Wissenskontinuität und KI: den Betrieb zukunftsfähig machen

Entscheidungsgrundlage für Geschäftsleitung und Eigentümerschaft | Philippe Savary

In vielen KMU ist entscheidendes Wissen über Jahre dort gewachsen, wo die Arbeit geschieht: bei erfahrenen Personen, in E-Mails, Excel-Dateien und Fachsystemen. Das ist bei gewachsenen Unternehmen normal, macht Wissen aber nicht jederzeit für andere verfügbar.

Die Rahmenbedingungen ändern sich von zwei Seiten: Erfahrene Mitarbeitende gehen schrittweise verloren. Frühere Generationen waren oft eher bereit, gewachsene Abläufe mitzutragen. Viele jüngere Mitarbeitende erwarten, dass Prozesse nachvollziehbar sind und verbessert werden können. Gewachsene Abläufe sind kein Versäumnis, sondern meist das Ergebnis pragmatischer Entscheidungen unter früheren Bedingungen. Bleiben Suche und Doppelarbeit hoch, steigen heute jedoch Frustration und das Risiko früher Abgänge. Jeder Personalwechsel verursacht Rekrutierungs- und Einarbeitungsaufwand; zugleich geht erneut Kontext verloren. Das belastet Kosten und betriebliche Kontinuität.

Die Frage vor der Werkzeugwahl

> *Welches Wissen ist für unseren Betrieb wichtig, wie kann KI sicher darauf zugreifen, und wer trägt die Verantwortung?*

Warum drei Wissensbereiche

- **Strategisches Wissen: Ziele, Risiken und Prioritäten. Verantwortung: Geschäftsleitung.**
- **Prozesswissen: Abläufe, Rollen, Freigaben und Ausnahmen. Verantwortung: Prozessverantwortliche.**
- **Aufgabenwissen: Konkrete Fälle, Anfragen und Fristen. Verantwortung: Teams und Mitarbeitende.**

Die Strategie gibt die Richtung vor. Prozesse übersetzen sie in Abläufe; Aufgaben setzen diese Abläufe im Einzelfall um. Zeigt die tägliche Arbeit, dass ein Prozess angepasst werden sollte, wird die Erkenntnis als Vorschlag weitergegeben. Erst die verantwortliche Person gibt sie für den nächsten Wissensbereich frei.

Kontrollierter Umgang mit KI

KI bereitet vor, Menschen entscheiden. Relevante Antworten zeigen Quelle und Stand; fehlende oder widersprüchliche Informationen werden markiert. Weil KI nicht immer gleich antwortet, wächst Vertrauen durch Reflexion, Korrektur und Verankerung im Arbeitsalltag.

Der erste Schritt

- personengebundenes Wissen, Abläufe und Übergaberisiken erkennen;
- benötigte Informationen, sichere Zugriffe und Verantwortliche klären;
- Datenschutz und Compliance prüfen und einen begrenzten ersten Anwendungsfall wählen.

Ergebnis: Die Geschäftsleitung weiss, ob ein KI-Einsatz sinnvoll ist, welche Daten verbunden werden müssen und wer die Ergebnisse prüft. Wissen und Freigaben bleiben beim Unternehmen, auch wenn die Technik später wechselt.