteiligte kurz & konkret schulen:**

- Was ändert sich für euch?
- Wo findet ihr den Status?
- Wann musst du eingreifen?

#### **Festlegen:**

- Wer ist Owner des Prozesses?
- Wer ist für technische Wartung zuständig?
- Wie oft wird der Prozess überprüft (z. B. 1× pro Monat)?

# TEIL E: UNTERSTÜTZUNG & VORLAGEN

## 16. Häufige Stolperfallen

### 1. Zu groß starten

**Problem:** Man will „gleich alles“ automatisieren.

**Folge:** Überforderung, kein Ergebnis, Frust.

**Besser:** Mit einem klar abgegrenzten Use Case starten (z. B. nur Buchungsanfragen, nur ein Report).

### 2. Technik über Menschen stellen

**Problem:** Fokus nur auf Tools, kein Buy-in vom Team.

**Lösung:** Beteiligte früh einbinden. Use Cases wählen, die den Mitarbeitenden direkt lästige Aufgaben abnehmen. Klar kommunizieren: Automatisierung soll entlasten, nicht „kürzen“.

### 3. Unrealistische Erwartungen

#### Typische Denkfallen:

- „Die Automatisierung muss 100 % alles übernehmen.“
- „Es darf nie wieder ein Fehler passieren.“
- „Wenn KI, dann muss es magisch sein.“

**Realität:** Eine gute Automatisierung übernimmt 70–90 %, den Rest macht weiterhin ein Mensch. Fehlerfreiheit gibt es nicht, aber weniger Fehler und bessere Nachvollziehbarkeit. KI ist ein Werkzeug, kein Zauberstab.

### 4. Kein klarer Owner

**Problem:** Niemand fühlt sich zuständig, Prozesse „verwaisen“.

**Lösung:** Für jeden automatisierten Prozess gibt es einen Fach-Owner (versteht Inhalt und Zweck) und einen Tech-Owner (versteht Workflow & Tools).

### 5. Zeitaufwand unterschätzt

**Problem:** API-Keys organisieren, Konten verbinden, Fehler beheben: alles dauert beim ersten Mal länger als erwartet.

**Lösung:** Großzügig planen, Puffer einbauen, Lernkurve einkalkulieren.

## 17. Empfehlungen für Regionen

### Schritte auf Regionalebene

1. **Gemeinsame Priorisierung**

Auf Basis von Workshops/Umfragen 3 bis 5 Use Cases bestimmen, die viele betreffen.  
Beispiel: Öffnungszeiten, Buchungsanfragen, Kampagnen-Reports, Onboarding.

2. **Pilotregionen definieren**

2–3 Destinationen, die motiviert sind und passende Rahmenbedingungen haben.

3. **Sprints planen**

zB: 2 bis 4 Wochen pro Use Case: Woche 1: IST/SOLL + Prototyp, Woche 2 bis 4: Test & Feinschliff.

4. **Ergebnisse teilen**

Standard-Workflows, Checklisten und Vorlagen für andere Regionen bereitstellen. Kurze Showcases (15 bis 30 Minuten) zur Präsentation.

5. **Wissen verankern**

Interne „KI- & Automatisierungs-Buddies“ pro Region definieren. Austauschformate (online kurz, aber regelmäßig).

## 18. Checklisten und Projektvorlage

### 18.1 Automatisierungs-Check: 10-Fragen-Liste

Wenn ihr eine Idee prüfen wollt, geh diese Fragen durch:

1. Passiert der Prozess regelmäßig (mind. 10× pro Monat)?
2. Ist der Ablauf klar in Schritte teilbar?
3. Sind Input & Output digital verfügbar?
4. Sind mindestens 70 % der Fälle Standardfälle?
5. Werden aktuell Daten manuell kopiert/eingetippt?
6. Ist der Prozess wichtig, aber lästig?
7. Entstehen häufig Fehler oder Rückfragen?
8. Ist die Ausführung gut messbar (Zeit, Anzahl, Qualität)?
9. Könnt ihr einen Menschen als letzte Kontrollinstanz einbauen?
10. Gibt es Systeme, an die ihr realistischerweise andocken könnt?

**7+ Ja:** Sehr guter Automatisierungs-Use-Case. **5–6 Ja:** Genauer prüfen. **Unter 5 Ja:** Vorerst zurückstellen.

### 18.2 Projektvorlage: „Unser Automatisierungsprojekt auf einer Seite“

#### 1. Titel & Kurzbeschreibung

- Titel des Use Cases:
- Kurzbeschreibung in 2–3 Sätzen:

#### 2. Prozess-Steckbrief

- Fachbereich / Abteilung:
- Prozessname:
- Auslöser (Trigger):
- Hauptbeteiligte Rollen:

#### 3. Heute (IST)

- Wie läuft der Prozess jetzt ab? (Schritte 1–10)
- Hauptprobleme (Zeitaufwand, Fehler, Medienbrüche):

#### 4. Morgen (SOLL)

- Was soll sich ändern?
- Welche Schritte übernimmt die Automatisierung?
- Wo bleibt der Mensch in der Kontrolle?

#### 5. Ziele & Kennzahlen

- Ziel(e): z. B. „Bearbeitungszeit -50 %“
- Messgrößen: Bearbeitungszeit, Fehler, Zufriedenheit

## **6. Tools & Systeme**

- Bestehende Systeme (Feratel, CRM, M365, Google):
- Geplante Automatisierungsplattform:
- Geplante KI-Services (falls nötig):

## **7. Umsetzung & Ressourcen**

- Fach-Owner:
- Tech-Owner:
- Externe Unterstützung nötig?
- Geplanter Zeitraum (Pilotstart / Pilotende):

## **8. Risiken & Rahmenbedingungen**

- Datenschutz-Themen:
- Abhängigkeiten (externe IT, Dienstleister):
- Was tun, wenn die Automatisierung ausfällt? (Fallback):

## **9. Nächste Schritte**

- Aktion 1 mit Verantwortlichem & Datum:
- Aktion 2:
- Aktion 3:

## 19. Eure ersten 48 Stunden

Ihr habt den Leitfaden gelesen, jetzt geht es ans Tun. Hier ist euer konkreter Fahrplan:

### Tag 1: Orientierung & Entscheidung

**1. 10-Fragen-Check durchgehen (45–60 Min.)**

Nehmt die Checkliste und geht 3–5 Prozesse durch, die euch im Alltag nerven. Notiert die Punktzahl.

**2. Einen Use Case auswählen (20 Min.)**

Wählt den Prozess mit den meisten Ja-Antworten. Im Zweifel: Nimm den, der euch am meisten entlastet.

**3. Eine Person im Team ansprechen (15 Min.)**

Sprecht jemanden an, der technisch interessiert ist oder den Prozess gut kennt. Frage: „Hast du Lust, das mit mir auszuprobieren?“

### Tag 2: Erster Schritt in die Praxis

**1. Tool-Account anlegen (1–2 Stunden)**

Lege einen kostenlosen Account bei Make.com an. Klickt euch durch die Oberfläche, schaut euch ein Tutorial an.

**2. Das Formular-Beispiel starten (2 bis 6 Stunden)**

Baue das Formular >>> Sheet >>> E-Mail-Beispiel aus Kapitel 6 nach. Es muss nicht perfekt sein, Hauptsache, es funktioniert!

**3. Erfolg feiern & dokumentieren (15 Min.)**

Wenn es funktioniert: Mach einen Screenshot, zeig es dem Team, und notiere, was ihr gelernt habt.

#### Das Wichtigste zum Schluss:

Perfekt ist der Feind von gut. Euer erster Workflow wird nicht perfekt sein, und das ist völlig okay. Jede Automatisierung, die funktioniert, ist ein Erfolg. Jeder Fehler ist eine Lernerfahrung. Und jede Minute, die ihr spart, ist gewonnene Zeit für das, was wirklich zählt: eure Gäste, eure Partner und eure Region.

**Viel Erfolg bei eurem ersten Automatisierungsprojekt!**

# Quick-Start-Karte

Das Wichtigste auf einen Blick

## 1. Eignet sich mein Prozess?

✓ Gut geeignet	✗ Eher nicht (am Anfang)
Wiederholt sich oft	Kommt nur 1×/Jahr vor
Klare Schritte	Viele Einzelfallentscheidungen
Lästig, aber wichtig	Hohes Risiko bei Fehlern
Viel Copy & Paste	Jeder macht es anders

## 2. Wo starte ich?

Nutze die Matrix: Hoher Nutzen + niedriger Aufwand = Quick Win >>> Hier starten!

## 3. Welche Tools?

Interne Microsoft-Welt?	Google-Welt?	Datenschutz-sensibel? Technik affin!
>>> Power Automate	>>> Make.com + Sheets	>>> n8n (self-hosted)

## 4. Die 5 Schritte zum Pilot

1	2	3	4	5
IST aufnehmen	SOLL skizzieren	Workflow bauen	Testen & anpassen	Rollout & Schulung

## 5. Die 3 goldenen Regeln

### ① Think big, start small

Große Vision, aber mit einem kleinen Quick Win beginnen.

### ② Human in the Loop

Im Pilot immer einen Menschen zur Kontrolle einbauen.

### ③ Funktionierend vor perfekt

Lieber 80 % automatisiert als ewig am Ideal gebastelt.