

Mit GenAI gegen den demo

Wenn erfahrene Teammitglieder das Unternehmen verlassen – altersbedingt oder durch einen Jobwechsel –, droht erfolgsentscheidendes Fachwissen verloren zu gehen. Eine geeignete, KI-basierte Wissensstrategie bietet Organisationen die Chance, Spezialkenntnisse systematisch zu erfassen, kontextbezogen verfügbar zu machen und Mitarbeitenden wertvolle Unterstützung an die Hand zu geben. [1]



Demografischer Wandel bedroht unternehmerische Expertise

Die demografische Entwicklung verschärft den Fachkräftemangel. In den nächsten 15 Jahren werden laut dem Statistischen Bundesamt rund 13,4 Millionen Erwerbspersonen das gesetzliche Renteneintrittsalter erreichen:

Das entspricht knapp einem Drittel der Menschen, die dem Arbeitsmarkt im Jahr 2024 zur Verfügung standen.

Selbst bei hoher Nettozuwanderung können jüngere Altersgruppen diese Lücke nicht schließen – bei niedriger Zuwanderung könnte sich die erwerbstätige Bevölkerung um bis zu 4,8 Millionen reduzieren.

Neben den fehlenden Arbeitskräften birgt diese Entwicklung für Unternehmen ein zusätzliches Risiko: Gehen erfahrene Mitarbeitende in Rente, droht auch der Verlust ihres Spezialwissens, das sie in den vergangenen Jahrzehnten aufgebaut haben.

grafischen Wandel?

Individuelles Wissen als erfolgskritisches Element

Die Herausforderung: Dieses Erfahrungswissen steckt in den Köpfen, nicht in Datenbanken oder Systemen. Es basiert nicht auf Dokumenten, Protokollen oder Handbüchern, sondern besteht aus Erfahrung, die Fachkräfte über Jahre gesammelt und erprobt haben. Oft umfasst es

individuelle Lösungswege und Entscheidungshilfen, die in einem langen Arbeitsleben entwickelt, aber nie schriftlich festgehalten wurden, oder

spezifisches Know-how zu Kunden, Prozessen und technischen Besonderheiten, das beispielsweise in erlebten Fehler- und Ausnahmesituationen aufgebaut wurde.

Gerade diese Expertise ist geschäftskritisch für Unternehmen, lässt sich jedoch mit traditionellen Methoden der Wissenssicherung wie Handbüchern, Arbeitsanweisungen oder Wikis nicht oder nur unvollständig erfassen. Generative KI bietet neue Möglichkeiten und Chancen, weil sie Informationen sammeln und aktiv strukturieren, Wissen bereitstellen und perspektivisch sogar erfahrungsbasiert handeln kann.

Nutzbare Formate erzeugen: Wissen dauerhaft sichern

Dieser Wissenssicherungsprozess umfasst idealerweise mehrere Stufen und macht sich dabei verschiedene Funktionalitäten generativer KI zunutze, die sich direkt auf die Wissensbewahrung anwenden lassen:

Strukturierte Aufbereitung:

Durch moderne Sprachmodelle wie Microsoft Copilot, Google Gemini, DeepSeek oder OpenAI lassen sich bestehende Unterlagen und Dokumente maschinell auswerten und zusammenfassen. So werden Inhalte aus unterschiedlichsten Quellen kombiniert und eine strukturierte Informationsbasis geschaffen.

Automatisierte Wissensextraktion:

Servicegespräche, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen oder Meeting-Inhalte können mithilfe von KI analysiert werden, um konkrete Erkenntnisse zu Schulungsbedarf, wiederkehrenden Fragen und häufigen Problemen zu gewinnen. So lässt sich Wissen in nutzbare Formate überführen und anwenden.

Sprachbasierte Interaktion:

Um darüber hinaus auch Erfahrung erfassen und dokumentieren zu können, sind fortschrittliche, dialoggestützte KI-Systeme erforderlich. Sie fragen beispielsweise in strukturierten Interviews implizites Erfahrungswissen, Handlungslogiken und Entscheidungsmuster der Fachkräfte ab, bilden diese Erfahrung ab und machen sie übertragbar.

Dynamische Anwendungen bereitstellen: Wissen erreichbar machen

Die Speicherung von Know-how reicht nicht aus: Nur wenn es sich jederzeit in der benötigten Form abrufen lässt, kann es auch für zukünftige Aufgaben genutzt werden. KI-basierte Systeme ermöglichen eine dynamische Wissensanwendung: Generative KI kann Fragen beantworten, kontextbezogene Handlungsempfehlungen geben und Informationen verknüpfen. So entstehen digitale Assistenzsysteme, die Mitarbeitende in konkreten Arbeitssituationen unterstützen.

Noch einen Schritt weiter gehen Systeme auf Basis von Embedded und Predictive Intelligence. Sie werden nahtlos in Arbeitsprozesse eingebettet, antizipieren Informationsbedarf und stellen Fachkräften proaktiv Inhalte auf Basis von Erfahrungsmustern zur Verfügung. Damit übernehmen die KI-Systeme gewissermaßen die Rolle von fachkundigen Kollegen, die ihr Know-how im Team teilen.

Wertvolles Werkzeug zur Unterstützung menschlicher Expertise

KI-Anwendungen zum Wissensmanagement können in unterschiedlichsten Bereichen zum Einsatz kommen – von der KI-gestützten Vertragsprüfung über die Analyse von Beratungsgesprächen zur Verbesserung der Servicequalität bis hin zu Assistenzsystemen für medizinische Diagnosen. In der technischen Wartung kann das Servicepersonal durch Hinweise zu möglichen Fehlerquellen und Handlungsempfehlungen unterstützt werden, die auf Maschinendaten, Historie und Betriebsbedingungen basieren. Im Gesundheitswesen lassen sich große Mengen von Krankheitsdaten durch KI in Hinblick auf Symptomverläufe, Behandlungen und Ergebnisse analysieren und daraus Handlungsempfehlungen für Vorsorgeprogramme oder für das Pandemiemanagement ableiten.

Entscheidend ist Folgendes: Generative KI kann kein Ersatz für menschliches Know-how sein – sie kann die Mitarbeitenden entlasten und als Werkzeug fungieren, das ihre Expertise reproduzierbar und nutzbar macht. Erfolgsentscheidend für den Einsatz entsprechender Systeme sind Strukturen, in denen sich Menschen und KI ergänzen: Fachkräfte liefern wertvolles Erfahrungswissen, das durch die KI strukturiert, erweitert und kombiniert wird. In Entscheidungsprozessen generiert KI Vorschläge, während die finale Validierung der Ergebnisse in den Händen der verantwortlichen Personen liegt. Dies gilt insbesondere in Krisensituationen oder Innovationsprozessen, in denen menschliche Urteilstatkraft und Intuition erfolgsentscheidend sind.

Faktoren für eine gelungene KI-Integration

Um diese Möglichkeiten umfassend auszuschöpfen, empfiehlt es sich, eine ganzheitliche KI-Strategie zu konzipieren und umzusetzen. Spezialisierte Beratungsunternehmen können dabei unterstützen, den Nutzen verschiedener KI-Anwendungen strategisch einzuordnen, Chancen und Risiken zu bewerten sowie ein realistisches Umsetzungsszenario auszuarbeiten. Ausgangspunkt für die erfolgreiche Implementierung ist eine klare Vision für KI im Unternehmen, die genau definiert, kommuniziert und von der Geschäftsführung vorgelebt wird. Dies sollte sich ebenfalls in der Unternehmenskultur widerspiegeln – durch Vertrauen in Technologie, Offenheit, klare Kommunikation und Beteiligung der Belegschaft. Nur so wird ein Umfeld geschaffen, in dem Mitarbeitende ihr Wissen teilen und KI als hilfreiches Werkzeug nutzen.

Gerade wenn personenbezogene Daten verarbeitet werden, müssen KI-Systeme höchsten Anforderungen an Datenschutz, Zugriffskontrolle und Transparenz genügen. Deshalb sollte vorab genau geprüft werden, welche Daten mit KI verarbeitet werden und welche Auflagen und Vorgaben einzuhalten sind. Auch ethische Aspekte sollten bei KI-Anwendungen berücksichtigt werden, um sicherzustellen, dass Standards für Fairness, Chancengleichheit und Nachvollziehbarkeit jederzeit eingehalten werden.

Strategisches Asset für zukünftigen Erfolg

Insbesondere vor dem Hintergrund der eingangs beschriebenen Bevölkerungsentwicklung können es sich Organisationen nicht erlauben, die Nutzung von KI zur Wissenssicherung als Option oder Luxusprojekt abzutun. Stattdessen sollten sie Wissen als strategisches Asset bewerten und KI als Mittel einsetzen, um die Fähigkeiten ihrer Fachkräfte zu stärken und zu ergänzen. Zusätzlich kann KI zum Einsatz kommen, um Personalmangel in konkreten Positionen auszugleichen, indem Mitarbeitende aus anderen Bereichen mit dem vorhandenen Wissen und KI-Tools gezielt weiterentwickelt werden: Durch dieses Up-Skilling könnten beispielsweise Bankkaufleute Vermögensberatung übernehmen.

Wer heute beginnt, Expertise systematisch zu dokumentieren, zu strukturieren und nutzbar zu machen, stärkt die Innovationskraft und erhöht die Resilienz in Zeiten des demografischen Wandels. Damit schaffen Unternehmen eine wichtige Grundlage, um ihre Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit in den kommenden Jahrzehnten zu sichern.

Link:

[1] Whitepaper: www.consileon.de/blog/2025/10/22/strategien-gegen-den-fachkraeftemangel/



Der Autor:

Dr. Joachim Schü ist Geschäftsführer und KI-Experte bei Consileon, einer Top-Managementberatung mit IT- und KI-Bezug. Nach Studium und Promotion an der Universität Karlsruhe und in den USA war Dr. Schü als Strategieberater in der deutschen Niederlassung einer amerikanischen Consultingfirma sowie als Führungskraft eines börsennotierten Systemintegrators tätig. Seit 2001 steht er als Gründer an der Spitze der Consileon Business Consultancy. Dort verfolgt er das Ziel, große Themen und Probleme mit Technikkompetenz zu lösen und die Welt so ein bisschen besser zu machen.

✉ schue@wissensmanagement.net