15.-16.04.2026
BUS2BUS 2026 – Zukunftsplattform für ÖPNV & Touristik
bdo | DIEBUSUNTERNEHMEN
WIR SIND DABEI
BUS2BUS
DIE FACHMESSE FÜR MOBILITÄT

DER ROTE RENNER
Wirtschaftsnachrichten für Personenverkehr

(Foto: disruptive GmbH)

RR-Interview mit Timm Rotter, disruptive GmbH

»Ohne den Einsatz von KI werden ÖPNV-Betriebe nicht mehr wettbewerbsfähig sein«

Der Rote Renner im Gespräch mit Timm Rotter, Geschäftsführer der Münchner KI-Beratung disruptive, über die Bedeutung des Einsatzes von KI in ÖPNV- und Bustouristik-Betrieben sowie deren bestmögliche Integration in betriebliche Abläufe.

RR: Herr Rotter, seit drei Jahren reden alle von ChatGPT und Künstlicher Intelligenz. Aber kein KI-Chatbot fährt einen Schulbus oder eine Tram, und keine KI beruhigt meinen wichtigsten Kunden, wenn der schlecht gelaunt anruft, dass angeblich der Reisebus unpünktlich gewesen sei. Warum brauchen Unternehmen aus ÖPNV und Bustouristik nun KI?

Timm Rotter: Weil sie sonst in wenigen Jahren nicht mehr wettbewerbsfähig sein werden. Dabei geht es nicht darum, wer den Bus steuert, sondern es geht um die Prozesse hinter den Kulissen, die bei vielen Unternehmen ganz viel manuelle Arbeit und Papierkram bedeuten, die Ressourcen von Fachkräften binden, die viel sinnvollere Aufgaben erledigen können als Stundenlisten führen, Dienstpläne austüfteln oder Rechnungen prüfen.

RR: Sie beraten mit disruptive Mittelständler, wie sie KI in den Arbeitsalltag integrieren – gerade Firmen aus unserer Branche. Dass sie so warnend daherkommen, gehört vermutlich zum Geschäft, oder?

Timm Rotter: Gar nicht: Da würde ich Jürgen Klopp zitieren, den Fußballtrainer oder Fußball-Philosoph: »Angst zu verlieren, wird dich nicht zum Sieger machen«, hat er einmal gesagt, viel erfolgversprechender sei die Lust am Gewinnen.

Genau so ist es mit dem Einsatz von KI. Ein Unternehmer, der verstanden hat, welche Potenziale der richtige Einsatz von Künstlicher Intelligenz – und ich spreche hier nicht von ChatGPT – gerade für mittelständische Firmen hat, der hat eine ganz andere Motivation, etwas zu bewegen und die ganze Organisation voranzubringen, als der, der sorgenvoll versucht, das Alte zu bewahren.

RR: Welche Prozesse in ÖPNV-Betrieben sind besonders gut für den Einsatz von KI geeignet?

Timm Rotter: Wenn wir mit neuen Kunden starten, stellen wir vier Fragen: Wo ist ein hoher Workload datenbasierter Aufgaben? Was davon ist repetitiv? Wie fehleranfällig und nervig sind die Aufgaben? Verfügen Sie über eigene Daten, die wir nutzen können? Denn das sind die Prozesse, die die Firma richtig Geld kosten und wo Technologie wirklich Effizienz und Produktivität steigern kann.

RR: Technologie oder KI?

Timm Rotter: Berechtigter Einwand: Viele Berater sprechen immer davon, dass sie KI in die Organisation reinbringen, aber KI ist, nur weil es ein Hype ist, nicht immer die richtige Lösung. Es gibt im Silicon Valley schon das geflügelte Wort: »Chatting with AI does not execute work.« Allein mit KI-Tools zu chatten, erledigt die Arbeit nicht. Daher sind die meisten Lösungen, die wir mit Firmen entwickeln, verbinden Künstliche Intelligenz mit Automatisierung, Datenanalyse und der Firmen-IT.

Ein typisches ÖPNV-Beispiel ist Dienstplanerstellung. Bisher tragen alle Fahrer ihre Verfügbarkeiten in eine große Excel ein, und der Disponent fängt an hin und her zu schieben. Nachdem er erst mal drei Tage denen hinterhergelaufen ist, die sich nicht eingetragen hatten. Das lässt sich viel einfacher lösen: Die Fahrer, die sich nicht melden, bekommen automatisch eine WhatsApp. Das hat mit KI zum Beispiel erst mal gar nichts zu tun. Ich möchte kein System haben, das darüber nachdenkt, ob und in welcher Form es meine unzuverlässigen Fahrer ermahnt, das muss einfach funktionieren. Dann folgt die Schichtverteilung, hier kommt KI ins Spiel. Denn das kann sie viel präziser als wir …

RR: Ist das so? Das System weiß sicher nicht, dass Ihr Fahrer beispielsweise donnerstags immer zu seinen Eltern ins Umland fahren muss. Daher kann er nur eine Linie fahren, die abends am Hauptbahnhof ankommt.

Timm Rotter: Das weiß die neue Disponentin, die heute anfängt, und der das nicht verraten wurde, auch nicht. »Behandelt die KI wie einen Mitarbeiter am ersten Arbeitstag« – das sagen wir jedem Kunden. Denn so viel die Systeme über die Welt wissen, so wenig Spezifisches wissen sie über unsere Organisationen. Spezifische Antworten aus der KI bekommen Sie nur, wenn Sie dieses Thema auch entsprechend trainiert haben. In der Hinsicht ist KI eben auch nur ein Mensch.

RR: Nun geht aber jetzt mein Dienstplan, an dem ich sitze, nicht auf, da sich für zwei Schichten am Sonntagabend keine Fahrer eingetragen haben. Muss die Disponentin also doch telefonieren?

Timm Rotter: Nein, die entsprechenden Nachfragen schreibt die KI selbst – individuell und empathisch. Sie weiß ja, welche Fahrer üblicherweise sonntags im Einsatz sind, welche gerade keinen Urlaub machen, um welche Routen es geht, und fragt das ganz selbständig ab. Erst wenn Sie KI mit eigenen Daten füttern, wird sie wirklich hilfreich.

RR: Glauben Sie, dass die KI mit der gleichen Überzeugung den Fahrer überreden kann, doch die lästige Sonntagsschicht zu machen, wie es die Disponentin schafft, die ihr Gegenüber seit 30 Jahren kennt?

Timm Rotter: Nein, sicher nicht. Was wiederum auch zeigt, dass die KI-Disruption kein rein technologischer, sondern vor allem ein kultureller Wandel ist. Aber für genau solche Fälle hat die Disponentin jetzt mehr Zeit, weil sie die ganzen »Dummy-Jobs« drumherum nicht mehr machen muss: Es geht nicht darum, Menschen zu ersetzen, es geht darum, sie zu entlasten und so mehr Zeit frei zu räumen für die Tätigkeiten, bei denen wir der KI weiterhin massiv überlegen sind. Das sind vor allem zwischenmenschliche Interaktionen.

RR: Können Sie noch ein paar Beispiele für ÖPNV-Unternehmen nennen? Üblicherweise wird doch immer der Chatbot auf der Website genannt.

Timm Rotter: Ja, weil der so schön greifbar ist und es seit Karl Klammer in Windows vor knapp 30 Jahren so viele Cases gibt. Die Wahrheit ist, dass ein Kunden-Chatbot ein sehr komplexes Thema ist – er ist sogar noch komplexer geworden in der Umsetzung in den letzten zwei Jahren.

RR: Ich dachte, durch KI wird alles einfacher?

Timm Rotter: Technologisch ja, aber dadurch, dass immer mehr KI im Alltag ist, sind auch die Erwartungen der Nutzenden gewachsen. Es gibt so viele gute Chatbots, dass wir bei schlechten schnell die Geduld verlieren und es eher nachteilig auf die Marke zurückfällt. Das heißt, Chatbots müssen heute ein deutlich höheres Niveau haben, damit sie noch akzeptiert werden.

Außerdem sollten sich ÖPNV-Unternehmen überlegen, was der Chatbot wirklich noch beantworten soll: Abfahrtzeiten? Bekomme ich in der ÖPNV-App mit fünf Klicks –… dafür brauche ich keinen digitalen

Gesprächspartner, der vermutlich auch noch länger braucht. Routen? Google Maps. Ticketpreise? Für alle mit Deutschland-Ticket uninteressant. Mit Chatbots ist es so wie mit ChatGPT: Weil angeblich alle es nutzen, brauchen wir es auch.

Ein viel sinnvollerer Prozess sind Rechnungsprüfungen. Verkehrsunternehmen bekommen wahnsinnig viele Rechnungen von Reparatur- und Service-Dienstleistern. In der Regel sitzt jemand in der Zentrale und ordnet sie zu, prüft sie und gibt sie dann ins System ein. Das ist Zeitverschwendung in Zeiten von KI. Wir haben schon mehrere automatische Rechnungsprozesse gebaut, wo E-Mails rausgefiltert werden, die PDFs rausgelesen, die Rechnungsposten und Beträge mit dem Angebot abgeglichen. Je nachdem, wie gut sich die Bestands-Software anbinden lässt, kann das Tool sogar noch Kosten im ERP-System zuordnen und dann die richtigen Ansprechpartner automatisch benachrichtigen.

RR: Und KI kann so einfach auf die Buchhaltungssoftware zugreifen?

Timm Rotter: Das ist tatsächlich eine der größten Hürden, wenn es um die Implementierung von neuen Prozessen und Organisationen geht: Die neuen Automatisierungs- und KI-Tools sind in der Regel sehr offen in der Verbindung zu anderen Systemen. Bestandssoftware, die seit 20 Jahren auf dem Server im Keller läuft, ist dies selten.

Zumal der Server im Keller heute kein Sicherheitskonzept mehr ist, sondern oft nur ein verstaubtes Risiko. Denn professionelle Cloud-Lösungen mit europäischen Standorten sind heute sicherer als die meisten Eigenbau-Strukturen im Mittelstand. Daher schauen wir uns bei jedem Kunden erst einmal auch an, wie eigentlich der Status bei Kernsystemen von TMS bis ERP ist und welche APIs, also Schnittstellen sie haben.

RR: Und selbst wenn es geht: dass die KI auf die Buchhaltungssoftware zugreift, ist kein Risiko? Stichwort Datensicherheit.

Timm Rotter: »Die KI« gibt es ja nicht. Der Unterschied zwischen verschiedenen KI-Systemen ist so groß wie der zwischen dem Kleintransporter für den Gelegenheitsverkehr und dem Fünf-Sterne-Reisebus. Generell sollten Unternehmen nur mit Business-Lizenzen

arbeiten, die inzwischen alle gängigen KI-Systeme anbieten. Bei denen ist es in der Regel so, dass die Daten nicht zum Training des dahinter liegenden Sprachmodells genutzt werden und man auch einstellen kann, dass sie nicht über amerikanische Server laufen. Leider gibt es ja nur sehr wenig europäische KI. Der französische Anbieter Mistral ist aktuell der einzige, der mithalten kann mit den großen Spielern aus den USA und China. Aber ich kann auch ChatGPT datenschutzkonform nutzen, wenn ich es richtig aufsetze.

RR: Lassen Sie uns noch über die Bus-Touristik sprechen. Welche Prozesse sehen Sie da?

Timm Rotter: Einer meiner Lieblingsprozesse betrifft Tageszettel, auf denen die Fahrer notieren, wie viele Kilometer sie von wann bis wann von wo nach wo und mit welchen Pausen sie gefahren sind. Sie kommen von der Fahrt zurück und bringen ihren Zettel auf Papier mit ins Büro, und ein Mitarbeiter überträgt die Daten dann in eine große Excel, damit Löhne samt Zuschlägen und die Rechnungen an den Kunden kalkuliert werden können. Das ist ein klassischer Prozess für Automatisierung, da total repetitiv, sehr fehleranfällig, und der Mitarbeiter ist bei der Tätigkeit verschenkt, weil er andere, eher wertschöpfende Tätigkeiten erledigen könnte.

Die Lösung hier war, dass die Fahrer keine Zettel mehr abgeben, sondern Sprachnachrichten per WhatsApp schicken. Diese werden automatisch von einem KI-System erfasst, verstanden und direkt in die Excel eingearbeitet. Die KI plausibilisiert die Eingaben, indem sie sie abgleicht mit vorigen Listen. Wo Daten fehlen oder unverständlich sind, geht eine WhatsApp zurück mit der Bitte, nachzuliefern. Anfangs war es noch ein Problem, dass sich die KI schwertat mit Dialekten. Moderne Systeme wie Whisper von OpenAI verstehen aber sogar sehr gut Bayerisch.

RR: Ähneln sich die Anwendungsfälle in den Betrieben oder setzen Sie auf individuelle Lösungen?

Timm Rotter: Die Basis ist oft gleich, eben weil es um die wirklich relevanten Prozesse geht. Die Technologien sind auch meist austauschbar. Im KI-Bereich arbeiten wir viel mit Gemini von Google, Microsoft Copilot, weil das eine Lösung ist, die in vielen Unternehmen im Mittelstand ohnehin verfügbar ist, und Nuwacom, einem deutschen Anbieter, der verschiedene Sprachmodelle angeschlossen hat. Bei

Automatisierungstools sind Make und n8n führend. Und dann gibt es noch eine Menge spezialisierte Tools, beispielsweise zur Datenanalyse oder KI, die Text in Sprache verwandelt.

RR: Gibt es auch dafür Anwendungen in unseren Branchen?

Timm Rotter: Definitiv, etwa für Anbieter von Stadtrundfahrten. Die Bandansagen haben bisher Menschen gemacht, und sie sind entsprechend teuer zu aktualisieren – wenn es die Sprecher überhaupt noch gibt. Mal eben schnell etwas Aktuelles einsprechen, geht erst recht nicht.
Stellen Sie sich vor, Sie könnten tagesaktuell Ihre Audio-Guides anpassen mit Hinweisen, was gestern Abend auf dem Stadtplatz für ein Konzert stattgefunden hat, bis hin zum Affiliate-Marketing: Sie könnten mit dem lokalen Museum kooperieren und Restkontingente für die Ausstellung, die heute endet, noch mit 10 Prozent Rabatt anbieten. Mit KI geht das.

Aber zurück zur Frage: Das Fundament der meisten Prozesse ist sehr ähnlich, weswegen es auch dann relativ schnell geht, vom ersten auf den zweiten, auf den dritten zu automatisierenden Anwendungsfall zu kommen. Die Kunst liegt darin, im Detail das Ganze auf die Organisation zuzuschneiden, die Bestandssoftware einzubinden und die KI so zu trainieren, dass sie das Organisationswissen verinnerlicht.

RR: Der Einsatz von KI im betrieblichen Alltag bedeutet nach wie vor für viele Führungskräfte und Mitarbeiter Neuland und die Abkehr von bekannten Routinen. Welche Rolle spielt das Verhalten der Führungsebene für einen erfolgreichen Umstieg auf KI-gestützte Prozesse?

Timm Rotter: Ein ganz wichtiges: Führungskräfte sollten Vorbild sein, Offenheit vorleben und ihre Teams ermuntern und befähigen, dass sie sicher und souverän mit den neuen Tools arbeiten können. Und sie müssen helfen, Berührungsängste abzubauen: Gerade in konservativen Organisationen erleben wir häufig versteckte Widerstände, weil Menschen Angst haben, dass ihnen KI die Jobs wegnehme. Hier gilt es für Führungskräfte zu moderieren, dass es nicht um Ersatz geht, sondern um ein Mensch-Maschine-Miteinander, das allerdings auch alternativlos ist. Denn ansonsten wird die Organisation im Wettbewerb nicht mehr bestehen können.

RR: Was genau sagen Sie Führungskräfte, wenn es in Beratungsprojekten um exakt diese Themen geht?

Timm Rotter: Erstens, dass sie vorleben sollten, welchen Mehrwert die Technologien bieten. Dass sie selber ausprobieren, was geht, aber auch ganz ehrlich mit den Grenzen und eigenem Scheitern umgehen.

Zweitens, dass sie die Ängste der Menschen nicht unterschätzen dürfen. Ja, KI wird Jobs radikal verändern, genauso wie jede technologische Innovation zuvor. Dafür werden andere Profile entstehen. Im sich verschärfenden Fachkräftemangel kann es ein großes Geschenk sein, dass wir digitale Assistenten haben für Jobs, für die es schlichtweg keine Menschen mehr geben wird.

RR: Wie können Mitarbeiter bestmöglich auf die Transformation vorbereitet und bei der Anwendung der neuen Systeme im betrieblichen Alltag unterstützt werden?

Timm Rotter: Ich stolpere über das Passiv. Mitarbeiter sind ja keine Busse, die man für den nächsten Einsatz am nächsten Tag vorbereiten muss. Zunächst einmal sollten wir von jedem Menschen im Berufsleben heute erwarten können, dass er eine gewisse Neugier und Bereitschaft mitbringt, sich mit den Technologien auseinandersetzen. Es sind ja keine Nischen-Tools für Techies mehr, sondern allein ChatGPT hat pro Woche 900 Millionen Nutzer. Das ist jeder neunte Mensch weltweit.

Aber klar, es braucht natürlich auch Unterstützung vom Unternehmen. Das Wichtigste ist eine solide KI-Ausbildung, die übrigens das 2024 in Kraft getretene KI-Gesetz der Europäischen Union, der EU AI Act, auch eindeutig verlangt: Unternehmen müssen dafür sorgen, dass Mitarbeitende professionell mit den KI-Systemen umgehen können, die sie im beruflichen Alltag brauchen, steht dort.

Solche Trainings sollten sehr praxisorientiert ablaufen und eher auf die Arbeitsfähigkeit mit KI abzielen als nur darauf, möglichst viel KI-Wissen anzuhäufen.

In unseren Seminaren und Trainings, die wir inzwischen ja auch seit drei Jahren geben, setzen wir zum Beispiel sehr stark darauf, dass die Mitarbeitenden von der ersten Stunde an sich mit den Tools selbst ausprobieren, um die Mehrwerte zu verstehen und Erfolgserlebnisse zu

haben. Das ist anders als beim Führerschein. Da kommt die Theorie zuerst. Bei KI darf man sofort einsteigen und losfahren. Natürlich begleitet durch unsere Trainer und Trainerinnen.

Der zweite wichtige Punkt sind KI-Guidelines. Also schriftlich fixierte Leitplanken für die eigenen Mitarbeitenden, die Klarheit und Sicherheit schaffen, in welchen Kontexten KI genutzt werden darf, welche Tools zulässig sind und welche Qualitätsanforderungen gelten. Das klingt sehr technisch, war bei uns aber einer der wichtigsten Hebel, um im Team eine Offenheit für KI zu entwickeln. Menschen, die unsicher sind, was sie im Job tun dürfen, tun im Zweifelsfall nichts.

RR: Da sind wir schon bei rechtlichen Bedenken. Wie schätzen Sie den Einsatz von KI ein?

Timm Rotter: Das KI-Recht ist diffizil, wenn man es genau betrachtet. Das Gute ist, es gibt ein paar sehr klare Leitplanken. Zum einen den AI Act, das bereits erwähnte KI-Gesetz der Europäischen Union. Der ist keine Zukunftsmusik, sondern der gilt bereits und er verpflichtet Unternehmen, kurz gesagt, zu drei Dingen:

Erstens die bereits erwähnte Verpflichtung, für Kompetenz bei den Mitarbeitenden zu sorgen. Die ganze Mannschaft tagelang in KI-Workshops zu setzen, ist verständlicherweise den meisten Firmen zu aufwändig. Daher gibt es inzwischen viele digitale Lernangebote – wie unsere eigene disruptive KI-Agentur, wo wir AI-Act-konforme Weiterbildungen ermöglichen.

Zweitens muss es es eine dokumentierte Inventur der KI-Systeme und Einsatzfelder geben.

Drittens verlangt das Gesetz Transparenz darüber, wenn KI-Tools eingesetzt und KI-generierte Inhalte veröffentlicht werden. Sprich, wenn Sie ein Bild mit KI erstellen, dann muss künftig der Hinweis auf KI als Quelle dazu geschrieben werden. Diese letzte Regel gilt allerdings erst ab August 2026.

Genauso wichtig ist das Thema DSGVO. Der wichtigste Satz hier: Man darf keine vertraulichen oder personenbezogenen Daten in offene KI-Systeme eingeben.

Schauen wir zum Schluss nach vorne. Angenommen, wir führen 2030 wieder ein Interview über ChatGPT und die neuen KI Tools. Worüber werden wir dann sprechen?
Ich hoffe, dass dann ChatGPT und Co. so selbstverständlich sein werden, dass es gar keine Besonderheit mehr ist, über die Sie hier ein Interview führen wollen. Denn wenn dem so ist, dann ist KI wirklich in der Gesellschaft und den Unternehmen angekommen.

Herr Rotter vielen Dank für das Gespräch.

Zur Person:
Timm Rotter ist Gründer der KI-Beratung disruptive. Der gelernte Journalist arbeitet bereits seit 2019 mit Tools wie ChatGPT. Seine Firma begleitet v.a. Mittelständler im DACH-Raum dabei, KI in den Arbeitsalltag zu bringen. Mit der »disruptive KI-Akademie« hat disruptive eine der ersten KI-Lernplattformen für Unternehmen geschaffen. Zudem leitet der 45-Jährige die Kommunikationsagentur In A Nutshell.

Von: Vera Wendlandt

Veröffentlicht am: 13.04.2026