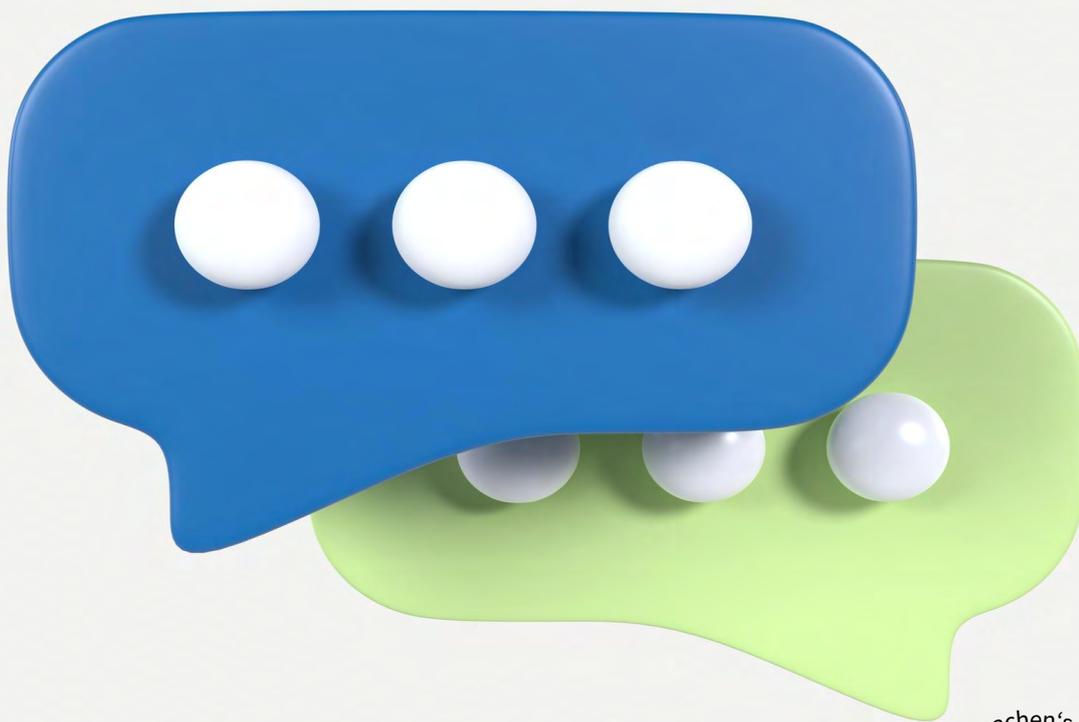




# Wie ChatGPT Unternehmen bei der Digitalisierung unterstützen kann

ALEXANDER RAUSCHER



Menschen machen's



Viele werden es beiläufig mitbekommen haben, vielleicht haben Sie ihn selbst schon verwendet: die Rede ist von ChatGPT – dem KI-Chatbot, der seit Ende 2022 für die Öffentlichkeit kostenlos zugänglich ist. ChatGPT beantwortet Fragen zu fast jedem Thema und löst vielfältige Aufgabenstellungen. Sie möchten einen LinkedIn-Beitrag für Ihr Unternehmen verfassen – kein Problem. Sie wollen spezifisches Wissen zu einem Fachgebiet erwerben – sie bekommen es. Sie wollen Softwarecode für eine bestimmte Funktion schreiben – auch das kann ChatGPT übernehmen.

In diesem Nachgelesen erläutern wir Möglichkeiten, wie der Chatbot Prozesse vereinfachen kann und welche Gefahren und Risiken der Einsatz birgt. Sie erfahren,

- was ChatGPT ist,
- wie Sie mit ChatGPT interagieren können,
- welche Einsatzmöglichkeiten ChatGPT in Unternehmen bietet,
- warum der Einsatz von ChatGPT Risiken birgt und
- wie Ihr Unternehmen beim möglichen Einsatz von ChatGPT vorgehen sollte.

## Impressum

### **HERAUSGEBER**

Mittelstand-Digital Zentrum Chemnitz  
c/o TU Chemnitz  
Erfenschlager Str. 73, 09125 Chemnitz  
Tel: 0371 531 19935 Fax: 0371 531 819935  
info@digitalzentrum-chemnitz.de  
www.digitalzentrum-chemnitz.de

**REDAKTION** Diana Falke

### **GESTALTUNG**

PUNKT191 – Marketing und Design  
www.punkt191.de

### **BILDNACHWEIS TITEL**

Golub Alexandra - Freepik.com

**VERÖFFENTLICHUNG** März 2023





↑ ©perig76 - Freepik.com

## Chat GPT – der intelligente KI-Chatbot

Das US-Unternehmen OpenAI hat sich zum Ziel gesetzt, künstliche Intelligenz auf Open-Source-Basis zu entwickeln und zu vermarkten, um der Gesellschaft daraus einen möglichst großen Nutzen zu generieren. Das erstellte Chatbot-Modell namens ChatGPT interagiert mit seinen Nutzern über Dialoge. So kann ChatGPT Folgefragen beantworten, Fehler zugeben, falsche Annahmen und Zusammenhänge in Frage stellen und unangemessene Anfragen zurückzuweisen. GPT steht dabei für Generative Pretrained Transformer – das bedeutet, dass der Chatbot auf einer verbesserten Version des Sprachmodells GPT-3 (Generative Pretrained Transformer 3) basiert.<sup>1</sup>

## Kommunikation wie mit einem echten Menschen

Für die Nutzung von ChatGPT ist eine Anmeldung erforderlich. Sie benötigen eine E-Mail-Adresse, eine Telefonnummer und müssen ein Passwort festlegen. Danach steht der Kommunikation mit dem Bot nichts mehr im Wege. ChatGPT vermittelt das Gefühl, mit einem echten Menschen zu chatten. Die erstellten Texte unterscheiden sich kaum von denen menschlicher Chatpartner. Der Bot liefert Antworten und Informationen zu ziemlich allen Fragen und Themen. Diese können im privaten Bereich vieles vereinfachen: Suche ich die perfekten Ausflugsziele für mein nächstes Urlaubsziel, möchte ich besonders eiweißreiche, vegetarische Gerichte kochen oder benötige ich die Zusammenfassung für ein

Buch, das mich interessiert – ChatGPT liefert hilfreiche Lösungen. Außerdem bearbeitet der Chatbot verschiedene weitere Arten von Anfragen: Übersetzungen, mathematische Berechnungen, selbst das Erstellen von Softwarecodes in verschiedenen Programmiersprachen sind nur einige Möglichkeiten.<sup>2</sup>

## Einsatz in Unternehmen

Die deutsche Wirtschaft befindet sich in der digitalen Transformation. Unternehmen wollen ihre Wettbewerbsfähigkeit verbessern bzw. überhaupt erhalten. Digitale Technologien können helfen, Kosten zu senken, die Produktivität zu steigern sowie neue Produkte oder Kanäle zu den Zielkunden zu generieren. Neben traditionellen Bereichen müssen Firmen heutzutage auch online punkten. Kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) in Deutschland haben es dabei schwerer, da sie oft nicht über ausreichend Ressourcen verfügen, um sich selbstständig auf den digitalen Wandel vorzubereiten. Hier kommt ChatGPT ins Spiel. Als künstliche Intelligenz kann ChatGPT kleine und mittlere Betriebe bei der digitalen Transformation unterstützen. Folgend sind einige Möglichkeiten aufgezeigt, wie sie den KI-Bot im beruflichen Alltag nutzen können:

- **Zusammenstellung von Recherchen:** ChatGPT kann Unternehmen bei der Recherche unterstützen, indem es Informationen und Quellen identifiziert und zusammenstellt. Mitarbeiter:innen gelangen so zu relevantem Wissen und können beispielsweise schneller zu gewissen Themen geschult werden.<sup>3</sup>
- **Übersetzungen:** ChatGPT kann Texte in verschiedene

Sprachen übersetzen. Unternehmen können dies verwenden, um Inhalte, Produkte oder Dienstleistungen einem breiteren Publikum zugänglich zu machen. So kann die internationale Präsenz gestärkt und die Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern und Kunden aus verschiedenen Ländern verbessert werden.<sup>3</sup>

→ **Unterstützung bei der Erstellung von Inhalten:**

ChatGPT kann bei der Erstellung von Inhalten wie Blog-Posts, Social-Media-Beiträgen und Marketingtexten unterstützen. Es kann dabei helfen, Inhalte zu optimieren und auf Zielgruppen abzustimmen. Beispielsweise können LinkedIn-Beiträge zu verschiedenen Veranstaltungen erstellt werden, die im Nachgang nur minimal spezifiziert werden müssen.<sup>4</sup>

→ **Ideen sammeln:** ChatGPT kann bei der Generierung neuer Ideen und in der Brainstorming-Phase helfen. Es kann basierend auf vorhandenen Daten und Informationen neue Ideen vorschlagen, die in die strategische Planung einbezogen werden können. Durch den Einsatz können Kreativitätsblockaden überwunden werden, indem neue Perspektiven auf ein Problem oder eine Herausforderung aufgezeigt werden.<sup>3</sup>

→ **Schreiben von Code und Debugging:** ChatGPT kann helfen, Programmiercode zu schreiben und zu verbes-

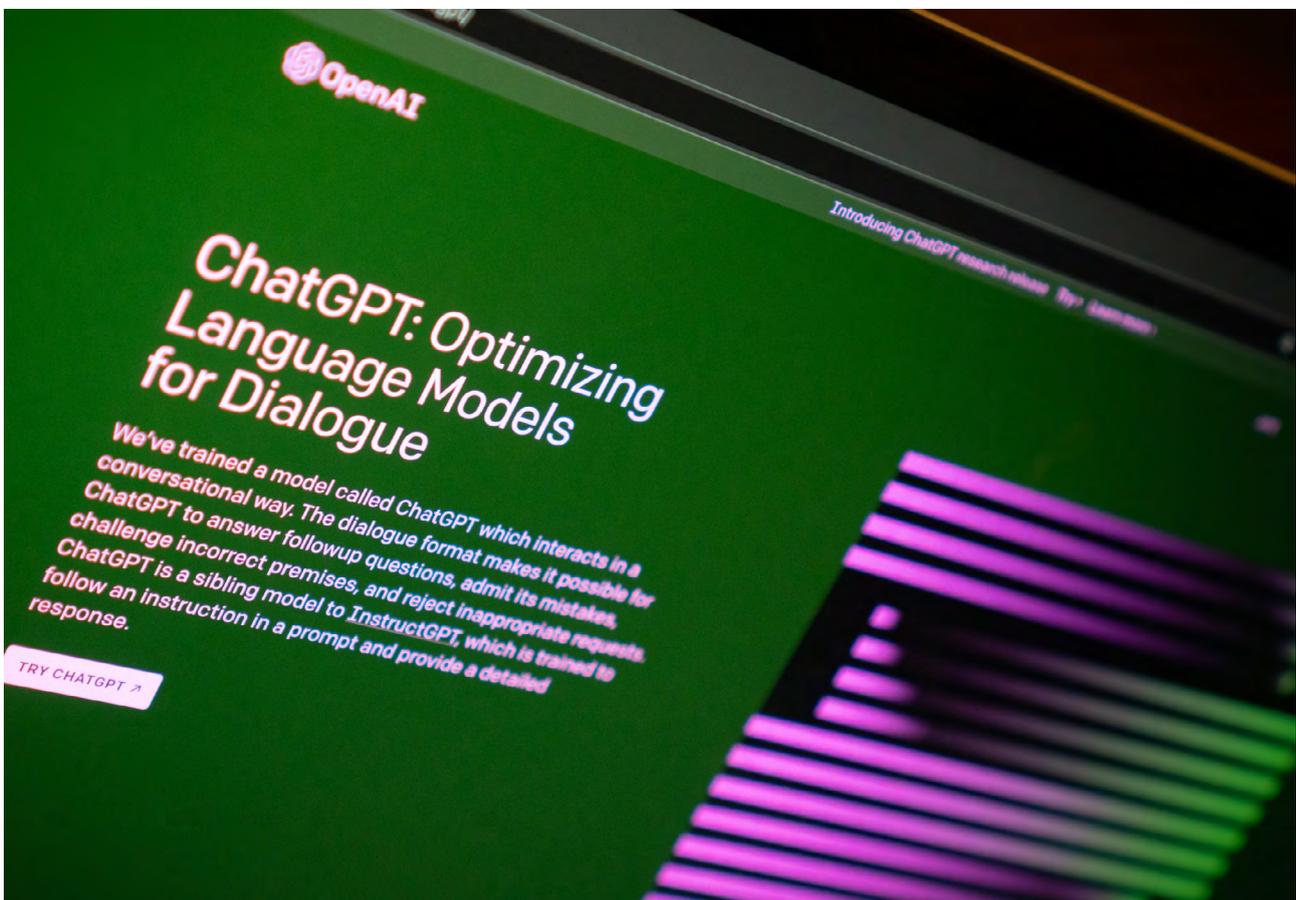
sern. Durch automatisierte Code-Optimierung und Debugging können Programmierer wertvolle Zeit sparen und sich auf andere Aufgaben konzentrieren. IT-Laien können diese Funktion nutzen, um Ideen umzusetzen und Programmieraufgaben zu lösen, zu welchen sie allein nicht in der Lage wären. Diese Fähigkeit ist jedoch noch begrenzt und die generierten Codes können nicht immer voll funktionsfähig sein.<sup>5</sup>

→ **Hilfestellung bei der Automatisierung von Prozessen:**

ChatGPT kann Unternehmen helfen, ihre Geschäftsprozesse zu automatisieren, insbesondere wenn es um die Verarbeitung von natürlicher Sprache geht. Es kann verschiedene Technologien und Tools vorschlagen und erklären, wie diese eingesetzt werden können. Für viele Prozesse ist menschliches Eingreifen dennoch erforderlich und extrem wichtig, insbesondere wenn es um komplexe Entscheidungsfindungen oder um die Interaktion mit Kunden geht.<sup>3</sup>

→ **Kundenservice:** ChatGPT kann bei der Automatisierung von Interaktionen mit den Kunden helfen, indem es automatische Antworten auf häufig gestellte Fragen liefert oder Chatbots unterstützt. Dadurch kann die Kundenkommunikation verbessert und gleichzeitig Personalressourcen gespart werden.<sup>6</sup>

↓ ©Jonathan Kemper - Unsplash.com





↑ @storyset - Freepik.com

## Gefahren und Risiken

In sämtlichen Bereichen, in denen mit Daten und Informationen gearbeitet wird, ist es stets notwendig, die eigenen zu schützen und auf valide Quellen der genutzten Daten zu achten. Die Gefahr von Falschinformationen durch ungenaue oder unvollständige Datenanalyse muss berücksichtigt werden. Dadurch ergeben sich gewisse Risiken, die bei der Nutzung von ChatGPT auftreten können:

- **Falschinformationen:** ChatGPT kann plausibel klingende, jedoch falsche oder unsinnige Antworten ausgeben. Eine Weiterverwendung ohne vorherige Prüfung kann im Einzelfall zu Problemen führen.<sup>1</sup>
- **Empfindlichkeit:** Die Formulierung der Aufgabe oder Frage kann sehr entscheidend für das Ergebnis sein. Bei leichter Veränderungen kann es passieren, dass ChatGPT keine Antwort liefern kann. Hier sollte eine Richtigkeit der Ausgabe zwingend überprüft werden.<sup>1</sup>
- **Überholte Wissensbasis:** ChatGPT verfügt bisher nur bis zum Jahr 2021 über Wissen. Zu nachfolgenden Ereignisse dürften keine Antworten geliefert werden, jedoch können auch hier Fehlinformationen generiert werden.<sup>2</sup>
- **Datenschutz und Sicherheit:** Derzeit sind hier viele Fragen ungeklärt. Daten von Millionen von Nutzern werden auf der Plattform gesammelt, private Nutzer setzen sich dadurch selbst einem Sicherheitsrisiko aus.

Unternehmen sind gesetzlich dazu verpflichtet, Daten ihrer Kunden und Partner zu schützen. Bei unwissentlichem Verstoß sind neben finanziellen Strafen auch Imageschäden die Folge.<sup>7</sup>

## Ausblick

Wenn Sie Interesse haben, ChatGPT in Ihren beruflichen Alltag zu integrieren, empfehlen wir das Tool zunächst privat auszuprobieren: Verwenden sie unsensible Daten und stellen sie beispielsweise Fragen zu Allgemeinwissen, einfachen Zusammenhängen oder lassen sie sich Rezeptideen und Urlaubsrouten ausgeben. Es ist wichtig, die Fähigkeiten und Grenzen von ChatGPT zu verstehen, um sich in seinen Erwartungen nicht zu täuschen. ChatGPT ist ein leistungsfähiges Tool, doch kein Allheilmittel. Durch spielerisches Testen können Sie verstehen, was der Chatbot alles kann.<sup>7</sup>

Im nächsten Schritt können Sie analysieren, wie ChatGPT in Ihre Arbeitsprozesse integriert werden kann, damit der Chatbot tatsächlich eine Erleichterung Ihrer Arbeit darstellt. Überlegen Sie, in welchen Bereichen der KI-Bot welche Auswirkungen haben kann und ob er tatsächlich Zeit und Ressourcen erspart. Dabei ist es notwendig, dass bei richtungsweisenden Entscheidungen nicht nur IT-Spezialisten und CEOs involviert sind, sondern auch maßgeblich Spezialisten zu Themen wie Datenschutz, Recht und IT-Sicherheit. Mögliche Risiken und Gefahren bei der Nutzung müssen bedacht werden.<sup>3</sup>

Behalten Sie im Hinterkopf, dass es sich bei ChatGPT um ein maschinelles System handelt. Sie können das mächtige Tool zur Unterstützung verwenden, um beispielweise Kreativitätsblockaden zu überwinden und auf schnelle Weise Informationen zu sammeln. Da diese auf vorherigen Daten beruhen, ist es empfehlenswert, die Vorschläge zu überprüfen und zu bewerten, bevor sie als endgültige Lösung verwendet werden. Eigenschaften wie Empathie, Moral oder das Verstehen von Emotionen sind weiterhin Bereiche, die wir Menschen besser beherrschen als jegliche Technologie.

## Weiterführende Informationen

Zu den Themen Chatbots und Datenschutz im KI-Bereich sind folgende Beiträge unseres Zentrums hilfreich:

- Rechtliche Fragestellungen zum Einsatz von Chatbots: <https://digitalzentrum-chemnitz.de/wissen/chatten-mit-hubert/>
- Datenschutzfolgenabschätzung und künstliche Intelligenz: <https://digitalzentrum-chemnitz.de/wissen/datenschutzfolgenabschaetzung/>

# Quellen

- 1 <https://openai.com/blog/chatgpt/> [21.02.2023]
- 2 <https://www.security-insider.de/was-ist-chatgpt-a-4ac8324804f44e2d5f704a0c52e865c0/> [21.02.2023]
- 3 <https://www.klippa.com/de/blog/informativ/was-ist-chatgpt/> [21.02.2023]
- 4 <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/business/wie-startup-gruender-jetzt-chatgpt-fuer-sich-nutzen-b/> [21.02.2023]
- 5 <https://www.ingame.de/news/chatgpt-tipps-openai-how-to-befehle-ergebnisse-twitter-joe-speiser-hamburg-92014334.html> [21.02.2023]
- 6 <https://unternehmer-orange.de/chatgpt-die-ki-technologie-fuer-ihr-business/> [21.02.2023]
- 7 <https://www.messengerpeople.com/de/chatgpt-im-unternehmen-risiken/> [21.02.2023]

## Autor

**ALEXANDER RAUSCHER** ist wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Abteilung Digitalisierung in der Produktion am Fraunhofer Institut für Werkzeugmaschinen und Umformtechnik in Chemnitz. Im Mittelstand-Digital Zentrum Chemnitz beschäftigt er sich mit den Themen Projektmanagement, Nachhaltigkeit und Produktion.

[alexander.rauscher@digitalzentrum-chemnitz.de](mailto:alexander.rauscher@digitalzentrum-chemnitz.de)

## Weitere Informationen

Das Mittelstand-Digital Zentrum Chemnitz gehört zu Mittelstand-Digital. Mit dem Mittelstand-Digital Netzwerk unterstützt das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz die Digitalisierung in kleinen und mittleren Unternehmen und dem Handwerk.

### **WAS IST MITTELSTAND-DIGITAL?**

Das Mittelstand-Digital Netzwerk bietet mit den Mittelstand-Digital Zentren, der Initiative IT-Sicherheit in der Wirtschaft und Digital Jetzt umfassende Unterstützung bei der Digitalisierung. Kleine und mittlere Unternehmen profitieren von konkreten Praxisbeispielen und passgenauen, anbieterneutralen Angeboten zur Qualifikation und IT-Sicherheit. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz ermöglicht die kostenfreie Nutzung und stellt finanzielle Zuschüsse bereit. Weitere Informationen finden Sie unter [www.mittelstand-digital.de](http://www.mittelstand-digital.de).





Mittelstand-Digital  
Zentrum  
Chemnitz

