

Künstliche Intelligenz im Arbeitsalltag

Was ChatGPT kann und wie es sinnvoll eingesetzt werden kann



Autorin
Rabea Schulte

Künstliche Intelligenz (KI) ist längst im Arbeitsalltag vieler angekommen. Während einige sie bereits regelmäßig nutzen, stehen andere ihr skeptisch gegenüber oder haben bislang nur wenig Berührungspunkte gehabt. Die Anwendungsgebiete reichen von einfacher Formulierungsunterstützung über das Strukturieren von Ideen bis hin zu der Entwicklung von Marketingkonzepten oder das Matching von Lebensläufen mit offenen Stellen.

Die Einschätzung der tatsächlichen Relevanz für den Arbeitsalltag fällt dabei sehr unterschiedlich aus.

Während einige grundlegende Veränderungen erwarten, sehen andere kaum den praktischen Nutzen. Wir erleben, dass die Realität dazwischen liegt. KI kann einige Prozesse erleichtern und beschleunigen, ersetzt jedoch nicht die menschliche Erfahrung.

Dieser Artikel soll daher eine Einordnung geben und zentrale Fragen beantworten. Wie arbeiten Systeme wie ChatGPT eigentlich und wie lässt sich ihr Einsatz im beruflichen Alltag sinnvoll und verantwortungsvoll gestalten?

Funktionsweise generativer KI am Beispiel von ChatGPT

Eine der bekanntesten Anwendungen für generative künstliche Intelligenz ist ChatGPT. Entwickelt wurde das System vom amerikanischen Unternehmen OpenAI. Die Abkürzung GPT steht für „Generative Pre-Trained Transformer“. Gemeint ist damit ein KI-Modell, welches darauf trainiert wurde, menschliche Sprache zu verarbeiten und daraus neue Texte zu erzeugen.

Die Grundlage dieses Trainings bilden sehr große Mengen an Textdaten. Das System lernt Muster und Zusammenhänge in Sprache zu erkennen und darauf aufbauend passende Antworten zu generieren. Dabei versteht das System Inhalte jedoch nicht im menschlichen Sinne. Es berechnet stattdessen Wahrscheinlichkeiten dafür, welche Wörter und Satzstrukturen in einem Kontext statistisch plausibel erscheinen. Somit basieren die Antworten immer auf bereits vorhandenen Daten aus der Vergangenheit. Eigene Erfahrungen oder Prognosen über zukünftige Entwicklungen sind daher nur eingeschränkt möglich.

Zugleich unterscheidet sich die Funktionsweise deutlich von klassischen Suchmaschinen, die vorhandene Inhalte im Internet auffinden und anzeigen. Systeme künstlicher Intelligenz generieren Antworten direkt aus dem Gesprächskontext.

In der praktischen Anwendung lässt sich künstliche Intelligenz daher eher mit einem sehr schnell arbeitenden Assistenten vergleichen. Je klarer die Aufgabenstellung formuliert ist und je mehr Kontext zur Verfügung steht, desto besser kann das System arbeiten. Gleichzeitig ersetzt künstliche Intelligenz keine menschliche Erfahrung oder fachliche Bewertung, sondern unterstützt vor allem bei der Strukturierung von Informationen und der Formulierung von Inhalten.

Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Arbeitsalltag

KI-Systeme können in vielen Bereichen des Arbeitsalltags unterstützen, etwa bei der Strukturierung von Informationen, der Entwicklung von Ideen oder der Formulierung erster Textentwürfe. Arbeitsschritte lassen sich dadurch häufig beschleunigen und effizienter gestalten.

Auch bei komplexeren Fragestellungen kann der Einsatz von KI hilfreich sein. Perspektiven, Argumente oder mögliche Lösungsansätze lassen sich sammeln und strukturieren. Häufig entsteht dabei zunächst eine Denkstruktur oder Rohfassung, die anschließend fachlich geprüft und an die konkrete Situation angepasst werden muss. Die eigentliche Bewertung und Entscheidung bleibt dabei weiterhin Aufgabe des Menschen.

Wie gute Ergebnisse entstehen: Prompts richtig nutzen

Wie hilfreich eine KI-Antwort ist, hängt stark davon ab, wie die Anfrage formuliert wird. Die Frage- oder Aufgabenstellung, die man an ein System wie ChatGPT richtet, wird als „Prompt“ bezeichnet.

Je klarer und konkreter dieser Prompt formuliert ist, desto besser fällt in der Regel das Ergebnis aus.

Eine kurze Anfrage wie „Schreibe ein Marketingkonzept für die Vermarktung eines neuen Kaffeevollautomaten.“ führt zu einer sehr allgemeinen Antwort. Wird der Kontext hingegen genauer beschrieben, arbeitet das System deutlich gezielter.

Zur Formulierung eines qualitativ guten Prompts sollten einige grundlegende Fragen geklärt sein:

- Worum geht es konkret? (Kontext und Hintergrund der Aufgabe)
- Welches Ziel soll erreicht werden?
- Welche Zielgruppe wird angesprochen?
- Welches Ergebnis wird erwartet? (z. B. Liste, kurzer Text, Gliederung)
- Welche Rahmenbedingungen sind zu beachten? (z. B. Länge, Tonalität, Fokus)
- Gibt es Beispiele oder Aspekte, die vermieden werden sollen?

Hilfreich kann dabei auch die Nutzung von Spracheingaben sein. Eine gesprochene Anfrage, die anschließend transkribiert wird, ist häufig natürlicher formuliert, ausführlicher und enthält mehr Kontext als ein getippter Prompt. Gerade für erste Entwürfe oder komplexere Fragestellungen kann sich dadurch die Qualität des Inputs deutlich verbessern.

Je klarer und präziser der erste Prompt formuliert ist, desto hochwertiger fällt in der Regel auch die Antwort aus. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist der dialogische Umgang mit dem System. Gute Ergebnisse entstehen selten bereits mit der ersten Anfrage. Häufig ist es sinnvoll, nach dem ersten Ergebnis nachzusteuern, etwa indem Antworten präzisiert, Strukturen angepasst oder Texte stärker auf eine bestimmte Zielgruppe ausgerichtet werden. In diesem fortlaufenden Dialog entwickelt sich die Qualität des Ergebnisses Schritt für Schritt weiter.

Merksatz

Gute Ergebnisse beginnen mit einem konkreten Prompt und entstehen im Dialog durch Nachfragen, Anpassen und Weiterentwickeln der Antwort.

Spezialisierte KI-Assistenten für wiederkehrende Aufgaben

Neben einzelnen Anfragen bieten viele KI-Plattformen inzwischen auch sogenannte Agents oder spezialisierte Assistenten an. Diese werden für bestimmte Aufgaben eingerichtet und im Vorfeld entsprechend „gebrieft“. Dabei werden sowohl die Aufgabenstellung als auch Arbeitsweise und Ausgabeformat definiert. Anschließend kann der Agent Ergebnisse schneller und in einer konsistenten Struktur liefern.

Neben bereits vorgefertigten Lösungen vieler Plattformen, etwa für Bildgenerierung, Recherche oder Trainingsprogramme, lassen sich Agents auch individuell erstellen und an den eigenen Anwendungsfall anpassen. So können beispielsweise Assistenten für die Entwicklung von Social-Media-Beiträgen oder für die strukturierte Formulierung von Anforderungsprofilen in der Personalgewinnung eingerichtet werden.

Der Vorteil liegt vor allem in der Zeitersparnis: Das ausführliche Briefing erfolgt, bis auf regelmäßige Optimierungen, einmalig, während wiederkehrende Aufgaben anschließend deutlich effizienter bearbeitet werden können. Voraussetzung dafür ist jedoch, ähnlich wie bei den Prompts, eine präzise und sorgfältige Instruktion des jeweiligen Agents.

Umgang mit sensiblen Informationen

Ein viel diskutiertes Thema bei der Nutzung von KI ist der Umgang mit sensiblen und personenbezogenen Daten.

Grundsätzlich gilt: Sensible oder personenbezogene Informationen sollten nicht in KI-Systeme eingegeben werden. Dazu gehören beispielsweise Namen, Geburtsdaten, Adressen, Fotos oder Gesundheitsdaten. Auch interne Dokumente oder vertrauliche Unternehmensinformationen sollten grundsätzlich vermieden werden. Zudem müssen Anwendungen stets im Rahmen der unternehmensinternen Vorgaben sowie der geltenden Datenschutzrichtlinien genutzt werden.

Unproblematisch ist hingegen die Arbeit mit allgemeinen oder anonymisierten Informationen. In vielen Fällen lassen sich Aufgaben so formulieren, dass reale Daten abstrahiert oder durch Beispielangaben ersetzt werden.

Ein weiterer Aspekt betrifft die Verarbeitung der eingegebenen Daten. Neben ChatGPT existiert inzwischen eine Vielzahl weiterer KI-Systeme, etwa Gemini oder Perplexity, bei denen Daten häufig auf Servern außerhalb Europas verarbeitet werden. Unternehmen, die besonderen Wert auf europäische Datenschutzstandards legen, können daher auch alternative Lösungen in Betracht ziehen. Ein Beispiel ist „Le Chat“ des französischen Unternehmens Mistral, bei dem Entwicklung und Datenverarbeitung stärker auf europäische Datenschutzanforderungen ausgerichtet sind.

Merksatz

Für Unternehmen mit hohen Datenschutzanforderungen kann ein europäischer KI-Anbieter eine sinnvolle Alternative sein, beispielsweise „Le Chat“ des französischen Unternehmens Mistral.

Künstliche Intelligenz wird im Arbeitsalltag in vielen Bereichen zunehmend präsent sein. Die entscheidende Frage ist dabei weniger, ob sie eingesetzt werden sollte, sondern wie sie sinnvoll genutzt werden kann.

Der größte Nutzen entsteht dort, wo KI als Werkzeug verstanden wird: zur Unterstützung von Denkprozessen, zur Strukturierung von Informationen oder zur Beschleunigung bestimmter Arbeitsschritte. Gleichzeitig bleibt es wichtig, Ergebnisse kritisch zu prüfen und fachlich einzuordnen.

Wer klare Fragen stellt und mit den Antworten konstruktiv weiterarbeitet, kann künstliche Intelligenz als hilfreiches Werkzeug im Arbeitsalltag nutzen.

Beispielprompts

1. Newsletter Text überarbeiten

Überarbeite den folgenden Text zu einem neu entwickelten Produkt unseres Unternehmens aus dem Maschinenbau für unsere halbjährliche Mitarbeiterzeitung.

Ziel ist eine klarere Struktur, ein besserer Lesefluss und die Vermeidung unnötiger Wiederholungen. Der Text soll für alle Mitarbeitenden verständlich sein. Bedenke dabei, dass einige Personen sehr nah am Produkt arbeiten und ein tiefes fachliches Verständnis haben, während andere Mitarbeitende weniger technisch versiert sind und das Produkt nur oberflächlich kennen.

Zielgruppe sind alle Mitarbeitenden unseres mittelständischen Unternehmens sowie einzelne Kundinnen und Kunden.

Der Ton soll sachlich und professionell sein.

Text: [Text einfügen]

2. Dokument zusammenfassen

Fasse das folgende PDF-Dokument so zusammen, dass die wichtigsten Inhalte und Kernaussagen schnell erfasst werden können.

Zielgruppe sind Führungskräfte eines mittelständischen Unternehmens, die nur wenig Zeit haben, sich mit dem vollständigen Dokument zu beschäftigen.

Stelle die wichtigsten Aussagen in fünf bis sieben klar formulierten Stichpunkten dar. Konzentriere dich dabei auf zentrale Ergebnisse, relevante Zusammenhänge und mögliche Konsequenzen für das Unternehmen. Vermeide Detailinformationen, die für das grundlegende Verständnis nicht erforderlich sind.

[PDF einfügen]

3. Feedback einholen

Ich entwickle aktuell ein Marketingkonzept zur Gewinnung von kaufmännischen Auszubildenden, insbesondere Industriekaufleuten, für ein kleines Unternehmen in einer ländlich geprägten Region.

Analysiere die folgende Konzeptidee kritisch und nenne sowohl Stärken als auch mögliche Schwächen, Risiken oder offene Fragen, die noch berücksichtigt werden sollten.

Achte dabei unter anderem auf folgende Aspekte: regionale Ansprache und lokale Sichtbarkeit, Darstellung der Vielseitigkeit der Ausbildung, Ansprache unterschiedlicher Zielgruppen (z. B. Schülerinnen und Schüler, Eltern, Lehrkräfte) sowie zielgruppengerechte Kommunikation und passende Kanäle. Ergänze gerne weitere Aspekte, die in diesem Zusammenhang relevant sein könnten.

Gib deine Einschätzung strukturiert in Stichpunkten aus und ergänze, wenn sinnvoll, konkrete Verbesserungsvorschläge.

Konzeptidee: [Text einfügen]

4. Entwicklung einer E-Mail

Ich möchte eine E-Mail an den Kunden Herr X von der Firma Y formulieren, mit dem wir seit mehreren Jahren zusammenarbeiten.

In der E-Mail soll es darum gehen, dass sich ein geplantes Lieferdatum für die Ware Test um etwa zwei Wochen verzögert. Hintergrund ist, dass ein Auftrag im Rahmen einer Krankheitsvertretung nicht rechtzeitig bearbeitet wurde.

Die Nachricht soll transparent und lösungsorientiert formuliert sein, ohne unnötig formal zu wirken. Gleichzeitig soll Verständnis für mögliche Auswirkungen auf Seiten des Kunden gezeigt werden. Formuliere eine kurze und professionelle E-Mail, die die Situation erklärt und einen neuen realistischen Zeitrahmen für die Lieferung vorschlägt.

Der Ton soll sachlich, freundlich und vertrauensvoll sein. Mit dem Kunden besteht ein persönlicher Umgangston („Du“).

Rahmenbedingungen: maximal 8-10 Sätze.