

Das neue WOW beim Lernen

Stellen Sie sich eine Lernbegleitung vor, die rund um die Uhr erreichbar ist – Seminar-Chatbots machen es heute möglich.

© Hans Scherhaufner



Michaela Kellner
ist systemischer
Coach und Trainer¹,
sowie Eigentümer
von ANKH.AT.
www.ankh.at

© Grischa Schmiedl



Andrea Khom
ist systemischer
Coach und Trainer¹,
sowie Eigentümer
von ANKH.AT.
www.ankh.at

UNS IST ES als Trainer seit vielen Jahren besonders wichtig, den Lern- und Umsetzungstransfer zu unterstützen. Dafür haben wir uns schon viele Ideen und Umsetzungsschritte einfallen lassen.

Bei unseren Workshops zum Anwenden von Künstlicher Intelligenz (KI) haben wir mit unseren Teilnehmern auch diskutiert, wie wir die Möglichkeiten der KI beim Vorbereiten von Trainings, im Training und beim Nachbereiten von Trainings effektiv nutzen können. Kurz danach haben wir in einem Vortrag von Gernot Winter (Superintelligenz.eu) live erlebt, wie ein Seminar-Chatbot das Lernen »revolutionieren« kann.

Das hat uns so begeistert, dass wir im Sommer unsere eigenen Seminar Chatbots erstellt haben – für unser Telefontraining und für unser E-Mail-Training. Zusätzlich haben wir noch einen Chatbot für unsere Homepage gestaltet. Beim Wort Chatbot stellen sich manchen von uns die Haare auf, denn viele von uns haben weniger gute Erfahrungen mit »Homepage Chatbots« gemacht.

Was genau waren unsere Herausforderungen? Gernot Winter hat mit uns gemeinsam den ersten Chatbot erstellt. Seine Expertise und seine Fragen waren überaus hilfreich. Er hat uns mit Fragen gekonnt durch den Prozess des Chatbot Erstellens geleitet: »Was sind eure Ziele? Was soll der Chatbot können? Und was soll er nicht machen? Wer soll damit arbeiten? Wie gut und valide sind eure Wissens-Quellen?«

Unsere Anforderungen waren:

Die Teilnehmer unserer Seminare sollen auch nach dem Training auf das gesammelte Wissen und unsere Erfahrungen zugreifen können – individuell und jederzeit. Statt im Skript oder dem Fotoprotokoll zu blättern, sollen sie einfach den Chatbot befragen können. Zusätzlich soll der Chatbot auch in unseren Online Kursen eingesetzt werden.

• Der Telefon-Chatbot soll: Fragen rund ums Telefonieren beantworten, Formulierungstipps und -hilfen geben, Quiz erstellen, Lernfragen stellen, Tipps für Stimmtraining ge-

ben, Tipps fürs Umgehen mit schwierigen Gesprächssituationen und zum Abbauen von Stress, zusätzlich noch Rollenspiele führen und dazu Feedback geben.

- Der E-Mail-Chatbot soll: zusätzlich E-Mails beantworten können, Feedback zu E-Mails geben und Alternativen anbieten, neue E-Mails verfassen. Das kann ChatGPT natürlich auch, jedoch schreibt ChatGPT NICHT so, wie wir es in unseren Trainings lehren! Zusätzlich sind unsere Chatbots geschlossene Systeme, das heißt, dass z.B. E-Mail-Texte NICHT an die KI-Unternehmen weitergegeben werden (viele, was wir in ein LLM (Large Language Modell) eingeben, wird dazu genutzt, um dieses zu trainieren).

Die Herausforderungen waren, die Chatbots mit so viel konkretem Wissen zu »füttern«, dass sie die Ergebnisse liefern, die wir wollten. Das bedeutete z.B. für uns, unser »klassisches« 40-seitiges Telefonskript auf ungefähr 500 Seiten zu erweitern – und zwar mit vielen konkreten Formulierungsbeispielen für verschiedenste Situationen und Szenarien.

Wichtig war für uns auch noch, dass unsere Chatbots nicht halluzinieren, also etwas erfinden, sondern immer konkrete und vor allem, richtige Antworten zu geben. Wenn einer unserer Chatbots etwas nicht weiß, dann gibt er das charmant zu. Danach ging es ans Testen und noch einmal Testen und noch einmal!

Immer, wenn die Ergebnisse nicht so ausfielen, wie wir uns das erwartet hatten, bedeutete das noch mehr Input oder Umformulieren und Konkretisieren im Prompt (Prompt ist die Anweisung, was genau der Chatbot wie tun soll). Zusätzlich haben wir getestet, welches Large Language Modell die besten Ergebnisse für unsere Anforderungen liefert. Spannend ist, dass wir für die beiden Trainings Chatbots jetzt unterschiedliche LLMs nutzen.

In der nächsten Testphase haben wir Verwandte und Bekannte gebeten, die Chatbots auf Herz und Nieren zu testen, Fragen zu stellen, Quiz zu beantworten und sich Formulierungshilfen geben zu lassen.

¹ Zur sprachlichen Gleichbehandlung aller Menschen verwenden wir geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen auf Basis des generischen Neutrums. Infos dazu unter generisches-neutrum.com

Es war lustig zu lesen, welche Fragen und Aufgaben den Chatbots gestellt wurden. Viele Fragen waren relevant, andere haben die Chatbots irritiert. Diese Phase war noch einmal sehr wichtig, damit wir die Chatbots trainieren konnten, auch auf ungewöhnliche Anfragen oder Angriffe und Beleidigungen passend zu reagieren. Voll Elan und Begeisterung haben wir die Chatbots dann Kunden zum Kennenlernen angeboten. Unsere Erwartung war, dass alle interessiert und begeistert sein werden.

Doch die Realität war anders. Nur wenige haben diese Möglichkeit bisher genutzt. Doch jeder Kunde, der die Chatbots live erlebt hat, ist absolut überrascht! Positiv überrascht!

Im Moment nutzen drei Kunden unsere Seminar-Chatbots als Lernbegleitung. Ein Kunde setzt den Chatbot im Online-Videokurs für neue Mitarbeiter ein. Die Mitarbeiter haben so die Möglichkeit, die Lerninhalte aus dem Video-Onlinekurs zu wiederholen, sich auf Telefongespräche vorzubereiten, Formulierungshilfen zu erhalten und haben einen individuellen Lernbuddy – und diesen rund um die Uhr – auch am Smartphone. Die anderen beiden Kunden setzen die Chatbots nach dem Präsenztraining als Lernbegleitung und Transferkontrolle ein. Die Mitarbeiter sind verpflichtet, mindestens fünf Anfragen an den Chatbot zu stellen.

Anfangs ist die Skepsis sehr hoch, dann sind alle vom tollen Ergebnis überrascht und erkennen den Mehrwert für sich selbst. Zusätzlich macht es einfach riesengroßen Spaß, die Möglichkeiten auszuprobieren.

Zitate von Kunden

- »Ich habe mir gerade den Chatbot angesehen. Ich kann dir sagen der Haaaaammerrrrr wie ein ChatGPT für das Telefontraining. Echt toll gemacht. Ich bin mir sicher, dass es bei denen, die es nutzen werden, gut ankommt.«
- »Ganz offen, ich war sehr skeptisch und ich bin total überrascht davon, wie gut der Chatbot funktioniert. Unsere erfahrenen Coaches im Callcenter könnten das auch nicht besser formulieren.«
- »Ich finde das super. Gerade für unsere neuen und jungen Mitarbeiter ist das eine tolle Unterstützung. Ich finde diese Innovation großartig. Ich bin neugierig, wie unsere Mitarbeiter das annehmen werden.«

Ein häufiges Argument gegen unsere Seminar-Chatbots ist, dass man das ja mit ChatGPT oder anderen KIs auch machen kann.

Ja und Nein. KI-Tools halluzinieren und sind nicht immer up to date mit den aktuellen Schreibregeln oder geben Schreibtips auf Ba-

Leadership Horizon
by MDI

**CO-LEADING WITH AI:
BALANCING EFFICIENCY WITH
HUMAN-CENTERED LEADERSHIP**

15th May, 2025
So/Vienna & online

Event Highlights

- 1 intense day of development
- Top-notch tools & strategies
- Hands-On Workshops
- Dynamic Networking Sessions
- Inspiring International Keynotes
- Premier Meeting Point for Leaders, HR, L&D Innovators & Leadership Coaches

WWW.LEADERSHIP-HORIZON.COM GET YOUR TICKETS NOW!

sis ihrer (veralteten oder englischsprachigen) Trainingsmaterialien. Z.B. schreiben aktuell viele Menschen auf einmal »Freundliche Grüße mit einem Beistrich«. Das wird im Deutschen nicht geschrieben und ist eine direkte Übersetzung aus dem Englischen. Datenschutz und Cybersicherheit sind wichtige Themen beim Arbeiten mit KI-Tools. Wenn wir z.B. E-Mails von einer KI umschreiben oder beantworten lassen, dann füttern wir die KI mit unseren Informationen und Daten. Unsere Seminar-Chatbots machen dies nicht!

Ausblick in die Zukunft des Lernens

Wir sind davon überzeugt, dass Seminar-Chatbots die Zukunft des Lernens mitgestalten. Lernen wird so individuell und schnell. Teilnehmer wiederholen oder vertiefen genau das Wissen, das sie interessiert oder brauchen. Sie lernen in ihrem Lerntempo und mit den Tools, die sie mögen: Quiz, Lernfragen, Diskussion, Feedback, Rollenspiel, Nachfragen. Auf einer Lernplattform integriert, können wir auch die Lernschritte dokumentieren und reflektieren welches Wissen Mitarbeiter nachfragen und brauchen. So werden individuelle Lernpfade leichter möglich.

Sind Sie neugierig geworden und möchten einen unserer Seminar-Chatbots auf Herz und Nieren prüfen? Dann kontaktieren Sie uns gerne: www.ankh.at □