**Gruppe 3: Kundenanschreiben**

**Aufgabe:**

**Entwicklung einer Lösung zur automatisierten Erstellung von Kundenanschreiben für die Volksbank Köln Bonn**

**Hintergrund und Zielsetzung:**

Die Volksbank Köln Bonn möchte die Effizienz und Einheitlichkeit bei der Erstellung von Kundenanschreiben verbessern. Hierfür wird eine Lösung benötigt, die Marketingmitarbeiter dabei unterstützt, schnell und standardisiert professionelle Kundenanschreiben zu verfassen. Diese Schreiben sollen den bankenüblichen Sprachstil, die korrekte Struktur und wichtige rechtliche Anforderungen berücksichtigen. Besonders bei sensiblen Themen wie Finanz- oder Wertpapierprodukten erinnert die Lösung den Nutzer an notwendige rechtliche Hinweise und stellt korrekte Standardformulierungen bereit.

**Beispielprojekt: Erstellung eines Werbeschreibens für ein neues Finanzprodukt**

Ein Marketingmitarbeiter möchte ein Werbeschreiben für ein neues Finanzprodukt erstellen. Die Lösung fragt zunächst nach der Art des Kundenanschreibens. Zur Auswahl stehen Informationsschreiben, Werbeschreiben, Einladungsschreiben oder personalisierte Kommunikation. Nach der Auswahl sammelt die Lösung alle relevanten Informationen, darunter Produktdetails, Zielgruppe und besondere Vorteile. Basierend auf diesen Angaben generiert sie ein strukturiertes, professionelles Schreiben mit der passenden Tonalität. Falls notwendig, erinnert die Lösung an die Einbindung rechtlicher Pflichttexte und integriert diese in den finalen Text. Der generierte Brief wird dem Nutzer zur Überprüfung bereitgestellt, wobei Anpassungen möglich sind.

**Funktionsweise und Anforderungen:**

Zu Beginn der Erstellung wird der Nutzer aufgefordert, die Art des gewünschten Anschreibens auszuwählen (Informationsschreiben, Werbeschreiben, Einladungsschreiben oder personalisierte Kommunikation). Anschließend sammelt die Lösung spezifische Informationen, die je nach Art des Schreibens variieren. Beispielsweise wird bei einem Informationsschreiben nach den mitzuteilenden Inhalten und einer möglichen rechtlichen Notwendigkeit gefragt, während bei einem Werbeschreiben Details zu dem beworbenen Produkt, besonderen Vorteilen oder Rabatten erfasst werden. Es reicht nicht aus, nur den Namen eines Produktes zu nennen, der Nutzer muss genaue Details zur Verfügung stellen. Informationen sollen der Lösung auch per Dateiupload oder mit Angabe der Website bereitgestellt werden können. Einladungsschreiben erfordern Angaben zum Event, dessen Datum, Ort und Teilnehmer, während bei personalisierten Kommunikationen der Anlass und die gewünschte persönliche Ansprache erfragt werden. Sollte eine wesentliche Information fehlen, fordert die Lösung den Nutzer auf, diese bereitzustellen, bevor der Erstellungsprozess fortgesetzt wird.

Nach der vollständigen Informationsabfrage generiert die Lösung den Kundenbrief mit einer strukturierten Formatierung. Jeder Brief enthält eine Betreffzeile, eine individuelle Briefanrede, den Haupttext sowie eine standardisierte Grußformel. Anschließend wird der generierte Text dem Nutzer zur Überprüfung präsentiert. Falls erforderlich, kann dieser Änderungen an Formulierungen vornehmen oder bestimmte Schwerpunkte stärker betonen lassen. Nach der finalen Bestätigung wird das Kundenanschreiben noch durch die Lösung selbst bewertet, hinsichtlich der wichtigsten Kriterien (Markenkonformität, Kundenorientierung, Lesbarkeit, klarer Call-to-Action, …). Das beschriebene Vorgehen muss zwingend eingehalten werden.

Die Lösung stellt sicher, dass alle Kundenanschreiben klar, verständlich und professionell formuliert sind. Komplexe Fachbegriffe werden nur dann verwendet, wenn sie notwendig sind, und gegebenenfalls in einfacher Sprache erläutert. Wichtige Passagen werden zur besseren Lesbarkeit hervorgehoben. Der Text muss klingen, als hätte ihn eine echte Person geschrieben.

**Aufgabenstellung für die Teilnehmer:**

1. **Entwickeln Sie über einen Prompt anhand der Aufgabenstellung die Hinweise/Instruktionen des GPT-Modells.** Tipp: Achten Sie darauf, dass der Prompt alle Bausteine der Instruktionen (Rolle, Ziel, Zielgruppe, Anforderungen, Vorgehen) enthält. Zudem dürfen die Hinweise/Instruktionen nicht mehr als 8.000 Zeichen umfassen.
2. **Nehmen Sie das Setup des GPT-Modells vor.** Konfigurieren Sie das Modell über die Oberfläche von OpenAI. (Klicken Sie hierzu in der Seitenleiste links auf „GPTs erkunden“. Anschließend auf „+ Erstellen“. Hier können Sie einen beliebigen Namen sowie eine Beschreibung eintragen. Im Feld „Hinweise“ müssen die mit ChatGPT erstellten Instruktionen eingefügt werden.)
3. **Testen Sie das Modell anhand eines Beispiels.** Verwenden Sie das Produkt *"meinDepot"* als Beispiel für ein werbliches Kundenanschreiben. Sie können als Informationsbasis dem Modell eine Website mit Infos zum Produkt der Volksbank Köln Bonn zur Verfügung stellen.
4. **Präsentieren Sie den Chatverlauf Ihres Beispiels.** Zeigen Sie, wie das Modell auf die Abfragen reagiert und das Kundenanschreiben erarbeitet.