

Künstliche Intelligenz · Teil 1: eine brauchbare Frage stellen

A Die vier Bestandteile

Eine Frage an ChatGPT, Gemini oder Copilot wird brauchbar, wenn sie vier Dinge enthält. Fehlt eines, rät das Werkzeug — und rät oft falsch.

- 1 Rolle — wer soll antworten. «Du bist Sachbearbeiterin in einem Schweizer Kleinbetrieb.»
- 2 Zusammenhang — was ist die Lage. «Ein Kunde hat eine Rechnung seit 60 Tagen nicht bezahlt.»
- 3 Format — wie soll die Antwort aussehen. «Schreibe eine E-Mail, höchstens acht Zeilen, höfliche Anrede.»
- 4 Beispiel — woran soll sie sich halten. «Ton wie in dieser Mail: ...»

Die Reihenfolge spielt keine Rolle. Die Vollständigkeit schon.

B Derselbe Auftrag, zweimal gestellt

So nicht:

«Schreib mir eine Mahnung.»

Ergebnis: ein allgemeiner Text mit erfundenen Beträgen, deutschem Recht und einem Ton, der Kunden verliert.

So schon:

«Du bist Sachbearbeiterin in einem Schweizer Kleinbetrieb. Ein langjähriger Kunde hat eine Rechnung seit 60 Tagen nicht bezahlt. Schreibe eine freundliche Zahlungserinnerung, höchstens acht Zeilen, ohne Drohung, mit Bitte um Rückmeldung bis Ende Monat. Lasse Betrag und Rechnungsnummer als Platzhalter offen.»

Ergebnis: ein Text, den Sie nur noch ergänzen und absenden.

Wenn die Antwort nicht passt

Nicht neu anfangen. Sagen Sie im selben Gespräch, was fehlt:

«Kürzer.» «Weniger förmlich.» «Ohne den letzten Absatz.»

Jede Nachbesserung ist billiger als eine neue Frage.

C Antworten in zwei Schritten gegenprüfen

Diese Werkzeuge erfinden Angaben, ohne es anzuzeigen. Sie klingen dabei genauso sicher wie bei richtigen Antworten. Deshalb gilt für jede Zahl, jedes Datum, jeden Namen und jede Vorschrift:

- 1 Fragen Sie im selben Gespräch: «Woher stammt diese Angabe?» Kommt keine überprüfbare Quelle, behandeln Sie die Angabe als unbelegt.
- 2 Prüfen Sie die Angabe an einer zweiten, unabhängigen Stelle — beim Amt, beim Hersteller, in Ihren eigenen Unterlagen.

Faustregel: Was Sie selbst beurteilen können, dürfen Sie übernehmen. Was Sie nicht beurteilen können, müssen Sie prüfen.

D Was nicht hineingehört

- Namen, Adressen und Geburtsdaten von Kundinnen und Kunden
- Gesundheitsdaten jeder Art
- Passwörter, Zugangscode, Bankverbindungen
- Verträge, Offerten und Preislisten mit Firmenbezug
- Personalunterlagen und Bewerbungen Dritter

Im Kurs üben wir an Ihren eigenen Aufgaben — mit Texten, aus denen wir diese Angaben vorher entfernen. Genau dieses Entfernen ist der Teil, der danach von selbst geht.

Drei Regeln, die immer gelten

1. Was hineingeht, kann nicht zurückgeholt werden.
2. Eine flüssige Antwort ist kein Beleg für eine richtige Antwort.
3. Bei Rechts-, Steuer- und Gesundheitsfragen bleibt der Fachperson das letzte Wort.

Das ist ein Auszug.

Die vollständige Unterlage erhalten Sie im Kurs. Sie enthält zusätzlich das Einrichten des Kontos, die Datenschutz-Einstellungen, Beispiele aus Ihrem eigenen Arbeitsalltag und eine Sammlung bewährter Formulierungen zum Mitnehmen.