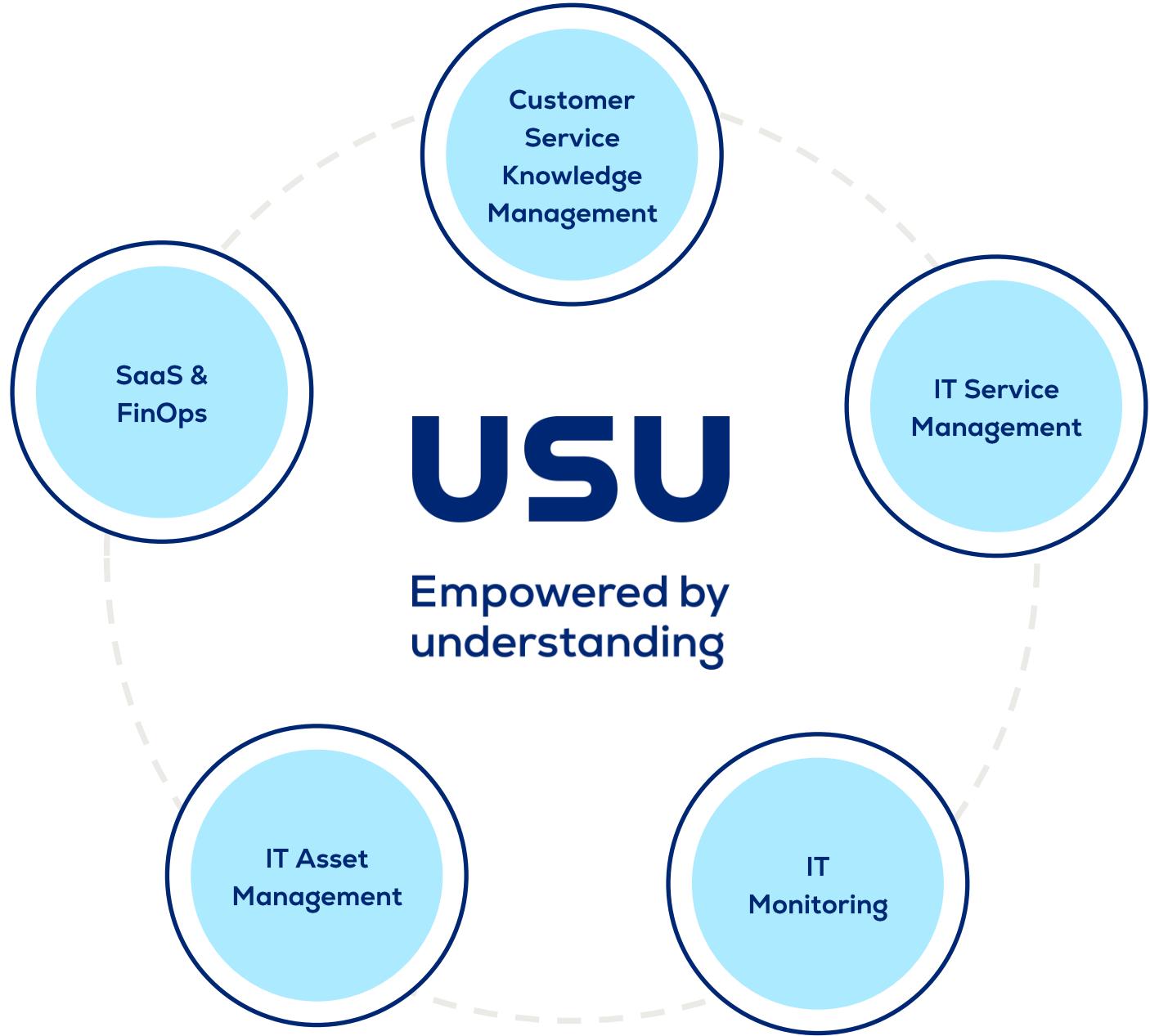


Keine AI ohne IA

**Information Architecture als Basis
für erfolgreiche AI!**

25.11.2025 | Harald Huber



Wir sind USU

Team

1977

Gründung Familienunternehmen

650 +

Mitarbeiter:innen weltweit

17 +

Standorte weltweit

Kompetenz

45 +

Jahre Erfahrung in IT- und Customer-Service-Projekten

185 +

Länder, in denen USU-Software im Einsatz ist

100 +

Partner, mit denen wir gemeinsam erfolgreich sind

Kunden

1.200 +

Internationale Kunden

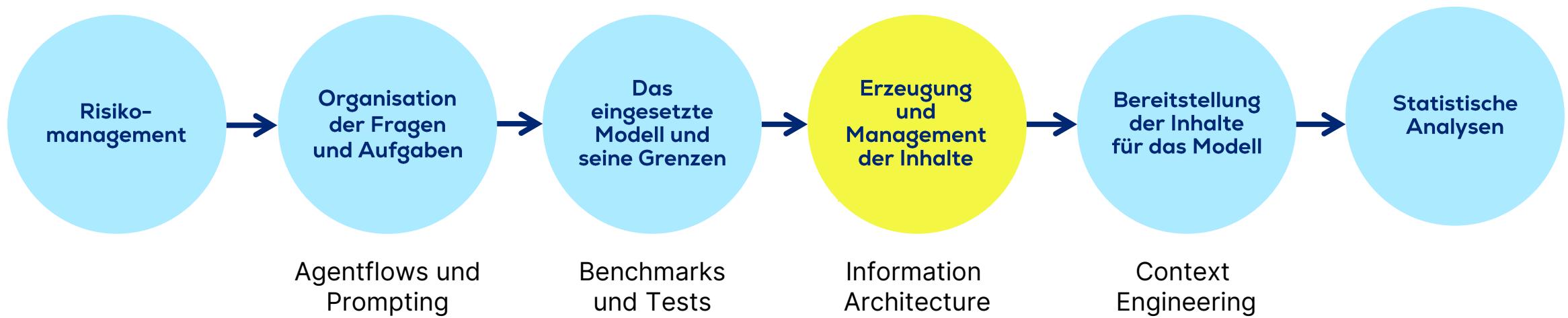
10.000 +

Software und Service Implementierung weltweit

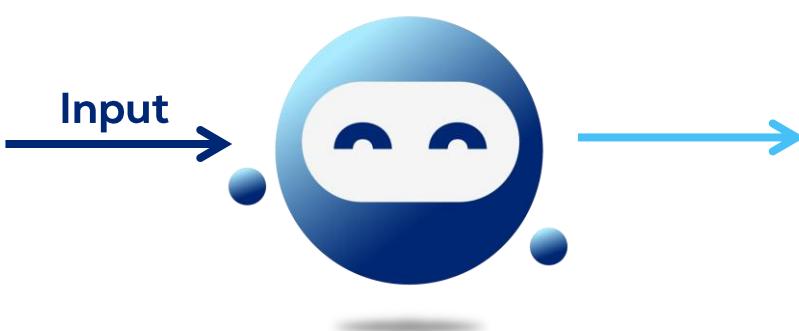
Nr. 1

in Kundenzufriedenheit & Preis-Leistung

Relevante Aspekte



Agentic AI und Verlässlichkeit



- Ich kann mich auf die Antwort verlassen.
 - Ich weiß nun alles, was ich brauche.
 - Ich kann die Antwort rasch und einfach verstehen.
 - Der Agent macht, was er soll.
- Und das in 99,9% der Fälle

Information Architecture

Ca. 1970

- Richard Saul Wurman prägt den Begriff, Informations Architekten erstellen Informationsräume

Ca. 1990

- Gestaltung von Webseiten und digitalen Produkten in einer Form, damit Anwender sich zurecht finden.
- Buch "**Information Architecture for the World Wide Web**" (1998) von **Rosenfeld & Morville**

2000

- Strukturierung von Informationen (z.B. Sidemaps), Aufbereitung der Informationen z.B. Navigationspfade

Heute

- Ein Begriff in vielen Disziplinen (UX, Content Strategie & KM, Enterprise Information Architecture)
- Damit eigentlich keine eigene Disziplin ☹

Themen

Was habe ich?



Was brauche ich?



Wie muss es aussehen?



Wie komme ich dahin?



1

Was habe ich?

- Scheint der logische Anfang zu sein
- Dabei ist oft unklar, was man denn eigentlich hat
- Wissen, Erfahrung, Meinung, Protokolle & Mitschriebe,
Vorgaben & Best Practices

2

Was brauche ich?

Was brauche ich?

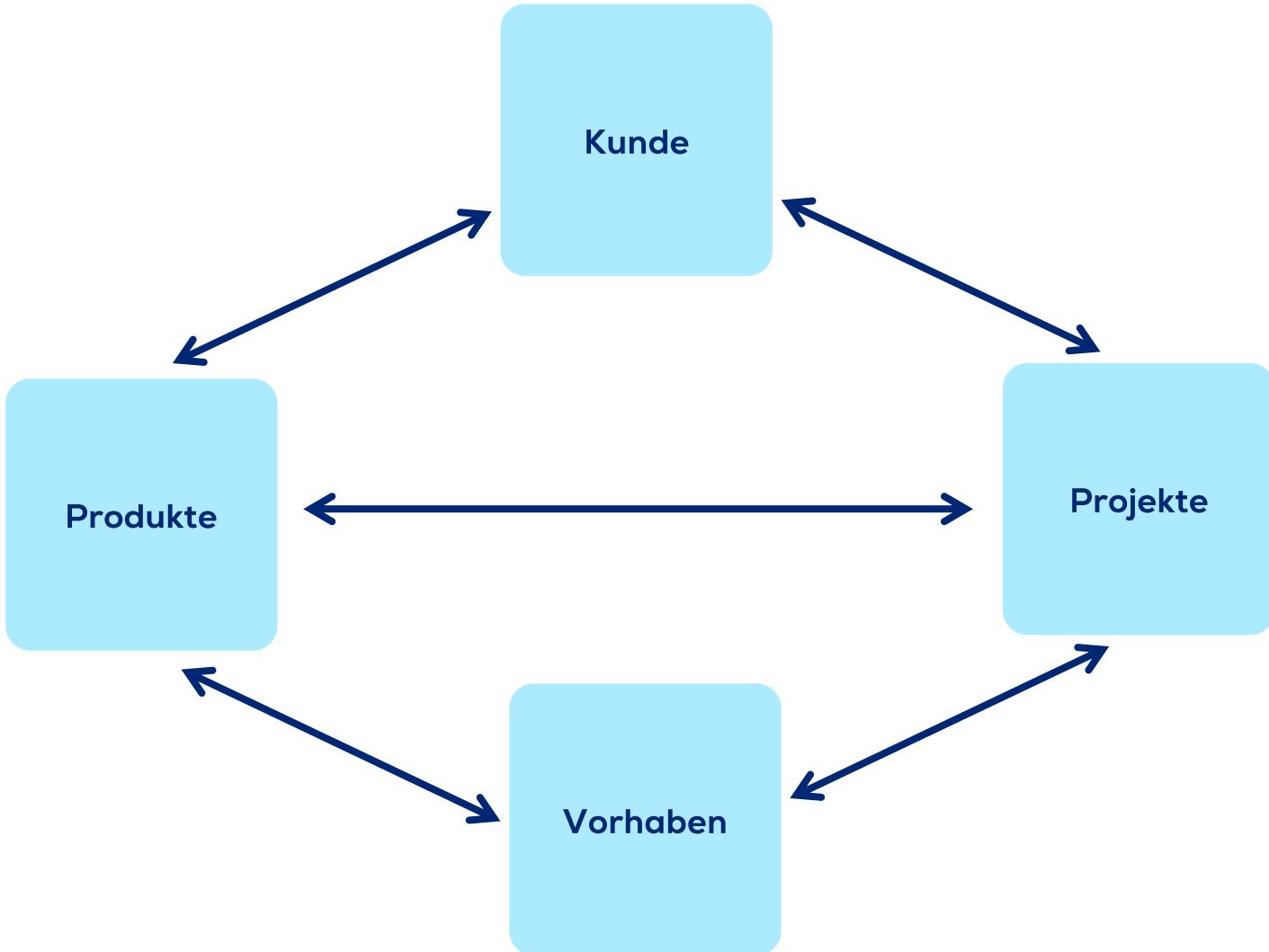
Zum Beispiel:

- Prozesswissen
- Kundenwissen
- Projektwissen
- Wissen um Normen
- Produktwissen
- ...

Welche Fragen möchte ich beantworten können?

Welche Aufgaben sollen erfüllt werden können?

Knowledge Graphs



3

Wie muss es aussehen?

Was man von jeder Aussage wissen muss:

Für was gilt diese Aussage?
Für welches Produkt?
Oder für einen
Wettbewerber?

Von wann ist diese Aussage?

Wo steht diese Aussage?
In einem Konzept?
Einer Zielvorgabe?

Die Kundenzufriedenheit
beträgt 9,2 von 10 Punkten

Welche Verlässlichkeit hat
diese Aussage?

Anforderungen an „AI Readyness“ / Inhaltliches

- Widerspruchsfreiheit
- Vollständig (z.B. Bedingungen, Datumsangaben)
- Kein impliziertes Wissen
- Geltungsbereich der Aussage klar
- Nutzung von Beispielen
- Rechnungen und Schlussfolgern vermeiden

Anforderungen an „AI Readyness“ / Formulierung und Textgestaltung

- Einheitliche Begrifflichkeit
- keine uneindeutigen Bezüge in den Sätzen
- Einfache Formulierungen, einfache Sätze
- In Prozessen und Abläufen eindeutige Darstellung von Reihenfolgen
- Kein Mischen von Themen (z.B. Prozessbeschreibung, Bedienungsanweisungen, rechtliche Hintergründe)

Anforderungen an „AI Readyness“ / Strukturierung

- **Beschriftung von Tabellen & Bildern**
- **keine leeren Felder in Tabellen**
- **Tabellen-Header sind Pflicht**
- **Antworten vorgedacht, Aussagen nicht „verteilt“**
- **Inhalte mit Metadaten angereichert (Knowledge Graphs)**

Kuratierbare Datenquellen sind äußerst nützlich

Vorgaben Personalausweis

- Varianten
- Zuständigkeit
- Öffnungszeiten
- Biometrische Passfotos
(Variante 1)

Vorgaben Reisepass

- Varianten
- Zuständigkeit
- Öffnungszeiten
- Biometrische Passfotos
(Variante 2)



Kuratierbare Datenquellen sind äußerst nützlich

Vorgaben

Personalausweis

- Varianten
- Zuständigkeit
- Öffnungszeiten
- Biometrische Passfotos
(Variante 1)

Vorgaben Reisepass

- Varianten
- Zuständigkeit
- Öffnungszeiten
- Biometrische Passfotos
(Variante 2)

Öffnungszeiten

Biometrische Passfotos

4

Wie komme ich dahin?

Redaktions-“Infrastruktur“

- **Einheitliche und erklärte Begriffe**
 - Glossar
- **Die Macht der Metadaten (JSON, XML etc)**
 - Beispiel: MS Knowledge Agent
 - Zweifache Wirkung: Verbesserte Auswahl und leichteres Verständnis
- **Die Macht der Templates/ Dokumententypen**
 - Lösungen, Produktbeschreibungen, Prozessbeschreibung

Redaktions-“Infrastruktur“

Organisation

- Thematische Verantwortlichkeiten
- Qualitätssicherung
 - im „Einkauf“
 - in der Produktion
 - beim Kunden (Feedback)

Infrastruktur

- Redaktionsrichtlinien,
- Dokumententypen / Templates
- Begriffsstandards

Produktion

- Erstellungs- und Freigabeprozesse
- AI Unterstützung

Daten strukturieren...

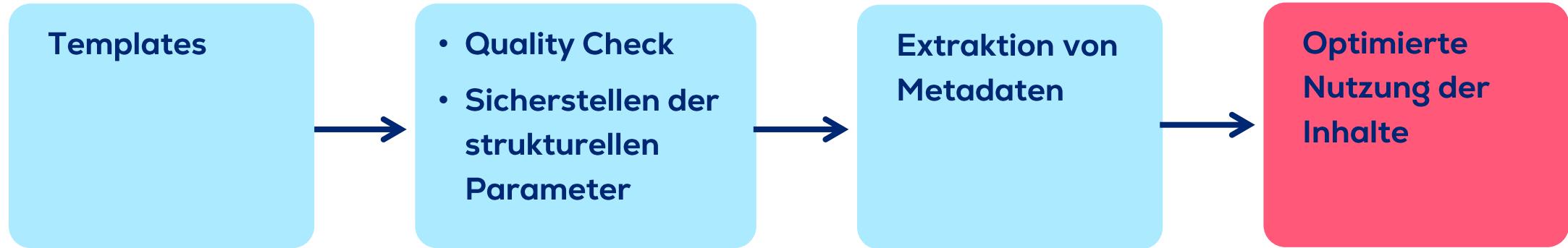
Auch die Struktur von Texten basiert häufig auf dem impliziten Wissen der Redakteure und Anwender und kann daher für das LLM zu „Verständnisproblemen“ führen.

Format	Zeit	Stabilität_cosine	Stabilität_bertscore	Kosten	Richtigkeit_manuell
Unstrukturiert	0,9674900532	1	1,000000358	0,05	FALSE
JSON	0,9471632481	1	1	0,05	TRUE
XML	0,9834778786	1	1	0,05	TRUE
HTML	0,9380849838	0,8049871149	0,8515899777	0,05	TRUE
Schema.org	1,07097702	0,452735572	0,6765462756	0,05	TRUE
Strukturiert	0,7903760433	0,2603492464	0,4638140798	0,05	FALSE

Extraktion von Metadaten

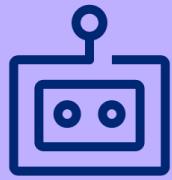
Document ID	Document Title	Prompt (System)	Status	Published Content (Preview)
452612.1	COPY - Health Check		Publiziert	
452611.1	COPY - Vergleich Grundversorgung Sondertarif	Active document DE	in Erstellung	<pre><code><Tarif>\n <Tarifart>Grundversorgung</Tarifart>\n<Parameter>\n<Name>Kündigungsfrist</Name>\n <Wert>30\nTage</Wert>\n</Parameter>\n</Tarif>\n<Tarifart>Sondertarif</Tarifart>\n<Parameter>\n<Name>Vertragslaufzeit</Name>\n <Wert>12\nbis 36 Monate</Wert>\n</Parameter>\n</Tarif>\n<Tarifart>Grundversorgung</Tarifart>\n<Parameter>\n<Name>Kündigungsfrist</Name>\n <Wert>40\nTage</Wert>\n</Parameter>\n</Tarif>\n<Tarifart>Sondertarif</Tarifart>\n<Parameter>\n<Name>Kündigungsfrist</Name>\n <Wert>6\nWochen vor Vertragsende</Wert>\n</Parameter>\n</Tarif>\n<Tarifart>Sondertarif</Tarifart>\n<Parameter>\n<Name>Vertragslaufzeit</Name>\n <Wert>12\nbis 36 Monate</Wert>\n</Parameter>\n</Tarif>\n<Tarifart>Sondertarif</Tarifart>\n<Parameter>\n<Name>Zusatzzleistungen</Name>\n<Wert>Preisgarantien, Boni, Services</Wert>\n</Parameter>\n</Tarif>\n</code></pre>
452610.1	[Animal]	Active document DE	in Erstellung	[Document 452610.1]
452603.2	[test]	Dokument	in Überprüfung	
452608.1	[atopicrr]	Aktives Thema	in Erstellung	
452607.1	[coltest crr]	Active document DE	in Erstellung	
452606.1	[Troglodyte]	Fragebogen	in Erstellung	
452605.1	[Test]	Active document DE	in Erstellung	
452601.2	[Untitled document]	Active document DE	in Überprüfung	
452601.1	[Untitled document]	Active document DE	in Überprüfung	
452603.1	[test]	Dokument	in Überprüfung	
452599.1	[mjp]	Active document DE	in Erstellung	
452600.1	[Untitled document]	Active document DE	in Erstellung	
452598.1	[mjp media]	Media pool DT DE	Publiziert	
452597.1	[Untitled document]	Active document DE	in Erstellung	

Produktionsprozess



Erzeugen und Bereitstellen von AI ready Inhalten

Die Erstellung und das Managen von Inhalten wird sich ändern, weil mit AI Agenten eine neue Klasse von „Lesern“ hinzugekommen ist.



Das ist ein gewisser Aufwand, ermöglicht auf der anderen Seite aber deutliche Effizienzgewinne durch den Einsatz der AI Agenten.



AI unterstützt bei der Inhaltsproduktion!



Thank you

Harald Huber
USU GmbH
Harald.Huber@usu.com
0152-22544450

USU