



KURZ UND KNAPP

WORUM GEHT'S?

STÄRKEN:

- Automatisierung oder Unterstützung von Routineaufgaben
- Personalisierung von Benutzererfahrung
- Analyse von komplexen Datenmengen für datengestützte Entscheidungen

VORTEILE:

- Verbesserung der Kundenkommunikation und -betreuung
- Optimierung der Geschäftsprozesse
- Erschließung neuer Zielgruppen

NUTZEN:

- Entlastung von sich wiederholenden Aufgaben
- Vorteile bei Entscheidungsprozessen durch detaillierte Analysen und Zusammenfassungen
- Verbesserte Anpassung an individuelle Kundenwünsche und -bedürfnisse

Ein „Großes Sprachmodell“ (engl. Large Language Model, LLM) ist ein hochentwickelter Algorithmus, der eine Vielzahl von Aufgaben mittels Kommunikation in natürlicher Sprache lösen kann. Führende Systeme dieser Art sind z. B. OpenAI's „GPT-4“, Anthropic's „Claude 2“ oder Meta's „Llama 2“. Große Sprachmodelle können in vielen Bereichen eingesetzt werden, sei es zur Generierung von Inhalten, zur Beantwortung von Anfragen oder zur Übersetzung.

MASCHINELLES LERNEN

Die Grundlage für große Sprachmodelle ist das maschinelle Lernen. Dieser Prozess, auch Training genannt, ist aufwändig: Das Sprachmodell verarbeitet hierbei große Textmengen, um Muster im Sprachgebrauch zu erkennen und Zusammenhänge zu bilden. Die umfangreiche Datenmenge, die dabei verarbeitet wird, ermöglicht den Modellen ein weitreichendes Wissen. Dies ist auch der Grund für die Bezeichnung „große Sprachmodelle“. Jedoch ist zu beachten, dass das Wissen der Modelle auf die Trainingsdaten beschränkt bleibt.

EIN BREITES SPEKTRUM AN MÖGLICHKEITEN

Große Sprachmodelle bieten eine Vielzahl von Möglichkeiten, von der Steigerung der Produktivität durch Automatisierung monotoner Aufgaben bis hin zu detaillierten Analysen und Zusammenfassungen, die die Entscheidungsfindung unterstützen. Ihre Anpassungsfähigkeit an individuelle Kundenwünsche und -bedürfnisse macht sie zu einem kostengünstigen Werkzeug für textbasierte Routineaufgaben. Gleichzeitig sind sie aufgrund ihres analytischen Potenzials ein wirksames Instrument für datengestützte Entscheidungen. So können sie dazu beitragen, die Kundenkommunikation zu verbessern, bei Dienstleistungen unterstützend mitzuwirken und die Effizienz insgesamt zu steigern. Da sich die Sprachmodelle kontinuierlich weiterentwickeln, ist für die nahe Zukunft mit zahlreichen weiteren Funktionalitäten zu rechnen.



ANWENDUNGSBEISPIELE

ANWENDUNGEN AM BEISPIEL DES TOURISMUSBRANCHE

Große Sprachmodelle können z. B. in der Tourismusbranche die Kundeninteraktion und das Kundenerlebnis gezielt verbessern. Sie unterstützen die automatisierte Beantwortung von Kundenanfragen, die Personalisierung von Reiseempfehlungen und die Erstellung mehrsprachiger touristischer Inhalte. Durch das Verstehen natürlicher Sprache sind sie in der Lage, dynamische und kontextbezogene Antworten zu geben, die die Planung und Buchung von Reisen erleichtern. Darüber hinaus können sie Reiseberichte zusammenfassen, Bewertungen analysieren und maßgeschneiderte Marketingtexte erstellen.

EINSATZMÖGLICHKEITEN

TEXTERSTELLUNG

Es können Texte aller Art auf Basis von Vorgaben erstellt werden.

ÜBERSETZUNG

Texten können leicht in verschiedene Sprachen übersetzt werden.

TEXTVERBESSERUNG

Texte können korrigiert und in ihrem Ausdruck verbessert werden.

BUGFIXING

Fehler in einem Programmcode können gefunden, erklärt und behoben werden.

ZUSAMMENFASSUNG

Große Texte können in wenige Sätze oder Stichpunkten zusammengefasst werden, ohne dass die Kernaussagen verloren gehen.

FRAGEN UND ANWORTEN

Es ist möglich, wie mit einem Chatbot zu interagieren und Fragen zu stellen. Dabei wird der – mitunter umfangreiche – Fragetext als „Prompt“ bezeichnet.

ANPASSUNGEN AN DAS UNTERNEHMEN

Große Sprachmodelle lassen sich durch Feintuning an spezifische Bedürfnisse anpassen. Dies geschieht, indem das Basismodell – ein vorhandenes Sprachmodell mit umfangreichem, allgemeinem Wissen – mit zusätzlichen Daten nachtrainiert wird. Dadurch erlangt das Modell neue Fähigkeiten und verbessert seine Genauigkeit in bestimmten Anwendungsbereichen. Zusätzlich kann das Sprachmodell mit Informationen aus einer unternehmensinternen Wissensdatenbank verknüpft werden. Bei der Beantwortung von Fragen greift das Modell dann auf diese Datenbank, vergleichbar mit einem Lexikon, zurück, um präzise und informative Antworten zu liefern. Diese Techniken tragen wesentlich zur Verbesserung der Qualität der Antworten auf spezifische Fragen bei.



KONTAKT

SIE HABEN FRAGEN?

Ansprechpartner: Waldemar Adam
E-Mail: Waldemar.Adam@hochschule-stralsund.de
www.kompetenzzentrum-rostock.digital