

Generative KI

Wahrscheinlich statt wahr

Ein generatives Modell schlägt nichts nach. Es berechnet die plausibelste Fortsetzung dessen, was bisher dasteht. Deshalb klingt es auch dann überzeugend, wenn es falsch liegt: Optimiert ist es auf gute Formulierung, nicht auf Richtigkeit.

NACHSCHLAGEN UND GENERIEREN

EINE DATENBANK
sucht den passenden Eintrag und gibt ihn zurück. Was nicht drinsteht, kommt auch nicht heraus.

EIN GENERATIVES MODELL
berechnet, welches Wort als nächstes am wahrscheinlichsten ist. Es kann deshalb zu jeder Frage etwas sagen, auch zu solchen ohne Antwort.

WARUM ES ERFINDET

- 1 **Wahrscheinlich statt wahr.** Das Ziel ist eine plausible Formulierung, nicht ein geprüfter Fakt.
- 2 **Fester Wissensstand.** Das Training endete an einem Stichtag. Alles danach fehlt.
- 3 **Keine Unsicherheitsanzeige.** Das Modell spekuliert, ohne es zu kennzeichnen.

EIGENE DATEN ANSCHLIESSEN: DAS PRINZIP HINTER RAG

- 1 **Suchen.** Vor der Antwort durchsucht ein vorgeschaltetes System die freigegebenen Dokumente: Handbücher, Richtlinien, alte Support-Fälle.
- 2 **Mitgeben.** Die gefundenen Textstellen gehen zusammen mit der Frage an das Modell.
- 3 **Antworten.** Das Modell antwortet vorrangig auf Basis dieser Stellen statt aus dem allgemeinen Training. Die Antwort wird faktennäher, aktueller und passt zum Haus.

Der Haken: Sind die internen Dokumente veraltet oder widersprüchlich, wird die Antwort exakt so gut oder schlecht wie sie.

WAS HILFT

- **Rollen klären.** Die KI liefert Entwürfe, Menschen entscheiden und prüfen Fakten.
- **Ansage machen.** „Erfinde keine Quellen“ und „sag es, wenn dir etwas fehlt“ senken die Fehlerquote, schließen Fehler aber nicht aus.
- **Eigene Quellen einbinden.** Statt das Modell aus dem Gedächtnis reden zu lassen.
- **Nichts Sensibles hineinkippen.** Kundendaten in ein externes Werkzeug zu tippen, verstößt meist gegen die eigenen Richtlinien.

EINFÜHRUNG IN FÜNF SCHRITTEN

- 1 Anwendungsfall wählen: Nutzen groß, Schaden bei Fehlern beherrschbar
- 2 Datenbasis putzen: Dubletten und alte Fassungen raus, Sichtbarkeit je Gruppe klären
- 3 Architektur entscheiden: fertige Lösung oder Eigenbau bei strengen Auflagen
- 4 Zuständigkeiten: wer pflegt die Wissensbasis, wer prüft kritische Antworten
- 5 Klein starten, Rückmeldungen messen, dann ausweiten

WO ES HEUTE SCHON ARBEIT ABNIMMT

Bereich	Wofür	Was der Mensch beisteuert
Marketing	Entwürfe für Landingpages, Produkttexte, Newsletter, Social-Media-Posts	Fakten, Tonfall, Freigabe
Interne Kommunikation	Erste Fassungen von Ankündigungen und Leitfäden	Was wirklich gilt
Entwicklung	Vorschläge für Code, Tests und Dokumentation	Prüfung, ob es auch stimmt
Support	Antwortentwürfe aus alten Tickets, Chatbot für Standardfragen	Eskalation, Fachurteil

MERKSÄTZE

Ein souverän formulierter Satz ist kein geprüfter Satz.

Bei rechtlichen und finanziellen Themen gilt: Entwurf ja, Freigabe nein.

Ohne eigene Daten bleibt ein allgemeines Modell im Betrieb ein Ratespiel.