

LEITFADEN

Schritt-für-Schritt-Anleitung für den Wissenstransfer für KMU

Dieser Leitfaden unterstützt Sie, die Wissenssicherung und den Wissenstransfer in Ihrem Betrieb systematisch anzugehen. Schritt für Schritt werden Sie durch den Prozess geleitet und erhalten passende KI-Prompts für ChatGPT, Copilot und Co., die Sie direkt kopieren und auf Ihre Situation anpassen können.

1. ZIELSETZUNG UND BESTANDS-AUFNAHME

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die aktuelle Personalsituation in Ihrem Betrieb.

2. RAHMENBEDINGUNGEN

Legen Sie Rollen, Zuständigkeiten und Prozesse für die Wissenssicherung und den Wissenstransfer fest.

3. WISSENSSICHERUNG UND TRANSFER

Definieren Sie, wie das Wissen in Ihrem Unternehmen gesichert und für den Transfer mithilfe von KI aufbereitet werden soll.

4. ÜBERPRÜFUNG UND EVALUATION

Reflektieren Sie Ihr Vorgehen beim Wissenstransfer und entwickeln Sie dieses kontinuierlich weiter.



DATENSCHUTZ-HINWEIS:

Laden Sie keine sensiblen Betriebsinterna oder personenbezogenen Daten in KI-Tools hoch. Anonymisieren Sie personenbezogene Daten (z. B. Person 1, 2, 3 ... oder verpixeln Sie kritische Passagen in Videos. Im besten Fall greifen Sie auf DSGVO-konforme KI-Tools zurück.

UNTERNEHMENSPROFIL – VOR DEM START AUSFÜLLEN

Unternehmen / Branche

Anzahl Mitarbeitende

**Ansprechpartner/in
für Wissenstransfer
in Ihrem Unternehmen**

1. Zielsetzung und Bestandsaufnahme

IHRE ZIELSETZUNG

Was wollen Sie mit KI-gestütztem Wissenstransfer in Ihrem Betrieb erreichen?

Notieren Sie Ihre Zielsetzung

z. B. In 2 Jahren weiß jeder Mitarbeitende, wo Wissen zu finden ist – auch nach Rentenabgängen.

Bestandsaufnahme: Wer geht wann?

Tragen Sie die Mitarbeitenden ein, die in den nächsten Jahren in Rente gehen:

Name	Funktion	Renteneintritt (ca.)

TOP-3-Schlüsselpersonen

Leiten Sie aus der Bestandsaufnahme Ihre Top-3-Schlüsselpersonen ab: Bei wem liegt Erfahrungswissen, das kaum dokumentiert ist und dessen Verlust den laufenden Betrieb gefährden würde?

1.

Name / Erfolgskritisches Wissen

2.

Name / Erfolgskritisches Wissen

3.

Name / Erfolgskritisches Wissen

KI-PROMPT: BESTANDSAUFNAHME ANALYSIEREN

Ich bin Geschäftsführer/in oder HR-Verantwortliche/r in einem KMU mit [X] Mitarbeitenden in der Branche [Branche]. In den nächsten [X] Jahren gehen folgende Personen in Rente: [Funktion/Aufgaben/erfolgskritisches Wissen/Angabe über Vertretung/ Nachfolger vorhanden oder nicht].

Bitte analysiere die Folgen dieser bevorstehenden Abgänge für mein KMU.

Gehe dabei in vier Schritten vor:

1. Identifiziere die wichtigsten Risiken durch die Renteneintritte, zum Beispiel Wissensverlust, Abhängigkeit von Einzelpersonen, Ausfall kritischer Prozesse, Schwierigkeiten bei Nachbesetzung oder Verlust von Kundenbeziehungen.
2. Bewerte jedes Risiko kurz nach Auswirkung und Dringlichkeit.
3. Nenne das aktuell kritischste Risiko und begründe die Priorisierung in 2 bis 3 Sätzen.
4. Schlage drei sofort umsetzbare Maßnahmen vor, die mein KMU mit begrenzten personellen Ressourcen direkt anstoßen kann.

Wichtige Vorgaben:

- Antworte praxisnah, konkret und knapp.
- Nutze keine allgemeine HR-Sprache, sondern klare Empfehlungen.
- Wenn Informationen fehlen, frage nach und arbeite mit vorsichtigen Annahmen.
- Strukturiere die Antwort mit kurzen Überschriften und Stichpunkten.

2. Rahmenbedingungen

Nehmen Sie sich einige Minuten Zeit und beantworten Sie die nachfolgenden Fragen Schritt für Schritt. Lassen Sie sich von der KI beraten und überprüfen Sie die Empfehlungen kritisch. Treffen Sie Ihre finalen Entscheidungen auf Grundlage der KI-Empfehlung und Ihrer eigenen Einschätzung.

Rollen und Zuständigkeiten klären

Wer ist Ansprechpartner/in für den Wissenstransfer?

Wer gibt Wissen weiter?

Wer nimmt Wissen an?

Wer sind weitere Schlüsselpersonen?

Strukturen und Prozesse anlegen

Bis wann müssen Wissensübergaben erfolgen?

Wie sieht der Wissenstransferprozess aus?

**Wie sehen Dokumentation, Sicherung etc. von Wissen aus?
Wo wird Wissen gespeichert?**

Welches Wissen muss aktualisiert werden? Wer ist dafür zuständig?

KI-PROMPT: WISSENSTRANSFER-PROZESS STRUKTURIEREN

Wissensgeber/in:

- Rolle/Funktion: *[eintragen]*
- zentrale Aufgaben: *[eintragen]*
- erfolgskritisches Wissen: *[eintragen]*
- besondere Erfahrungswerte, Kontakte oder Routinen: *[eintragen]*

Wissensnehmer/in:

- Rolle/Funktion: *[eintragen]*
- vorhandene Kompetenzen und Erfahrungen: *[eintragen]*
- bereits bekannte Aufgabenbereiche: *[eintragen]*

Rahmenbedingungen:

- Zeitrahmen für die Übergabe: *[X Monate]*
- gemeinsame Arbeitszeit pro Woche: *[X Stunden]*
- Betriebsgröße: *[X Mitarbeitende]*

Bitte erstelle eine praxisnahe Einschätzung und eine Struktur für den Wissenstransferprozess für ein KMU. Gehe dabei in drei Schritten vor:

1. Vergleiche das relevante Wissen beider Personen und identifiziere die wichtigsten Wissenslücken. Unterscheide dabei nach Fachwissen, Prozesswissen und Erfahrungswissen, sofern sinnvoll.
2. Erstelle einen realistischen Zeitplan für die Übergabe. Priorisiere dabei zuerst die Inhalte, die für die Aufgabenerfüllung kurzfristig unverzichtbar sind.
3. Empfehle 2 bis 3 geeignete Formate für den Wissenstransfer, die zur Betriebsgröße, zum Zeitrahmen und zur Art des Wissens passen.

Wichtige Vorgaben:

- Antworte konkret, knapp und praxisnah.
- Nutze kurze Überschriften und Stichpunkte.
- Wenn wichtige Informationen fehlen, nenne diese zuerst kurz.
- Gib keine idealtypischen HR-Konzepte, sondern umsetzbare Vorschläge für ein KMU mit begrenzten Ressourcen.

Welche Hilfsmittel können beim Wissenstransfer unterstützen (z. B. Checklisten oder Interviews)?

Welche KI-Tools können beim Wissenstransfer unterstützen?

Wie wird der Prozess reflektiert und weiterentwickelt?

3. Wissenssicherung und Transfer

Notieren Sie in diesem Schritt, welche Maßnahmen Sie umsetzen möchten. Das kann beispielsweise ein Chatbot sein, der 24/7 für Ihren Außendienst bei Fragen erreichbar ist oder eine Anleitung für die Bedienung einer betriebsspezifischen Software, die nur von einer Person in Ihrem Betrieb beherrscht wird.

Welche Maßnahme möchten Sie für Ihren Betrieb umsetzen?

Wie können Sie vorgehen?

Welches Tool kann Sie dabei unterstützen?

KI-PROMPT: ERFAHRUNGSWISSEN AUS INTERVIEW EXTRAHIEREN

[Transkript einfügen]

Bitte arbeite in vier Schritten:

1. Extrahiere die wichtigsten Wissensbausteine aus dem Transkript. Dazu zählen je nach Inhalt zum Beispiel Aufgaben, Abläufe, Entscheidungskriterien, typische Probleme, Sonderfälle, wichtige Schnittstellen und bewährte Vorgehensweisen.
2. Identifiziere implizites Wissen, das nicht direkt erklärt wird, aber aus dem Gesagten erkennbar ist, zum Beispiel Erfahrungsregeln, Warnhinweise, informelle Routinen oder Entscheidungslogiken.
3. Erstelle daraus kompakte Handlungsanleitungen für Nachfolger. Formuliere sie als kurze, umsetzbare Stichpunkte oder Schrittfolgen.
4. Liste offene Fragen auf, die in einem Folgegespräch geklärt werden sollten.

4. Überprüfung und Evaluation

Im letzten Schritt überprüfen und bewerten Sie Ihr Vorgehen und leiten daraus Maßnahmen ab, um Ihren Wissenstransfer weiterzuentwickeln. Dazu bietet sich sowohl eine Prozess- als auch Tool-Evaluation an.

Prozess Evaluation (alle 3-6 Monate)

Welche Schritte funktionieren gut?

Wo stockt der Wissenstransfer? Was muss verbessert werden?

Wurden Mitarbeitende zur Zufriedenheit des Prozesses befragt? Wenn ja, wie?

Sind die Rahmenbedingungen (Ansprechpartner, Formate, Strukturen etc.) noch aktuell? Wenn ja, wie?

Welche Anpassungen sind nötig?

Welche Fragen werden den eingesetzten KI-Tools von den Mitarbeitenden häufig gestellt?

Zu welchen Themen findet KI keine Antwort? Was muss verbessert werden?

Wo gibt es widersprüchliche Aussagen?

Wie wird die Qualität der Inhalte bewertet?

Maßnahmen und nächste Schritte

Leiten Sie nun konkrete Maßnahmen bzw. nächste Schritte für den Wissenstransfer in Ihrem Unternehmen ab, die sie mit einer verantwortlichen Person und einer zeitlichen Deadline versehen.

Maßnahme 1: Was?	Wer ist verantwortlich?	Bis wann?

Maßnahme 2: Was?	Wer ist verantwortlich?	Bis wann?

Maßnahme 3: Was?	Wer ist verantwortlich?	Bis wann?

KI-PROMPT: EVALUATION

VORNEHMEN

- Wir haben unseren Wissenstransferprozess seit *[X Monaten]* umgesetzt.

Rahmen:

- Ziel des Wissenstransfers: *[eintragen]*
- betroffene Rolle/Funktion: *[eintragen]*
- bisher umgesetzte Maßnahmen: *[eintragen]*
- Beobachtungen aus der Durchführung: *[eintragen]*
- noch offene oder unbeantwortete Fragen: *[eintragen]*

Bitte evaluiere den bisherigen Verlauf des Wissenstransfers für mein KMU und bearbeite folgende Punkte:

1. Identifiziere die wichtigsten Schwachstellen im bisherigen Prozess, zum Beispiel bei Priorisierung, Dokumentation, Übergabeformaten, Zeitplanung, Zuständigkeiten oder Wissenssicherung.
2. Leite konkrete Verbesserungsmaßnahmen ab und priorisiere sie nach Dringlichkeit und erwarteter Wirkung.
3. Benenne die noch bestehenden Wissenslücken, die für eine sichere Aufgabenübernahme relevant sind.
4. Erstelle einen aktualisierten Zeitplan für die nächsten sinnvollen Schritte, um die offenen Punkte realistisch abzuarbeiten.

Wichtige Vorgaben:

- Antworte konkret, strukturiert und knapp.
- Trenne Beobachtungen, Schlussfolgerungen und Empfehlungen klar voneinander.
- Wenn Informationen für eine belastbare Bewertung fehlen, benenne die wichtigsten Lücken zuerst kurz.
- Gib praxisnahe Empfehlungen für ein KMU mit begrenzten Zeit- und Personalressourcen.

HR Kulturwandel & HR-Rolle

Wissenstransfer ist Teil der strategischen Personal- und Organisationsentwicklung. Somit sollte es niemals als ausschließlich technisches Thema gedacht und behandelt werden. Die Aufgaben von Personalerinnen und Personalern lassen sich dabei in die folgenden fünf Arbeitspakete unterteilen.

Nr.	Aufgabe	Beschreibung / Geplant? / Bis wann?
1	Sensibilisierung & Kommunikation	Transparent kommunizieren, warum Wissenstransfer jetzt angegangen wird – und was das für die Mitarbeitenden bedeutet. Geplant Bis wann:
2	Zusammenarbeit	Frühzeitig mit Betriebsrat / Mitarbeitendenvertretung in Kontakt treten. Geplant Bis wann:
3	Partizipation	Mitarbeitende frühzeitig einbinden und Schwarmintelligenz bei der Analyse von Wissenslücken und Ideen zur Lösung mit einbeziehen. Geplant Bis wann:
4	Vernetzung & Austausch	Ergänzende Formate zum Wissenstransfer schaffen: Generationen-Tandems, Übergabegespräche, strukturierte Interviews. Geplant Bis wann:
5	Begleitung bei Unsicherheiten	Sorgen ernst nehmen und als vertrauensvoller Ansprechpartner positionieren. Geplant Bis wann:

KI-PROMPT: KOMMUNIKATION AN MITARBEITENDE

Ich möchte Mitarbeitende über den Start unseres KI-Wissenstransferprojekts informieren.

Ausgangslage:

- Ziel des Projekts: *[eintragen]*
- Was konkret gemacht wird: *[eintragen]*
- Betroffene Bereiche/Zielgruppe: *[eintragen]*
- Wichtige Grenzen oder Rahmenbedingungen, z. B. Datenschutz oder Nutzung: *[eintragen]*

Viele Mitarbeitende haben Bedenken, dass KI ihr Wissen „absaugt“ oder sie dadurch ersetzbar werden. Wissen wird dann nur unvollständig geteilt oder bewusst zurückgehalten.

Bitte erstelle:

1. eine kurze Erklärung mit maximal 150 Wörtern, warum wir das Projekt starten,
2. Antworten auf 5 wahrscheinliche Bedenken von Mitarbeitenden,
3. eine Agenda für ein 30-minütiges Auftakt-Meeting.

Wichtige Vorgaben:

- Ton: offen, ehrlich, wertschätzend und klar.
- Kein Marketing-Sprech, keine Beschönigung.
- Sprich mögliche Sorgen direkt an.
- Formuliere verständlich und alltagsnah.
- Mache deutlich, wozu das Projekt dient und wozu nicht.

Viel Spaß und Erfolg beim Wissenstransfer!