

Leistungsumfang im Überblick

Was ZHL Bayreuth - Prüfungssimulator leistet, wie ein Durchlauf für Teilnehmende abläuft, wer welche Ergebnisse sieht und wo die Daten liegen — die Unterlage zur Abstimmung mit IT, Datenschutz, Mitbestimmung und Fachbereich.

Stand: August 2026 · v1

Wofür diese Unterlage gedacht ist. Sie fasst den Leistungsumfang so zusammen, dass sie in internen Abstimmungsrunden weitergereicht werden kann — an IT, Datenschutz, Mitbestimmung und Fachbereich. Jeder Abschnitt beantwortet eine Frage, die erfahrungsgemäß aus genau einer dieser Richtungen kommt. Preise und Vertragsinhalte stehen bewusst **nicht** hier, sondern im Angebot.

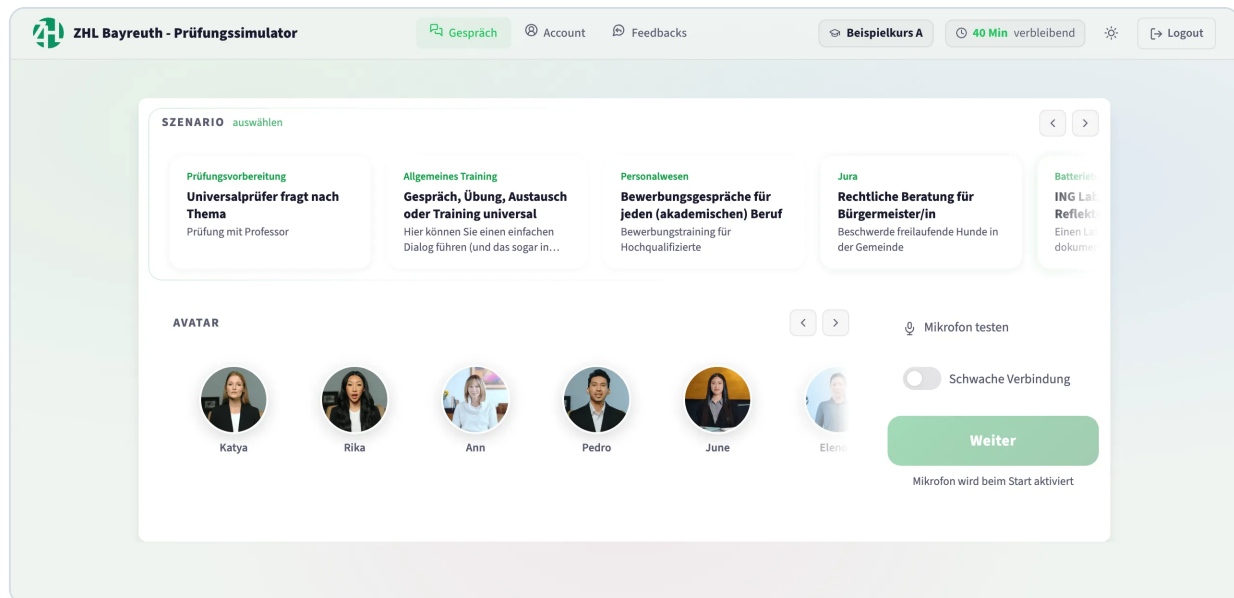
1. Worum es geht

Teilnehmende sprechen mit einem KI-gestützten Avatar und durchlaufen eine realitätsnahe Gesprächssituation — mit Nachfragen, Gesprächsführung und Umgang mit Unsicherheit. Nach jedem Gespräch erhalten sie eine strukturierte Rückmeldung.

Im Browser, ohne Installation. Kein Client, kein Plug-in, kein App-Store. Ein Link genügt.

Wiederholbar, ohne Bewertungsdruck. Das ist der didaktische Kern: Ein Gespräch, das man wiederholen kann, ohne dass es jemand sieht, wird anders geführt als eine echte Prüfung.

ZHL Bayreuth - Prüfungssimulator ist aus wissenschaftlicher Arbeit entstanden und Gegenstand laufender Dissertationsforschung zur Implementation KI-gestützter Gesprächssimulation. Im Vordergrund steht die Didaktik, nicht das technisch Machbare.



2. Der Ablauf für Teilnehmende

Schritt	Was passiert	Zeitkonto
1	Einladungslink anklicken, Zugang „claimen“ — es entsteht ein pseudonymes Konto	—
2	Szenario und Avatar wählen	—
3	Optionaler Vorab-Chat : Kontext schildern, Schwerpunkt wählen	—
4	Gespräch mit dem Avatar — sprechen, zuhören, reagieren	läuft
5	Feedback lesen, bei Bedarf als PDF exportieren	—
6	Jederzeit erneut oder ein anderes Szenario	—

Nur Schritt 4 verbraucht Zeit. Als Gesprächszeit gilt die gemessene Dauer der aktiven Avatar-Sitzung einschließlich der Redeanteile beider Seiten. Vorbereitung, Szenariowahl, Feedbackansicht und Pausen werden nicht angerechnet.

ExamSim-Zugang

Kurs: **Mein Gruppen Name**

8 von 10 Zugängen noch frei.

E-Mail für Zugangsdaten (optional)

name@beispiel.de

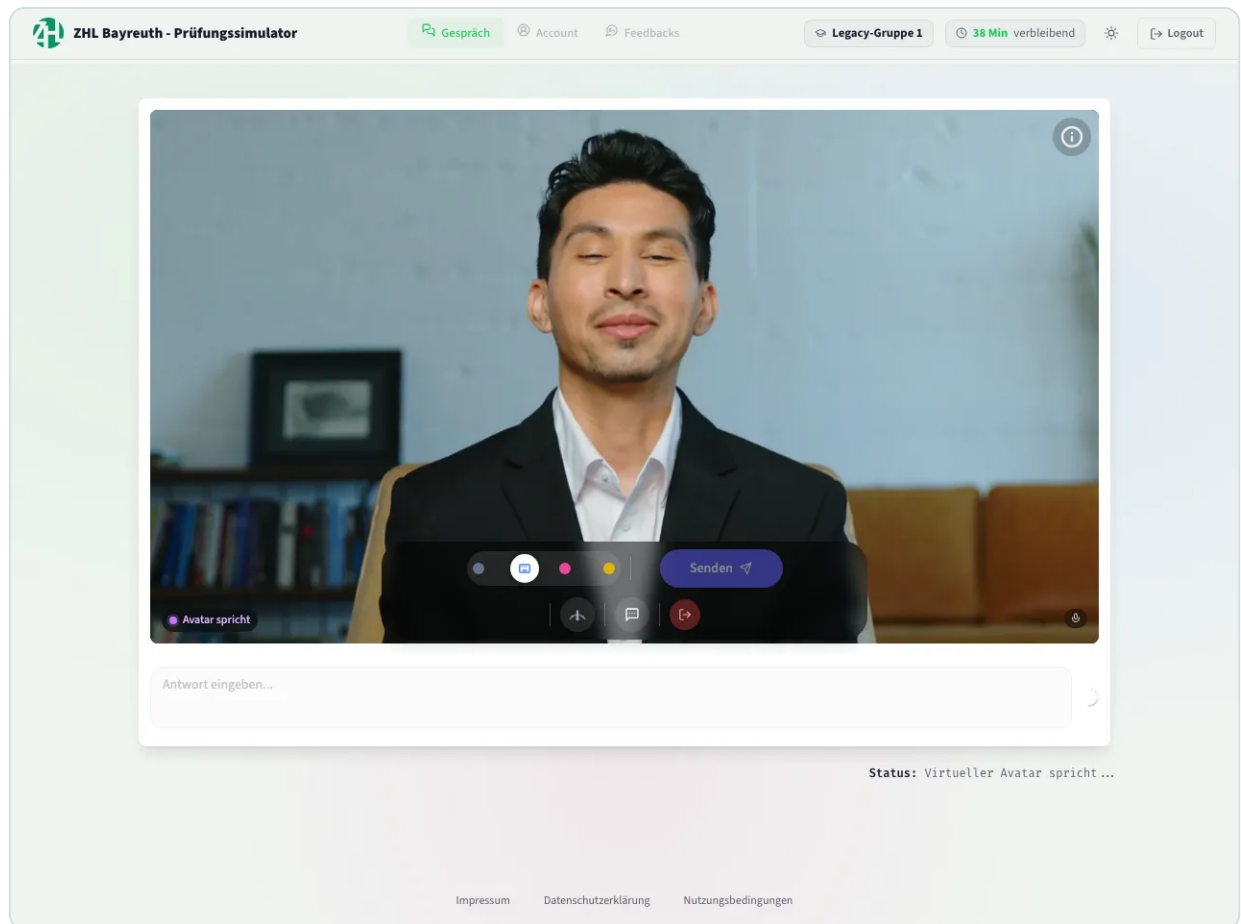
Zugangsdaten und Login-Link werden zusätzlich an diese Adresse geschickt – nicht gespeichert.

☐ Ich akzeptiere die [Nutzungsbedingungen](#).

Zugang holen

3. Das Gespräch

Die teilnehmende Person spricht, der Avatar antwortet in Echtzeit per Video und Stimme. Es ist ein Gespräch, kein Formular.



Nachhaken. Bleibt eine Antwort unklar oder unvollständig, fragt der Avatar nach. Bleibt sie aus, hilft er weiter, ohne die Antwort vorwegzunehmen.

Eine Rolle halten. Als Kundin verhält der Avatar sich wie eine Kundin: Er hat ein Anliegen, reagiert auf gute Beratung positiv und auf schlechte mit Unsicherheit. Er fällt nicht in einen Abfragemodus zurück.

In der eigenen Sprache. Gespräche sind in bis zu 100 Sprachen möglich — für Teilnehmende mit nicht-deutscher Erstsprache ein realer Zugang: erst in der sicheren Sprache üben, dann auf Deutsch.

Mit eigenem Gesicht. Avatare können nach Ihren Vorgaben erstellt werden, einschließlich passender Umgebung.

4. Das Feedback

Nach jedem Gespräch entsteht eine strukturierte Rückmeldung an die teilnehmende Person.

 **Training: Beratung Krankenversicherung Mustermann**

Feedback-ID: 94ce2149-3d72-43f6-b4db-f7102f52bf8c Datum: 20/08/2026, 17:11:22 Uhr

Feedback

1. Zusammenfassung

Im vorliegenden Transkript ist **keine inhaltliche Beratung** zu den vier Prüfungs-Themen erfolgt (September-Absicherung, studentische KV/PV ab 01.10.2026, Nebenjob-Regeln, Formalitäten). Dadurch ist die Leistung in dieser Gesprächssequenz **nicht prüfungsfähig**, weil Herr Mustermann trotz klarer Frage am Ende **keine rechtssichere Auskunft** erhält. Zentraler Entwicklungspunkt: **vom „Verstanden“ zur strukturierten, vollständigen Beratung** (inkl. korrekter 2026-Werte und konkreter nächster Schritte).

2. Stärken

1. Kurzes Signal des Zuhörens (Minimal-Bestätigung)

„Okay. Verstanden.“

Warum wirksam: Eine knappe Bestätigung kann grundsätzlich zeigen, dass die Kernfrage angekommen ist.
Einschränkung: In einer Prüfung reicht das allein nicht – danach muss sofort eine **strukturierte Klärung + fachliche Antwort** folgen.

1. (Ansatzweise) kein vorschnelles „Ins Blaue hinein“-Erklären

Da inhaltlich nichts erklärt wurde, gab es zumindest **keine falschen Detailauskünfte** zu Beiträgen oder Grenzen im Gesprächsausschnitt.
Einschränkung: In der Praxis ist „gar keine Auskunft“ bei einer klaren Kundenfrage ebenfalls problematisch.

3. Fachliche Fehleranalyse

Hinweis: Da der Auszubildende im Transkript **keine fachlichen Aussagen** zu den vier Themenbereichen getroffen hat, handelt es sich überwiegend um **fachliche Lücken/Nichtbehandlung** statt um „falsche Zahlen“. Für eine Prüfungsbewertung ist das dennoch gravierend, weil der Kunde ohne verwertbare Information bleibt.

Themenbereich 1: Nachgehender Leistungsanspruch (September 2026)

- **Nicht beantwortet / fachlich unvollständig (Thema nicht behandelt)**

Je nach Szenario umfasst sie:

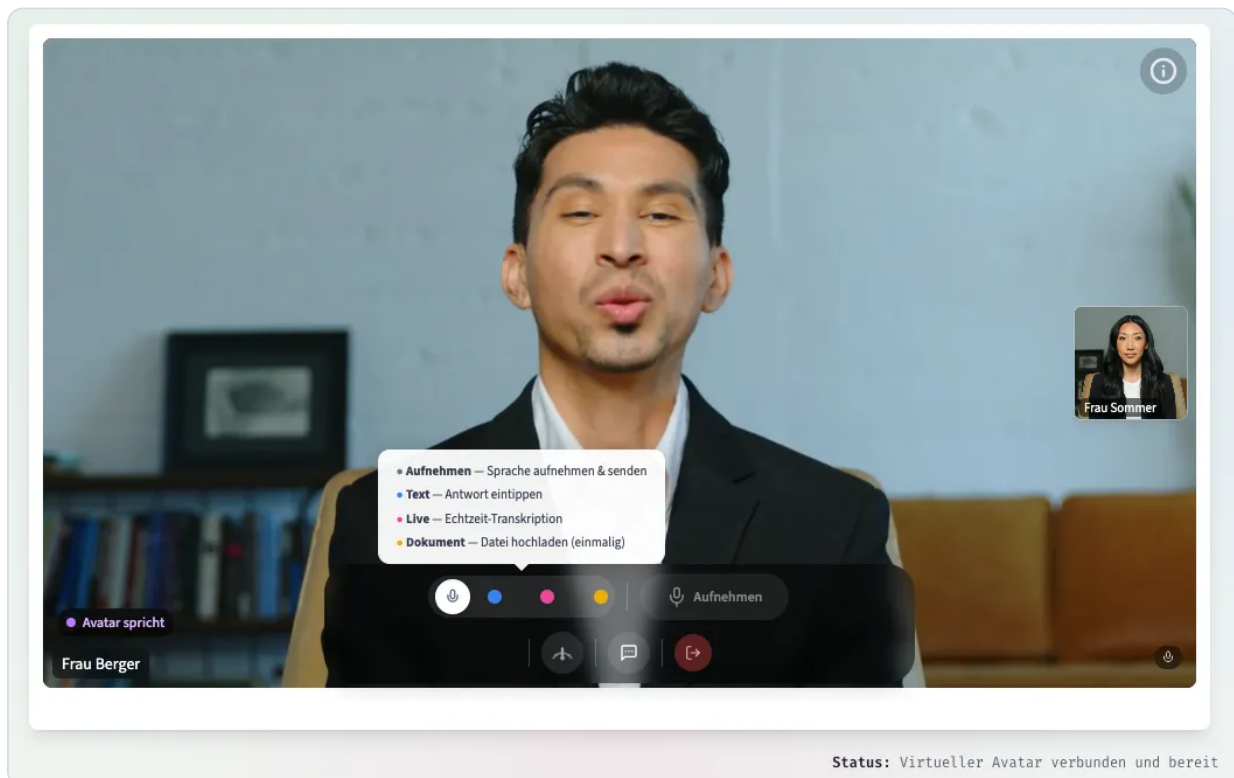
- 1 Fachliche Richtigkeit** — was war korrekt, was unvollständig, was fachlich falsch
- 2 Gesprächs- bzw. Beratungsqualität** — wurde auf das Anliegen eingegangen, wurden Alternativen angeboten
- 3 Kommunikation** — Art und Ausführlichkeit der Antworten, Freundlichkeit, Serviceorientierung

Das Feedback bleibt nicht abstrakt: Es greift **tatsächlich gefallene Antworten** auf und stellt ihnen eine bessere Formulierung gegenüber.

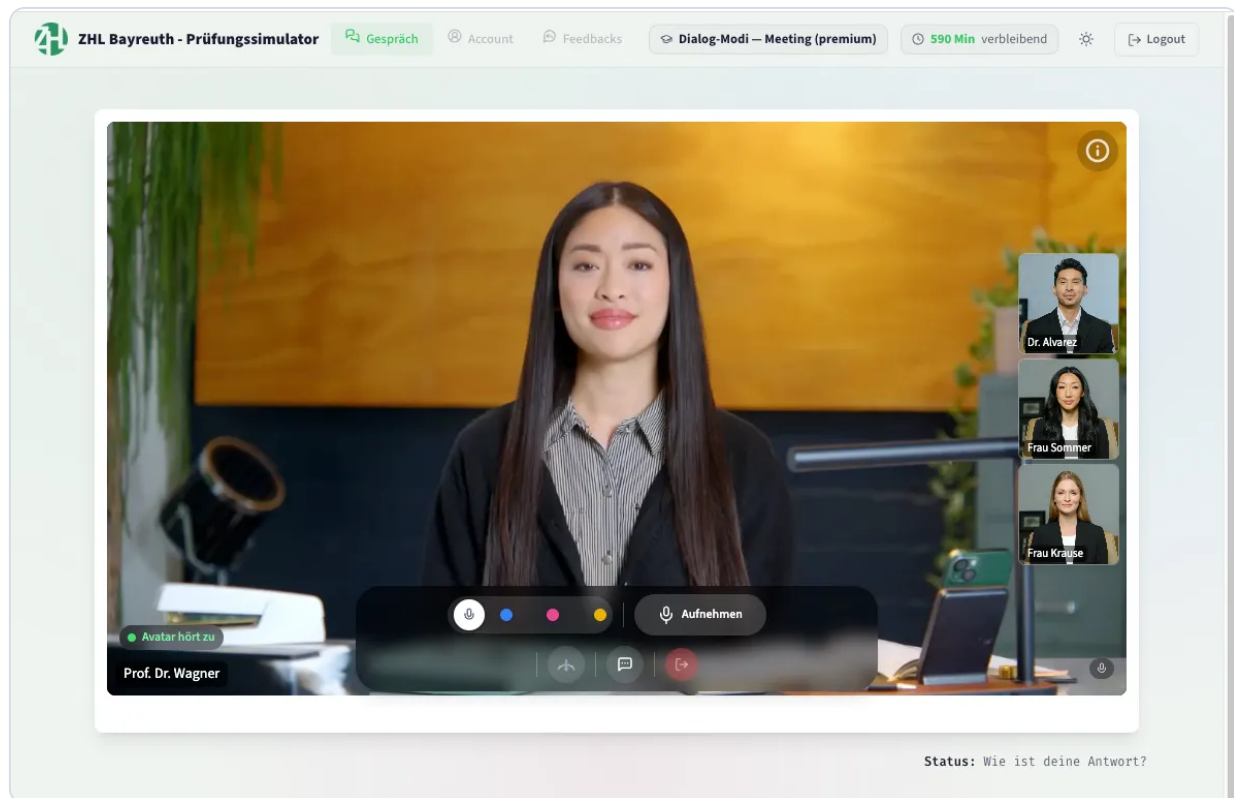
Keine Noten, kein Ranking. Es wird keine Note vergeben und kein Vergleich zwischen Teilnehmenden gezogen. Das Feedback geht an die teilnehmende Person und ist ausdrücklich als KI-generiert gekennzeichnet. **Ob zusätzlich Punktwerte je Kriterium ausgewiesen werden, ist eine Einstellung des Szenarios** — in der Prüfungsvorbereitung ist sie üblich, für reine Übungsformate empfehlen wir, darauf zu verzichten (siehe Abschnitt 9).

5. Gespräche mit zwei Avataren

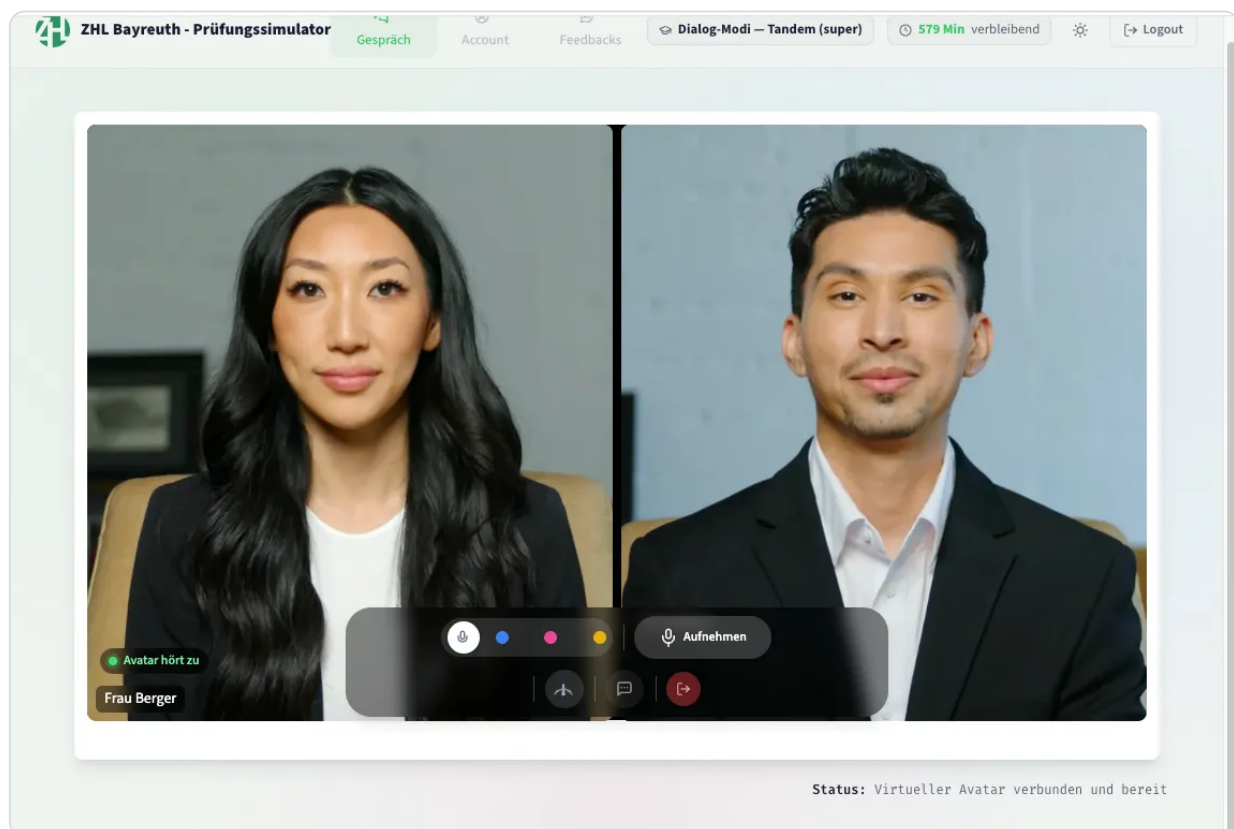
Gespräche mit **zwei Avataren gleichzeitig** bilden Situationen ab, die mit einem Gegenüber nicht darstellbar sind: eine Kundin und ein Kollege, den man um Rat fragen kann; zwei Personen mit widersprüchlichen Wünschen; ein Gespräch unter Beobachtung.



Es gibt mehrere Darstellungsformen. Im **Meeting-Modus** sind beide gleichberechtigt sichtbar:



Im **Tandem-Modus** wechselt die Führung zwischen den Avataren:



Die teilnehmende Person muss dabei nicht nur inhaltlich richtig antworten, sondern auch entscheiden, **wen sie wann anspricht**.

6. Rollen: wer sieht was

Das ist die Frage, die aus Richtung Mitbestimmung und Datenschutz zuerst kommt.

Rolle	Sieht Wortlaut einzelner Gespräche	Sieht aggregierten Gruppenbericht	Verwaltet Nutzer & Kontingente
Teilnehmende	nur die eigenen	nein	nein
Kursleitung	ja, aber nur die eigene Gruppe und pseudonymisiert („Teilnehmer 1, 2, ...“)	ja (eigene Gruppe)	gruppenweit
Organisation-Admin	nein — nie	ja	orgweit
Betreiber (Trainexus UG)	technisch ja (Systemzugriff für Support und Betrieb), Least Privilege, im Rahmen des AVV — keine reguläre inhaltliche Einsicht	ja	global

Der entscheidende Satz gegenüber den Teilnehmenden: Organisation-Admins sehen **nie** den Wortlaut einzelner Gespräche. Sie sehen den Verbrauch an Gesprächszeit und können einen aggregierten Bericht über die Gruppe erzeugen.

ZHL Bayreuth - Prüfungssimulator

Gespräch
Account
Feedbacks
Admin
Org-Admin
Kursleitung
Bestellungen
8 Std · Beispielskurs A
Logout

ORGANISATION
Beispiel-Organisation

Beispiel-Organisation

Kontingent bestellen

VERFÜGBARES KONTINGENT
1.527 Credits
Initialer Pool

VERBRAUCHT
327 Credits
21% des Kontingents

NOCH UNVERBRAUCHT
1.200 Credits
≈ 20 h budget · 13 h standard · 10 h premium

VERBRAUCH
21%
bei 47 Usern · Warnschwelle 20%

TIER-MIX DER GRUPPEN
4x Standard (x1.3)

Org-Admins

Prüfungsamt
pruefungsamt@beispiel-organisation.de

Studiendekanat
studiendekanat@beispiel-organisation.de

Verwaltung
verwaltung@beispiel-organisation.de

Hinzufügen

Gruppen / Kurse (4)

Beispielskurs A
STANDARD x1.3

Verwalten

Start: 02. Juli 2026
Set: **Set 1**
15 Szenarien

Accounts: 19
Eingelogg: 0 (0%)
Gespräche: 27 (142%)
Kontingent/User: 1.1 h

GESPROCHENE ZEIT: **6.9 h**
bereits geführt

GRUPPENKONTINGENT: **11 h**
frei: 0.0 h

AUF USER VERTEILT: **21 h**
Summe maxtime aktiver Mitglieder

Beispielskurs B
STANDARD x1.3

Verwalten

Start: 02. Juli 2026
Set: **Set 11**
2 Szenarien

Accounts: 20
Eingelogg: 0 (0%)
Gespräche: 132 (660%)
Kontingent/User: 1.0 h

GESPROCHENE ZEIT: **12 h**
bereits geführt

GRUPPENKONTINGENT: **20 h**
frei: 0.0 h

AUF USER VERTEILT: **20 h**
Summe maxtime aktiver Mitglieder

2 Group-Admins: Kursleitung 1, Kursleitung 4

Der Zugriff der Kursleitung auf Einzeldialoge ist die **Standardkonfiguration** — und heute die einzige. Eine Abschaltung, nach der auch Kursleitungen ausschließlich den aggregierten Gruppenbericht sehen, ist als Funktion **geplant und für Ende September 2026 vorgesehen**; sie wird dann vor Inbetriebnahme gesetzt und in einem Abnahmetest verifiziert. Bis dahin sieht die zuständige Kursleitung die Gespräche ihrer eigenen Gruppe — pseudonymisiert, aber im Wortlaut.

Beispielkurs A

STANDARD x1.3

In Group-Admin-Sicht öffnen

Gruppen-ID 1 · Start 02. Juli 2026 · 15 Szenarien · Set Set 1

Verwalten hier = schneller Zugriff auf Konfiguration der Gruppe. Für die inhaltliche Bearbeitung (Prompts, Texte, Szenarien) öffnen Sie die Group-Admin-Sicht.

Accounts19

Eingeloggt0

Gespräche27

Gesprochene Zeit6.9 h

GROUP-ADMINS

+ Group-Admin hinzufügen

MITGLIEDER (19)

Org-Pool: 1200 Credits

Standardzeit für neue Mitglieder: 30 Min

Speichern

Prüfungsamt

pruefungsamt@beispiel-organisation.de

aktiv

Beispielkurs A · 60 Min (24 Min verbraucht)

Teilnehmer:in

tn-47f5d5@beispiel-organisation.de

aktiv

Beispielkurs A · 20 Min (20 Min verbraucht)

Teilnehmer:in

tn-a46864@beispiel-organisation.de

aktiv

Beispielkurs A · 20 Min (8 Min verbraucht)

Teilnehmer:in

tn-1f0083@beispiel-organisation.de

aktiv

Beispielkurs A · 60 Min (38 Min verbraucht)

Der KI-Gruppenbericht

Er fasst zusammen, wo eine Gruppe steht und welche Aspekte man nochmals üben sollte — **ohne individuelles Ranking und ohne personenbezogenen Vergleich**. Er stützt sich ausschließlich auf das, was in den Simulationen gesagt wurde.

7. Zugang und Verwaltung

Teilnehmende kommen über einen **Einladungslink** in ihre Gruppe — per Mail, im Kurssystem oder über Moodle/LTI 1.3. Ein Klick genügt; die Anwendung legt automatisch einen pseudonymen Zugang an.

Neuen Claim-Link erzeugen

Bei Anlage wird die Allocation aus dem Org-Pool reserviert. Bei Storno werden nicht-geclaimte Plätze zurückgegeben.

COURSE

Beispielkurs A

Anzahl Plätze
10Plätze

Zeit pro Platz
30Min/Platz

Verfällt am (optional)
dd.mm.yyyy

Reservierung: **450 Credits** (10 × 30 Min × 90/h)
Pool nach Anlage: 750 Credits

Abbrechen

Erzeugen

Die Verwaltung von Organisationen, Gruppen, Nutzenden, Szenarien und Kontingenten ist im **Handbuch für Org- und Kursadmins** vollständig beschrieben.

8. Was mit den Daten passiert

Frage	Antwort
Werden Audioaufnahmen gespeichert?	Nicht bei uns. Der Audiostrom geht zur Transkription an OpenAI. Nach Gesprächsende läuft eine aktive Lösch-Kaskade : Dateien, Antwort-Objekte und der Gesprächsdatensatz werden gelöscht, jede bestätigte Löschung wird protokolliert. Ein Cron-Lauf räumt nicht bestätigte Fälle nach.
Werden Transkripte gespeichert?	Ja — damit Teilnehmende ihr Gespräch nachlesen können.
Werden Mimik, Blickkontakt, Körpersprache ausgewertet?	Nein.
Wird Stimmlage, Tonhöhe, Betonung analysiert?	Nein. Verarbeitet wird ausschließlich der transkribierte Text.
Wo liegen die Daten?	Konten, Gespräche und Feedback in einer PostgreSQL-Datenbank bei Hetzner in Falkenstein (Deutschland) .
Wer sind die Dienstleister?	Hetzner (Hosting, EU), OpenAI (Dialog & Transkription), ElevenLabs (Sprachausgabe), HeyGen (Avatar-Streaming). Für die Übermittlung in die USA greifen EU-Standardvertragsklauseln, teils zusätzlich das EU-U.S. Data Privacy Framework.
Training mit den Daten?	Nein. Bei OpenAI und ElevenLabs ausdrücklich vertraglich ausgeschlossen; bei HeyGen folgt der Ausschluss aus der Zweckbindung des DPA.

Konto löschen. Teilnehmende können ihr Konto selbst löschen. Technisch ist das eine **Anonymisierung**: Gespräche und Rückmeldungen werden entfernt, ein anonymer Platzhalter bleibt, damit Gruppenstatistiken nicht zerfallen.

Pseudonyme Konten. Logins sind pseudonyme Kennungen, keine Klarnamen. Ihre Organisation kann die Kennungen zuordnen; darüber hinaus können freiwillige Kontextangaben oder Gesprächsinhalte im Einzelfall eine mittelbare Identifizierung ermöglichen. Die Daten sind damit **pseudonymisiert, nicht anonym**.

Vollständige Darstellung mit Datenflussdiagramm, Verarbeitungsverzeichnis, Subunternehmerliste und technischen und organisatorischen Maßnahmen: siehe **Datenverarbeitung & Datenschutz** und das **Beschaffungspaket für Entscheider**.

9. Einordnung nach der KI-Verordnung

Die Einordnung nach der Verordnung (EU) 2024/1689 hängt am **Verwendungszweck**, und den bestimmt die einsetzende Organisation als Betreiberin. Die Trainexus UG ist **Anbieterin** des Systems.

Anhang III Nr. 3 erfasst KI-Systeme, die im Bildungsbereich **Lernergebnisse bewerten** oder über Zugang, Zulassung oder Zuweisung entscheiden. Dazu gehört offen gesagt:

Das System interpretiert Antworten — anders ließe sich kein Feedback erzeugen. Es erfasst während des Gesprächs, ob eine Antwort vollständig war, und leitet daraus die Rückmeldung ab.

Entscheidend ist, welche Form diese Rückmeldung hat:

Es gibt nicht	Es gibt
Schulnoten	qualitatives Feedback in Textform
Ranking oder Vergleich zwischen Teilnehmenden	benannte Stärken und Verbesserungsvorschläge
eine anbietereigene Bewertungsvorgabe	eine Rückmeldung an die übende Person

Zur Form der Bewertung, weil danach regelmäßig gefragt wird: Sie ist **je Szenario einstellbar**, nicht vom Anbieter vorgegeben. Die Voreinstellung stammt aus der Prüfungsvorbereitung und bewertet einzelne Kriterien **auf einer Skala** — dort ist das gewollt. Wo es um Übung ohne Leistungsfeststellung geht, empfehlen wir ausdrücklich **eine qualitative Einstufung ohne Punktwerte und ohne verrechenbaren Gesamtwert**; die Einstellung wird bei der Einrichtung festgelegt und gehört in die Zweckbindungsvereinbarung. Im Beschäftigungskontext ist das kein Detail, sondern einer der Punkte, an denen die Einordnung nach der KI-Verordnung hängt.

Vier Festlegungen senken das Risiko erheblich:

- 1 Freiwilliges Übungs- und Vorbereitungstool** — keine Leistungsfeststellung
- 2 Keine Noten und kein Ranking** — und, sofern so eingerichtet, auch kein Punktwert: das Feedback ist Text
- 3 Kein Zugriff der Ausbildenden bzw. Lehrenden auf Einzelergebnisse**
- 4 Keine Konsequenzen** — keine Auswirkung auf Beurteilungen oder die Zuordnung zu Maßnahmen

Punkte 1 und 4 liegen bei der einsetzenden Organisation und gehören in den Vertrag. Punkt 2 ist Produkteigenschaft, Punkt 3 wird konfiguriert und abgenommen.

Transparenz. Unabhängig von der Einordnung gilt Art. 50 Abs. 1: Teilnehmende werden darüber informiert, dass sie mit einem KI-System interagieren. Das Feedback ist zusätzlich als KI-generiert gekennzeichnet.

10. Betriebsmodell

	Mandantenbereich	Eigene Instanz
Zugang	gemeinsame Plattform unter zhl-ubt-avatar.de	eigene Domain
Datenbank	gemeinsam; Trennung logisch über das Organisations- und Rechtemodell, serverseitig erzwungen	eigene Datenbank, eigene virtuelle Instanz
Branding	Logo und Texte im eigenen Bereich	vollständig: Domain, Logo, Begrüßung, Bilder
Aufwand	sofort verfügbar	Einrichtung nötig

Beide Varianten sind datenschutzrechtlich tragfähig. Eine eigene Instanz vereinfacht die Datenschutzprüfung, weil die Trennung in einem Satz belegbar ist. **Dedizierte Hardware oder eine Trennung auf Ebene des physischen Hosts wird in keiner der beiden Varianten zugesichert** — die Virtualisierung liegt beim Rechenzentrumsbetreiber.

11. Was Sie für die interne Prüfung erhalten

- **Beschaffungspaket für Entscheider** (ein PDF): AVV-Muster nach Art. 28 DSGVO inkl. EU-Standardvertragsklauseln · Verarbeitungsverzeichnis & Datenflussdiagramm nach Art. 30 · Liste der Subunternehmer nach Art. 28 Abs. 2 und 4 · technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32
- **Datenverarbeitung & Datenschutz** — die ausführliche Darstellung
- **Handbuch für Org- und Kursadmins** — die Verwaltungsoberfläche mit Screenshots
- **Anleitung für Teilnehmende** — was die Teilnehmenden sehen
- **Netzwerkfreigabe** — Ports und Hosts für Ihre IT, auf Anfrage

Die technischen und organisatorischen Maßnahmen benennen ausdrücklich auch **nicht** umgesetzte Maßnahmen. Ein zertifiziertes Informationssicherheits-Managementsystem besteht nicht — die Trainexus UG ist ein Kleinunternehmen. Das steht so im Dokument, damit Ihre Prüfung nicht auf einer Zusage aufsetzt, die nicht trägt.