

A man wearing a white long-sleeved shirt, dark shorts, and a white fedora with a dark band is sitting on the edge of a swimming pool. He is holding a silver laptop on his lap and looking down at it. His legs are in the water. To his left, on the pool ledge, is a glass of water and a pair of black shoes. The background is a blurred green landscape.

**USU**

White Paper

## **Work. New.**

Diese Aufgaben übernimmt ChatGPT im USU Knowledge Management

# Inhalt

<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<hr/>	
<b>ChatGPT – ein Selbstläufer im Self-Service?</b>	<b>4</b>
<hr/>	
<b>Work New – ChatGPT im USU Knowledge Management</b>	<b>5</b>
<hr/>	
<b>Wissensversorgung im Wandel</b>	<b>7</b>
<hr/>	
<b>Fazit</b>	<b>8</b>

# Einleitung

Die rasante Entwicklung von KI-gesteuerten Chatbots wie ChatGPT hat eine breite Diskussion über die Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt und die Zukunft der Arbeit entfacht. Es haben sich zwei deutliche Standpunkte herauskristallisiert. Auf der einen Seite diejenigen, die ChatGPT als Bedrohung wahrnehmen. Sie fürchten, dass die Automatisierung zu einem Verlust von Arbeitsplätzen führt. Diese Befürchtung ruft speziell im Service Existenzängste hervor. Auf der anderen Seite, diejenigen, die ChatGPT als Chance wahrnehmen und optimistisch in die Zukunft blicken. Sie sind der Meinung, dass KI-Technologien wie ChatGPT dazu beitragen können, den Arbeitsalltag zu erleichtern und neue berufliche Perspektiven aufzuzeigen.

## **Die grundlegende Frage ist: Stellt ChatGPT eine Gefahr oder doch eine Chance für den Kundenservice dar?**

Wir als USU haben ChatGPT als Chance erkannt und möchten mit der Nutzung aktiv voran gehen. Mit der Integration von ChatGPT in USU Knowledge Management bieten wir ein brandneues Angebot für den Kundenservice. Den Service Agent:innen wird ChatGPT an die Seite gestellt, um sie in ihren Aufgaben zu unterstützen und zu entlasten. Dadurch ermöglichen wir den Aufbau und die Nutzung einer Wissensdatenbank mit minimalem Aufwand. Unternehmen, denen bisher die Zeit oder Manpower fehlte, können nun ebenfalls von einer Wissensdatenbank profitieren. Unternehmen, die USU Knowledge Management bereits im Einsatz haben, profitieren von einer weiteren spürbaren Entlastung durch Automatisierung.

Welche Erleichterung bietet die Integration von ChatGPT in eine Wissensdatenbank? Welcher Mehrwert entsteht hier für Service-Agent:innen? Und braucht man überhaupt noch eine Wissensdatenbank, wenn man KI benutzt? mit diesen Fragen möchten wir uns im Folgenden beschäftigen.

# ChatGPT – ein Selbstläufer im Self-Service?

Seit einigen Monaten ist ChatGPT nicht mehr wegzudenken, besonders im Kundenservice scheint man sehr von der neuen Technologie begeistert zu sein.



## Folgende Use Cases sind bislang am Markt bekannt:

- Automatisierte Kundenkommunikation
- Erstkontakt mit Kund:innen
- Personalisierte Unterstützung
- Sprach- und Textanalyse

Neben den Vorteilen die ChatPT im Kundenservice liefert, gibt es Punkte bei denen ChatGPT an seine Grenzen kommt, denn er liefert Antworten, die nicht immer der Wahrheit und den Fakten entsprechen.

Auch wenn es noch die in oder andere Hürde für das KI-Modell zu meistern gibt, hat USU bereits kurz nach Veröffentlichung, als eines der ersten deutschen Unternehmen, ChatGPT in das **USU Chatbot Universe** integriert und damit aus Analystensicht einen einmaligen Vorsprung gegenüber dem Wettbewerb erzielt.

Mit der Einführung von ChatGPT, sind die Hoffnungen und Erwartungen an Self-Service-Systeme gestiegen. Eine der oft geäußerten Erwartungen ist, dass ChatGPT uns Menschen zukünftig die meiste Arbeit und selbst das Denken abnimmt. Allerdings ist die KI nur so gut

wie das Wissen, auf das Sie zugreift. Genau hier ergibt sich für den Kundenservice eine Herausforderung.

Die neusten Ideen, Entwicklungen und Tests definieren ChatGPT als virtuellen Kunden-Service-Mitarbeiter. Als solcher entlastet er Service-Agent:innen, indem die KI validierte Unternehmens-Informationen liefert und auch frei verfügbare Information aus dem Internet wiedergegeben kann.

Als USU sehen wir in diesem Ansatz einen erheblichen Mehrwert. Um genau diese Entlastung zu bieten und unsere Wissensdatenbank noch besser für den Service auszurichten, haben wir ChatGPT in USU Knowledge Management integriert.

# Work New – ChatGPT im USU Knowledge Management

Die Integration von ChatGPT in die USU Wissensdatenbank liefert qualitäts-  
gesicherte Auskünfte und ermöglicht somit den Einsatz im Kundenservice.

## Folgendes wird durch die Integration von ChatGPT möglich

### Funktionen durchführen

Was bisher mit einfachen Chatbots nicht möglich war, ist die Durchführung von Funktionen wie z. B. der Neu-Erstellung oder der Bearbeitung von Skripten und Workflows. Durchschnittlich gibt es in einem Unternehmen 40-50 Workflows die bislang, in einem sehr zeitaufwendigen Prozess, manuell erstellt und aktualisiert werden müssen.

Mit ChatGPT wird hier ein enormer Zeit- und Arbeitsaufwand eingespart, denn zukünftig übernimmt die KI die Aufgabe der Erstellung neuer- oder Änderung von bestehenden Workflows. In der Praxis kann das so aussehen, dass man ChatGPT folgendes mitteilt „Bitte nimm einen alten Workflow, lege einen Neuen an und füge den Zwischenschritt XYZ ein und berechne die Personengruppe B darauf.“ Die KI generiert den Prozess mit allen benötigten Schritten und vergibt die Rechte an die entsprechenden Personen. Anschließend wird der Workflow in USU Knowledge Management hochgeladen und ist einsatzbereit.

### Erstellung von FAQs

Im Einzelhandel wird gerade von einem unserer Kunden die automatisierte Erstellung von FAQ-Dokumenten getestet. Ohne ChatGPT handelt es sich hier um einen aufwändigen, zeitintensiven Prozess. Bisher mussten Expert:innen komplexe und seitenlange Dokumente durchlesen sowie Fragen und die jeweilige Antwort möglichst verständlich formulieren. Ab sofort wird der Aufwand deutlich reduziert: Ein Dokument, zum Beispiel ein umfangreicher Leasingvertrag, wird hochgeladen, Agent:innen stellen ChatGPT Fragen und bewerten diese im Anschluss mit Feedback (gut/schlecht), wodurch die KI lernt. Aus den „gut“ bewerteten Antworten, kann ein Feedback-Protokoll erstellt werden, das wiederum die FAQs speist.

### Zusammenfassen, Klassifizieren, Gliedern und Extrahieren von Texten

Ab sofort können wichtige Informationen aus Kundendialogen, Tickets und Projektbesprechungen mühelos zusammengefasst, analysiert und klassifiziert werden und in übersichtliche Strukturen gegliedert werden. Eine mühsame Aufgabe für Mitarbeiter:innen, die aus Zeitmangel oftmals hinten runterfällt. Durch das automatische Zusammenfassen von Informationen trägt USU Knowledge Management zur effektiven Verwaltung des Wissens bei. Wichtige Details, Lösungsansätze und Erkenntnisse aus vergangenen Kundendialogen und Projekten werden gesammelt und für zukünftige Referenzzwecke genutzt.





### **Umformulierung je nach Bedarf oder in die „Tone of Voice“ des Unternehmens**

Durch das aufwendig trainierte Sprachverständnis wird es möglich, Texte in die gewünschte Tonalität umzuschreiben. Damit kann es technische oder behördliche Texte beispielsweise in einfache Sprache umschreiben. Bei Nachfragen, aufgrund von Unverständnis, sind die Inhalte nicht starr, sondern können auf die Bedürfnisse des Fragenden eingehen.

Auch die unternehmenseigene „tone of voice“ wird nun schnell und einfach über gewünschte Texte hinweg angewendet. Somit bleibt die Corporate Identity über alle Dokumente erhalten und bleibt ein Alleinstellungsmerkmal Ihres Unternehmens.

### **Ein Basisdokument – Vielfältige Antworten**

Im USU Knowledge Management können Inhalten auf unterschiedliche Weisen erklärt werden, um sicherzustellen, dass sie für jeden verständlich sind. Egal ob es sich um komplexe Fachbegriffe, wissenschaftliche Konzepte oder technische Zusammenhänge handelt – ChatGPT passt sich an und bietet Erklärungen, die auf den individuellen Bedarf des Fragenden zugeschnitten sind.

Somit können auch komplexe Konzepte in verständliche und alltagssprachliche Formulierungen umgewandelt werden. Darüber hinaus, kann ChatGPT durch Einsatz von Beispielen und Analogien komplexe Inhalte veranschaulichen, wodurch das Verständnis erleichtert und abstrakte Konzepte greifbar werden.

### **Einmalige Textaufbereitung und Aktualisierung**

USU Knowledge Management gibt Inhalte aus einem Dokument an verschiedenen Stellen und auf verschiedenen Kanälen wieder. Die Informationen stammen stets aus dem Basis-Dokument. Der Vorteil besteht darin, dass eine Änderung des Inhaltes nur an einer Stelle erfolgen muss und automatisch auf allen Kanälen aktualisiert zur Verfügung steht. Somit sind alle Informationen stets auf dem neuesten Stand.

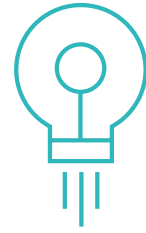
Dadurch entsteht eine enorme Aufwandsreduzierung in der Content Erstellung. Es müssen nicht mehr für alle Gegebenheiten und Prozessabschnitte eigene Texte verfasst werden, sondern lediglich ein Text, der als Basis dient und in unterschiedlicher Form im USU Knowledge Management genutzt wird.

### **Erstellung von Standard- Dokumenten**

Ein IT-Kunde nutzt unsere Lösung als zentralen Service-Baustein für allgemeine IT-Fragen. Neben den Chatbots für die Bereiche Anwendungen, Fernzugriff und Smartphone agiert der neue ChatGPT-Bot als Experte für allgemeines IT-Wissen.

Der redaktionelle Aufwand für Redakteur:innen reduziert sich somit. Für allgemeine IT-Angelegenheiten und Fragestellungen (Wie schließe ich eine FritzBox an? Wie verbinde ich meinen Laptop mit dem WLAN? Wie ändere ich mein Profilbild etc.) müssen keine Dokumente mehr erstellt werden. Diese Informationen sucht sich ChatGPT aus dem Internet.

# Wissensversorgung im Wandel



## Die disruptive Arbeitsweise der Zukunft

Trotz der Integration von ChatGPT in USU Knowledge Management, besteht die Möglichkeit, dass fehlerhafte Antworten ausgegeben werden. In diesem Fall liegt aber der Fehler nicht bei der KI, sondern an den nicht spezifisch genug oder auch mehrdeutig formulierten Inhalten auf die ChatGPT Zugriff erhalten hat. Um die Maschine korrekt zu nutzen, muss man verstehen, wie sie arbeitet. Das wird zu einer disruptiven Arbeitsweise führen, denn zukünftig werden Texte so geschrieben, dass die Maschine sie versteht und sie weiterverarbeiten kann.

Fragt ein Kunde beispielsweise „Ich habe mein Passwort vergessen. Was kann ich tun?“, kann es passieren, dass die Maschine in diesem Fall nicht korrekt antwortet wird, sondern lediglich erwidert „Wenn Sie nicht weiterwissen, rufen Sie bitte den Kundenservice an“. Der Knackpunkt besteht darin, dass die Maschine über ein äußerst raffiniertes Sprachwissen verfügt, nicht aber über Sachwissen. Es fehlt die Kenntnis darüber, was eine Umschreibung ist und was eine Sinnerweiterung. In dem genannten Beispiel kann die Maschine nicht zwischen Sprach und Sachwissen unterscheiden und antwortet daher als Spracherweiterung. Die Maschine kennt Zeichenketten und kein Sachwissen. Daher kann es durchaus passieren, dass falsche Antworten gegeben werden, obwohl der Wissensbestand korrekt ist.

Die Maschine versteht Texte anders als der Mensch und um diese effektiv weiterverarbeiten zu können, müssen sie in einer bestimmten Weise strukturiert und formuliert werden. Das bedeutet, dass Autor:innen sich

bewusst sein müssen, wie ihre Texte von Maschinen interpretiert werden und welche Informationen relevant sind. Sie müssen möglicherweise spezifische Formatierungen, Tags oder Schlüsselwörter verwenden, damit die Maschine die gewünschten Informationen extrahieren kann. Es ist wichtig, dass immer gleiche Werte verwendet werden und das z. B. Prozesse in Workflowschritten formuliert werden.

Die Texterstellung wird deutlich anspruchsvoller als bisher: Funktionsweisen müssen detailliert ausformuliert, Abhängigkeiten und Kausalketten ausgearbeitet werden. Bei der Erstellung der FAQs wird man sich z. B. nicht mehr nur auf die Top 10 Fragen konzentrieren, die gestellt werden könnten, sondern mit einer vollumfassenden Ausformulierung der Sachlage, wird es zukünftig möglich sein, bis zu 100% der möglichen Fragen abzudecken.

Die Rolle der Wissensdatenbanken, so wie wir sie kennen, als Tool zur Aufbewahrung und Verwaltung von Wissen, wird sich mit dem Einsatz generativer KI ändern. Ab sofort wird die Wissensdatenbank mit Maschinenwissen erweitert und sie kann konkrete Aktionen ausführen wie z. B. das Umschreiben von Skripten und Workflows. Aus einer Lieferung von Wissen an den Menschen, wird die Hauptaufgabe, die Lieferung von Information an Mensch und Maschine.

# Fazit

**Die Integration von ChatGPT in USU Knowledge Management sehen wir als eine bedeutende Chance, den Kundenservice zu entlasten und effizienter zu gestalten.**

Dadurch schaffen wir eine Wissensdatenbank, die Kund:innen einen verbesserten Service mit deutlich reduziertem Aufwand bietet.

Auch wenn ChatGPT, zumindest aktuell noch nicht, alle menschlichen Aufgaben übernehmen kann, erkennen wir, dass es die herkömmliche Arbeitsweise verändert und uns eine „neue“ Arbeitsweise zeigt. Wir gehen davon aus, dass in den nächsten 3-4 Jahren keine Kundenservice-Software mehr ohne ChatGPT oder ein vergleichbares Sprach-KI-Modell auskommt.

Doch schon jetzt, hat ChatGPT die Rolle der Wissensdatenbank verändert: von einer bloßen Lieferung von Wissen an Menschen zu einer Lieferung für Menschen und Maschinen.

Die Frage, ob eine Wissensdatenbank überhaupt noch benötigt wird, wenn eine KI genutzt wird, beantworten wir eindeutig mit Ja. Das Wissen muss weiterhin an einer zentralen Stelle dokumentiert werden, um einen reibungslosen Zugriff zu gewährleisten. Allerdings erfordert dies eine disruptive Arbeitsweise, da zukünftige Texte so geschrieben werden müssen, dass sie von Maschinen verstanden werden, nicht nur von Menschen. Der Fokus liegt nicht mehr allein auf Kontext und Verständlichkeit.

Wir sind bereit, den Herausforderungen der künstlichen Intelligenz zu begegnen und Innovationen zu entwickeln, um Ihren Kundenservice kontinuierlich zu optimieren. Dabei spielt die Zusammenarbeit mit unseren Kund:innen eine zentrale Rolle, um zu erfahren, was sie wirklich brauchen und wie wir ihre Bedürfnisse bestmöglich erfüllen können.

Die rasante Entwicklung der Arbeitswelt und die innovativen Ansätze, die Unternehmen im Umgang mit KI-Technologien finden, machen die Zukunft äußerst spannend. Wir sind überzeugt, dass ChatGPT erst der Anfang ist, und freuen uns darauf, zu sehen, welche weiteren Entwicklungen und Use-Cases uns erwarten.



## Mehr zum Thema künstliche Intelligenz und Wissensdatenbanken



### Chatbot meets ChatGPT

Erfahren Sie wie eine intelligente Kombination den Kundenservice verbessern kann.

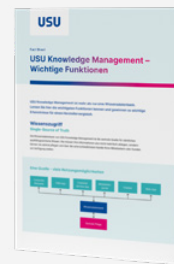
**Jetzt herunterladen**



### Vergleich: Wissensmanagement Software

Dieser Vergleich zeigt die Vor- und Nachteile der vier bekanntesten Software Lösungen.

**Jetzt herunterladen**



### Kernfunktionen von USU Knowledge Management

Gewinnen Sie wichtige Erkenntnisse für einen Herstellervergleich

**Jetzt herunterladen**

**Benötigen Sie weitergehende Informationen, eine Live-Demo oder haben Sie Fragen?** Die meisten Fragen lassen sich im direkten Kontakt am besten klären. Ich freue mich darauf, Ihre Fragen und Wünsche telefonisch zu beantworten.

**Jetzt Termin vereinbaren.**



**Anke Kanwischer**  
USU Community Developer  
Knowledge Management