

ChatGPT-basierte Wissensdatenbank für IV

Perspektive +
11. September 2025

Danilo Martinelli

Erfahrungen und Ergebnisse aus einer Machbarkeitsstudie zu einer Chat-GPT-basierten Wissensdatenbank im IV-Bereich.



Treiber

Aktuelle Situation

ChatGPT als Gamechanger im KI- Bereich bietet bisher ungeahnte Möglichkeiten für Unternehmen

Auswirkungen

Fehlende Erfahrung mit ChatGPT birgt das Risiko, mögliches Potential zu verpassen

Bedürfnis

Machbarkeitsstudie in Form eines MVP: ChatGPT-basierte Wissensdatenbank im 1st-Level (nur IV)

Konsequenz

- Potential und Einsatzbereiche sind einschätzbar
- Gemachte Erfahrungen helfen bei weiteren Rollouts

INVALIDENVERSICHERUNG



Unser Vorgehen



Budget extern CHF 20 000

M1 Projektstart

M2 Definition der Inhalte mit Projektteam / Fachbereich

- Über 100 Quellen ausgewählt → Keine internen Quellen, keine Personendaten
- Quellen strukturiert und in Ordner abgelegt

M3 Einspielung der Inhalte auf Testsystem durch Partner

- Vektorendatenbank angelegt

M4 Test- und Soundingphase mit 7 Fachexperten (2nd-Level)

- Rahmenbedingung Datenschutz (Schulung der MA und Hinweis)
- Do's und Dont's festgelegt für Fragestellungen
- Wöchentliche Qualitäts-Messungen anhand Feedbacks → Anpassungen Suche und Instruktionen
- Qualität erst nach 7 Wochen auf gewünschtes Niveau gebracht

M5 Go-Live mit 2-monatiger Erfolgsphase → Überprüfung Zielerreichung

M6 Projektabschluss

Ziele für Erfolgsphase & Lieferobjekte

Ziele



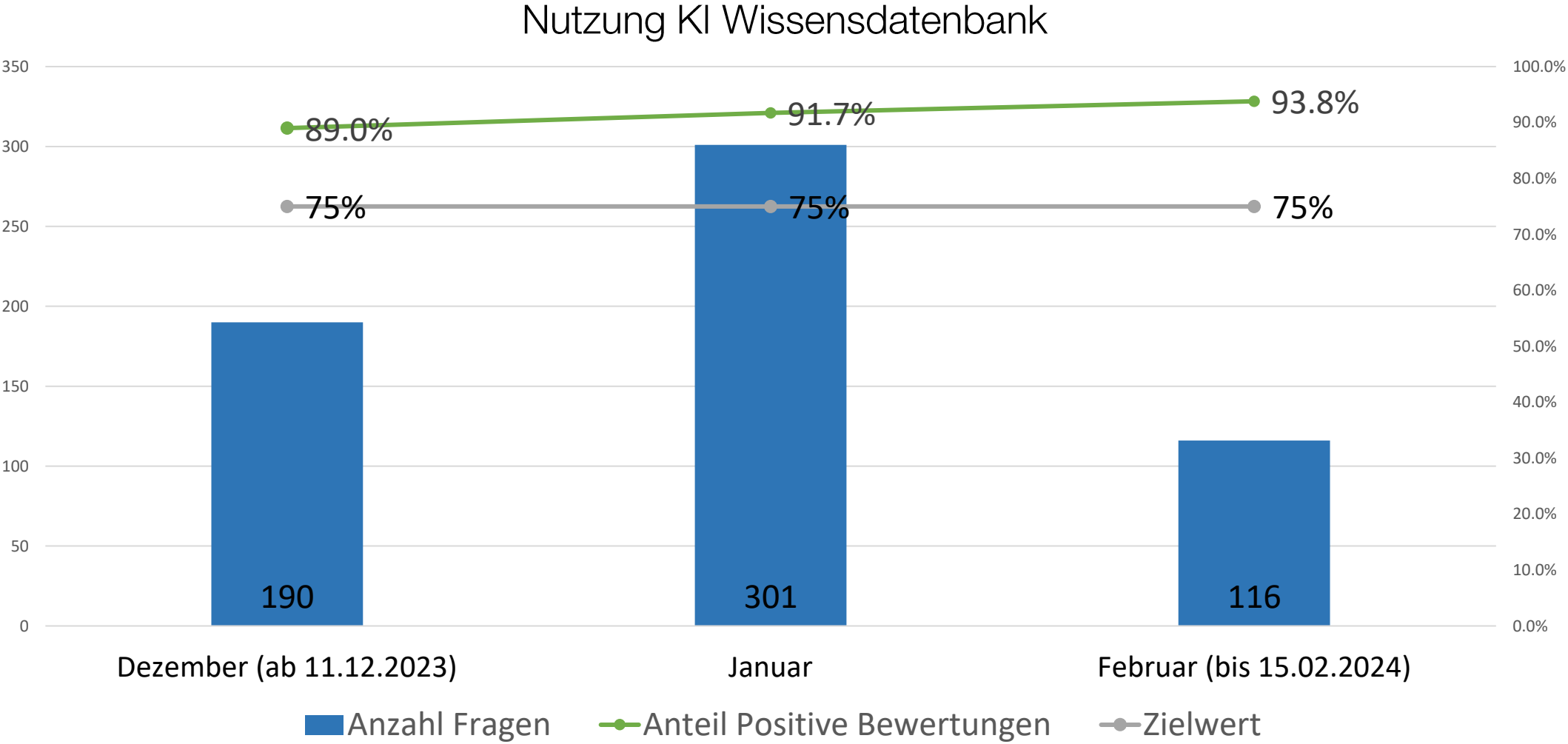
- Chatbot kann auf häufig gestellte Fragen im 1st-Level antworten
 - Mind. 600 Fragen innerhalb von zwei Monaten
- Chatbot gibt verlässliche Antworten
 - Mind. 75% der Antworten sind vollständig und korrekt

Lieferobjekte



- Go-Live KI-Wissensdatenbank
- Erfahrungsbericht der KI-Lösung für Geschäftsleitung

Resultate



DEMO



DEMO Chatbot

Learnings für eine in sich geschlossene KI-basierte Wissensdatenbank

Content:

- qualitativ **hochwertige** und **sinnvolle Quellen** verwenden → Lieber weniger als mehr
- Metadaten/Schlagwörter einsetzen
- Quellen und Inhalte von Anfang an **priorisieren** und **strukturieren**

Verbesserungsiterationen:

- Der Aufbau eines qualitativ hochwertigen Produkts erfordert **mehr Aufwand als initial vermutet**
- Schwierig vorauszusagen, welche Verbesserungsmaßnahmen welche Wirkung erzielen

Technologie und deren Komponenten:

- Die **semantische Suche** ist für die Qualität des Produkts genauso **wichtig** oder sogar wichtiger als das LLM selbst
- Instruktionen sind entscheidend
- Die Technologie entwickelt sich extrem schnell weiter → **öffentliche Lösungen haben uns in diesem Fall wohl überholt**

Einsatzbereich:

- **Use-Case testen:** Telefonberatung nicht immer ideal - Einarbeitung und Selbststudium geeigneter

Aktueller Stand der ChatGPT-basierten Wissensdatenbank

Aktuelle Situation:

Momentan wenig Verwendung für die ChatGPT-basierte Wissensdatenbank

- Mitarbeitende haben entsprechendes Knowhow im Bereich IV aufgebaut
- Am Telefon ist das Handling nicht immer einfach
- Öffentliche Lösungen mindestens gleich gut – keine Bewirtschaftung/Aktualisierung

Ausblick – Weiterentwicklung der bestehenden Wissensdatenbank:

- Ausweitung auf alle Fachbereiche für 1st Level – z.B. AHV-Beiträge, AHV-Rente, Prämienverbilligung, Ergänzungsleistungen etc.
- Lernmodul für Einarbeitung neuer Bereich im 1st Level

Persönliche Meinung zu grösstem Potenzial in der IV:

- Fallzusammenfassungen
- Generative Erstellung von Anfragen an interne und externe Stakeholder

Vielen Dank!

