



Learning Experience Plattform
Die Plattform für innovatives
Lernen und rasanten Wandel

Expert:innen gehen, Wissen bleibt

Wie Unternehmen kritisches Erfahrungswissen sichern

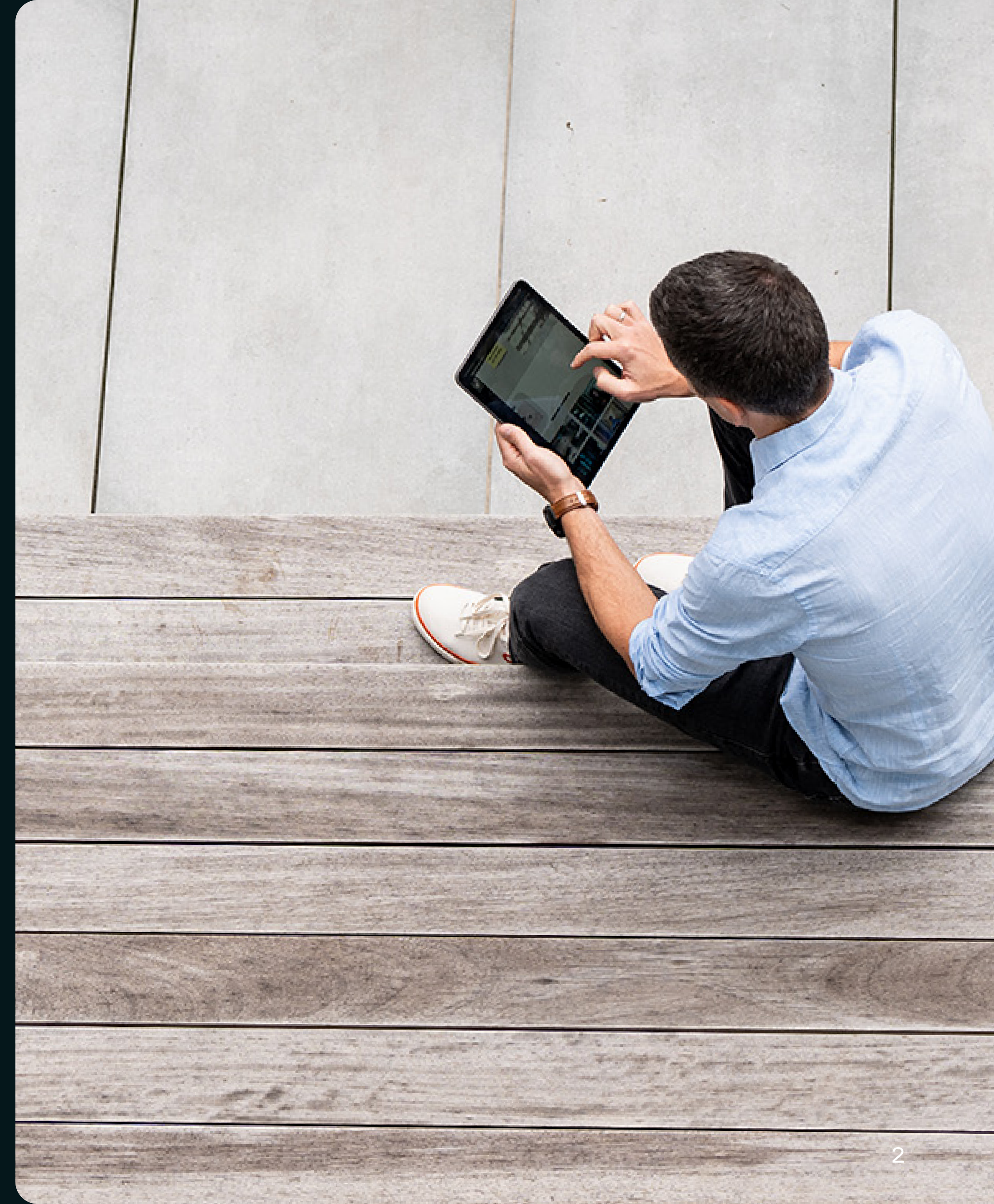
Management Summary

Stellen Sie sich vor:

Eine erfahrene Fachkraft mit 10 Jahren Betriebszugehörigkeit verlässt Ihr Unternehmen. Der Nachfolger sitzt drei Monate später im Kundengespräch mit *Mayer & Co.* – und weiß nicht, dass dieser Kunde immer einen Tag früher angerufen werden will, dass der Rahmenvertrag eine besondere Klausel enthält und wer der eigentliche Entscheider ist. Kein böser Wille. Einfach Wissen, das nie gesichert wurde und nun fehlt.

Das ist kein Einzelfall. Es ist Alltag in Unternehmen jeder Größe und Branche. Und die Kosten sind real: Mitarbeitende verlieren fast 20 Prozent ihrer Arbeitszeit mit Informationssuche¹, Doppelarbeit häuft sich, Einarbeitungen dauern länger als nötig und Entscheidungen werden ohne den Kontext getroffen, der einmal selbstverständlich war. Der Schaden erscheint in keiner Bilanz. Und doch ist er in jeder Organisation spürbar. Unternehmen müssen jetzt wissen, wie moderne, KI-gestützte Wissenssysteme ihnen helfen, kritisches Erfahrungswissen systematisch zu sichern und nutzbar zu machen.

¹ McKinsey Global Institute: *The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies*, 2012





Learning Experience Plattform
Die Plattform für innovatives
Lernen und rasanten Wandel

Inhalt

Selbst-Check: Welches Szenario kennen Sie aus Ihrem Unternehmen?	4
Warum das Problem größer wird: Digitalisierung und demografischer Wandel	5
Erfahrungswissen zu sichern ist eine Herausforderung	6
Wissensmanagement: Eine Frage des Tools?	8
Warum diese Tools das Problem nicht beheben	9
KI-gestützte Wissenssysteme schaffen Abhilfe	10
<i>Knowledge Flow</i> – Wissen, das sich verbindet	11
Effekte eines KI-gestützten Wissenssystems	12
Jetzt handeln – bevor das Wissen geht	16



Welches Szenario kennen Sie aus Ihrem Unternehmen?

„Frag mal den Müller, der weiß das.“

Es gibt Dokumente – aber niemand weiß, ob sie noch aktuell sind oder wo sie liegen.

„Marlies wusste das.“

Mitarbeitende lösen dasselbe Problem immer wieder neu. Die Lösung steht nirgends.

Onboarding läuft vor allem so: neue Person sitzt neben erfahrener Person.

Vor einem Kundentermin fragt man am besten kurz bei einem erfahrenen Kollegen nach.



Das ist kein Score und keine Bewertung. Nur eine ehrliche Frage: Wie viele dieser Sätze konnten Sie ankreuzen?

Digitalisierung und demografischer Wandel



Viele Häkchen gesetzt?

Dann befinden Sie sich in guter Gesellschaft, auch wenn das nur ein schwacher Trost ist. Denn dieses Muster zieht sich quer durch alle Branchen und Unternehmensgrößen.

Die Realität ist einfach: Mit den Menschen kommt und entwickelt sich über die Jahre spezifisches, implizites Wissen im Unternehmen – und mit ihnen geht es auch wieder. Je länger jemand dabei war, desto größer ist die Lücke, die er oder sie hinterlässt. Der Bundesverband mittelständische Wirtschaft schätzt den Schaden, der durch Wissensverlust verursacht wird, auf bis zu 2,5 Jahresgehälter².

Unternehmen ohne eine funktionierende Strategie zum Wissens-erhalt spüren das früher oder später. Und viele haben eine solche Strategie schlicht noch nicht. Eine Studie der *Fraunhofer Austria Research GmbH* unter deutschsprachigen Unternehmen zeigt, dass in nur 25 Prozent der befragten Unternehmen eine klar definierte Wissensmanagement-Strategie implementiert ist³.

Und die Herausforderung wächst. Zwei Entwicklungen verstärken den Druck deutlich:

Erstens: Industrie 4.0 sorgt für eine Wissensintensivierung.

Digitalisierte Prozesse sind nicht neu, doch sie verändert das Tempo. Denn moderne Informations- und Kommunikationstechnik verkürzt Innovationszyklen spürbar. Das stellt neue Anforderungen an die Verfügbarkeit von Wissen: Immer mehr Wissen wird immer schneller benötigt⁴. Ein Beispiel: Wurde eine Maschine früher nach festem Zeitplan gewartet, übernimmt heute ein sensorgestütztes System die vorausschauende Wartung (*Predictive Maintenance*). Die Mitarbeitenden müssen die neue Software verstehen und bedienen können. Wissen veraltet schneller, muss öfter aktualisiert werden – und muss vor allem leicht auffindbar sein.

Zweitens: Der demografische Wandel schreitet voran.

Seit Jahrzehnten ist bekannt, dass die geburtenstarken Jahrgänge der Babyboomer (1955–1969) in den Ruhestand gehen.

Was das konkret bedeutet, hat das *Statistische Bundesamt* erst kürzlich in Zahlen gefasst: Bis 2039 werden ca. 13,4 Millionen Erwerbstätige in Rente gehen. Das ist rund ein Drittel (31 Prozent) aller in 2024 Erwerbstätigen in Deutschland⁵. Mit diesen Menschen geht jahrzehntelange Erfahrung, implizites Prozesswissen und gelebtes Unternehmensgedächtnis.

Drittens: Der Arbeitsmarkt verändert sich.

Hinzu kommen die Belange jüngerer Mitarbeiter:innen mit oft unterschätzten Faktoren wie Elternzeiten und Sabbaticals. In wirtschaftlich schwierigen Zeiten führen Restrukturierungen und Entlassungswellen dazu, dass Wissen nicht nur geht, sondern unter Umständen abrupt und unter Bedingungen das Unternehmen verlässt, in denen keine Bereitschaft zur Weitergabe der Erfahrung besteht. Die entscheidende Konsequenz für Unternehmen: Handlungsfähigkeit lässt sich nur sichern, solange Mitarbeitende noch aktiv im Unternehmen sind – Prozesse kennen, Zusammenhänge erklären, Ablageorte benennen können und willens sind, ihr Wissen zu teilen. Die Devise muss lauten:

Agieren, bevor man nur noch reagieren kann.

² Der Mittelstand, BVMW e.V.: [Damit das Wissen bleibt](#), 08.2023 ³ Fraunhofer Austria Research GmbH: *Wissensmanagement im Wandel*, 2025 N=56 ⁴ Institut für angewandte Arbeitswissenschaft (ifaa): *Wissensmanagement kompakt*, 2026 ⁵ Statistisches Bundesamt (Destatis): [Pressemitteilung Nr. N048 vom 3. September 2025](#)

Erfahrungswissen zu sichern, ist eine Herausforderung

Wissensmanagement scheitert selten am fehlenden Wissen, sondern daran, wie Wissen zugänglich gemacht, gesichert und weitergegeben wird.

Vier von zehn Beschäftigten arbeiten mindestens zehn Jahre beim aktuellen Arbeitgeber⁶ – und tragen dabei Erfahrungswissen in ihren Köpfen, das nirgendwo dokumentiert ist. In der Praxis zeigen sich immer wieder Muster, die sich gegenseitig verstärken: **Wissen ist vorhanden, aber nicht auffindbar.** Erfahrungswissen verlässt das Unternehmen, wenn die Menschen gehen, die es tragen. Und Wissenslücken bleiben unsichtbar, weil niemand systematisch erfasst, was eigentlich fehlt. Die folgende Übersicht zeigt, wie sich diese drei Muster im Arbeitsalltag konkret äußern – und welche geschäftlichen Konsequenzen sie haben.

⁶ Statistisches Bundesamt (Destatis), [Dauer der Beschäftigung](#), 2026

Problem	Auswirkungen im Alltag	Konsequenzen
Wissen ist vorhanden, aber nicht auffindbar	Mitarbeitende suchen zu lange und fragen am Ende die Kollegin, die es „irgendwie immer weiß“	Entscheidungen dauern länger
	Lösungen werden neu gebaut, obwohl sie längst existieren	Doppelarbeit nimmt zu
	Neue Teammitglieder finden Dokumente, verstehen aber nicht deren Kontext	Qualität hängt davon ab, ob zufällig die richtige Person gefragt wird
	Niemand weiß, welche Inhalte noch belastbar sind	Entscheidungen werden u. U. auf Basis veralteter Informationen getroffen
Erfahrene gehen, Wissen geht mit	Nachfolger:innen brauchen Monate für Zusammenhänge, die ein erfahrener Kollege in Minuten erklärt hätte	Produktivität sinkt, Einarbeitungskosten steigen
	Kundenhistorien sind lückenhaft, wichtige Hintergründe fehlen	Qualität leidet, besonders bei Kundinnen und Kunden sowie kritischen Prozessen
	Entscheidungen werden ohne Kontext getroffen	Der Verlust taucht in keiner Bilanz auf, bis die Lücke spürbar wird
Niemand merkt, was fehlt	Mitarbeitende lösen Probleme selbst, die Lösung wird aber nie festgehalten	Wissensaufbau passiert reaktiv, zufällig und ineffizient
	Antworten aus Chats und Meetings verschwinden direkt danach wieder	Wertvolle Antworten versickern, statt dauerhaft nutzbar zu werden
	Dieselben Fragen tauchen immer wieder auf; bei verschiedenen Personen, mit demselben Aufwand	Wiederkehrende Fragen bleiben ein Signal, das niemand wahrnimmt



Eine Frage des Tools?

Für das Problem gibt es nicht nur eine Lösung – es gibt viele. Zum Beispiel setzen Unternehmen für die Wissensbewahrung und -weitergabe auf Video-Tutorials, Mentoring-Programme oder *Communities of Practice*. Zudem haben sie Strukturen geschaffen und spezielle Systeme eingeführt.

Zu den am häufigsten genutzten Werkzeugen gehören:

Unternehmenswikis

für eine strukturierte Dokumentation und Prozessbeschreibungen

(z. B. Confluence, SharePoint)

Learning Management Systeme

für die strukturierte Bereitstellung und Verfolgung von Lerninhalten

(z. B. Haufe Akademie LMS)

Kollaborative Whiteboards

für gemeinsames Arbeiten, Visualisieren und Dokumentieren – remote wie vor Ort

(z. B. Miro)

Learning Experience Plattformen

als Single Point of Entry zum verfügbaren Unternehmenswissen, das in Form von Wikis, LMS, Video-Tutorials, kollaborativen Programmen, KI-Tools und vielem mehr vorliegt

(z. B. Haufe Akademie LXP)

Diese Tools lösen echte Teilprobleme. Und trotzdem kennen die meisten die Sätze aus dem Selbst-Check. Trotzdem fragt man vor dem Kundentermin kurz bei der Kollegin nach. Trotzdem verschwindet Wissen, wenn Menschen gehen.

Warum diese Tools das Problem **nicht beheben**



Die Werkzeuge sind nicht das Problem. Das Problem ist, wie Wissen in der Praxis entsteht, geteilt und gesucht wird und, dass keines dieser Tools den gesamten Weg abdeckt.

Impliziertes Wissen bleibt unsichtbar

Wikis und Learning Experience Plattformen erfassen, was jemand bewusst dokumentiert. Was nie aufgeschrieben wird – Entscheidungslogiken, Kundenbesonderheiten, informelle Workarounds – bleibt in den Köpfen einzelner Personen. Und geht mit ihnen, wenn sie das Unternehmen verlassen.

Fragmentierung statt Überblick

Wiki, LMS, Whiteboard, Laufwerk, Projektordner, Chat – jedes Tool hat seinen Ort, seine Logik, seine Nutzergruppe. Das Ergebnis: Wissen ist nicht verteilt verfügbar, es ist verteilt versteckt. Wer etwas sucht, weiß selten, wo er anfangen soll.

Kontext geht verloren

Ein Dokument erklärt, was getan wird. Selten erklärt es, *warum* – und fast nie, *unter welchen Bedingungen* eine Information noch gilt. Neue Mitarbeitende finden Inhalte, verstehen aber nicht, ob sie noch aktuell, relevant oder überhaupt auf ihre Situation anwendbar sind.

Wissen veraltet, ohne dass es jemand merkt

Einmal erstellt, bleibt ein Dokument oft jahrelang bestehen – unabhängig davon, ob sein Inhalt noch stimmt. Es fehlt an systematischen Mechanismen, die veraltete Inhalte erkennen, kennzeichnen oder aktualisieren.

Dokumentation kostet – Nutzung bringt nichts

Wissen einzupflegen, bedeutet Aufwand. Wissen zu suchen, bedeutet Frust. Solange der persönliche Nutzen für die Person, die dokumentiert, gering ist, bleibt Wissensmanagement eine Pflichtübung und wird entsprechend behandelt.

Das Ergebnis kennen viele aus der Praxis: Systeme existieren, werden aber nicht genutzt. Oder sie werden genutzt – aber nicht dort, wo Wissen wirklich gebraucht wird. Die Lücke zwischen verfügbarem und nutzbarem Wissen bleibt bestehen.

KI-gestützte Wissenssysteme schaffen Abhilfe

Wikis, Lernplattformen (LMS und LXP), Whiteboards, Laufwerke, Projektordner und Chats existieren nebeneinander: fragmentiert, inkonsistent und selten dort, wo gerade gearbeitet wird. Künstliche Intelligenz bringt den Dreh, denn eine moderne, KI-gestützte Wissensplattform geht weiter:

Sie speichert nicht nur Dokumente, sondern macht Wissen wirklich zugänglich – explizites wie implizites. Prozesse, Entscheidungslogiken und Erfahrungswissen werden gebündelt und stehen genau in dem Moment zur Verfügung, in dem sie gebraucht werden. Ohne Umwege und ohne Abhängigkeit von einzelnen Personen. Die Suche nach der richtigen Information benötigt nicht länger die Kenntnis des richtigen Ablageortes oder der passenden Person, die die Frage beantworten kann.



Was nach Zukunft klingt, ist bereits Realität:

- **Munich RE** setzt selbstlernende Algorithmen ein, die per Textauswertung nicht nur interne Expert:innen finden, sondern auch Antworten auf wiederkehrende Fragen liefern, mit dem Ergebnis, dass 93 Prozent der Kundenanfragen innerhalb von zwei Stunden beantwortet werden können.⁷
- Das **Deutsche Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz** (DFKI) und Wacom gehen noch einen Schritt weiter: Handschriftliche Notizen werden via digitalem Stift automatisch in einem „Corporate Memory“ gespeichert und können mit Wissen aus der Unternehmensdatenbank angereichert werden. So geht selbst das Flüchtigste nicht mehr verloren.⁸

Das Ziel ist kein besseres Ablagesystem. Das Ziel ist ein Unternehmen, das sein eigenes Wissen kennt und es im richtigen Moment einsetzen kann.

⁷ Institut für angewandte Arbeitswissenschaft (Ifaa): Wissensmanagement kompakt, 2026

⁸ ebd

Knowledge Flow

Wissen, das sich verbindet

Weil Erfahrungswissen in Köpfen lebt, scheitert klassische Dokumentation oft. Sie verlangt, dass Expert:innen ihre Zeit darauf verwenden, ihr Wissen in Strukturen zu pressen, die sie selbst nicht brauchen. Das passiert in der Praxis selten, oder zu spät.

Hier setzt *Knowledge Flow*, das KI-gestützte Wissenssystem der Haufe Akademie, an.

Knowledge Flow speichert Wissen nicht in Ordnerstruktur, sondern als semantisches Netz. Fähigkeiten, Dokumente und Personen werden automatisch miteinander verbunden, sobald Wissen erfasst wird. Das macht zwei Dinge sichtbar, die in klassischen Wissenssystemen unsichtbar bleiben:

- *Wer kennt sich womit aus?*
- *Und welche Themen hängen zusammen?*

Im Moment-of-Need sind Beschäftigte dann in der Lage, schnell die Hintergründe zu begreifen, richtige Entscheidungen zu treffen und zur passenden Lösung zu kommen.

1.

Gezielter Start

Führungskräfte und Domänenverantwortliche sind in der Lage, kritisches Wissen zu identifizieren. Sie definieren, welche Bereiche gesichert werden sollen.

2.

Erfassung im Dialog

Statt klassischer Dokumentation entsteht Wissen im KI-Dialog: Expert:innen teilen Wissen („Push“), Mitarbeitende stellen Fragen aus dem Arbeitsalltag („Pull“).

3.

Automatische Aufbereitung

Die KI strukturiert Antworten zu klaren Wissensbausteinen, Quellenreferenzen und automatischem Tagging zu Skills und Rollen.

4.

Nutzbares Firmenwissen

Das zur Verfügung gestellte Wissen ist sofort in natürlicher Sprache durchsuchbar. Antworten kommen mit Quellen und mit Empfehlungen, wer im Team noch helfen kann.

Effekte eines KI-gestützten Wissenssystems

Ein KI-gestütztes Wissenssystem wie *Knowledge Flow* sorgt dafür, dass Wissen wirklich dort ankommt, wo es gebraucht wird.

Die drei folgenden Situationen zeigen, wie das konkret aussehen kann.

Use Case 1: Onboarding

Use Case 2: Expert:innen entlasten

Use Case 3: Kundennahe Teams



Onboarding

Ab dem ersten Tag sofort handlungsfähig sein



Was neuen Mitarbeitenden wirklich fehlt, sind selten Schulungsunterlagen – es ist der Kontext dahinter: Wie laufen Dinge wirklich? Wer ist der eigentliche Entscheider bei Kunde Mayer & Co.? Warum wurde Prozess X so gestaltet? Diese Lücke schließt sich bisher durch Nachfragen und Zufälle, und kostet Zeit auf beiden Seiten.

Knowledge Flow verändert diesen Ausgangspunkt: Wiederkehrende Fragen sind bereits beantwortet und im Dialog mit der Wissensplattform direkt abrufbar. Erfahrungswissen steht kontextualisiert zur Verfügung, die passende Ansprechperson wird automatisch gefunden. Neue Kollegen und Kolleginnen werden schneller wirksam und erfahrene Mitarbeitende gewinnen die Zeit zurück, die sie bisher mit wiederkehrenden Erklärungen verbracht haben.

Expert:innen entlasten Wissen skalieren, statt es zu konzentrieren



In fast jeder Organisation gibt es Personen, die gefühlt alles wissen und permanent gefragt werden. Kurzfristig funktioniert das. Langfristig wird es zum Flaschenhals: Wissen hängt an Einzelpersonen, und Mitarbeitende verlieren Zeit für ihre eigentliche Arbeit.

Knowledge Flow durchbricht diesen Kreislauf. Jede Antwort, die ein:e Expert:in einmal gegeben hat, fließt dauerhaft ins kollektive Wissen ein – und steht künftig allen zur Verfügung, ohne dass dieselbe Person jedes Mal persönlich verfügbar sein muss. Wissen wird skalierbar, Quellen werden angegeben, die Organisation wird belastbarer.

Kundennahe Teams

Das richtige Wissen im entscheidenden Moment abrufen können



Im Vertrieb, Service oder in der Beratung entscheidet oft eine einzige Information: die richtige Formulierung, der Hinweis auf eine frühere Entscheidung, das Verständnis für eine Branchenbesonderheit. Dieses Wissen existiert – aber es liegt verteilt in alten Unterlagen oder im Gedächtnis erfahrener Kolleginnen und Kollegen.

Knowledge Flow macht es systematisch zugänglich: Kundenhistorien, erfolgreiche Gesprächsmuster und bewährte Argumentationen stehen abrufbar zur Verfügung – nicht nach dem Gespräch, sondern vorher. Kundengespräche werden konsistenter, die Vorbereitung effizienter und neuen Kolleginnen und Kollegen gelingt der Einstieg in komplexe Situationen deutlich schneller.

Jetzt handeln! Bevor euer Wissen geht

Der demografische Wandel wartet nicht. Die Babyboomer-Generation verlässt den Arbeitsmarkt, und mit ihr Jahrzehnte an Erfahrung, informellen Netzwerken und implizitem Prozesswissen, das in keinem Handbuch steht. Was heute noch als „werden wir irgendwann angehen“ auf der Agenda steht, ist morgen ein strukturelles Wettbewerbsproblem.

Die eigentliche Frage ist nicht mehr ob Wissensmanagement relevant ist, sondern wie lange es sich ein Unternehmen noch leisten kann, es aufzuschieben. Jeder Monat ohne Strategie ist ein Monat, in dem kritisches Wissen still und leise das Unternehmen verlässt. Wissenstransfer ist eine strategische Führungsaufgabe – und eine, bei der KI eine skalierbare Antwort liefern kann. Was früher monate- oder jahrelange Dokumentationsprojekte erforderte, lässt sich heute im Dialog mit einem intelligenten System erfassen, strukturieren und nutzbar machen.

Organisationen, die das jetzt erkennen, sichern nicht nur Wissen. Sie sichern ihre Entscheidungsqualität, ihre Kundennähe und ihre Innovationsfähigkeit.

Erleben Sie *Knowledge Flow* in Aktion!

Erfahren Sie, wie KI-gestützter Wissenstransfer in der Praxis funktioniert – konkret, ohne Umwege und direkt auf Ihre Situation übertragbar.



[weitere Infos](#)

Kontakt

Sie können den Wandel der Welt
nicht langsamer machen.

Aber Ihre Organisation schneller.



Demotermin vereinbaren



Manuel Yasli

Senior Sales Consultant

manuel.yasli@haufe-akademie.de

+49 151 2000 4961



Lennard Jerusalem

Customer Success Manager

lennard.jerusalem@haufe-akademie.de

+49 160 939 49 759



Learning Experience Plattform
Die Wissensplattform für
moderne Organisationen

Über die Learning Experience Plattform

Die Learning Experience Plattform (LXP) der Haufe Akademie bündelt Wissen, beschleunigt Lernen und entfaltet das Potenzial Ihrer Mitarbeitenden. Über einen zentralen Zugang – den Single Point of Entry – macht sie interne und externe Inhalte sowie das Know-how von Expertinnen und Experten unternehmensweit verfügbar, stellt diese KI-gestützt zusammen und ermöglicht selbstorganisiertes Lernen. Funktionen wie Skill-Mapping, persönliche Lernpfade und Social Learning fördern gezieltes Upskilling, stärken die Lernkultur und erhöhen die Anpassungsgeschwindigkeit Ihres Unternehmens. So wird Lernen nicht nur zum Wettbewerbsvorteil, sondern auch zum Schlüssel für Ihre Zukunftsfähigkeit.

Jetzt informieren

+49 761 898-4060
digital-suite@haufe-akademie.de
haufe-akademie.de/lxp

