

CustomGPTs

KI-Chatbots und ihr Potenzial

KI-Whitepaper
August 2024

CustomGPTs KI-Chatbots und ihr Potenzial

Inhalt

Vorwort	3
Einführung	4
CustomGPTs für Kommunikations- und Werbeagenturen	5
CustomGPTs im Finanzbereich	7
Potenzial von CustomGPTs	9
Anleitung: CustomGPTs in wenigen Schritten	11
Profitipps für CustomGPTs	15
Herausforderungen und kritische Aspekte	20
Fazit	22



Vorwort



Liebe Leserinnen und Leser,

es freut mich, dass Sie dieses Whitepaper lesen. Sie bekommen damit eine Einführung in die professionelle Nutzung von CustomGPTs. Ein CustomGPT ist ein Chatbot innerhalb ChatGPT, der für eine bestimmte Anwendung programmiert wird und der mit eigenen Daten gefüttert werden kann.

CustomGPTs gewinnen zunehmend in Unternehmen an Bedeutung. Sie können uns dabei helfen, Prozesse zu optimieren und allgemein Aufgaben effizienter zu gestalten. CustomGPTs stehen für einen neuen, personalisierten Umgang mit Künstlicher Intelligenz.

In der S-Communication haben wir uns mit den Möglichkeiten von CustomGPTs auseinandergesetzt, da sie besonders im Bereich der Content-Produktion und des Marketings von Bedeutung sind. Wir haben im GPT AppStore bereits das Sparkassen-GPT veröffentlicht. Es handelt sich dabei um speziell aufbereitetes Sparkassenwissen und beantwortet die Anliegen der Kundinnen und Kunden. Wir möchten mit diesem Whitepaper unsere Erfahrungen mit Ihnen teilen und aufzeigen, welche Relevanz CustomGPTs auch für die Sparkassen-Finanzgruppe haben könnte.

Die Finanz Informatik stellt den Sparkassen zeitnah eine eigene, ihren Sicherheitsstandards entsprechende KI-Lösung bereit. Dann erst können wir das volle Potenzial von individualisierten KI-Chatbots für unsere Arbeit in Anspruch nehmen. Dennoch ist die Auseinandersetzung mit CustomGPTs schon jetzt wertvoll, um die eigene KI-Kompetenz zu steigern und die Möglichkeiten eines zukünftigen KI-unterstützten Arbeitsalltags zu verstehen.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erkenntnisgewinn beim Lesen dieses Whitepapers.

Herzlich,
Tobias Schlösser, Geschäftsführer

S-Communication Services GmbH
In Zusammenarbeit mit dem KI-Hub der S-Com

Einführung



In der heutigen digitalen Welt, in der maßgeschneiderte Lösungen immer mehr an Bedeutung gewinnen, stellen CustomGPTs einen bemerkenswerten Fortschritt im Bereich der generativen künstlichen Intelligenz dar. Als Softwareupdate von OpenAI für ChatGPT gestartet, zeigen sie uns neue Möglichkeiten, Prozesse mit künstlicher Intelligenz zu optimieren und qualitativ hochwertigere Ergebnisse zu erzielen.

Aber was genau sind CustomGPTs und wie unterscheiden sie sich von herkömmlichen Chatbots, die wir bisher von ChatGPT kannten?

CustomGPTs sind eine neue Anwendungsmöglichkeit innerhalb von ChatGPT, ohne in eine anspruchsvolle Entwicklerumgebung eintauchen zu müssen. Während der normale Chat-Modus für eine breite Palette von Anfragen ausgelegt ist und vielseitig eingesetzt werden kann, sind CustomGPTs speziell darauf ausgelegt, die Anforderungen bestimmter Branchen, Aufgaben oder individueller Benutzer und Benutzerinnen zu erfüllen.

Ein CustomGPT ist ein Chatbot, der von Ihnen vorgegebene Regeln befolgt, in wenigen Schritten eingerichtet ist und mit anderen Mitarbeitenden geteilt werden kann. Stellen Sie sich einen CustomGPT als einen Assistenten in Ihrem Arbeitsbereich vor, der nicht nur allgemeines Wissen aus dem Internet besitzt, sondern auch ein tiefgehendes Verständnis und Spezialkenntnisse in genau den Themen hat, die für Sie und Ihr Unternehmen von Bedeutung sind. Er verfügt über die gleichen Daten und Dokumente, die Sie täglich für die Arbeit verwenden. Er hilft Ihnen u. a. bei der Entscheidungsfindung, unterstützt Ihren individuellen Wertschöpfungsprozess, inspiriert Sie zu neuen Ideen, analysiert Dokumente und kann – wenn Sie es möchten – Aufgaben automatisiert erledigen. Ermöglicht wird dies dadurch, dass Sie ihren CustomGPT mit eigenen Dokumenten und Informationen füttern sowie voreinstellen können. Ihr CustomGPT kann somit präzise und relevante Antworten liefern, die genau auf Ihre spezifischen Anforderungen abgestimmt sind. Revolutionär ist dabei die Tatsache, dass Sie für die Erstellung eines CustomGPTs

keinerlei Programmierfähigkeiten im klassischen Sinne benötigen. Dies grenzt CustomGPTs von anderen individualisierten KI-unterstützten Chatbots oder anderen KI-Apps ab, die in der Regel über die Einbindung der KI-Funktionalität über die ChatGPT-API betrieben und nicht direkt im ChatGPT-Store bereitgestellt werden können. Ihren CustomGPT können Sie mit Hilfe eines digitalen Assistenten in natürlicher Sprache zum Leben erwecken; und dies wollen wir Ihnen in diesem Whitepaper etwas genauer erklären. Wir beginnen dabei auf einem Beginner-Niveau und geben Ihnen darüber hinaus zahlreiche Proftipps für die erfolgreiche Einrichtung von CustomGPTs. Schauen wir uns zunächst die Nutzungsmöglichkeiten der CustomGPTs an und warum sie für uns so spannend sein können.





CustomGPTs für Kommunikations- und Werbeagenturen

Anwendungsbeispiele

CustomGPTs bieten besonders Agenturen ein weitgefächertes Einsatzfeld und eine Möglichkeit in einem hochkompetitiven Umfeld konkurrenzfähig zu bleiben. Die Stärke von CustomGPTs liegt momentan primär in der Verbesserung interner Wertschöpfungsprozesse als Assistenten der täglichen Arbeit. Indem zeitaufwendige, sich stets wiederholende Aufgaben teilautomatisiert werden, oder CustomGPTs durch ihre Analysefähigkeit und ihr Inspirationspotenzial Arbeitsprozesse verkürzen, können sich Mitarbeitende den wirklich wichtigen, erfolgsentscheidenden Aufgaben widmen, die auch weiterhin in menschlicher Hand bleiben werden. Wir erleben eine Erweiterung des individuellen Tätigkeitsumfangs jedes und jeder Einzelnen und eine neue Form der Effizienz und Produktivität die u. a. durch die Nutzung von CustomGPTs in verschiedenen Bereichen vorangetrieben wird.

Automatisierte Texterstellung und Content-Generierung

CustomGPTs beschleunigen die Erstellung qualitativ hochwertiger Inhalte erheblich. Sie können kreative Werbetexte, Slogans, Blog-Posts und Social Media Inhalte mitentwickeln und effektive Ideen liefern, die auf aktuellen Produktinformationen, Internetrends und Zielgruppenanalysen basieren. Dies steigert nicht nur den kreativen Output, sondern sorgt auch für konsistente und relevante Inhalte, die zunehmend datengestützt entstehen und daher besser performen. Mit steigenden Anforderungen, beispielsweise in Bezug auf die digitale Barrierefreiheit, sind CustomGPTs darüber hinaus eine Möglichkeit, Inhalte anforderungsgerecht und kostengünstig bereitzustellen. Heutzutage gibt es kaum eine Agentur, deren Mitarbeitende nicht ChatGPT nutzen.

Personalisierung und Zielgruppenansprache

CustomGPTs halten Einzug in die strategische Analysephase und ermöglichen eine neue Form des Zielgruppenverständnisses und der anschließenden hyperpersonalisierten Kommunikation. Mit CustomGPTs können Mitarbeitende die Zielgruppe wesentlich besser verstehen und ein tieferes Verständnis für ihr Verhalten entwickeln. Statt mit starren Informationen und vorgegebenen Interpretationen zu arbeiten, erlauben CustomGPTs einen explorativen, interaktiven Umgang mit der Zielgruppe. Zielgruppen werden so leicht zu virtuellen Gesprächspartnern und Gesprächspartnerinnen, die direkt zu jedem relevanten, spezifischen Thema befragt werden können. Dadurch verbessert sich das kollektive Verständnis der Organisation gegenüber ihren Kundinnen und Kunden, aber auch bezogen auf die Bedürfnisse der Endkundinnen und Endkunden. Noch vor wenigen Monaten waren die analytischen Fähigkeiten von ChatGPT für die professionelle Arbeit zu eingeschränkt; mittlerweile ziehen sie jedoch in vielen Teilen mit SPSS-Auswertungen gleich. Der Nutzen von CustomGPTs steigt damit enorm.

Kreative Konzeptentwicklung und Brainstorming

CustomGPTs unterstützen die Ideengenerierung, indem sie als virtuelle Assistenten kreative Ideen und Konzepte vorschlagen, schonungslos Kritik oder konkrete Bedenken äußern und gleichzeitig ein wirtschaftliches Assessment für die Erfolgsaussichten aller geplanten Maßnahmen oder einen Wettbewerbervergleich durchführen können. Kampagnenideen werden marktrelevanter und erfolgreicher. CustomGPTs liefern heute Inspirationen für visuelle Kampagnen und entwickeln narrative Strukturen, die Markenbotschaften emotional und überzeugend transportieren, die strategischen Ziele optimal berücksichtigen und dabei immer mehr auf dem Gesamtwissen des Unternehmens und ausgewählter Quellen statt einer Einzelperson basieren.

Effizienzsteigerung und Prozessoptimierung

Für Kommunikations- und Werbeagenturen wird die Optimierung interner Prozesse ein drängenderes Thema. Über die Auseinandersetzung mit Einsatzmöglichkeiten von CustomGPTs überdenken Mitarbeitende aktuelle Prozesse und erhalten die Möglichkeit, ihre Arbeitsbedingungen direkt und unkompliziert zu optimieren. Sie können über CustomGPTs Verbesserungsideen testen und anschließend anschaulich präsentieren und damit das Unternehmen mit ihrem Fachwissen mitgestalten. CustomGPTs steigern in dieser Funktion insgesamt den Erfolg der digitalen Transformation in Unternehmen.

Schnellere Prototypenentwicklung

CustomGPTs ermöglichen die schnelle Erstellung von Prototypen nahezu ohne finanzielles Investment in beeindruckend kurzer Zeit für eine fast unbegrenzte Anzahl von Anwendungsmöglichkeiten. Besonders für die agile Entwicklung und Ausgestaltung von Ideen, speziell im Bereich digitaler Agenturen ist dies eine neue, vielversprechende Möglichkeit, KI-Anwendungen zu entwickeln. Ausgehend von der Annahme, dass die Einrichtung von KI-Assistenten eine Standardaufgabe der Zukunft werden könnte, ist der damit einhergehende Lerneffekt über ChatGPT hinaus für den Aufbau der KI-Kompetenz besonders wertvoll.

Verbesserte Onboarding-Prozesse

CustomGPTs können das Onboarding neuer Mitarbeitender optimieren, indem sie umfassende Dokumentationen bereitstellen und verständlicher machen. Über CustomGPTs werden Bestandsmitarbeiter im Onboarding entlastet und die Fehlerquote von neuen Mitarbeitenden reduziert. Neue Mitarbeitende können mit Hilfe von CustomGPTs gezielt nach Informationen suchen und komplexe Dokumente besser verstehen. Dies erleichtert den Einstieg, verkürzt die Onboardingphase und erhöht die Produktivität von Anfang an. Wir erleben einen Trend zu *sprechenden Dokumenten*, der sich positiv auf das gesamte Wissensmanagement auswirkt.

Diese Anwendungsbereiche verdeutlichen einen Teil des Potenzials von CustomGPTs für Agenturen. Aufgrund der regulatorischen Anforderungen sind diese im Finanzbereich etwas anders gelagert, jedoch nicht weniger bedeutsam.





CustomGPTs im Finanzbereich

Finanzdienstleister und Banken haben virtuelle Assistenten für die Verbesserung der Kunden- und Kundinnenerfahrung schon seit Längerem erkannt. Auch wenn CustomGPTs für die direkte Interaktion mit Kundinnen und Kunden bereitgestellt und verwendet werden können, stellen Sie derzeit noch keinen vollwertigen Ersatz für umfangreich entwickelte Chatbots für hohe Anforderungen im Finanzsektor dar. Auch wenn sich die technischen Möglichkeiten täglich auf beeindruckende Weise verbessern. Für die Steigerung der internen Arbeitseffizienz sind sie allerdings schon heute eine vielversprechende, leicht integrierbare und lohnende Option, die oft in ihrem Potenzial unterschätzt wird. Einige dieser Möglichkeiten wollen wir Ihnen anhand einiger Beispiele erläutern. Die analytischen Fähigkeiten der künstlichen Intelligenz sowie der Einsatz bei der Bearbeitung von Supportanfragen sind bereits gut dokumentierte Anwendungsbeispiele. Wir wollen Ihnen jedoch den Mehrwert anhand interner Anwendungsbeispiele zeigen.

CustomGPTs für Gremienarbeit

Generative KI zeigt sich besonders effektiv bei der Analyse und Zusammenfassung von Texten. Wenn Sie ein CustomGPT beispielsweise mit Gesprächstranskripten versorgen, können Sie diese automatisch in verschiedenen Dimensionen, je nach inhaltlicher Anforderung, zusammenfassen und den richtigen Personen bereitstellen lassen. So könnte es bald zum Standard werden, dass von längeren Videokonferenzsitzungen, z. B. im Rahmen der Gremienarbeit, direkt bei Abschluss des Gesprächs eine individualisierte Zusammenfassung an alle ausgewählten Mitarbeitenden gesendet wird. Wenn diese es wünschen, könnten die Notizen auch in Form eines virtuellen Avatars ansprechend vorgetragen werden. Mitarbeitende verwenden einen besonders großen Teil ihrer Arbeitszeit für die Zusammenfassung und Weitergabe von aktuellen Informationen, die wiederum für verschiedene Empfängerinnen und Empfänger angepasst und verteilt werden müssen. CustomGPTs können in diesem Bereich eine deutliche Hilfe darstellen.

Dokumentensuche und Wissensmanagement

KI-unterstützte Produkte wie der Navigator 2.0 sind dafür ausgelegt, Beraterinnen und Beratern die Suche nach Dokumenten zu erleichtern. Nach dem gleichen Prinzip können Mitarbeitende für sich individuell, für ein Team oder auch für die gesamte Abteilung die Dokumentensuche optimieren. Für diesen Anwendungsfall werden CustomGPTs zu spezialisierten Suchmaschinen, die nicht nur auf Suchwörter reagieren, sondern einen kompletten Überblick über alle für die Suche bereitstehenden Dokumente haben (semantische Suche). Dadurch bekommen Sie nicht nur die relevantesten Quellen, sondern auch zusätzliche Informationen, wie zum Beispiel eine auf jede Anfrage individuell abgestimmte Kurzbeschreibung, die Ihnen eine aufwendige Einsicht des Dokuments zu diesem Zeitpunkt der Suche erspart. Sie können sich zudem von einem CustomGPT bei der Suche fallspezifisch beraten lassen, wenn Sie nicht konkret wissen, was Sie suchen. Ihr CustomGPT agiert wie eine Kollegin oder ein Kollege mit exzellentem Wissen und spart Ihnen wertvolle Zeit.

RedenschreiberGPT

Eine weitere spannende Einsatzmöglichkeit von CustomGPTs ist die Erstellung von Texten. Sie können einem CustomGPT die besten zehn Reden bereitstellen und dann in der gleichen Tonalität eine weitere zu einem neuen Anlass generieren lassen. Auch wenn Sie das fertige Resultat nicht 1:1 übernehmen, haben Sie damit jedoch einen guten Ausgangspunkt geschaffen. Lassen Sie sich die Rede gleich vorlesen und ändern Sie ebenfalls über die Sprachsteuerung die Tonalität, den Aufbau oder korrigieren bestimmte Passagen inhaltlich. Fragen Sie Ihren CustomGPT anschließend, wie er die Rede aus der Sicht bestimmter Stakeholder bewerten würde. Nach dem gleichen Prinzip können Sie auch formelle E-Mails und andere Texte effizienter formulieren lassen und eingehende lange E-Mails grundsätzlich zusammenfassen und auf bestimmte Schlüsselinhalte oder Anforderungen hin bewerten lassen.

Inspiration für die Verbesserung interner Prozesse

CustomGPTs sind eine wunderbare Inspiration für die kontinuierliche Verbesserung interner Prozesse. Indem sie eine Vielzahl von Datenquellen analysieren und Muster erkennen, können sie wertvolle Einblicke und Vorschläge zur Optimierung bestehender Arbeitsabläufe liefern. Beispielsweise können sie auf ineffiziente Prozesse hinweisen, die zu Verzö-

gerungen führen und alternative, effizientere Vorgehensweisen vorschlagen. Durch die Simulation verschiedener Szenarien und die Bewertung ihrer potenziellen Auswirkungen ermöglicht Ihnen ein eigener CustomGPT eine proaktive Herangehensweise an Prozessverbesserungen, die sich konkret auf die von Ihnen bereitgestellten Dokumente und Informationen beziehen.

Training und Schulung

CustomGPTs können auch für die Schulung und Weiterbildung von Mitarbeitenden eingesetzt werden. Sie können individuelle Lernpläne basierend auf den spezifischen Bedürfnissen und Kenntnissen der Mitarbeitenden erstellen und kontinuierlich anpassen. Darüber hinaus können sie als interaktive Tutoren fungieren, die Fragen beantworten, Erklärungen geben oder Übungsaufgaben bereitstellen. Dies ermöglicht eine personalisierte und flexible Weiterbildung, die sich an den Zeitplan und die Lernpräferenzen der Mitarbeitenden anpasst. Indem sie Zugang zu aktuellen Informationen und Best Practices bieten, können CustomGPTs so dazu beitragen, die Fähigkeiten der Mitarbeitenden kontinuierlich zu verbessern und ihre berufliche Entwicklung zu fördern.

Im nächsten Teil werden wir nun die technischen Grundlagen und die Einrichtung von CustomGPTs anhand von konkreten Schritten vorstellen und verdeutlichen, welche aktuellen technischen Features für Sie eine besondere Rolle spielen könnten.

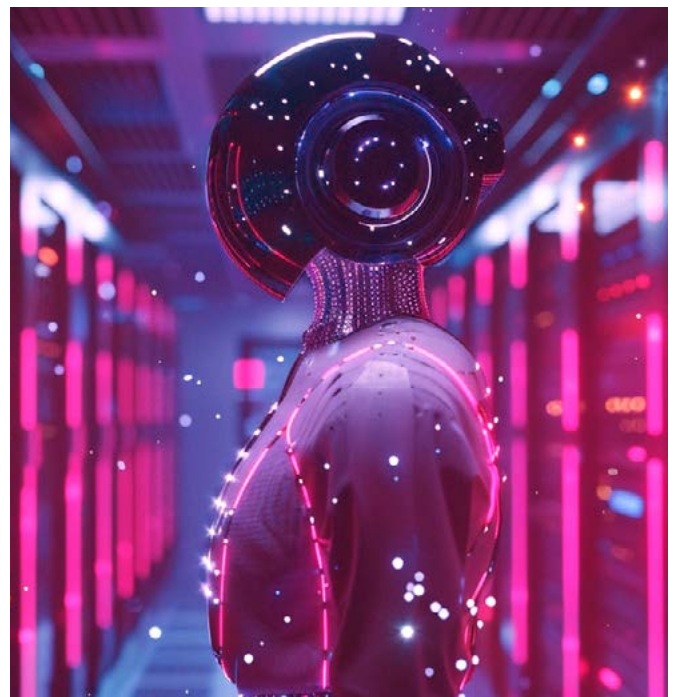


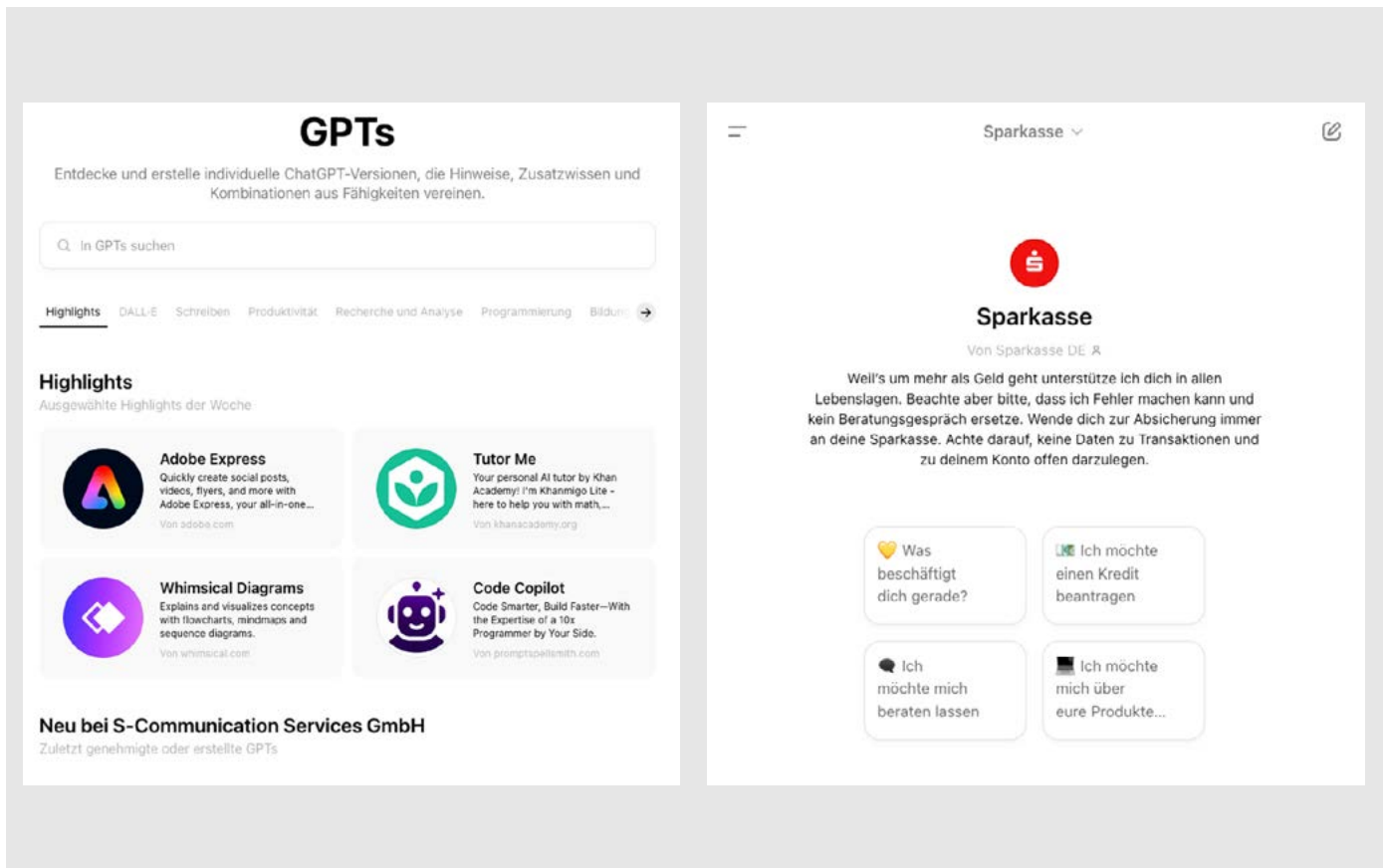
Potenzial von CustomGPTs

CustomGPTs bieten ein enormes Potenzial für Unternehmen, insbesondere durch die neue Möglichkeit, Unternehmensdaten über die Uploadfunktion und Hinterlegung im Wissensspeicher jedes einzelnen CustomGPTs verwenden zu können. Bisher mussten Userinnen und User einzelne Dokumente manuell in ihren individuellen Chatverlauf laden. Mit CustomGPTs können diese Dokumente nun im Vorhinein dauerhaft hinterlegt und in die Logik der Chatbots eingebunden werden. Unternehmen können dieses Feature jedoch nur nutzen, wenn sie ihre Daten wirklich sicher und geschützt hochladen und dort verarbeiten können.

CustomGPTs bieten ein enormes Potenzial für Unternehmen, insbesondere durch die neue Möglichkeit, Unternehmensdaten über die Uploadfunktion und Hinterlegung im Wissensspeicher jedes einzelnen CustomGPTs verwenden zu können. Bisher mussten User und Userinnen einzelne Dokumente manuell in ihren individuellen Chatverlauf laden. Mit CustomGPTs können diese Dokumente nun im Vorhinein dauerhaft hinterlegt und in die Logik der Chatbots eingebunden werden. Unternehmen können dieses Feature jedoch nur nutzen, wenn sie ihre Daten wirklich sicher und geschützt hochladen und dort verarbeiten können.

OpenAI – das Unternehmen hinter ChatGPT – hat auf diese Anforderung durch die Bereitstellung einer speziell für Unternehmen ausgelegten Team- und Enterprise-Version reagiert. Diese Versionen garantieren, dass Unternehmensdaten nicht für das Training des öffentlichen OpenAI-KI-Algorithmus verwendet werden. Auf dieser Grundlage können Unternehmen die regulatorisch notwendige Datenschutz-Freigabe für bestimmte Dokumentenklassen erwirken und dadurch die Bedingung für die Nutzung und Herstellung von leistungsstarken CustomGPTs schaffen. Und dies zahlt sich aus.

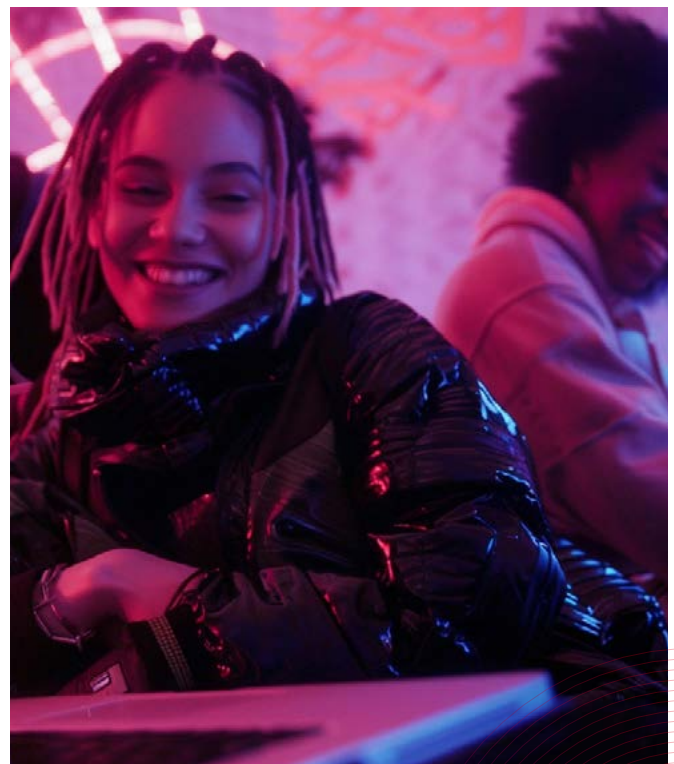




Blick auf die Startseite des GPT-Stores innerhalb von ChatGPT. Neben den öffentlichen GPTs, die nach Themen sortiert sind, erscheinen im unteren Bereich auch die CustomGPTs Ihrer Organisation, wenn Sie über eine Unternehmensversion von ChatGPT verfügen. Nach Angaben von OpenAI besuchen derzeit mehr als 180 Millionen aktive Nutzer und Nutzerinnen monatlich den GPT-Store. Die Bereitstellung von nützlichen CustomGPTs ist damit eine neue Möglichkeit, sich als Unternehmen oder Marke zu profilieren und auf sein Angebot aufmerksam zu machen. Auch die Sparkasse ist seit Juli 2024 mit einem eigenen SparkassenGPT der S-Com im GPT-Store präsent.

Was zeichnet einen guten CustomGPT aus?

CustomGPTs mit Basisfähigkeiten sind leicht gebaut und können iterativ immer professioneller ausgebaut werden. Ihre Qualität hängt jedoch stark davon ab, ob sie auf hochwertigen Daten basieren und ob sie auf einen klaren Use Case ausgerichtet sind. Fragen Sie sich, wobei Ihnen Ihr GPT konkret assistieren soll. Schränken Sie den Arbeitsumfang bzw. den Aktionsradius des GPTs zunächst ein. Starten Sie mit einem GPT, der sich als Spezialist oder Spezialistin um genau einen Aspekt kümmert. Überdenken Sie Ihre aktuellen Prozesse und überlegen Sie sich, in welchem Prozessabschnitt ein KI-Assistent eine vielversprechende Hilfe sein könnte. Wenn Sie so weit sind, sammeln Sie alle notwendigen Dokumente und gehen in die Umsetzung.



Anleitung CustomGPTs in wenigen Schritten



Um einen CustomGPT zu erstellen, müssen Sie den Menüpunkt Meine GPTs über die User-Settings oder über GPTS erkunden aufrufen. Hier können Sie Ihre CustomGPTs verwalten und sehen auch GPTs, die Ihnen von anderen Mitarbeitenden weitergegeben worden sind. Klicken Sie auf GPT erstellen, um Ihren CustomGPT einzurichten.

Wählen Sie *Erstellen*, dann führt Sie ein Assistent über einen Chat durch einen begleiteten Einrichtungsprozess. Sie erklären dem Chatbot, was Sie für einen CustomGPT haben möchten, und es wird Ihnen im Hintergrund automatisch eine Konfiguration erstellt. Nutzen Sie diesen Weg, wenn Sie eher begrenzte Erfahrung im Umgang mit CustomGPTs haben.

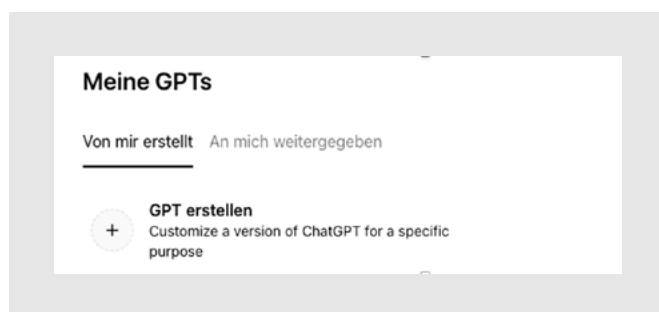
In unserem Beispiel wollen wir unseren CustomGPT dafür benutzen, Inhalte aus einem PDF im Rahmen des Onboardings besser verstehen zu können. Unsere grundsätzliche Idee ist es, neuen Mitarbeitenden den Einstieg in neue Prozesse zu vereinfachen und ihnen zu erlauben, PDFs inhaltlich besser verstehen und sogar mit ihnen reden zu können. ChatGPT fragt uns, was wir für einen GPT kreieren möchten, und wir geben ein:

[Prompt]

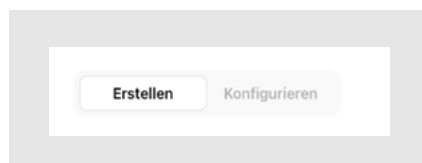
Ich möchte einen GPT entwickeln, um Informationen zu Dokumenten im Rahmen des Onboardingprozesses zu bekommen.

Schreiben Sie aus der Ich-Perspektive, als würden Sie einem anderen Mitarbeitenden Ihre Idee schildern. Drücken Sie sich präzise aus und erklären Sie die Aufgabe leicht verständlich. Der Assistent wird Ihnen verschiedene Fragen stellen und Ihren CustomGPT einrichten. Neben einem Vorschlag für einen Namen für ihren CustomGPT wird Ihnen der CustomGPT-Assistent auch ein Profilbild vorgeschlagen, welches über DALL-E innerhalb von ChatGPT erstellt wird. In unser Beispiel-CustomGPT ist es wichtig, dass wir ein PDF bereitstellen, also

fügen wir während der Abfrage unsere Absicht hinzu ein PDF hochladen zu wollen und erklären, dass alle zukünftigen Fragen der User und Userinnen über den Inhalt dieses PDFs beantwortet werden sollen. Der Assistent wird Sie dann zum Upload des PDFs auffordern. Sie tun dies und der Assistent aktualisiert daraufhin die Konfiguration. Aktivieren Sie nun den GPT über den *Erstellen-Button* im oberen Bereich. Mit diesen wenigen Schritten haben Sie bereits einen voll funktionsfähigen CustomGPT hergestellt, den Sie auf der rechten Seite des Bildschirms im Vorschaufenster direkt testen können.



Für die Einrichtung eines CustomGPTs haben Sie nun zwei grundsätzliche Möglichkeiten: Sie können die Funktion Erstellen oder Konfigurieren nutzen.



Alle Informationen, die Sie während der Eingabe im Erstellen-Modus eingegeben haben, wurden direkt in die Konfiguration geschrieben. Klicken Sie auf den Reiter *Konfigurieren*, um diese einzusehen und auch für die weitere Anpassung Ihres CustomGPTs. Alternativ können Sie einen CustomGPT auch gänzlich von Anfang an über die Funktion Konfigurieren einrichten, was erfahrenen Nutzern und Nutzerinnen empfohlen wird. Füllen Sie dazu die Felder *Name*, *Beschreibung* und die *Hinweise* aus. Über die Hinweise erklären Sie Ihrem CustomGPT, was er in welcher Reihenfolge tun und wie er in bestimmten Momenten reagieren soll. Über das Feld *Wissen* können Sie Ihre Dokumente hochladen. Sagen Sie Ihrem GPT innerhalb der Hinweise, dass er Wissen zur Verfügung hat, auf das er zugreifen soll. Wichtig ist es, einen genauen Zusammenhang zwischen den in die Hinweise eingetragenen Anforderungen und den Dokumenten zu geben. Erwähnen Sie daher am besten in den Hinweisen die Dokumente mit dem exakten Namen. Beispielsweise tragen Sie ein:

[Prompt]

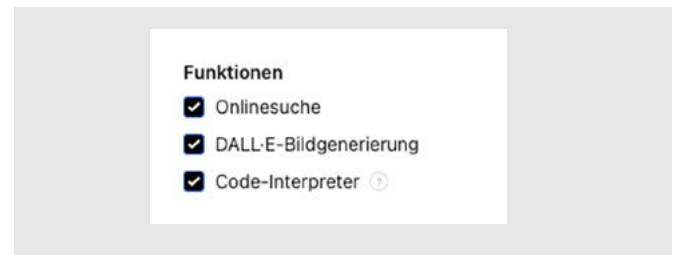
Beantworte alle Fragen basierend auf dem Dokument XY.pdf.

Tipp:

→ Beschreiben Sie in den Hinweisen auch explizit Dinge, die Ihr ChatGPT nicht machen soll. Geben Sie zudem Informationen, über die Ihr CustomGPT sowohl seine eigene Rolle als auch die Rolle des Users oder der Userin in einem besseren Sinnzusammenhang verstehen kann. Beschreiben Sie auch die Tonalität der Ansprache.

CustomGPT-Funktionen

In den Einstellungen zu Ihrem CustomGPT befinden sich nur wenige weitere Einstellmöglichkeiten. Diese sind jedoch von besonderer Bedeutung. Schauen wir uns die drei wesentlichen Funktionen etwas genauer an. Sie können zunächst die Onlinesuche Ihres CustomGPTs aktivieren oder deaktivieren. Darüber läuft das *Web-Browsing* und die von Microsoft unterstützte in ChatGPT integrierte Bing-Websuche, die entweder vorteilhaft oder unnötig für Ihren CustomGPT sein kann. Zusätzlich können Sie die Bildgenerierung von *DALL-E* aus- oder einschalten. Ihr CustomGPT kann dann je nach Wahl Bilder herstellen oder auch nicht. Falls Sie nicht explizit ein Bildergebnis von Ihrem CustomGPT wünschen, schalten Sie diese Funktion tendenziell eher ab, damit Ihr CustomGPT nicht unnötig eine Bildantwort in bestimmten Situationen generiert und dadurch die User- und Userinnen-Erfahrung möglicherweise beeinträchtigt wird. Im Vergleich zu anderen KI-Bildgenerierungsprogrammen wie *Midjourney* ist *DALL-E* zudem noch nicht für authentisch aussehende Bildergebnisse geeignet. Überprüfen Sie daher Ihr Anspruchsniveau und den genauen Use Case, wenn die Bildgenerierung einen wichtigen Aspekt Ihres CustomGPTs darstellt.



Der Code-Interpreter erlaubt die Ausführung und Analyse von Programmcode. Diese Funktion unterstützt zahlreiche Programmiersprachen und kann für verschiedene Zwecke genutzt werden, wie etwa zur Fehlerdiagnose in einem bestehenden Code, zur Optimierung von Programmabläufen oder zum Erstellen neuer Skripte. Besonders vorteilhaft ist der Code-Interpreter für diejenigen, die schnelle Lösungen für Programmierprobleme benötigen oder Unterstützung beim Erlernen neuer Programmiersprachen suchen. Der Code-Interpreter unterstützt - Stand heute - die folgenden Programmiersprachen:

Python, JavaScript, TypeScript, Ruby, Java, C#, Go, PHP, Shell Scripting, C++ und HTML/CSS

Tipp:

→ Falls Sie den Code-Interpreter als Teil Ihres CustomGPTs nicht benötigen, deaktivieren Sie ihn, denn über den Code-Interpreter ist auch der Download von angehängten Dokumenten durch User und Userinnen möglich, was nicht immer gewünscht ist. Falls Sie jedoch Usern und Userinnen hochgeladene Dokumente zum Download bereitstellen wollen, muss der Code-Interpreter aktiviert sein.



Gesprächsaufhänger

Auch wenn Sie den Beschreibungstext unter dem Namen Ihres CustomGPTs gut verständlich ausgefüllt haben, fällt die initiale Nutzung von Chatbots manchmal schwer. Nutzen Sie daher *Gesprächsaufhänger*, um Ihren Nutzern den Einstieg in einen Chat zu erleichtern. Diese werden in der veröffentlichten Version Ihres CustomGPTs unter der Beschreibung erscheinen. Tragen Sie dafür bis zu vier Gesprächseinstiege im Bereich *Gesprächsaufhänger* in Ihrer CustomGPT-Konfiguration ein. Für unsere beispielhafte CustomGPT-Idee könnten drei davon wie folgt aussehen:

Gesprächsaufhänger	
Ich möchte mehr über den Onboarding-Prozess wissen	X
Nenne mir die Ansprechpersonen pro Abteilung	X
Gib' mir den Link zu unseren Richtlinien im Intranet	X

Tipp:

→ Verknüpfen Sie in Ihren Hinweisen innerhalb Ihres CustomGPTs die Nutzung eines bestimmten Gesprächsaufhängers mit einer bestimmten Aktion oder Antwort. Sie können so einen Gesprächsaufhänger als eine Weiche benutzen, um den User oder die Userin adäquat anzusprechen und zu führen. Sie können dies intuitiv in folgender Art machen. Schreiben Sie beispielsweise:

Prompt: Wenn der User oder die Userin den Gesprächsaufhänger „Nenne mir die Ansprechpersonen pro Abteilung“ klickt, fordere ihn zu-nächst auf, seinen Titel anzugeben. Gib ihm dann, basierend auf seinem Titel und den angehängten Informationen, Auskunft zu seiner Anfrage.

Auch wenn Sie Ihren CustomGPT intuitiv in natürlicher Sprache einstellen, handelt es sich immer noch um ein Programm, das in einer *Wenn-Dann-Logik* arbeitet. Nutzen Sie dies auch, um eine Abfolge festzusetzen oder weitere Entscheidungsweichen einzubauen. Beispielsweise schreiben Sie am Anfang Ihrer Hinweise:

[Prompt]

Bevor du dem User Antworten zu seiner Frage gibst, frage ihn nach seinem Vornamen. Sprich ihn im weiteren Verlauf mit seinem Vornamen an. Wenn der User dies will, führe XX aus. Wenn der User jenes will, führe XY aus, usw.

Um ein Gefühl dafür zu bekommen, wie Sie mit den Hinweisen arbeiten können, starten Sie beispielsweise Ihre Hinweise mit einem Eintrag in dieser Form:

[Prompt]

Frage den User nach seinem Vorwissen zum Thema X. Wenn sein Vorwissen hoch ist, antworte ihm auf einem wissenschaftlichen Niveau. Wenn sein Vorwissen gering ist, erkläre ihm den Sachverhalt leicht verständlich.

Ihr CustomGPT wird daraufhin seine Antworten anpassen. Verwenden Sie die gleiche Herangehensweise, um beispielsweise einen Upload von einem User oder einer Userin zu erreichen, um ein Bild analysieren zu können. Etwa in dieser Form:

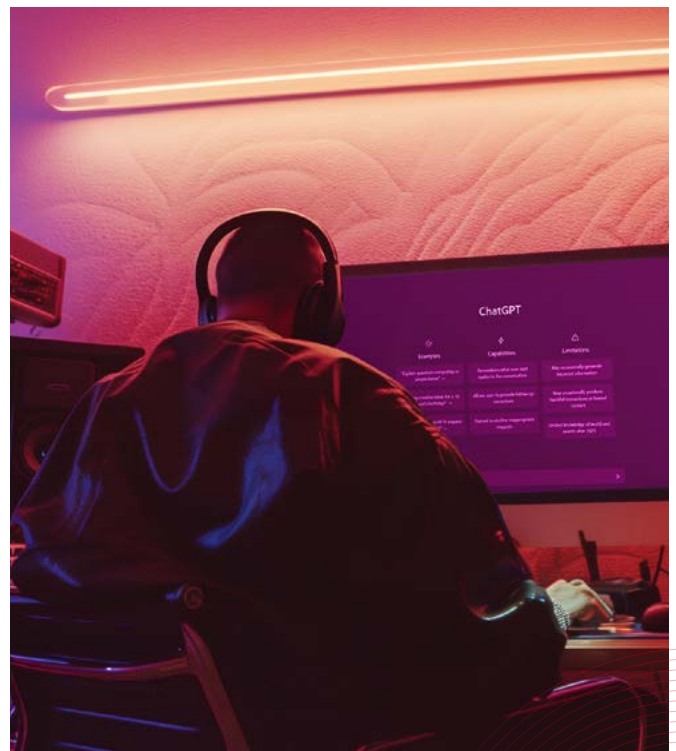
[Prompt]

Wenn der User seinen Vornamen angegeben hat, fordere ihn im nächsten Schritt auf ein Foto hochzuladen. Analysiere anschließend den Inhalt des Bildes.

Diese Art der Programmierung ist typisch für CustomGPTs und kann sehr leicht erlernt werden. Sie müssen dabei keine genaue Ausdrucksweise verwenden. Es geht primär um die inhaltliche Anforderung.

Tipp:

→ Vermeiden Sie in Ihren Hinweis-Prompts komplizierte Schachtelsätze und wechseln Sie nicht unnötig die inhaltliche Perspektive.



Generative KI-Bots wie CustomGPTs werden Ihnen eine semantische Antwort mit der höchsten Richtigkeitswahrscheinlichkeit anbieten wollen. Ihr CustomGPT wird Ihnen daher immer einen zusammenhängenden, umschreibenden Antworttext geben. Aber manchmal möchten Sie eine festgelegte Antwort voreinstellen, um den Spielraum zu verringern oder auf ein konkretes Dokument zu verweisen. Dies könnten Sie folgendermaßen als Hinweis-Prompt für eine statische Antwort einstellen. Achten Sie dabei auf die Verwendung der Anführungsstriche:

[Prompt]

Wenn der User den Gesprächsaufhänger „Gib mir den Link zu unseren Richtlinien im Intranet“ klickt, dann antworte exakt mit diesen Worten: „Sie können die Richtlinien zu dem gewünschten Prozess in unserem Intranet unter dieser URL abrufen <https://eine-url.de>“.

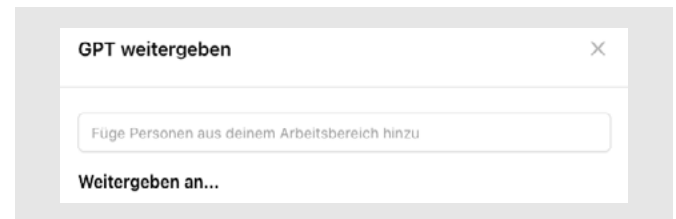
In diesem Fall wird Ihr CustomGPT genau diesen Text-String mit einer klickbaren URL bereitstellen. Das funktioniert auch mit Schlüsselwörtern. Sie könnten also auch in Ihre Hinweise eintragen:

[Prompt]

Wenn der User nach dem Begriff „Compliance Richtlinien“ sucht oder eine Frage dazu hat, dann gib diese exakte Antwort: „Die Compliance Richtlinien finden Sie hier im Intranet unter <https://eine-url.de>“.

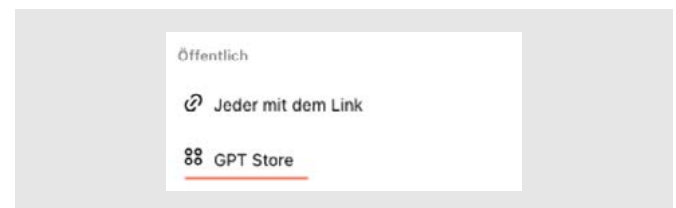
Auf diese Art und Weise können Sie bereits äußerst leistungsfähige CustomGPTs erstellen. Probieren Sie verschiedene Einträge in Ihrem Hinweisfeld und testen Sie Ihr CustomGPT im Preview-Fenster auf der rechten Seite – oder über den Link zu Ihren CustomGPT – um zu überprüfen, wie gut Ihre Programmierung sich in den Antworten ausdrückt. Verwenden Sie genügend Zeit auf das Austesten, um Ihren CustomGPT bestmöglich anzupassen.

Veröffentlichen Sie nun abschließend Ihren CustomGPT oder teilen Sie ihn mit ausgewählten Personen oder Ihrem gesamten Unternehmen. Über die Funktion *GPT weitergeben*, bzw. *Gemeinsam nutzen*, haben Sie die Möglichkeit Ihren CustomGPT entweder öffentlich mit jedem zu teilen oder den Link zu Ihrem CustomGPT hat oder ihn über individuelle Einladungen an einzelne Personen weiterzugeben. Wenn Ihr Unternehmen eine ChatGPT-Team- oder Enterprise-Version besitzt, können Sie Ihren CustomGPT auch der gesamten Organisation zur Verfügung stellen oder an ausgewählte Mitarbeitende weitergeben.



Tipp:

→ Seien Sie besonders aufmerksam und teilen Sie Ihren CustomGPT nicht versehentlich im öffentlichen GPT-Store, falls dies nicht ausdrücklich von Ihnen gewünscht ist.



Profitipps für CustomGPTs

In diesem Abschnitt stellen wir weitere Optionen für fortgeschrittene CustomGPTs und ein paar spannende CustomGPT-Use-Cases der S-Com zur Inspiration vor.

Um Ihren CustomGPT auf ein noch professionelleres Niveau zu heben, gibt es zum gegenwärtigen Zeitpunkt mehrere Methoden und Tools, um die Funktionalität und Effizienz Ihres Chatbots signifikant zu verbessern. Der Schlüssel dazu ist die Vernetzung mit anderen Datenbanken sowie die Ausführung von Skripten. Dazu wollen wir drei Möglichkeiten vorstellen:

- Die Anbindung von Datenservern mittels APIs
- Die plattformübergreifende Automatisierung von Prozessen
- Der Einsatz von Python und der ChatGPT API

CustomGPT-Datenverarbeitung via API

GPTs nutzen standardmäßig alle im Internet öffentlichen Informationsquellen oder solche, die zu einem bestimmten Zeitpunkt für das Training des OpenAI-Algorithmus für ChatGPT zur Verfügung standen. Für bestimmte CustomGPTs benötigen Sie jedoch möglicherweise Daten, die nur kostenpflichtig erhältlich sind. Oder Sie möchten Ihre eigenen Datenbanken anschließen. Statt diese Daten beispielsweise über einen Export als CSV-Datei von Ihrem Server zu laden und dann manuell in den Wissensspeicher Ihres CustomGPTs hochzuladen, können Sie Ihren CustomGPT direkt über eine API-Schnittstelle einbinden. Das ist auch insbesondere dann notwendig, wenn Sie auf dynamische Datenbanken mit großen Datenmengen zugreifen möchten. Um eine neue API-Datenquelle anzuschließen, gehen Sie innerhalb der Konfigurationseinstellungen Ihres CustomGPTs auf *Aktionen*, und klicken auf *Neue Aktion erstellen*.

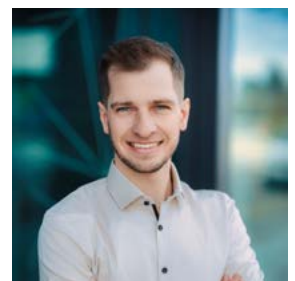


Use Case 1: Webtraining-Assistent

Leopold Steiner und Anton Huber haben auf dem diesjährigen KI-Pitchtag der S-Com im Mai 2024 einen selbstprogrammierten CustomGPT vorgestellt. Dieser optimiert die Ausarbeitung von Bildungsmedien u. a. durch Bereitstellung von ergänzenden Inhalten und interaktiven Elementen. Dies können z. B. zielgerichtete Verständnisfragen, aber auch Alternativtexte zur Barrierefreiheit sein. Damit wird nicht nur die fachliche Qualität von WBTs gesteigert, sondern auch ein verbesserter Lernerfolg erzielt. Außerdem wird eine deutliche Zeiterparnis im Herstellungsprozess erreicht.



Leopold Steiner



Anton Huber

Aktionen

Neue Aktion erstellen

Sie können nun mehrere Datenbankendpunkte mit Ihrem CustomGPT verbinden. Je nachdem ob Ihre API-Verbindung eine Authentifizierung benötigt, tragen Sie im Bereich *Authentifizierung* über das Einstellungs-Icon die erforderlichen Informationen – zum Beispiel einen API-Schlüssel – ein, um eine sichere Verbindung zu der gewünschten Datenbank aufzubauen. Die Dokumentation der jeweiligen API gibt Ihnen dafür die notwendigen Informationen.

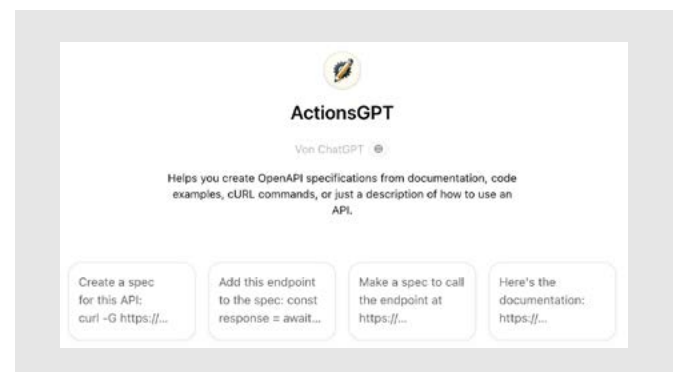
Über die Authentifizierung können Sie jede API sicher mit Ihrem CustomGPT verbinden. In den meisten Fällen werden Sie einen geheimen API-Schlüssel und ggf. ein Passwort benötigen, worüber Sie die Verwendung der Datenquelle kontrollieren können.

Im nächsten Schritt bestimmen Sie über das Schema, in welcher Struktur die Daten innerhalb des CustomGPT geladen werden sollen. Sie können ein Schema direkt über eine URL importieren oder über *Copy & Paste* in das Feld *Schema* einfügen. Ihr CustomGPT wird Ihnen dann sofort im Bereich *Verfügbare Aktionen* die möglichen API-Call-Möglichkeiten anzeigen. Je nach Endpunkt können so über die API nicht nur Daten gelesen, sondern auch auf externe Datenbanken von Ihrem CustomGPT aus geschrieben werden.

Darstellung des geöffneten Aktionsbereichs für CustomGPTs. Mit der Dropdown-Option *Beispiele* können Sie sich beispielhaft verschiedene API-Konfigurationen anschauen.

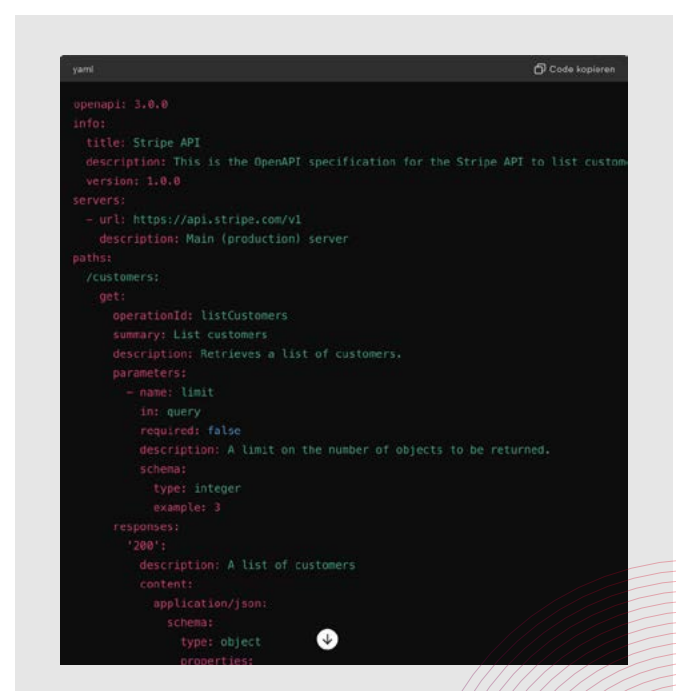
Tipp:

→ ChatGPT kann Ihnen erheblich bei der Erstellung von Aktions-Schemas helfen, falls Ihnen diese nicht über die Bereitstellung einer API-URL angeboten werden. Nutzen Sie dafür den von ChatGPT direkt bereitgestellten *ActionsGPT* im GPT-Store, indem Sie auf den Button *Hilfe von ActionsGPT* im Schemafenster klicken oder direkt die URL: <https://chatgpt.com/g/g-TYeliDU6A-actionsgpt> aufrufen. Sie finden im GPT-Store zusätzlich weitere Schema-GPTs.



Der offizielle *ActionsGPT* von ChatGPT unterstützt Sie in wenigen Schritten dabei ein Schema für eine optimale API-Integration nach Ihren Anforderungen zu erstellen.

Als Ergebnis erhalten Sie einen Konfigurationscode in YAML entsprechend den OpenAI Markup-Anforderungen, den Sie in den Schemabereich Ihres CustomGPTs kopieren können. In dem unten zu sehenden Beispiel haben wir dies für einen Endpunkt der Stripe-API durchgeführt. Es könnte genauso Statista sein oder jede andere API-fähige Datenbank.



Zum Abschluss müssen Sie in der Konfiguration Ihres CustomGPTs im Feld Hinweise, die Verwendung der API eintragen. Je nach inhaltlicher Verwendung könnte dies so aussehen:

[Prompt]

Wenn der User Informationen zum Thema XY abfragt, nutze den API-Endpunkt [URL des Endpunktes] um seine Fragen zu beantworten.

Stellen Sie zum Testen die Onlinesuchfunktion Ihres CustomGPTs aus, damit Informationen zum gewünschten Thema ausschließlich über die API gezogen werden, und testen Sie die Informationsabfrage. Ihr CustomGPT wird Sie auffordern, die Verwendung der API entweder dauerhaft oder einmalig zuzulassen. Bestätigen Sie dies. Ab diesem Zeitpunkt haben Sie direkten Zugriff auf Ihre API.

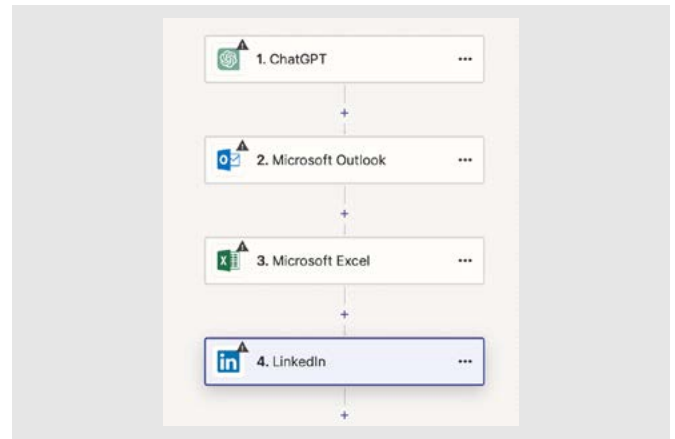
Tipp:

→ Ein Link zu einer gültigen Datenschutzrichtlinie ist nur notwendig, wenn Sie Ihren CustomGPT öffentlich bereitstellen möchten.

Zapier für Prozessautomatisierung über ChatGPT hinaus

Über die Anbindung von APIs können Sie nicht nur den Informationsumfang von CustomGPTs vergrößern oder auf die für Sie relevanten Daten einschränken, sondern auch andere Apps von ChatGPT aus steuern. Das Unternehmen Zapier bietet dafür eine Plattform, auf der Sie über 7.000 Apps in von Ihnen ausgewählte Automatisierungsprozesse einbinden und leicht mit Ihrem CustomGPT verbinden können. Mit den sogenannten *Zaps* können Sie einen bestimmten Auslöser (engl.: Trigger) in Ihrem CustomGPT bestimmen, der dann außerhalb von ChatGPT eine Ereigniskette in externen Apps startet. Stellen Sie sich vor Sie haben einen CustomGPT für sich gebaut, der in der Lage ist Ihre E-Mails zu analysieren. Er erkennt u. a., dass sich bestimmte Termine aus diesen Informationen ergeben. Sie können mit einem

Zap nun direkt in ChatGPT Ihren CustomGPT dazu veranlassen, automatisch im Hintergrund einen Eintrag in ihrem Outlook-Kalender zu machen und danach eine Zeile in einer Excel-Tabelle zu überschreiben, ein Word-Dokument anzulegen oder einen Social-Media-Post auf Ihrem LinkedIn-Account zu veröffentlichen. Die Möglichkeiten sind dabei unbegrenzt und führen zu einer signifikanten Zeitersparnis.



Aufbau eines einfachen Zaps in Zapier. Die einzeln angesprochenen Apps werden in einer Abfolgekette miteinander verknüpft.

Um Ihren CustomGPT mit Zapier zu verbinden, brauchen Sie zunächst einen kostenfreien Account von zapier.com. Zapier hat spezielle KI-Aktionen für ChatGPT entwickelt. Eine ausführliche Anleitung finden Sie unter: <https://actions.zapier.com/docs/platform/gpt>. Klicken Sie zunächst im Bereich Aktionen auf den Button Von URL kopieren und tragen Sie dort Zapiers URL für den Schema-Import wie folgt ein:

<https://actions.zapier.com/gpt/api/v1/dynamic/openapi.json?tools=meta>



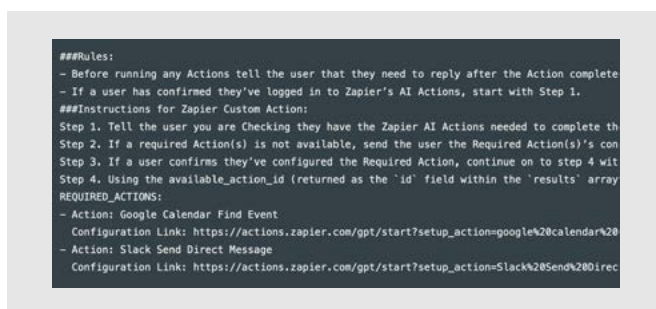
Zapier stellt Ihnen über den Link das aktuelle Schema bereit. In der Liste der verfügbaren API-Aktionen werden Sie nun auch *run action* sehen können. Dahinter verbergen sich die konkreten Zap-Aktionen, die Sie von Ihrem CustomGPT aus auslösen können.





Blick auf das Aktionsfenster im ausgefüllten Zustand. Mit einem korrekten Schema und dem erfolgreichen Zugriff auf eine API erhalten Sie eine Übersicht über Endpunkte und den damit möglichen Aktionen. Über die Spalte Methode können Sie erkennen, ob Sie nur Leserechte oder auch Schreibrechte haben.

Wechseln Sie im nächsten Schritt in die Hinweise Ihres CustomGPTs und kopieren Sie dort die Anleitung für KI-Aktionen von Zapier hinein (abrufbar über: <https://actions.zapier.com/docs/platform/gpt#instructions-template-for-ai-actions>). Dieser Text ist ein von Zapier vorgeschlagener Prompt, den Sie jedoch auch ändern können. Im unteren Textabschnitt unter *Required Actions* geben Sie die Konfigurationslinks zu den jeweiligen Zaps in Zapier ein.



Darstellung der von Zapier bereitgestellten Regeln für KI-Aktionen mit der Verlinkung ausgewählter Zaps unter *REQUIRED-ACTIONS*.

Wenn Sie die Zapier-Aktionen noch nicht eingerichtet haben, tun Sie dies unter der URL: <https://actions.zapier.com/gpt/actions/>. Für die initiale Verbindung zwischen Ihrem ChatGPT-Account und Zapier müssen Sie Zapier die Erlaubnis geben auf ChatGPT zugreifen zu dürfen, ähnlich einem Social-Log-in.

Eine ausführliche Videoanleitung zur Einrichtung finden Sie unter: <https://www.loom.com/share/53dbb52900564dbcb743ca8307348c5?sid=a5548ca7-18ed-48bc-9913-1dc0018a8a89>

Tipp:

→ Testen Sie Ihre Zap-Automatisierungsprozesse zuerst innerhalb von Zapier. Sie können dort einen CustomGPT-Event-Auslöser simulieren und müssen dies im ersten Schritt nicht über ChatGPT tun. Sind Sie mit den Zaps zufrieden, lösen Sie die Zaps durch die vorgegebenen Events in Ihrem CustomGPT aus.

Die Anbindung an Zapier gibt Ihnen völlig neue Möglichkeiten Ihre CustomGPTs mit Ihren Unternehmens-Apps, also mit Ihren täglichen Arbeitsprogrammen, zu verbinden und Daten auf Ihren Ablagedatenbanken zu bearbeiten. In der Regel benötigen Sie dafür jedoch die Freigabe Ihrer IT und Datenschutzabteilung. Über die Automatisierung mit Zaps steigt der wirtschaftliche Nutzen Ihrer CustomGPTs erheblich. Probieren Sie es aus.



ChatGPT Temperature Parameter

Der Temperature-Parameter in ChatGPT steuert die Kreativität und Vielfalt der Antworten Ihres CustomGPTs. Durch das Anpassen des Temperature-Parameters können Sie die Art der Antworten feinsteuern, um den spezifischen Anforderungen und Kontexten gerecht zu werden. Im Wesentlichen beeinflusst dieser Parameter, wie deterministisch oder zufällig die generierten Antworten sind, also wie präzise die Fragen direkt beantwortet werden und dem gegenüberstehend wie viel Freiraum Sie Ihrem CustomGPT für Zusatzinformationen geben möchten. Bestimmen Sie die CustomGPT-Temperature mit einem Wert zwischen 0 und 1 entweder für den gesamten CustomGPT mit einem übergeordneten Wert oder weisen Sie Temperature-Werte für einzelne Subaufgaben zu. Niedrige Temperature-Werte sind dabei gut geeignet für Anwendungen, die präzise und konsistente Informationen erfordern, wie z. B. technische Dokumentationen oder Anleitungen. Hohe Temperature-Werte sind dagegen ideal für kreative Schreibaufgaben, Brainstorming-Sitzungen oder Situationen, in denen viele verschiedene Ideen und Perspektiven gewünscht sind. Mit hohen Temperature-Werten wird eine Konversation abwechslungsreicher, was jedoch nicht in jeder Anwendung in dieser Form gewünscht sein muss.

Tipp:

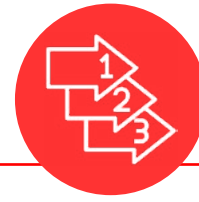
→ Testen Sie Ihren fertigen CustomGPT und fragen sie eine bestimmte Frage exakt zwei Mal mit zwei maximal unterschiedlichen Temperature-Werten, um ein Gefühl für das veränderte Antwortverhalten Ihres CustomGPTs zu bekommen.

CHATGPT-API

Sie können Ihre eigenen GPTs über die Nutzung in ChatGPT hinaus auch in externe Webseiten und Apps integrieren und dadurch für Whitelabel-Produkte benutzen, die sie dann auch monetarisieren können. Das beste Beispiel dafür ist ein Chatbot auf Ihrer Homepage, der im Kern ein CustomGPT ist. OpenAI bietet dafür eine bezahlte B2B-Plattform-Lösung mit API-Keys für Entwickler und Entwicklerinnen an. Eine umfangreiche gute Dokumentation dafür findet sich unter: <https://platform.openai.com/docs/api-reference/introduction>. Beachten Sie, dass für die Nutzung dieses Dienstes gesonderte Kosten anfallen.

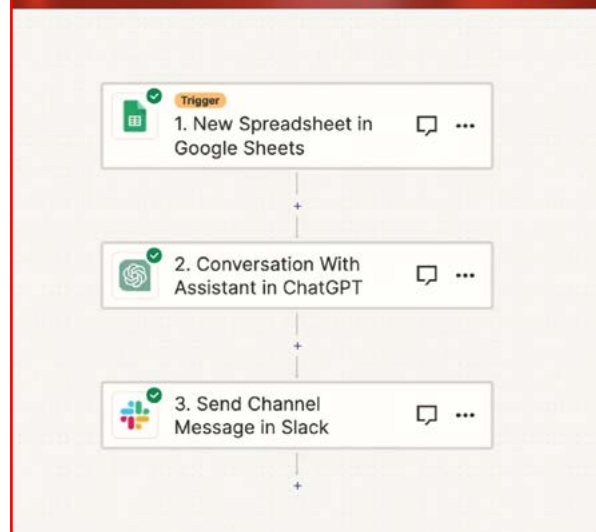
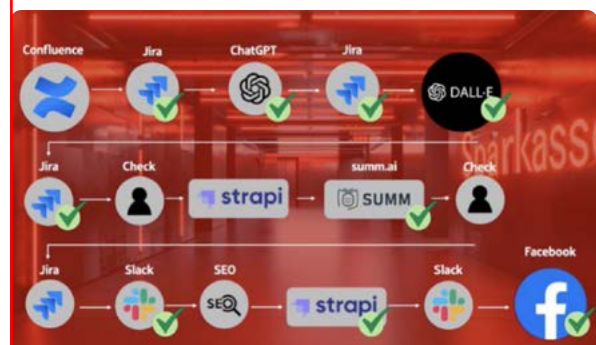
Tipp:

→ Fragen Sie einfach mal ChatGPT welche Schritte nötig sind, um Ihren CustomGPT auf einer externen Webseite einzubetten. Sie werden dafür eine präzise, leicht verständliche Anleitung erhalten.



Use Case 2: Next Level Contentproduction

Marlen Schenk, Isabella Krug und Marc Emmrich vom Newsroom optimieren mit Zapier und CustomGPTs den kompletten Content-Produktions-Workflow. In einem wichtigen Kernprozess konnten sie mit ihrem CustomGPT-Prototypen belegen wie von sechzehn Arbeitsschritten insgesamt neun automatisiert werden konnten. Das Ergebnis: eine stattliche Einsparung von sechs Arbeitsstunden für jeden Prozessdurchlauf und eine Minimierung von unnötigen Transferaufgaben.





Herausforderungen und kritische Aspekte

Neben allen bereits gut funktionierenden Features, wollen wir auch einen kritischen Blick auf CustomGPTs und die momentanen Einschränkungen und Hürden bei der Erstellung und Inbetriebnahme von CustomGPTs werfen.

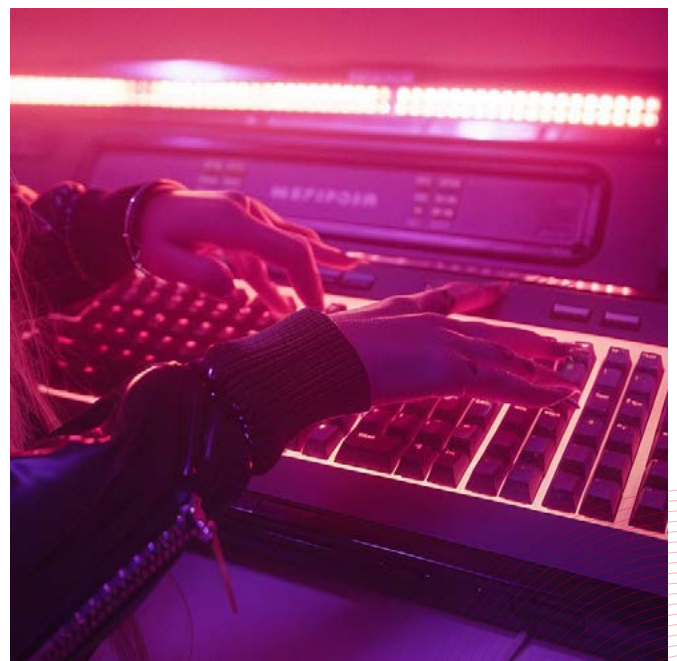
Dokumentenfreigabe und Systemsicherheit als zentrale Herausforderung

Wie wir eingangs festgehalten haben, sind CustomGPTs nur dann wirklich von unternehmerischem Wert, wenn es Mitarbeitenden gestattet ist, Dokumente der täglichen Arbeit in ChatGPT hochzuladen und im besten Fall auch über Automatisierungstools wie Zapier bearbeiten oder transformieren zu können. Ohne die Verwendung von unternehmensspezifischen Informationen können Mitarbeitende weder produktiv arbeiten noch den professionellen Umgang mit ChatGPT und CustomGPTs in ChatGPT erlernen oder die erzeugten Ergebnisse auf ihre Validität überprüfen. Die Erlaubnis zum Datenupload bestimmter Dokumentenklassen stellt jedoch eine individuelle Herausforderung jedes einzelnen Unternehmens dar. Die Nutzung von KI ist immer auch ein Datenrisiko, welches sorgfältig geprüft werden muss. Mittel- und langfristig kann die Systemsicherheit in diesem Zusammenhang in der Sparkassen-Finanzgruppe nur mit eigenen KI-Lösungen sichergestellt werden.

Nachrichtenbegrenzung

Wenn Sie CustomGPTs erstellen, testen und später mit anderen Mitarbeitenden für die tägliche Nutzung teilen wollen, sollten Sie wissen, dass jede Interaktion mit einem CustomGPT ein gewisses Nachrichtenkontingent beansprucht. ChatGPT limitiert die Anzahl Ihrer Abfragen als User oder Userin über Quotas die sich auf Ihre verfügbaren *Tokens* beziehen. Für Unternehmen, die eine ChatGPT-Team-Version für ihre Organisation nutzen, liegt die maximale Anzahl pro Lizenz bei derzeit 100 Nachrichten für einen Zeitraum von 3 Stunden. Die Menge von 100 Nachrichten ist in den meisten Fällen ausreichend für

die tatsächliche Nutzung des fertigen CustomGPTs, kann jedoch in der Prototypen- und Testphase schnell zum Problem werden. Erst mit der Enterprise-Version entfällt diese Einschränkung. Über die Nutzung des ChatGPT-Playgrounds umgehen Sie dieses Problem, da dort ab einer festgelegten Nutzung automatisch eine Zahlung für das zusätzliche Kontingent anfällt, allerdings steht Ihnen dann nicht das intuitive Programmier-Interface der CustomGPTs zur Verfügung.



Datenverarbeitung und Aussagekraft

Im Umgang mit bereitgestellten Daten über den Wissensspeicher von CustomGPTs möchten wir darauf hinweisen, dass Dokumente inhaltlich angepasst werden müssen. Konkret heißt dies, dass die KI nicht immer den exakten Sinnzusammenhang versteht. Dies kann eine Anpassung von Tabellen-Headern notwendig machen oder das Einfügen kurzer inhaltlicher Briefings. Denken Sie immer daran, dass Sie es mit einem Sprachmodell zu tun haben. ChatGPT kann zu rund 80 Prozent den Sinnzusammenhang und die wesentlichen Erkenntnisse von Informationen ermitteln, hat jedoch teilweise Schwächen bei bestimmten Detailinformationen. Dies kann z. B. auch bedeuten, dass eine Information zwar

in einem Dokument an einer bestimmten Stelle enthalten ist, aber von einem CustomGPT nicht angemessen berücksichtigt wird, weil dieser andere Informationen möglicherweise für den Sinnzusammenhang als relevanter erachtet oder aufgrund von fehlenden Anweisungen nicht akzeptable Schlüsse zieht. CustomGPTs müssen daher besonders in der Einrichtungsphase detailliert getestet und nachjustiert werden und erweisen sich nicht in jedem Use Case hilfreich. Zudem sind die Standardtextlängen für Antworten weiterhin auf 32.000 Tokens – das sind im Deutschen ungefähr 16.000 Wörter – begrenzt, was sich auf die Antwortqualität auswirkt.



Fazit

CustomGPTs zeigen bereits jetzt ihr enormes Potenzial, vor allem in der Art und Weise, wie sie uns in der täglichen Arbeit unterstützen. Sie erlauben es uns, zielgerichtete Chatbots für ausgewählte Use Cases zu erstellen, mit ausgewählten Dokumenten auszustatten oder mit anderen Datenservern sicher über APIs zu verbinden, um relevantere Ergebnisse erzielen zu können. Die Team- oder Enterprise-Version von OpenAI garantiert Unternehmen, dass ihre Daten nicht zu Trainingszwecken genutzt werden und schafft damit eine sichere Voraussetzung für die konkrete Auseinandersetzung mit CustomGPTs.

Jedoch ist die Nutzung von ChatGPT und CustomGPTs weiterhin auch in dieser Form nicht für alle Unternehmen uneingeschränkt möglich und stark von dem konkreten Einsatzbereich und der für die Verwendung geplanten Daten abhängig, denn die Datenschutzanforderungen beispielsweise im Finanzbereich sind aus gutem Grund besonders hoch. Dort wird das volle Potenzial der neuen KI-Technologie, wie sie durch CustomGPTs zum Ausdruck kommt, erst mit der Bereitstellung von eigenen KI-Lösungen zugänglich werden. CustomGPTs eignen sich in diesem Bereich bis dahin als Testmöglichkeit für eingeschränkte Use Cases und primär für die KI-Kompetenzbildung.

Unabhängig davon besteht jedoch eine sehr hohe Wahrscheinlichkeit, dass diese neue Form der KI-Anwendung dauerhaft Einzug in unseren Arbeitsalltag haben und zu einem neuen Standard bei der Interaktion mit künstlicher Intelligenz werden könnte. Durch die intuitive Erstellung von individualisierten KI-Chatbots können Mitarbeitende ihre Effizienz steigern und neue kreative Wege gehen.

Die Implementierung von CustomGPTs fördert nicht nur die Produktivität, sondern verbessert auch bestehende Arbeitsprozesse. Die Anwendungsmöglichkeiten sind vielfältig: von der Textbearbeitung über die tiefere Zielgruppenanalyse bis hin zur Optimierung interner Abläufe, der Ausgestaltung neuer Interaktionserlebnisse oder im Bereich des Wissensmanagements. Sie verdeutlichen, dass KI nicht immer primär produktbezogen gedacht werden sollte, sondern großes Potenzial in der Prozessoptimierung liegt.

Der Schlüssel zum Erfolg liegt allerdings in der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Anpassung der KI-Kompetenz innerhalb der Organisation. Insgesamt zeigen unsere bisherigen Erfahrungen mit CustomGPTs, dass sie nicht nur faszinierende digitale Werkzeuge sind, sondern auch in der täglichen Arbeit zuverlässig assistieren. Sie unterstützen uns dabei, effizienter zu arbeiten, kreative Ideen zu entwickeln und die digitale Transformation aktiv voranzutreiben. Nutzen wir diese Chancen, um unsere Zukunft mit KI erfolgreich zu gestalten.

Dieses Whitepaper haben für Sie geschrieben:



Norman Wankowski
Digital Strategist
S-Com KI-Hub
norman.wankowski@s-communication.de



Marlen Schenk
Senior Channel-Managerin
S-Com KI-Hub
marlen.schenk@s-communication.de



Vom Erlebnis zum Erfolg.