

Massive Wettbewerbsvorteile durch ein firmeneigenes ChatGPT

Symposium Direct, "KI für KMU", 3. Juni 2024

Alle Fragen Ihrer Interessenten, Kunden und Mitarbeiter können in wenigen Sekunden beantwortet werden.

Rund um die Uhr, ohne Aufwand und komplett automatisiert.

Ein firmeneigenes ChatGPT macht dies möglich!



Warum ein firmeneigenes ChatGPT?



Interne Wissensbasis



Kontrolle über Output

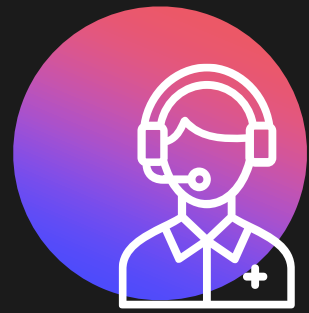


Fokus



Sicherheit & Datenschutz

Mögliche Anwendungsfälle



Support & Service

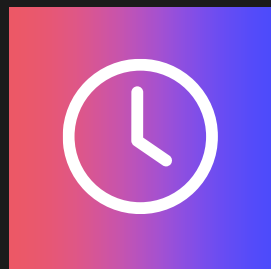


Wissensmanagement /
Intranet

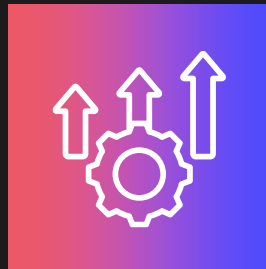


Research

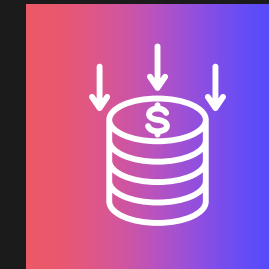
Wettbewerbsvorteile



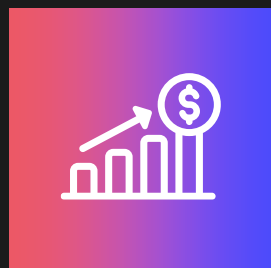
**Zeit
sparen**



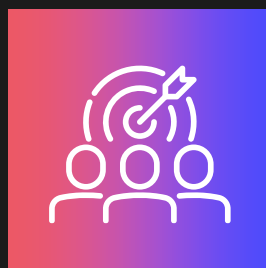
**Produktivität
steigern**



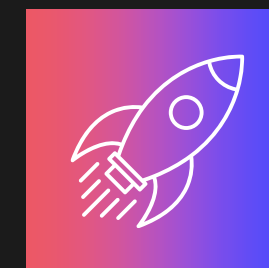
**Kosten
minimieren**



**Umsatz
steigern**



**Kunden-
zufriedenheit
verbessern**



**Innovations-
vorsprung**

Aufbau eines firmeneigenes ChatGPT

Ansätze für ein firmeneigenes ChatGPT



OpenAI
Custom GPT

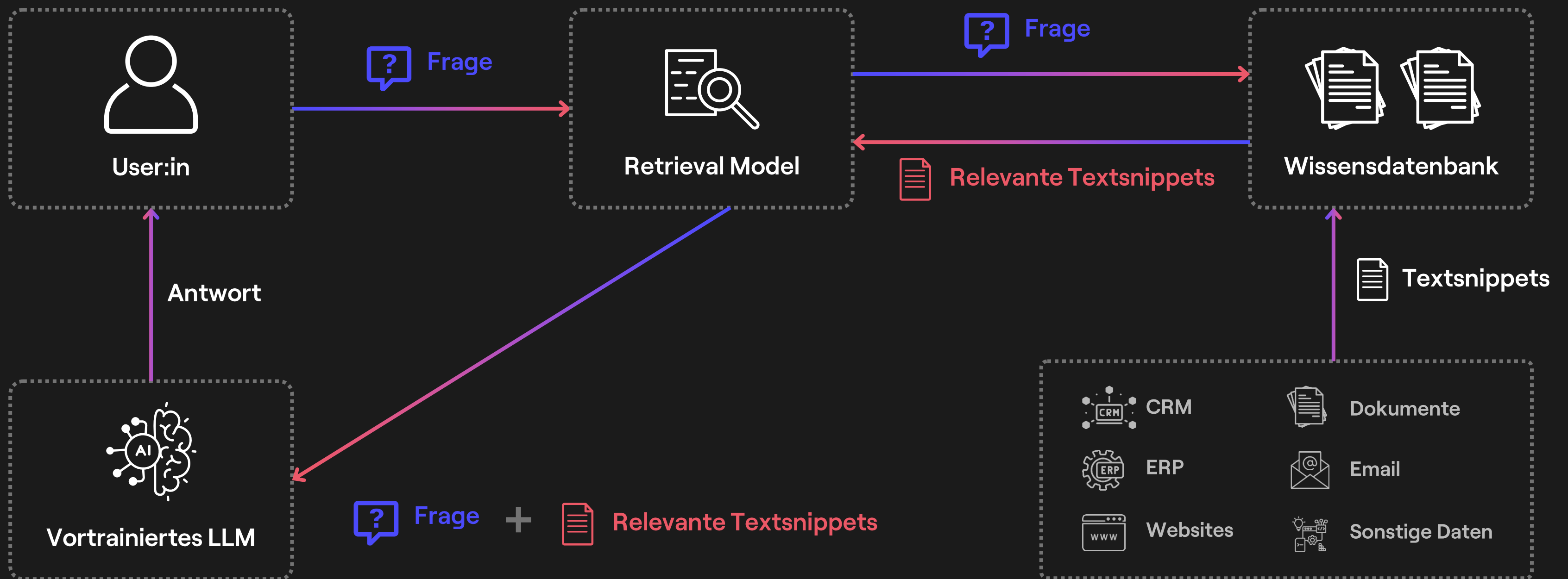


Plug & Play
Lösung

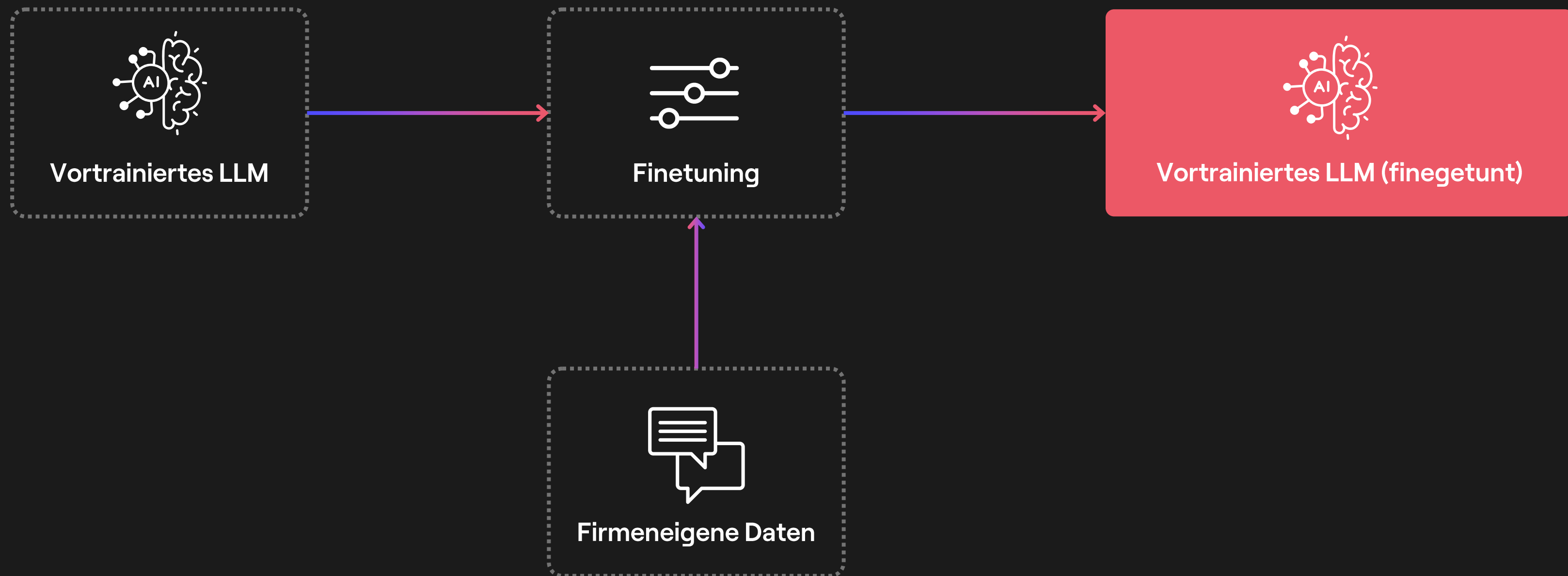


Eigenentwicklung

Ein Blick hinter die Kulissen: Retrieval Augmented Generation (RAG)



Ein Blick hinter die Kulissen: Finetuning

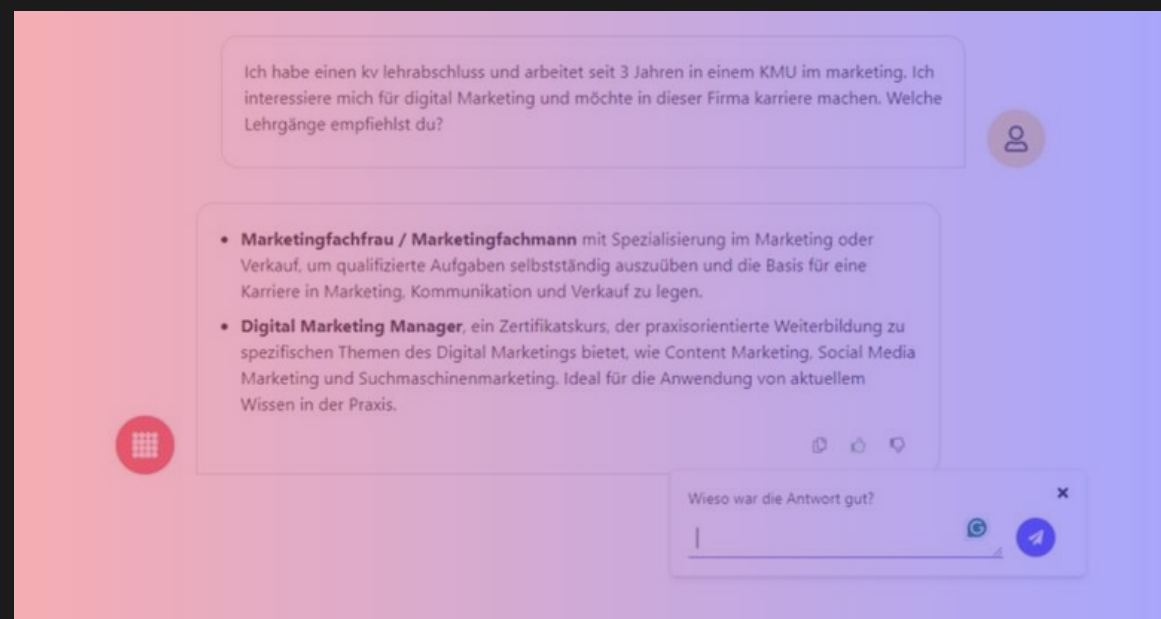


Lektionen aus der Praxis

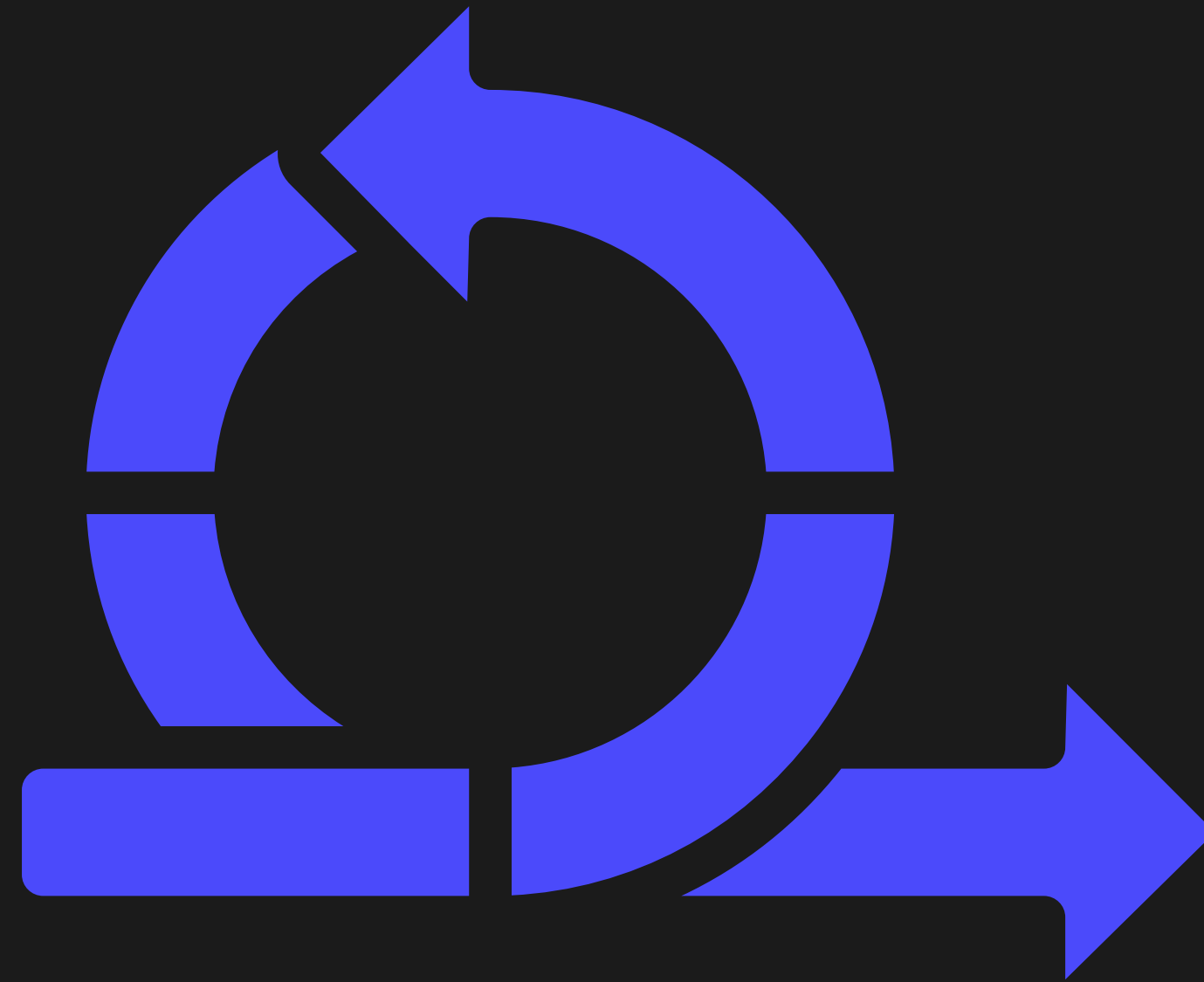
**Initiale Erfolge.
Ernüchterung im Detail.**

80/20

Testing und inkrementelle Verbesserungen



Thema (Stichwort)	Beschreibung	Lösungsidee / Wünsche	Erfasser	Datum
Infoanlassdaten	Frage nach nächstem Infoanlass wird meist falsch beantwortet. Datum stimmt zwar, ist aber chronologisch nicht der nächste. Nennt z.T. auch Daten in Vergangenheit. Vermutlich weil die entsprechende Infoanlass Seite im Hintergrund noch besteht	Falls Lösung zu aufwändig, könnte der Bot bei Infoabenden auch Standardantwort geben, sinngemäss: "Die aktuellen Daten der Infoanlässe finden Sie immer auf der Kursauschreibung und in unserer Eventübersicht. Link: https://www.kv-business-school.ch/eventuebersicht "	srol	2.2.2024
Startdaten	Startdaten stimmen tw. nicht. Es kommt nicht das chronologisch nächste Datum. Oder er nennt sogar Datum in der Vergangenheit (Start 2023)		srol	2.2.2024
Übergreifende Infos WS->Skilltrainer	Infos von der WS werden nicht ergänzt mit Auskünften zu Skilltrainer-Angeboten z.B. als Vorbereitung auf den PU41-Excel-Kurs wurde nicht auf Seminar "Excel Aufbaukurs" verwiesen.	Generell sollte der Bot Infos von WS und Seminaren/SmartCamps ergänzen. Scheint noch nicht der Fall zu sein.	fro	
Sprachen	Auf Fragen in englisch antwortet Chatbot in deutsch grundsätzlich ok ist! Er kann dann aber auf Bitte auch nicht auf englisch übersetzen.			7.2.2024



Content is King

Garbage in, Garbage out



Qualität > Quantität



Dedizierte Verarbeitung verschiedener Inhalte

Beispiel: unerwünschte Antworten

CHAT



Was kostet eine Alarmanlage?



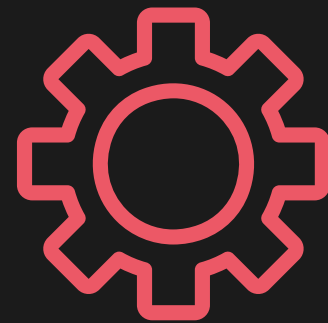
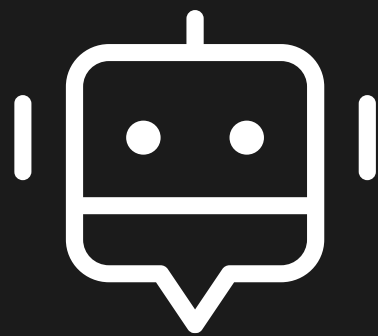
Marktangebote nicht
direkt vergleichbar.

Chatbot soll nicht Preise
nennen, sondern an Sales
verweisen



Eine Alarmanlage kostet CHF XXX.–

Lösung: Prompt Engineering



System Prompt

Bei Fragen nach Preisen, gib keine direkte Antwort, sondern verweise auf den Kundendienst mit der Telefonnummer 012 345 67 89 oder E-Mail support@test.ch

Beispiel: falsche Antwort

Frage nach Startdatum bei Bildungsanbieter

CHAT

WISSENSDATENBANK



Wann ist der nächste Start für den Kurs
Sachbearbeiter:in Personal?



Die nächste Durchführung vom Kurs
Sachbearbeiter:in Personal findet
am 10.10.2025 statt.



Sachbearbeiter:in Personal
12.12.2025



Sachbearbeiter:in Personal
10.10.2025

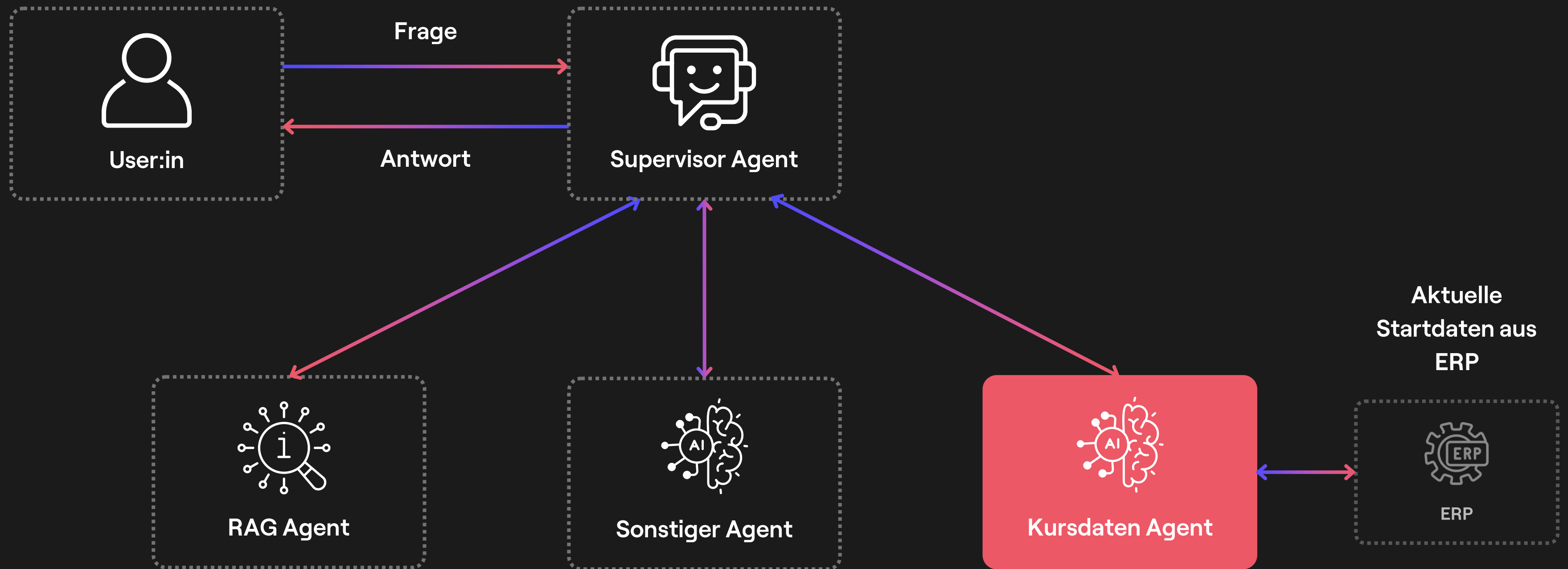


Sachbearbeiter:in Personal
07.07.2024



Text mit korrekter
Antwort nicht gefunden!

Lösung: mehrere spezialisierte Agenten



Beispiel: ungenügende Antwort

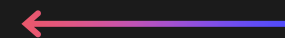
Financial DDQs

CHAT






CVs aller Personen, welche in den letzten 2 Jahren im Senior Management Team waren





Antwort nicht unbedingt falsch,
aber unvollständig

Lösung: Knowledge Graph

-  **Daten**
-  **Beziehungen**
-  **Semantische Informationen**





**Ihr Einstieg in die KI-Welt.
Für kurze Zeit kostenlos**