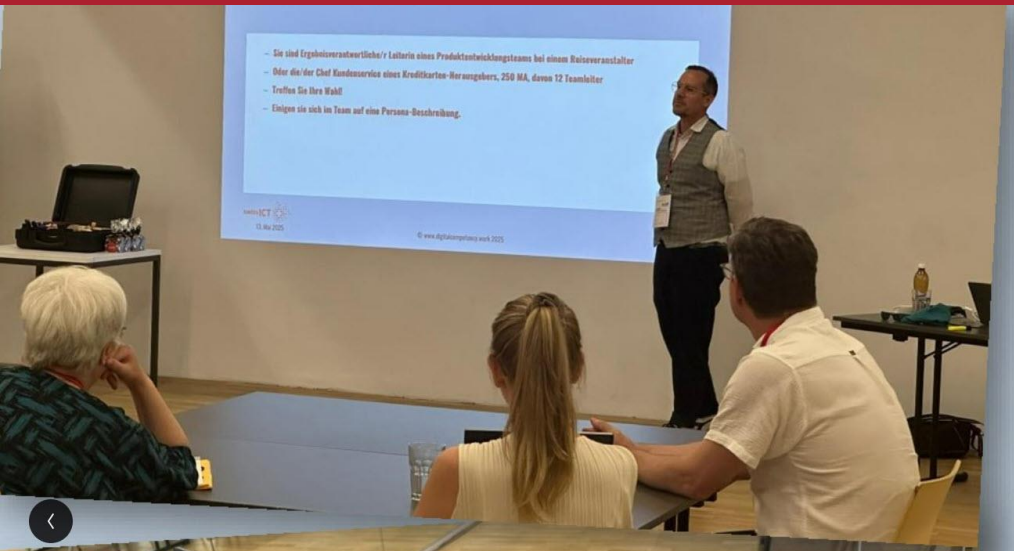
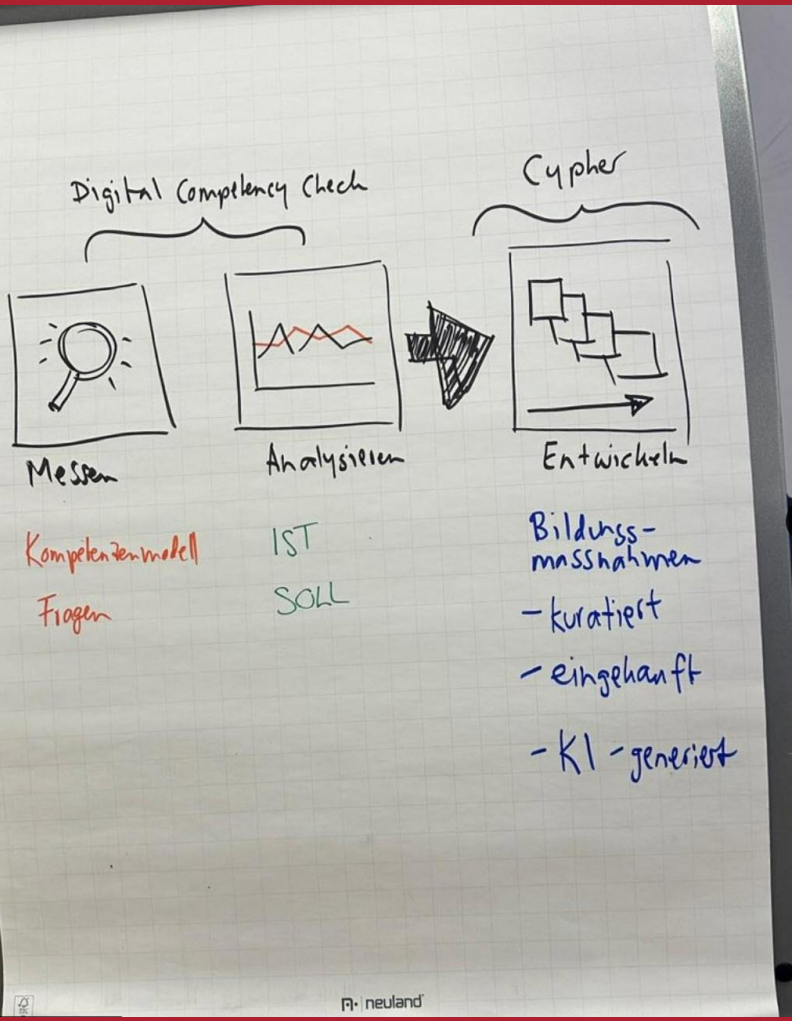
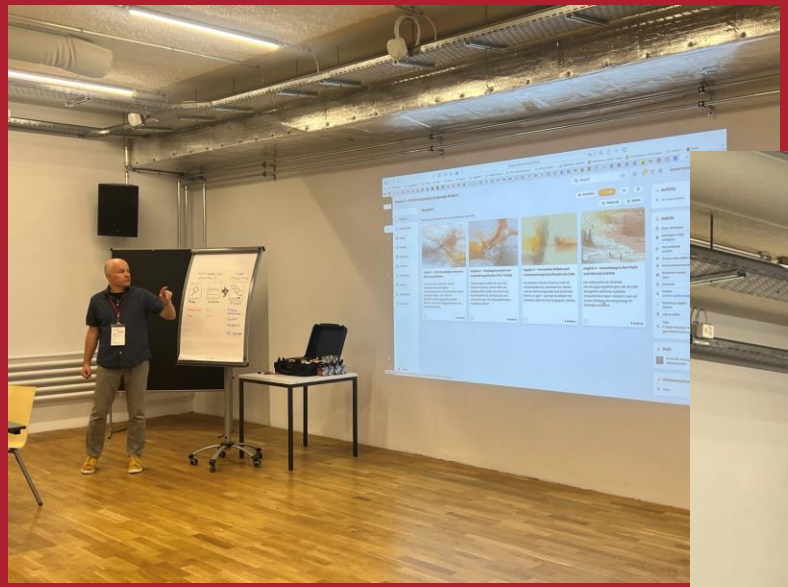
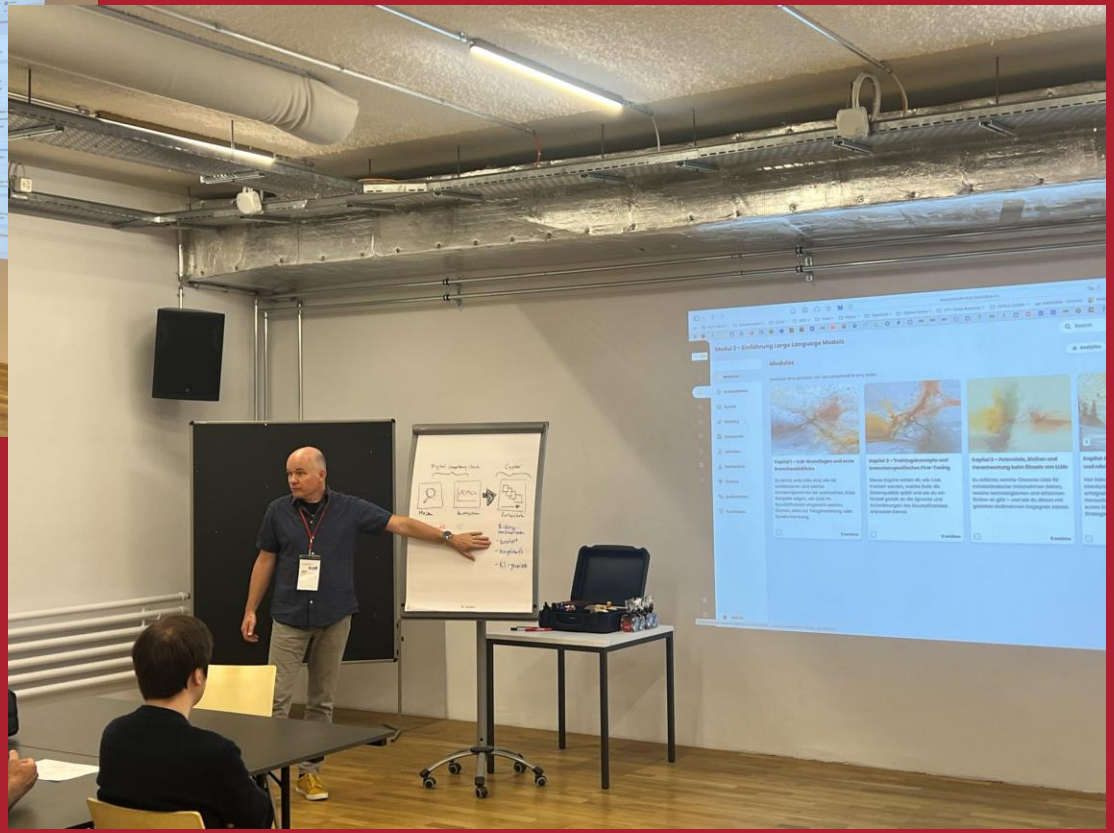

– Sie sind Ergebnisverantwortliche/r Leiterin eines Produktentwicklungsteams bei einem Reiseveranstalter
– Oder die/der Chef Kundenservice eines Kreditkarten-Herausgebers, 250 MA, davon 12 Teamleiter
– Treffen Sie Ihre Wahl!
– Einigen sie sich im Team auf eine Persona-Beschreibung.
13. Mai 2025
© www.digitalkompetenz-wirk 2025

FACHGRUPPE DIGITAL COMPETENCY


Digital Competency Check
Cypher
Messen
Analysieren
Entwickeln
Kompetenzenmodell
Fragen
IST
SOLL
Bildungs-
massnahmen
- kuratiert
- eingekauft
- KI-generiert
neuland





swissICT

FACHGRUPPE DIGITAL COMPETENCY

DIGITAL COMPETENCY CHECK & SKILLS MAPPING: MIT DEN RICHTIGEN KOMPETENZEN FIT FÜR DIE KI-ZUKUNFT

DIGITUP 13.05.2025

swissICT

UM WAS GEHT ES?

- DANIEL STOLLER-SCHAI, CEO COLLABORATION DESIGN
- JÜRG HOFER, CEO PRIME COMPETENCE
- ROGER HUBMANN, CEO HAPPY STUDENTS

FACHGRUPPE DIGITAL COMPETENCY

- DIESER INTERAKTIVE WORKSHOP VERMITTELT, WIE DIGITALE KOMPETENZEN MIT DIGCOMP 2.2 ERFASST UND WEITERENTWICKELT WERDEN. MIT CYPHER LMS ERSTELLEN TEILNEHMENDE IHR INDIVIDUELLES KOMPETENZPROFIL UND LEITEN GEZIELTE LERNSTRATEGIEN AB.

- TEILNEHMENDE ERHALTEN DAMIT PRAXISNAHE EINBLICKE IN DIGITALE KOMPETENZ-ASSESSMENT-TOOLS, LERNEN, WIE SIE IHRE EIGENEN DIGITALEN STÄRKEN UND ENTWICKLUNGSFELDER IDENTIFIZIEREN UND DARAUF BASIEREND INDIVIDUELLE LERN- UND WEITERENTWICKLUNGSSTRATEGIEN DEFINIEREN KÖNNEN.

© www.digitalcompetency.work 2025

UMSETZUNG BASISARBEIT APRIL 2023

STUFE	THEMENBEREICH								
	Grundlagen		Datenverarbeitung		Kommerziell		Medien		Automation
FACHGRUPPE DIGITAL COMPETENCY swissICT	Fundamentals	Systems	Data	Processes	Office	Business	Media	Social	AI
A.1, A.2: Elementar Anwenderfähigkeit	Logisches Denken	Computerarten	Internet Suche	Gleichzeitige Applikationen	eMail Text & Foto	Video Conferencing	Message Services Social Media	Code of Ethics Recht	Internet of Things
B1, B.2: Fortgeschritten Anwenderfähigkeit	Querdenken Strategisches Denken	Betriebssysteme User Interfaces	Intelligente SucheSuche	Codierte Abläufe	MS Office (ECDL) eBanking eShopping	Buchhaltung Datenbanken (SQL) Shopify	Passive Webseiten	Privacy Security	Pattern Matching Neuronale Netze
C1, C2: Expert Potenzial ausschöpfen Hintergrundverständnis	Komplexität	Virtuelle Systeme Installationen	Web Scraping Data Science	Visual Coding Scripting	MS Office (VBA) Kryptogeld	Blockchain Smart Contracts	Aktive Webseiten Creative Cloud	Cyber Crime	Deep Learning Automation Robotics
Professional	3L: Professionelles Informatik Zertifikat garantiert lebenslange Kompetenz und ethisches Verhalten								

© www.digitalcompetency.work 2025

Team
Digital Competency Check

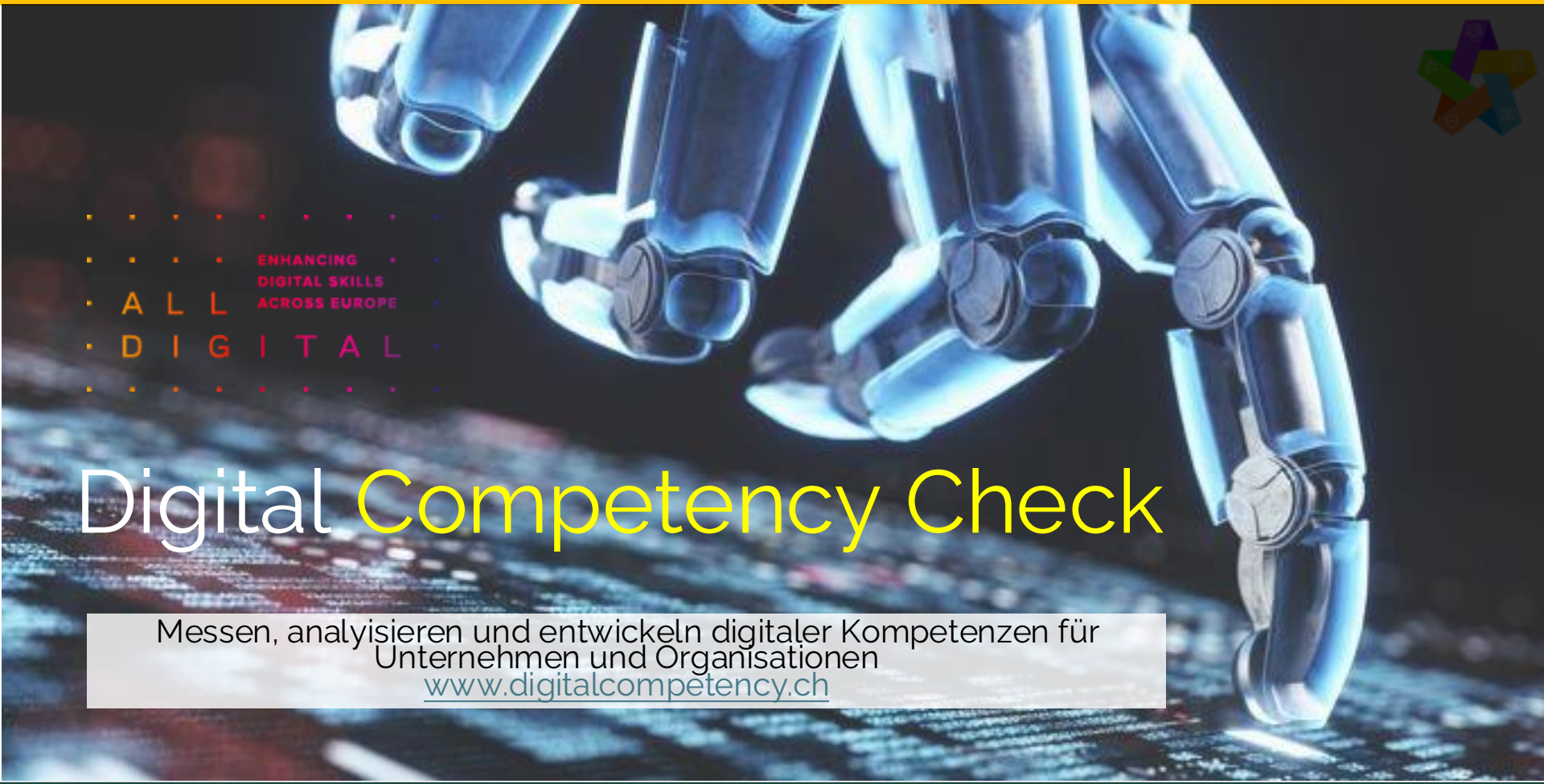
Jürg Hofer, Experte und CEO Qfive
Micro-Learning | Gamification | Learning-Adventurer

Qfive

Dr. Daniel Stoller-Schai, Digital Learning Experte, CEO Collaboration Design, Co-CEO Digital Education Institute., Dozent, EdTech Coach

Collaboration DESIGN

© www.digitalcompetency.work 2025



Digital Competency Check

Messen, analyisieren und entwickeln digitaler Kompetenzen für Unternehmen und Organisationen
www.digitalcompetency.ch

© www.digitalcompetency.work 2025

DigComp HUB

DigCompHub project Final Event

May 12th, 2025 - Brussels

Team Happy Students

Roger Hubmann

- Betriebswirtschafter, Kernthema ‘Engagement in der digitalen Welt’
- Dozent/Trainer (Ua. SAFe® 5 Product Owner/Product Manager, ‘Blended Learning’ am California Teacher Center
- Founder Happy Students
- Digitales Engagement Digital Engagement Lead one App (Viseca), SNK Identities
- Co-Founder Medicus Linguae
- Ua. Jurymitglied Best of Swiss Web Award, div. Fachgruppen, Referent

Phillip Rosen

- Multikulturelle und erfahrene Fachkraft für Geschäftsentwicklung und Management.
- Spezialisierung auf SaaS-Betrieb und -Verkauf.
- Expertise im Eventmanagement.
- Hohe Motivation, Ergebnisse zu erzielen – sowohl im globalen Team als auch eigenständig.

Tristan Schirmer

- In Ausbildung zum Mediamatiker
- Begeisterung für die digitale Welt.
- Großes Interesse an Künstlicher Intelligenz
- Faszination dafür, wie KI Lernprozesse vereinfachen und den Arbeitsalltag unterstützen kann.

CYPHER Team

Customer Success Managers
Didactics Team
Support Team

Happy Students vertritt Top-Lernsoftware

- Gegründet in 2020
- 4+ Personen im Team
- 12+ zufriedene Grossanwender
- Start AI Creators geglückt
- Zunehmender Fokus auf Knowhow-Ecosysteme

- CYPHER Learning ist seit 15 Jahren in über 70 Ländern im Einsatz
- hat 2024 100+ Auszeichnungen gewonnen und wird von Millionen von Nutzern täglich eingesetzt.

Über CYPHER

Branchenanalysten sagen, dass CYPHER der "bester Gen-KI-Content-Ersteller« ist und das diese «hochentwickelte Technologieplattform» kompetenzbasiertes Lernen neu definiert.

Partner

Empfohlen von

In den Medien

100+
Auszeichnungen im 2023

15
Jahre im Geschäft

23
Länder mit CYPHER Verkaufsbüros

70+
In 70+ Ländern im Einsatz

2024 CYPHER Learning® All rights reserved

Übersicht

Kompetenzen

Digital Competency Check

CYPHER AI 360

Messen	Analysieren	Entwickeln
Welches Kompetenzmodell? Welche Kompetenzen? Wie messen?	Was analysiseren? Wie analysieren? Wie kommunizieren?	Welche Lernangebote? Wie entwickeln? Wie umsetzen?

swissICT

PROGRAMM HEUTE

1. Vorstellung
2. Kompetenzen, Skills und Berufsprofile
3. Gesellschaftliche Herausforderungen
4. Workshop, Teil I
5. Messen – Analysieren - Entwickeln
6. Workshop, Teil II
7. Umsetzung

© www.digitalcompetency.work 2025

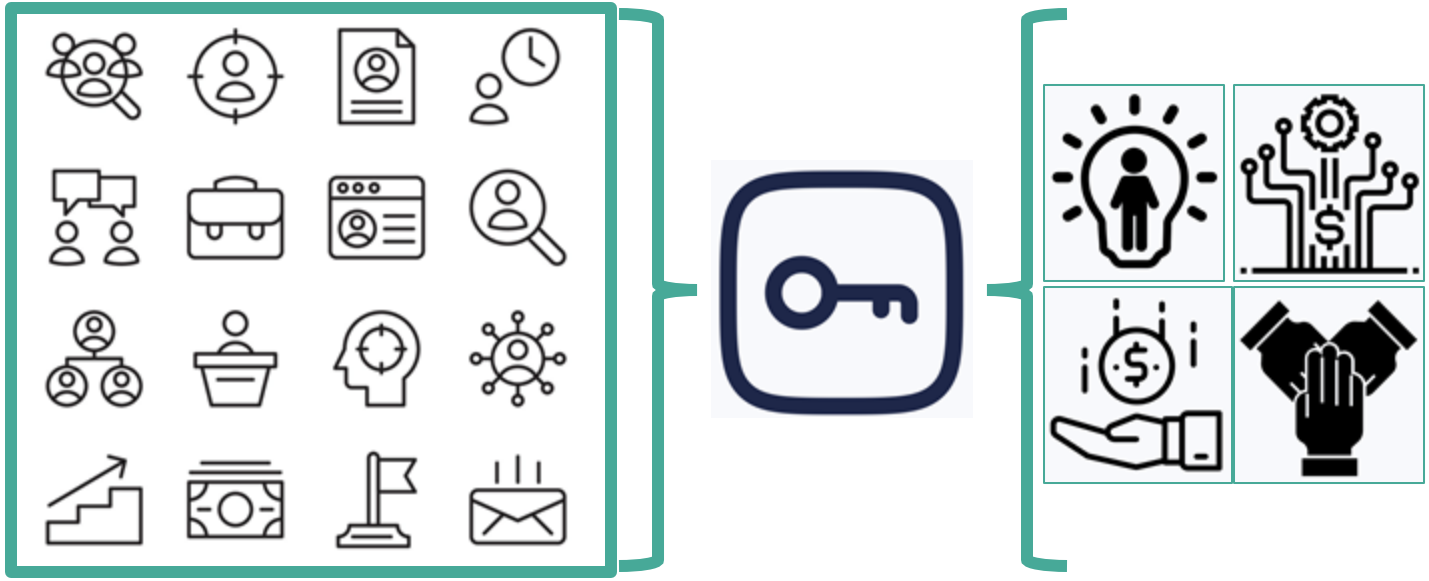
2. Kompetenzen, Skills und Berufsprofile

Kompetenzen

Digital Competency Check		CYPHER AI 360
Messen	Analysieren	Entwickeln
Welches Kompetenzmodell? Welche Kompetenzen? Wie messen?	Was analysiseren? Wie analysieren? Wie kommunizieren?	Welche Lernangebote? Wie entwickeln? Wie umsetzen?

© www.digitalcompetency.work 2025

Digitale Kompetenzen und Wettbewerbsfähigkeit

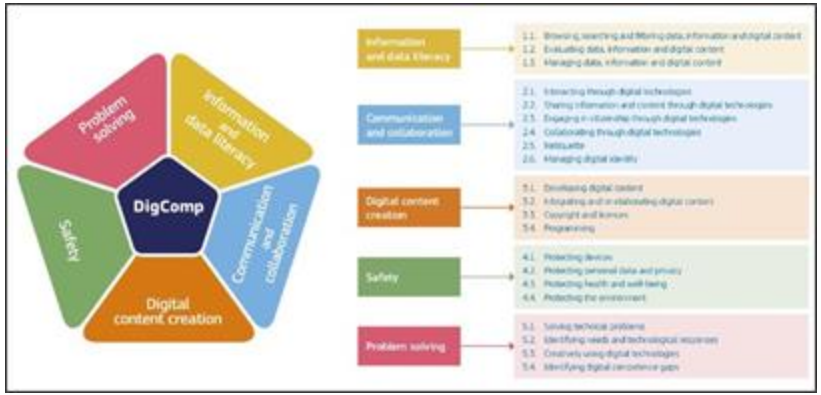


Digitale Kompetenzen sind der Schlüssel zur Wettbewerbsfähigkeit

© www.digitalcompetency.work 2025

Wissenschaftliche Grundlage des Digital Competency Check

DigComp 2.2 Kompetenzrahmen der EU



AI Comp – Future Skills
für eine durch KI geprägte Lebenswelt

European Commission

DHBW Duale Hochschule Baden-Württemberg

KI-Campus Die Lernplattform für Künstliche Intelligenz

NEXT EDUCATION

© www.digitalcompetency.work 2025

Welche Kompetenzen?

Umgang mit Informationen und Daten	1.1 Daten, Informationen und digitale Inhalte recherchieren, suchen und filtern 1.2 Daten, Informationen und digitale Inhalte kritisch bewerten & interpretieren 1.3 Daten, Informationen und digitale Inhalte verwalten
Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit	2.1 Mithilfe digitaler Technologien kommunizieren 2.2 Mithilfe digitaler Technologien Daten und Informationen teilen 2.3 Digitale Technologien für die gesellschaftliche Teilhabe verwenden 2.4 Mithilfe digitaler Technologien kollaborieren (zusammenarbeiten) 2.5 Angemessene Ausdrucksformen verwenden 2.6 Die digitale Identität verstehen und gestalten
Kreation, Produktion und Publikation	3.1 Inhalte und Objekte digital entwickeln 3.2 Inhalte und Objekte digital integrieren und neu erarbeiten 3.3 Werknutzungsrecht und Lizenzen beachten 3.4 Programmieren und Abläufe automatisieren
Sicherheit und nachhaltige Ressourcennutzung	4.1 Geräte schützen 4.2 Personenbezogene oder vertrauliche Daten sowie Privatsphäre schützen 4.3 Gesundheit und Wohlbefinden schützen 4.4 Umwelt schützen und IT nachhaltig betreiben
Problemlösen, Innovation und Weiterlernen	5.1 Technische Probleme lösen 5.2 Bedürfnisse und technologische Antworten darauf erkennen 5.3 Kreativ und innovativ mit digitalen Technologien umgehen 5.4 Digitale Kompetenzlücken erkennen und schliessen

© www.digitalcompetency.work 2025

3. Gesellschaftliche Herausforderungen

Kompetenzen

Digital Competency Check		CYPHER AI 360
Messen	Analysieren	Entwickeln
Welches Kompetenzmodell? Welche Kompetenzen? Wie messen?	Was analysiseren? Wie analysieren? Wie kommunizieren?	Welche Lernangebote? Wie entwickeln? Wie umsetzen?

© www.digitalcompetency.work 2025

Gesellschaftliche Herausforderungen

1. Demografischer Wandel: Alterung der Bevölkerung

- **Zahl der** erwerbsf
- **Anstieg** etwa **25** %
- **Rentenei** steigend

📌 **Folgen:**

- Arbeitskr
- Erfahrun
- Arbeitge Arbeitsze

2. Fachkräftemangel und strukturelle Verschiebungen

- Gemäss einer Studie Gegenmassnahmen e
- Besonders betroffen: Berufe.
- Zuwanderung bleibt

📌 **Folgen:**

- Löhne und Arbeitsbe
- Unternehmen investi
- **Automatisierung** und

3. Neue Erwartungen an Arbeitnehmende (Future Skills)

Studien (u.a. WEF, BFS, SwissSkills) zeigen folgende Trends:

- **Digitalkompetenz**: Grundvoraussetzung in fast allen Berufsfeldern.
- **Selbstlernkompetenz**: Lebenslanges Lernen wird Pflicht.
- **Soziale Kompetenzen**: Teamfähigkeit, Anpassungsfähigkeit, Kommunikationsstärke.
- **Interdisziplinäres Denken**: Verknüpfung von technischem, wirtschaftlichem und sozialem Wissen.
- **Nachhaltigkeitsverständnis**: Besonders in Bau, Industrie, Energie gefragt.

📌 **Folgen:**

- Berufsbilder wandeln sich schneller.
- Formale Abschlüsse verlieren gegenüber **tatsächlich erworbenen Kompetenzen** an Bedeutung.
- **Weiterbildung & Umschulung** erhalten politischen und wirtschaftlichen Auftrieb.

© www.digitalcompetency.work 2025

4. Workshop, Teil I: Hüte aufsetzen

- **Sie sind Ergebnisverantwortliche/r Leiterin eines Produktentwicklungsteams bei einem Reiseveranstalter**
- **Oder die/der Chef Kundenservice eines Kreditkarten-Herausgebers, 250 MA, davon 12 Teamleiter**
- **Treffen Sie Ihre Wahl!**
- **Einigen sie sich im Team auf eine Persona-Beschreibung.**

© www.digitalcompetency.work 2025

#DIGITUP 13. Mai 2025
Fachgruppe Digital Competency

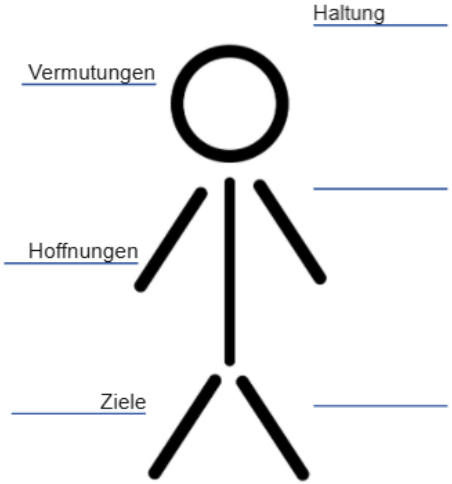
Workshop 'Digital Competency Check & Skills Mapping'

Team _____

Wir sind...

☐ Leiterin Produktentwicklung Reisen ☐ Leiterin Kreditkarten-Service ☐ _____

Persona



Kompetenzen & Skills

Drei Kompetenzen mit jeweils drei Skills, erforderlich in 5 Jahren.

Informelles Wissen

Wo, bei wem vermuten Sie Knowhow zu betrieblichen Themen? In welcher Form wollen sie das entpersonalisieren?

5. Messen – Analysieren – Entwickeln

Kompetenzen

Digital Competency Check		CYPHER AI 360
Messen	Analysieren	Entwickeln
Welches Kompetenzmodell? Welche Kompetenzen? Wie messen?	Was analysiseren? Wie analysieren? Wie kommunizieren?	Welche Lernangebote? Wie entwickeln? Wie umsetzen?

© www.digitalcompetency.work 2025

Beispiel

© www.digitalcompetency.work 2025

Digitale öffentliche Dienste Schweiz

- **Schlüsselbotschaft:**
  Die Bereitschaft der Arbeitskräfte ist entscheidend für die Transformation des öffentlichen Sektors.
- **Fazit:**
  Lücken in der digitalen Kompetenz behindern die organisatorische Agilität und die Erbringung von Dienstleistungen.

© www.digitalcompetency.work 2025

Kompetenzmodell der Bundesverwaltung

kompetenzen.admin.ch

© www.digitalcompetency.work 2025

Unternehmenskompetenzen

Wie gestalte ich die Organisation mit?

Unternehmenskompetenzen bezeichnen die Fähigkeit und Bereitschaft, die Organisation auf ihren Auftrag und ihr Umfeld auszurichten und weiterzuentwickeln.

Selbstkompetenzen

Wie gehe ich mit mir selber um?

Selbstkompetenzen bezeichnen die Fähigkeit und Bereitschaft, die eigenen Ressourcen zu steuern und das eigene Denken und Handeln selbstverantwortlich zu entwickeln.

Sozialkompetenzen

Wie gehe ich mit anderen um?

Sozialkompetenzen bezeichnen die Fähigkeit und Bereitschaft, die Beziehungen zu anderen Menschen erfolgreich zu gestalten.

Methoden- und Fachkompetenzen

Wie wende ich erforderliche Methoden und das geforderte Fachwissen an?

Methodenkompetenzen bezeichnen die Fähigkeit und Bereitschaft, definierte Vorgehensweisen anzuwenden. Namentlich beziehen sie sich auf Fragen der Führung und Organisation sowie der digitalen Technologien. Weitere Methodenkompetenzen können stellenspezifisch definiert werden.

Fachkompetenzen bezeichnen die Fähigkeit und Bereitschaft, fachliches Grund- und Spezialwissen sowie Kenntnisse von Strukturen, Prozessen und Instrumenten im Fachbereich anzuwenden. Fachkompetenzen werden stellenspezifisch definiert.

Sprachkompetenzen

Wie kann ich mich in verschiedenen Sprachen ausdrücken?

Sprachkompetenzen zeigen sich in der Art und Weise, wie sich eine Person mündlich und schriftlich in der Erstsprache, in Amtssprachen und in Fremdsprachen auszudrücken vermag. Namentlich gehören dazu redaktionelle Fähigkeiten in mindestens einer Amtssprache sowie das Hör- und Leseverständnis in Amts- und Fremdsprachen.

Unternehmenskompetenzen	Selbstkompetenzen	Sozialkompetenzen
Leadership	Selbständiges und verantwortliches Handeln	Kommunikationsfähigkeit
Handeln im politischen Umfeld	Ziel- und Ergebnisorientierung	Kritik- und Konfliktfähigkeit
Strategisches Denken und Handeln	Belastbarkeit	Kooperationsfähigkeit
Gestaltung des Wandels	Selbstreflexion	Dienstleistungsorientierung
Betriebswirtschaftliches Denken und Handeln	Lern- und Veränderungsfähigkeit	
	Analytisches, konzeptionelles und vernetztes Denken	

Methoden- und Fachkompetenzen		Sprachkompetenzen
Führung und Organisation gestalten	**Digitale Technologie nutzen**	
Prozesse der Führung von Mitarbeitenden	Verarbeitung von Daten und Informationen	
Entscheidungsabläufe	Digitale Kommunikation	
Aufbau- und Ablauforganisation	Erstellung digitaler Inhalte	
	Datenschutz und Informationssicherheit	
	Lösung von Anwendungsproblemen	

© www.digitalcompetency.work 2025

© www.digitalcompetency.work 2025

Digital Competency Check

⇩

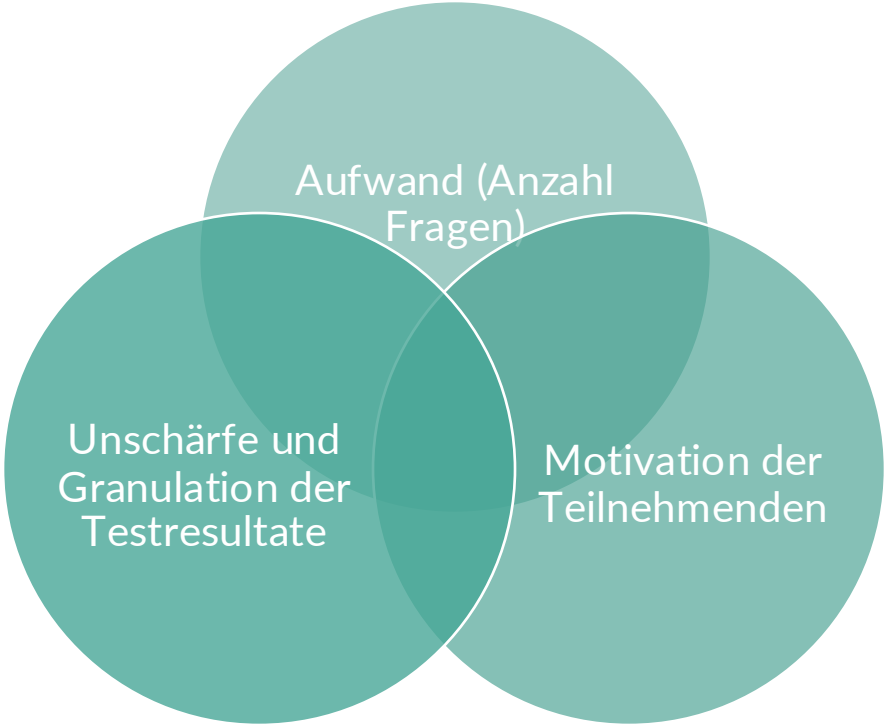
Digitale (Grund) Kompetenzen

- **MESSEN**
  Transparente Analyse: Eine fundierte Bewertung der individuellen und kollektiven digitalen Kompetenzen.

- **ANALYSIEREN**
  Klare Auswertung: Aufzeigen von Stärken und Schwächen in Bezug auf die 21 Kompetenzen des DigComp 2.2 Frameworks.

- **ENTWICKELN**
  Gezielte Entwicklung der digitalen Kompetenzen mit massgeschneiderten Bildungsangeboten

Umsetzung
Balance zwischen 3 Faktoren



© www.digitalcompetency.work 2025

Herausforderung Nr. 1: Motivation des Teilnehmers

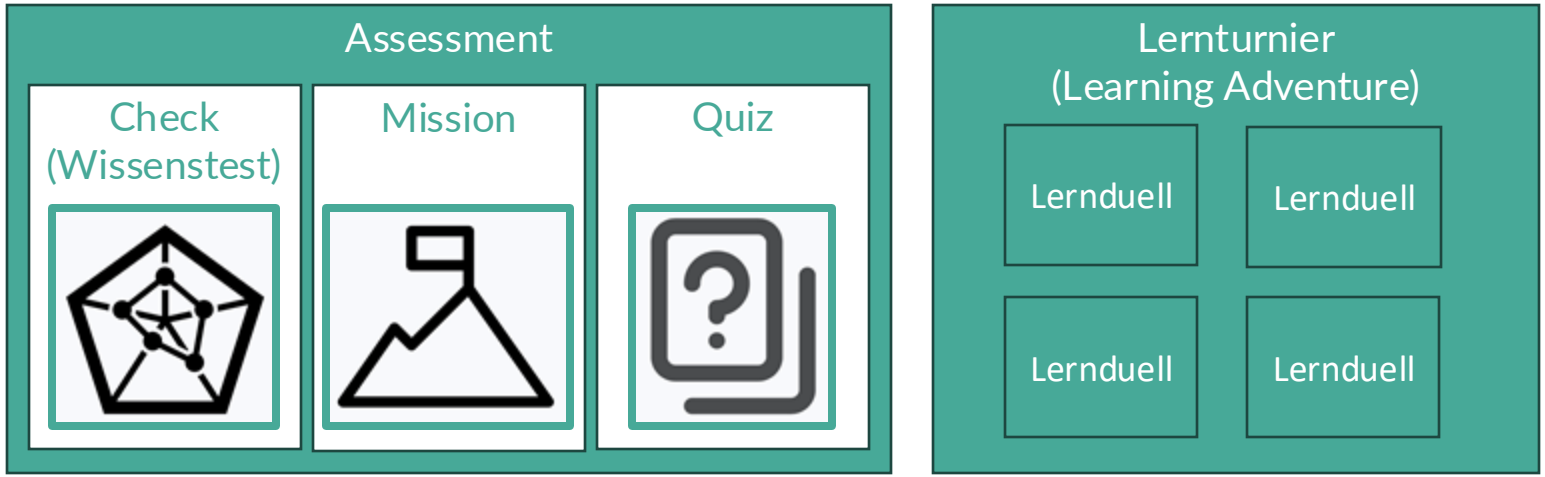
Wie stellen Sie sicher, dass die Mitarbeiter zur freiwilligen Teilnahme motiviert werden?

- Gamification mit spielerischen Elementen
- Integration in die tägliche Arbeitsroutine
- Snacks“ statt “volle Mahlzeit
- Transparenz in Bezug auf
- Zweck
- Schutz der Daten

Cracking the 30% Barrier

© www.digitalcompetency.work 2025

1. Messen



TEST ohne Gamification

Lernpfad mit Gamification

Quiz zum Lernen

© www.digitalcompetency.work 2025

Balance zwischen Aufwand und Genauigkeit

- Hoher Aufwand für detaillierte Beurteilungen vs. oberflächliche Schnelltests
- Daten: Granularität und Präzision
- Zielsetzung: Ein praktisches, zuverlässiges Modell zur effektiven Kompetenzbewertung.
- Verschiedene Bewertungsmodelle:

Self Assessment	Knowledge Query	Simulation	DCC
• Simple & fast • subjective	• comparable • theoretical	• realistic • High complexity	• Motivating • Variable precision

© www.digitalcompetency.work 2025

Herausforderung #2: Erstellung von Fragen durch KI

- Automatisierte Fragengenerierung zur Abdeckung relevanter digitaler Kompetenzfelder.
- Basierend auf dem DigComp 2.2 Kompetenzrahmen, einschliesslich der Kompetenzstufen
- Mehrsprachige Übersetzung

→ **Erfahrung**: ohne manuelle Anpassung (noch) nicht ausreichend, aber deutliche Effizienzsteigerung

© www.digitalcompetency.work 2025

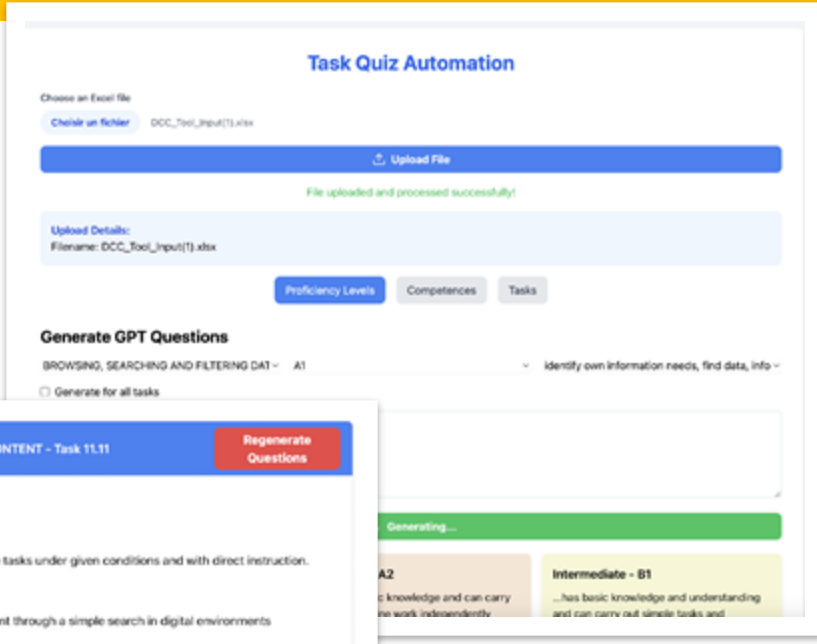
Custom AI Web-App

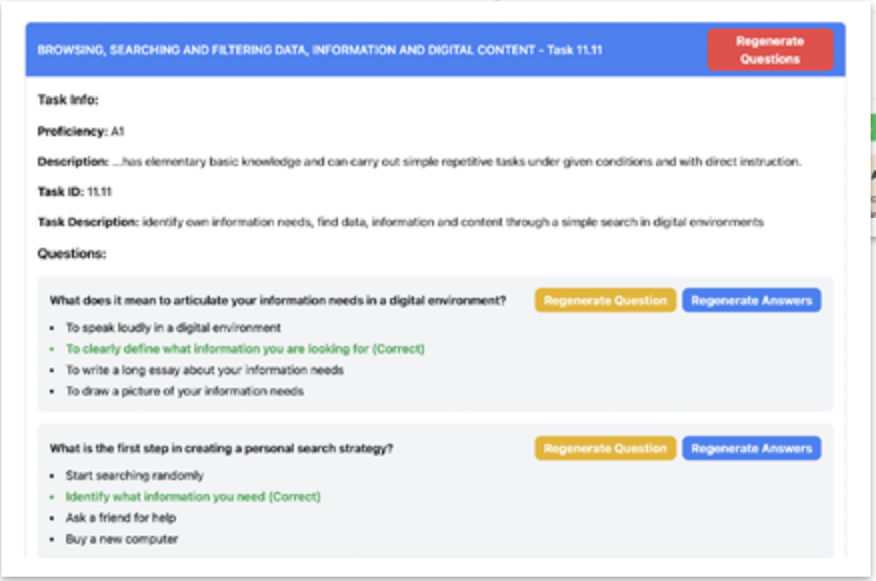
BASIS (Upload)
OpenAI GPT4
Upload: 'The Digital Competence Framework for Citizens' (JRC Document).

INPUT PARAMETERS
- Competence Area
- Proficiency Level
- # of Questions
- Modification Prompt

OUTPUT
- Questions with 4 answer choices
- Single choice and multiple choice
- Ability to re-generate

PROBLEM
- Temperature Problem
- <1: Output was too repetitive
- >1: Output was more diverse but unreliable and not factual





© www.digitalcompetency.work 2025

Custom LLM

- Basis: OpenAI ChatGPT4 - turbo
- Referenz: JRC-Dokument (JRC128415_01)
- Umfangreiches Prompt (Wortzahl 550)
- Angepasst an die Anforderungen des Kunden
- Sprachniveaus 1 - 4 (Grundstufe und Mittelstufe)
- Übersetzung aus dem Englischen ins Deutsche über ChatGPT

- Übersetzungen ins Französische und Italienische über DeepL

© www.digitalcompetency.work 2025

Custom LLM Parameter

- Beherrschung: Stufen 1 bis 4 (Grundstufe und Mittelstufe)
- Fragen:
  - Beherrschung: 10% Stufe 1, 40% Stufe 2, 30% Stufe 3 und 20% Stufe 4
  - Art: Single Choice (40%), Multiple Choice (50%), Reihenfolge (10%)
  - Gleiche Gewichtung von theoretischem Wissen, praktischen Fähigkeiten und Anwendungsszenarien
  - Erläuterung der richtigen Antworten
- Weitere Fragen für spätere Qfive Microlearning-Turniere

© www.digitalcompetency.work 2025

Custom LLM Beispiel-Frage

Multiple Choice Question (Level 3 – theoretical knowledge)

Which of the following factors can influence the ranking of search results in a search engine?

A) The keywords used in the search query

B) The user's previous search history

C) The time of day at which the search is carried out

D) The device used to perform the search

Correct answers: A) and B)

Explanation:

- A and B are correct because both keywords and previous interactions influence the search algorithms.
- C is incorrect because the time of day has no direct influence on the search ranking.
- D is incorrect but plausible as the device influences the user experience but not the ranking.

© www.digitalcompetency.work 2025

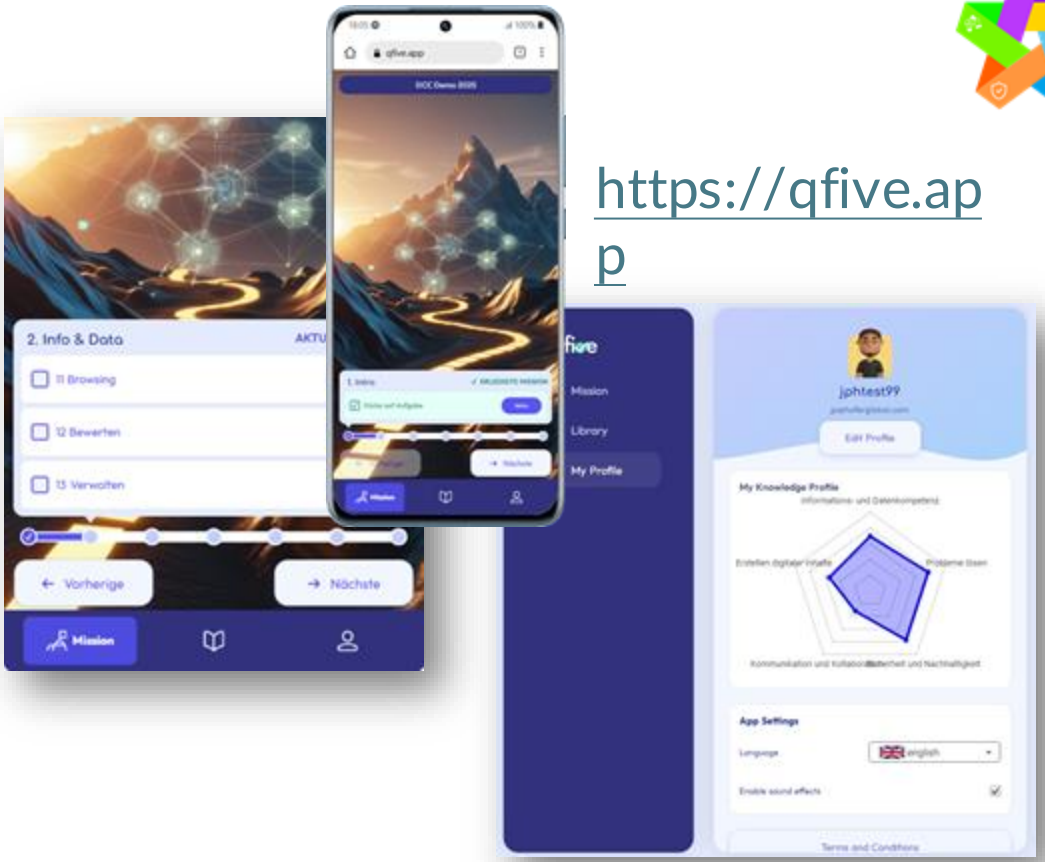
Qfive

GAMIFICATION
Playful elements increase the motivation and commitment of participants.

MOBIL AND FLEXIBLE
The assessment can be carried out anytime and anywhere – whether on a desktop, tablet or smartphone.

INTEGRATED INTO THE DAILY ROUTINE
The assessment can be carried out anytime and anywhere – whether on a desktop, tablet or smartphone.

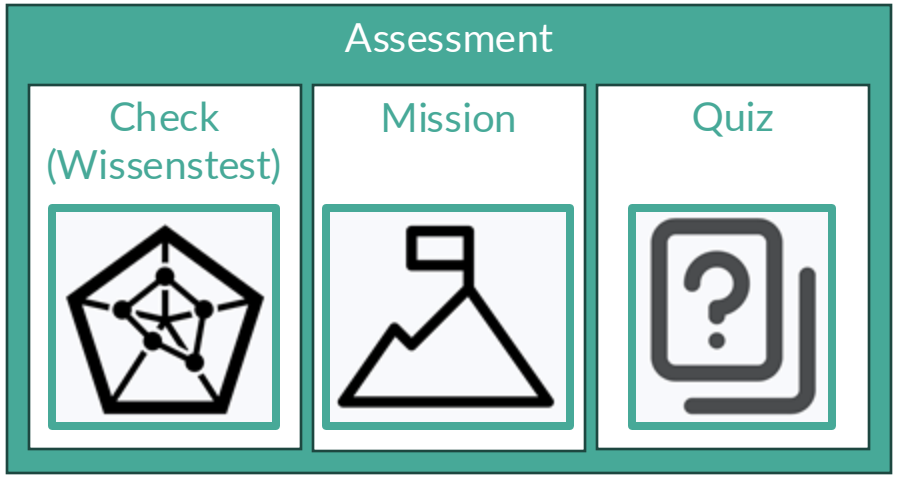
LEARNING MODULE
Following the check, Qfive becomes a micro-learning app to refresh and supplement digital knowledge.



https://qfive.app

© www.digitalcompetency.work 2025

2. Analysieren



TEST ohne Gamification

Lernpfad mit Gamification

Quiz zum Lernen

© www.digitalcompetency.work 2025

3. Entwickeln

Lernen in der Qfive App

Bestehende Lernressourcen intern

Bestehende Lernressourcen extern

Lernressourcen erstellen lassen

Entwicklungsgespräche

© www.digitalcompetency.work 2025

5. Messen – Analysieren – Entwickeln

Kompetenzen

Digital Competency Check

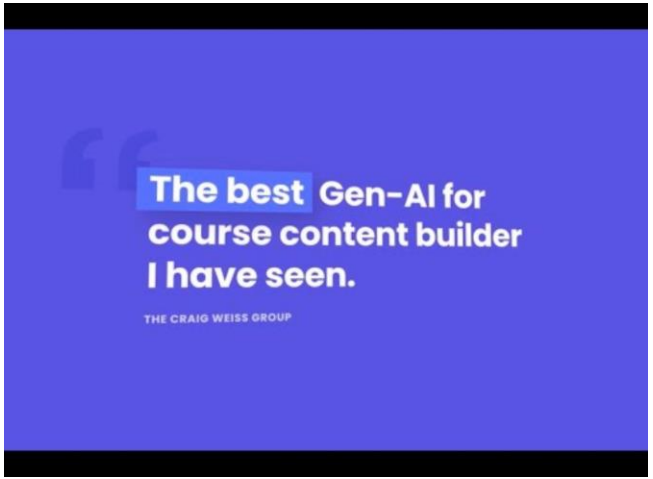
CYPHER AI 360

Messen	Analysieren	Entwickeln
Welches Kompetenzmodell? Welche Kompetenzen? Wie messen?	Was analysiseren? Wie analysieren? Wie kommunizieren?	Welche Lernangebote? Wie entwickeln? Wie umsetzen?

© www.digitalcompetency.work 2025

CYPHER CoPilot erstellt digitale Trainings.
In Minuten.

Hier zum Video



Der CYPHER Copilot beschleunigt die Erstellung von kompetenzbasierten, individualisierbaren Kursen inklusive Bewertungen und Reporting enorm.

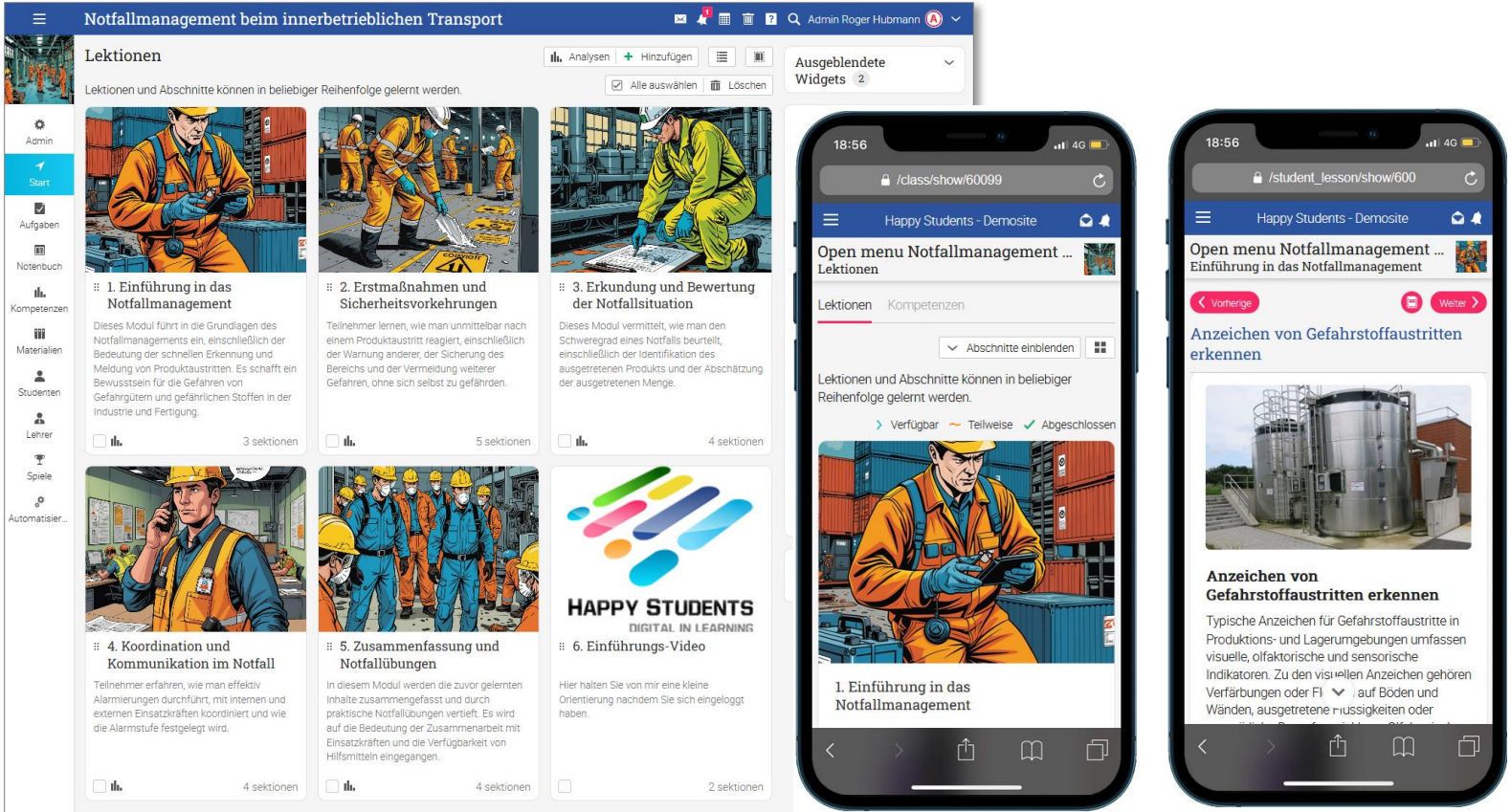
- eigenen Content hochladen
- und/oder vom Internet beziehen
- inkl. Bilder- und Videosuche
- inkl. Quizz, diverser Aufgabentypen
- Inkl. Übersetzung und Voice Over in 50+ Sprachen
- inkl. Kompetenzraster und Gamification

CYPHER Learning Certified Reseller

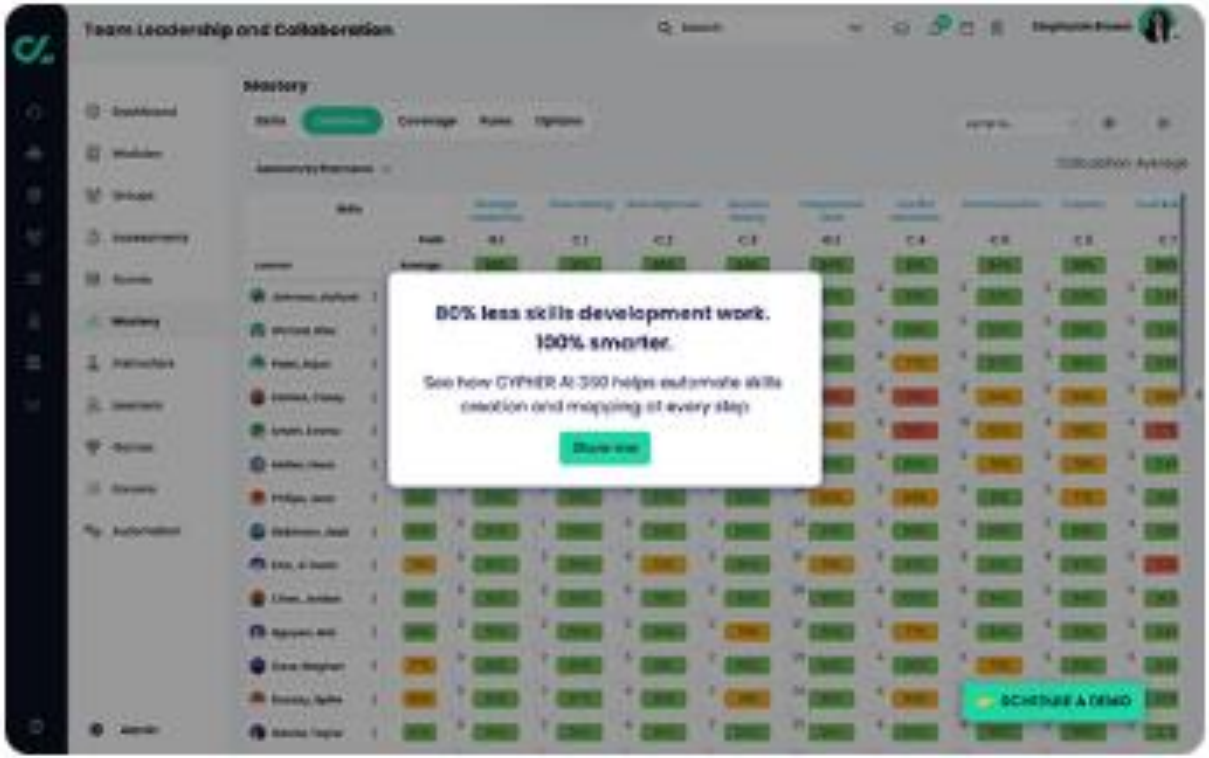
HAPPY STUDENTS DIGITAL IN LEARNING

Arbeitssicherheits-Training

4:54”, direkt aus DGUV Informationspapier.



KI macht kontinuierliche Skills-Entwicklung möglich.



AI-powered skills development

7. Workshop, Teil II

Setzen Sie ihren Hut auf und blicken Sie 5 Jahre in die Zukunft: welche Skills benötigt ihr Team?

- **Mit Blick auf die heutige Belegschaft, priorisieren Sie drei Kompetenzen mit jeweils drei Skills**
- **Vermuten sie irgendwo informelles, nicht dokumentiertes Wissen? Was könnte dies sein?**
- **Notieren Sie ihre Erkenntnisse auf dem Arbeitsblatt**

© www.digitalcompetency.work 2025

HAYS Recruiting experts worldwide

WHAT'S THE DIFFERENCE BETWEEN A SKILL AND A COMPETENCY?

SKILLS are the specific learned abilities that you need to perform a given job well, such as:

- CODING
- HANDLING ACCOUNTS
- WRITING TENDERS

COMPETENCIES are the knowledge and behaviours that lead you to be successful in a job, such as:

- PROBLEM SOLVING
- STRATEGIC PLANNING
- NEGOTIATION

Visit our blog to find out more

social.hays.com

8. Praxiseinblick

© www.digitalcompetency.work 2025

Skillset aus der Analyse
Fliesst in KI-Briefing ein

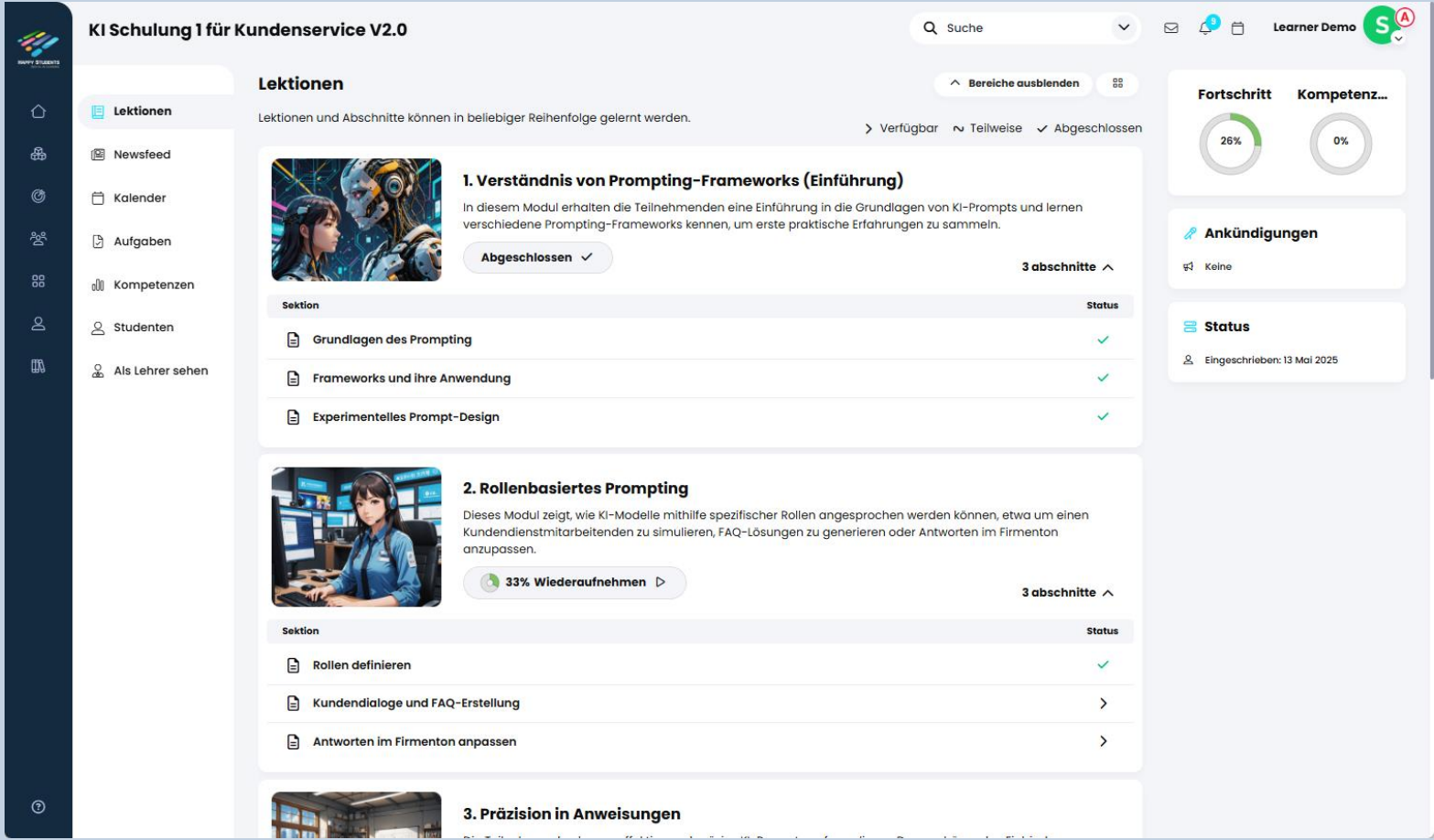
0	1	2	3	3	3	3
Ebene	Competency Area	Competency	Micro-Skill 1	Micro-Skill 2	Micro-Skill 3	Micro-Skill 4
0	**Understanding Prompting Frameworks**					
1	Understanding Prompting Frameworks	**Employees understand and apply structured prompting methods**				
2	Understanding Prompting Frameworks	Employees understand and apply structured prompting methods	Understands AI prompting basics			
2	Understanding Prompting Frameworks	Employees understand and apply structured prompting methods		Can name and explain at least one prompting framework		
2	Understanding Prompting Frameworks	Employees understand and apply structured prompting methods			Identifies when to use structured vs. simple prompts	
2	Understanding Prompting Frameworks	Employees understand and apply structured prompting methods				Experiments with different prompt structures
0	**Role-Based Prompting**					
1	Role-Based Prompting	**Employees use AI personas to tailor responses for customer service**				
2	Role-Based Prompting	Employees use AI personas to tailor responses for customer service	Knows how to instruct AI to "act as" a customer support specialist			
2	Role-Based Prompting	Employees use AI personas to tailor responses for customer service		Uses AI to simulate customer interactions		
2	Role-Based Prompting	Employees use AI personas to tailor responses for customer service			Generates AI-driven FAQs based on recurring customer issues	
2	Role-Based Prompting	Employees use AI personas to tailor responses for customer service				Customizes AI responses to match company tone
0	**Precision in Instructions**					
1	Precision in Instructions	**Employees craft structured prompts for accurate AI outputs**				
2	Precision in Instructions	Employees craft structured prompts for accurate AI outputs	Includes task			
2	Precision in Instructions	Employees craft structured prompts for accurate AI outputs		Includes output format		
2	Precision in Instructions	Employees craft structured prompts for accurate AI outputs			Includes context in AI prompts	
2	Precision in Instructions	Employees craft structured prompts for accurate AI outputs				Avoids vague or overly broad prompts that lead to irre
0	**Evaluation of AI Responses**					
1	Evaluation of AI Responses	**Employees critically assess AI-generated content before use**				
2	Evaluation of AI Responses	Employees critically assess AI-generated content before use	Cross-checks AI responses against company knowledge base			
2	Evaluation of AI Responses	Employees critically assess AI-generated content before use		Recognizes AI limitations (e.g.		
2	Evaluation of AI Responses	Employees critically assess AI-generated content before use			Recognizes hallucinations	
2	Evaluation of AI Responses	Employees critically assess AI-generated content before use				Checks for outdated info and verifies critical details
0	**Knowledge Sharing**					
1	Knowledge Sharing	**Employees document and share best practices for AI-assisted support**				
2	Knowledge Sharing	Employees document and share best practices for AI-assisted suppo	Documents effective AI prompts for common customer issues			
2	Knowledge Sharing	Employees document and share best practices for AI-assisted support		Collaborates with colleagues to refine best practices		
2	Knowledge Sharing	Employees document and share best practices for AI-assisted support			Participates in AI skill-sharing sessions to improve team-wide AI literacy	
2	Knowledge Sharing	Employees document and share best practices for AI-assisted support				Helps train new employees on using AI as a support to

swissICT

CYPHER Learning Certified Reseller

HAPPY STUDENTS
DIGITAL IN LEARNING

KI-generierter Kurs



swissICT

CYPHER Learning Certified Reseller

HAPPY STUDENTS
DIGITAL IN LEARNING

Nehmen Sie Kontakt auf!

Infogespräch buchen und 1 Monat CYPHER CoPilot gewinnen

Dr. Daniel Stoller-Schai, Collaboration Design
daniel.stoller-schai@collaboration-design.ch
www.digitalcompetency.work

Roger Hubmann, Happy Students
roger@happystudents.eu
www.happystudents.eu

© www.digitalcompetency.work 2025