

WENN EXPERTISE DAS UNTERNEHMEN VERLÄSST

Wie Organisationen kritisches Expertenwissen mit KI systematisch sichern, zugänglich machen und über Generationen hinweg erhalten — ohne den Arbeitsalltag zu unterbrechen.



VORWORT

In vielen Organisationen gibt es Menschen, von denen man sagt: „Wenn sie irgendwann gehen, haben wir ein Problem.“ Meist sind damit keine Führungspositionen gemeint, sondern erfahrene Fachkräfte, die über Jahre Wissen aufgebaut haben, das sich in keinem Handbuch vollständig wiederfindet.

Dieses Risiko ist nicht neu. Neu ist jedoch seine Dringlichkeit. Demografischer Wandel, Fachkräftemangel und steigende Veränderungsgeschwindigkeit treffen auf Organisationen, deren kritischstes Wissen häufig noch immer an einzelne Personen gebunden ist. Viele Unternehmen wissen das, nur wenige haben dafür bereits eine tragfähige Lösung gefunden.

Künstliche Intelligenz eröffnet hier einen neuen Weg. Nicht indem sie menschliche Expertise ersetzt, sondern indem sie hilft, sie dauerhaft für die Organisation zu erhalten und verfügbar zu machen. Genau darum geht es in diesem Whitepaper: Wie aus individuellem Erfahrungswissen organisatorisches Wissen wird – und warum das zunehmend zu einer strategischen Aufgabe für Management und Führungskräfte wird.

Dr. Jörg Kerschbaumer
CEO Imendo GmbH

Gernot Kerschbaumer
CRO & CPO Imendo GmbH

INHALTSVERZEICHNIS

Executive Summary	1
Ausgangslage: Wissen als Ressource in Unternehmen und Behörden	2
Wie Wissensmanagement oft scheitert	3
Die Rolle von KI bei der Wissenssicherung	4
Wissen erfassen. Strukturieren. Nutzen.	6
Technologie: Microsoft	7
Anwendungsfelder & Skalierung	8
Orientierung statt Aktionismus: Kompass der Künstlichen Intelligenz	9
Aus der Praxis	10
Fazit und nächste Schritte	11
Quellen	12

EXECUTIVE SUMMARY

Der Verlust von Wissen zählt zu den unterschätztesten Risiken moderner Organisationen. Während erfahrene Mitarbeitende in den kommenden Jahren in großer Zahl in den Ruhestand gehen oder ihre Rollen wechseln, bleibt kritisches Erfahrungs- und Entscheidungswissen in vielen Unternehmen weiterhin an einzelne Personen gebunden. Gleichzeitig steigt der Druck, neues Personal schneller produktiv zu machen und Wissen standort- sowie generationsübergreifend verfügbar zu halten.

Viele Organisationen haben das Problem erkannt, scheitern jedoch an klassischen Wissensmanagement-Ansätzen. Dokumentationspflichten, Workshops und Wissensdatenbanken erfassen meist nur explizites Wissen, nicht jedoch das Erfahrungswissen, das für fundierte Entscheidungen im Arbeitsalltag entscheidend ist. Die Folge sind lange Onboarding-Zeiten, Abhängigkeiten von Schlüsselpersonen und ein kontinuierlicher Verlust organisatorischer Kompetenz.

Künstliche Intelligenz eröffnet hier einen neuen Ansatz. Statt Expert:innen zu Dokumentationsaufgaben zu verpflichten, kann Wissen in natürlichen Formaten wie Gesprächen, Aufzeichnungen oder bestehenden Dokumenten erfasst und durch KI strukturiert, aufbereitet und zugänglich gemacht werden. Dadurch entsteht eine lebendige Wissensbasis, die sich nahtlos in den Arbeitsalltag integriert und kontinuierlich weiterentwickelt.

Dieses Whitepaper zeigt, warum Wissenssicherung zunehmend zur strategischen Managementaufgabe wird, welche Grenzen traditionelle Ansätze haben und wie Organisationen mit KI den Schritt von isoliertem Expertenwissen zu einer skalierbaren Wissensorganisation schaffen. Der vorgestellte Imendo-Ansatz verbindet Microsoft-Technologien, praxiserprobte Methoden und einen klaren Business Case zu einer Lösung, die innerhalb weniger Wochen produktiv eingesetzt werden kann und messbaren Nutzen schafft.

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

- Kritisches Expertenwissen geht mit jeder Pensionierung, Fluktuation oder internen Veränderung verloren, wenn es nicht systematisch gesichert wird.
- Klassische Wissensmanagement-Ansätze erfassen meist nur dokumentierbares Wissen, nicht jedoch Erfahrungs- und Kontextwissen.
- KI ermöglicht die strukturierte Aufbereitung von Wissen aus Gesprächen, Aufzeichnungen und bestehenden Dokumenten.
- Wissen wird direkt im Arbeitsalltag verfügbar, beschleunigt Onboarding und reduziert die Abhängigkeit von einzelnen Schlüsselpersonen.
- Organisationen schaffen damit eine skalierbare Wissensbasis und die Grundlage für weitere KI-Anwendungsfälle.

AUSGANGSLAGE

WISSEN ALS RESSOURCE IN UNTERNEHMEN UND BEHÖRDEN

In vielen Organisationen entsteht echter Wettbewerbsvorteil nicht durch Prozesse allein, sondern durch das über Jahre aufgebaute Erfahrungswissen erfahrener Fachkräfte. Expert:innen verfügen über Urteilsvermögen, Kontextwissen und praktische Erfahrung, die in keiner Dokumentation vollständig abgebildet und in keinem System wirklich verfügbar sind. Solange dieses Wissen verfügbar ist, bleibt sein Wert oft unsichtbar. Erst wenn erfahrene Mitarbeitende die Organisation verlassen oder ihre Rolle wechseln, wird deutlich, wie stark Entscheidungen, Problemlösungen und Arbeitsabläufe von einzelnen Wissensträgern abhängen. Wissenssicherung wird damit zunehmend zu einer strategischen Aufgabe für Unternehmen und öffentliche Verwaltungen.

DIE ZAHLEN HINTER DEM PROBLEM

Der demografische Wandel verschärft den Druck auf viele Organisationen, Wissen systematisch zu sichern. Aktuelle Studien zeigen, dass nicht nur zahlreiche erfahrene Mitarbeitende vor dem Berufsausstieg stehen, sondern auch erhebliche Zweifel am erfolgreichen Wissenstransfer bestehen.

59 % der Frontline-Mitarbeitenden über 55

planen den Berufsausstieg in den nächsten 5 Jahren

72 % der Manager in Produktion & Handel

sind nicht zuversichtlich, das Wissen ausscheidender Mitarbeitender zu ersetzen

Viele Organisationen verfügen über große Mengen an Wissen – die Herausforderung liegt häufig im Zugriff darauf. Aktuelle Studien zeigen, wie viel Zeit Mitarbeitende mit der Suche nach Informationen verbringen und wie Wissen über unterschiedliche Systeme verteilt ist.

3,6 STD. pro Arbeitstag

verbringt der typische Wissensarbeiter mit Suche nach Informationen

60% der Befragten

durchsuchen vier Systeme oder mehr auf der Suche nach Informationen

Coveo. 03/2022

Viele Organisationen sind sich der Bedeutung von Wissenssicherung bewusst. Dennoch bleibt die systematische Sicherung von Erfahrungs- und Expertenwissen in der Praxis häufig hinter dem erkannten Handlungsbedarf zurück. Die folgenden Zahlen verdeutlichen die Lücke zwischen Problembewusstsein und tatsächlicher Umsetzung.

85 % der Führungskräfte

erkennen Wissensverlust als ernstes Problem — handeln aber nicht

41 % der Organisationen

versuchen selten oder nie, Wissen von ausscheidenden Mitarbeitenden zu erfassen

APQC & eGain, 08/2025

Der Verlust von Expertenwissen wirkt sich nicht nur auf Produktivität und Qualität aus, sondern verursacht auch konkrete wirtschaftliche Folgen. Je stärker Wissen an einzelne Personen gebunden ist, desto höher werden Aufwand und Kosten für Nachbesetzungen, Einarbeitung und den Wiederaufbau verlorener Expertise.

\$7.500 – 28.000 Kosten

je nach Position Gewinnung und Onboarding neuer Mitarbeitender

BambooHR, 2023

TYPISCHE WARNSIGNALE

- Onboarding neuer Mitarbeitender dauert unverhältnismäßig lange, weil implizites Wissen fehlt.
- Teams bauen Verständnis neu auf, das an anderer Stelle in der Organisation längst vorhanden ist.
- Entscheidungen, die erfahrene Mitarbeitende intuitiv treffen, müssen von Nachfolger:innen mühsam erarbeitet werden.
- Informelle Netzwerke ersetzen strukturiertes Wissen und brechen weg, sobald Schlüsselpersonen nicht verfügbar sind.
- Wissensinseln entstehen: Jede Abteilung — manchmal jede Person — hat ihre eigene Wahrheit.

WIE WISSENSMANAGEMENT OFT SCHEITERT

Die meisten Organisationen haben das Problem erkannt: Workshops, strukturierte Interviews, Dokumentationspflichten. Die Ergebnisse sind häufig ernüchternd, nicht weil die Absicht falsch wäre, sondern weil dieser Ansatz fundamental mit der Natur impliziten Wissens kollidiert.

DAS GRUNDPROBLEM

Implizites Expertenwissen entsteht in Gesprächen und Situationen, nicht auf Anforderung. Wenn Wissenserfassung bedeutet, dass Expert:innen ihre operative Rolle verlassen und zu technischen Autor:innen werden müssen, sinkt die Bereitschaft zur Mitarbeit drastisch. Dokumentiert wird dann vor allem das leicht zugängliche, explizite Wissen, nicht das mühsam erworbene Urteilsvermögen, auf das es in der Praxis ankommt.

DIE VIER HÄUFIGSTEN URSACHEN FÜR DAS SCHEITERN

1. Wissenserfassung wird zur Zusatzaufgabe

Expert:innen werden gebeten, ihr Wissen neben dem Tagesgeschäft zu dokumentieren. In der Praxis konkurriert diese Aufgabe jedoch mit operativen Prioritäten. Das Ergebnis sind unvollständige Inhalte, veraltete Dokumentationen oder Projekte, die nach kurzer Zeit versanden.

2. Es wird das Falsche dokumentiert

Prozessbeschreibungen, Richtlinien und Arbeitsanweisungen lassen sich relativ einfach erfassen. Schwieriger wird es bei Erfahrungswerten, Ausnahmen, Entscheidungslogiken und Kontextwissen. Genau dieses Wissen macht jedoch häufig den Unterschied zwischen Standardbearbeitung und echter Expertise aus.

3. Wissen wird gespeichert, aber nicht genutzt

Viele Organisationen verfügen bereits über umfangreiche Dokumentationen, SharePoint-Strukturen oder Wissensdatenbanken. Das eigentliche Problem liegt oft nicht in der Verfügbarkeit von Informationen, sondern in ihrer Auffindbarkeit. Wissen erzeugt erst dann Wert, wenn Mitarbeitende es im richtigen Moment und im richtigen Kontext nutzen können.

4. Wissensmanagement wird als Projekt betrachtet

Wissenssicherung wird häufig als einmalige Initiative verstanden, etwa vor einer Pensionierungswelle oder einer Reorganisation. Wissen verändert sich jedoch kontinuierlich. Nachhaltige Lösungen müssen deshalb Wissenserfassung und Wissensnutzung in den täglichen Arbeitsablauf integrieren, statt auf einmalige Dokumentationsaktionen zu setzen.

DIE EIGENTLICHE HERAUSFORDERUNG

Die zentrale Frage lautet deshalb nicht, wie mehr Dokumentation erzeugt werden kann. Die entscheidende Frage ist, wie Wissen dort erfasst werden kann, wo es entsteht, und wie es anschließend dort verfügbar gemacht wird, wo es gebraucht wird. Erst wenn dieser Bruch zwischen Wissensträger, Wissensspeicher und Wissensnutzung überwunden wird, kann Wissenssicherung nachhaltig funktionieren.

Key Management in alle europäischen Regionen, die Sovereign Private Cloud ermöglicht mit Azure Local und Microsoft 365 Local den Betrieb in eigener Umgebung, und nationale Partner-Clouds wie Delos adressieren besonders regulierte Bereiche.

Zur Ehrlichkeit gehört: Souveränitätskontrollen wie europäische Betriebsmodelle, kundenkontrollierte Schlüssel und transparente Zugriffsprotokolle können das Schutz- und Kontrollniveau deutlich erhöhen. Welche Restrisiken verbleiben, ist jedoch abhängig von Vertragsgestaltung, Betriebsmodell, Datenklassifizierung, Schlüsselarchitektur und dem konkreten Rechts- und Risikokontext der Organisation. Umgekehrt verlangen europäische Plattformen je nach Workload Anpassungen bei Funktionsumfang und Betriebsmodell.

Die Frage lautet daher nicht, ob eine Plattform pauschal „souverän“ ist. Entscheidend ist, ob ihre konkreten Kontrollen – etwa Datenresidenz, Zugriffsgenehmigung, Schlüsselverwaltung, Betriebsautonomie, Portabilität und Lieferkettentransparenz – zum Schutzbedarf des jeweiligen Workloads passen. Das BSI empfiehlt hierfür eine risikokontextbezogene Bewertung der Souveränitätseigenschaften eines Cloud-Dienstes (BSI, 2026).

DAS GRUNDPROBLEM:

Implizites Expertenwissen entsteht in Gesprächen und Situationen – nicht auf Anforderung. Wenn Wissenserfassung bedeutet, dass Expert:innen ihre operative Rolle verlassen und zu technischen Autor:innen werden müssen, sinkt die Bereitschaft zur Mitarbeit drastisch. Dokumentiert wird dann vor allem das leicht zugängliche, explizite Wissen – nicht das mühsam erworbene Urteilsvermögen, auf das es in der Praxis ankommt zwischen Wissensträger, Wissensspeicher und Wissensnutzung überwunden wird, kann Wissenssicherung nachhaltig funktionieren.



DIE ROLLE VON KI IN DER WISSENSSICHERUNG

Die Herausforderung der Wissenssicherung ist nicht neu. Neu ist jedoch die technologische Möglichkeit, Wissen dort zu erfassen und nutzbar zu machen, wo es tatsächlich entsteht. Künstliche Intelligenz verändert erstmals die Wirtschaftlichkeit und Skalierbarkeit von Wissensmanagement grundlegend.

Frühere Ansätze waren stark von manueller Dokumentation abhängig. Expert:innen mussten Informationen selbst strukturieren, kategorisieren und pflegen. Dadurch entstand hoher Aufwand bei gleichzeitig begrenzter Akzeptanz. KI verschiebt diesen Aufwand von den Menschen zur Technologie.

VON DOKUMENTATION ZU WISSENSEXTRAKTION

Moderne KI-Systeme können Gespräche transkribieren, Inhalte strukturieren, Zusammenhänge erkennen und Wissen kontextbezogen aufbereiten. Aus Interviews, Meetings, Videoaufnahmen oder bestehenden Dokumenten entstehen durchsuchbare und nachvollziehbare Wissensbestände, ohne dass Expert:innen zusätzliche Dokumentationsarbeit leisten müssen.

VOM WISSENSPEICHER ZUM WISSENSZUGANG

Gleichzeitig verändert KI die Art, wie Wissen genutzt wird. Mitarbeitende müssen nicht mehr wissen, in welchem Dokument oder System eine Information hinterlegt wurde. Stattdessen können sie Fragen in natürlicher Sprache stellen und erhalten kontextbezogene Antworten aus dem verfügbaren Unternehmenswissen.

DER ENTSCHEIDENDE UNTERSCHIED

KI ersetzt dabei nicht die Expertise von Mitarbeitenden. Sie macht diese Expertise skalierbar. Wissen bleibt nicht mehr an einzelne Personen gebunden, sondern kann organisationsweit verfügbar gemacht, kontinuierlich erweitert und generationsübergreifend genutzt werden. Erst diese Kombination aus automatischer Wissensextraktion, intelligenter Strukturierung und kontextbezogenem Zugriff schafft die Voraussetzungen für eine neue Generation der Wissenssicherung.

WISSEN ERFASSEN. STRUKTURIEREN. NUTZEN.

Imendo verfolgt einen grundsätzlich anderen Ansatz. Statt Expert:innen darum zu bitten, zusätzliche Dokumentation zu produzieren, ermöglicht die Lösung Ihnen, in Formaten beizutragen, die ihrem Arbeitsstil entsprechen. Die Aufgaben des Strukturierens, Kategorisierens und Nutzbarmachens übernimmt KI — nicht die Expertin oder der Experte. Das Ergebnis: Wissenserfassung, die sich in den Arbeitsalltag einfügt statt ihn zu unterbrechen. Inhalte, die tatsächlich genutzt werden, weil sie dort zugänglich sind, wo Mitarbeitende ohnehin arbeiten. Und eine Wissensbasis, die mit jeder Interaktion besser wird.



Expertenbeitrag

Leichte Formate · Wenige Stunden

Fachkundige Personen investieren wenige Stunden — nicht Tage — in leichtgewichtige Formate: ein kurzes Gespräch, eine Aufnahme, ein vorhandenes Dokument. Der Prozess passt sich der Expertin oder dem Experten an — nicht umgekehrt.



KI-Strukturierung

Transkription · Klassifizierung · Synthese

Microsoft Foundry transkribiert, strukturiert und verwandelt die rohen Eingaben in durchsuchbare, kuratierte Wissens-Assets: Leitfäden, Entscheidungsrahmen, Prozessbeschreibungen. Aus einem Gespräch entsteht strukturiertes, wiederverwendbares Wissen.



Kontextbezogener Zugang

Microsoft 365 · Teams · Copilot Studio

Die Assets werden direkt im digitalen Arbeitsplatz bereitgestellt, den die Organisation bereits nutzt. Expertenwissen ist dort auffindbar, wo Mitarbeitende ohnehin arbeiten — ohne zusätzlichen Login, ohne Verhaltensänderung.

TYPISCHE WARNSIGNALE

- Onboarding neuer Mitarbeitender dauert unverhältnismäßig lange, weil implizites Wissen fehlt.
- Teams bauen Verständnis neu auf, das an anderer Stelle in der Organisation längst vorhanden ist.
- Entscheidungen, die erfahrene Mitarbeitende intuitiv treffen, müssen von Nachfolger:innen mühsam erarbeitet werden.
- Informelle Netzwerke ersetzen strukturiertes Wissen und brechen weg, sobald Schlüsselpersonen nicht verfügbar sind.
- Wissensinseln entstehen: Jede Abteilung — manchmal jede Person — hat ihre eigene Wahrheit.



TECHNOLOGIE: **MICROSOFT**

Microsoft 365 Copilot **Wissen im Arbeitsfluss**

Mitarbeitende rufen gesichertes Expertenwissen direkt in Teams, Outlook, Word oder SharePoint ab. Wissen, das bisher in einzelnen Köpfen steckte, wird für alle zugänglich — ohne Änderung der Arbeitsweise.

Microsoft Foundry **KI-Kernschicht für Erfassung & Strukturierung**

Transkription, intelligente Strukturierung und Verarbeitung unstrukturierter Inhalte. Aus Gesprächen, Aufnahmen und Dokumenten entstehen organisierte, durchsuchbare Wissens-Assets.

Microsoft 365 & Governance **Sichere Umgebung**

Nahtlose Integration in die bestehende Kollaborationsumgebung. Governance, Compliance und Datensicherheit über das Microsoft-Ökosystem — bekannt, erprobt, auditierbar.

Copilot Studio **Spezialisierte Wissensagenten**

Maßgeschneiderte Agents führen zur richtigen Expertise: Onboarding-Begleitung, operative Unterstützung, Entscheidungshilfen. Jeder Agent ist präzise auf eine spezifische Domäne zugeschnitten.

WARUM MICROSOFT-NATIVE?

50%+ Zeitersparnis

bei Wissenserfassung & Formalisierung.

4–6 Mon. statt 8–12

Zeit bis zur vollen Produktivität mit strukturiertem Onboarding.

82 % höhere Retention

bei Unternehmen mit strukturiertem Wissens-Onboarding

Projekterfahrungen Peter Hödl, Imendo · Brandon Hall Group (10/2018)

ANWENDUNGSFELDER & SKALIERUNG

Strukturiertes Onboarding

- Neue Mitarbeitende erhalten ab Tag 1 Zugang zu kuratiertem Expertenwissen.
- Onboarding wird reproduzierbar — unabhängig von der Verfügbarkeit einzelner Personen.
- Besonders wertvoll bei dezentralen Teams und hoher Fluktuation.

Service-Betrieb & Technischer Support

- Feldtechniker und Support-Teams rufen relevante Expertise im Kontext ab.
- Lösungszeiten sinken, Fehlerraten sinken, Eskalationen sinken.
- Echtzeit-Unterstützung ohne Unterbreungskette.

Prozesstransfer über Standorte

- Bewährte Methoden und Lessons Learned fließen über Standorte hinweg.
- Ohne aufwändige Koordination und ohne Qualitätsverlust.
- Besonders relevant bei Fusionen und internationalen Rollouts.

Qualitätssicherung & Standards

- Prüfprotokolle und Standards erfasst, versioniert, verteilt.
- Teil des regulären Arbeitsflusses — kein separater Dokumentationsprozess.
- Compliance-Anforderungen strukturell unterstützt.

Kompetenzentwicklung & Weiterbildung

- Wissen aus Projekten als Grundlage für interne Weiterbildung.
- Maßgeschneidert, aktuell, aus der Organisation selbst generiert.
- Kein externer Aufwand für Kursentwicklung.

Mergers & Akquisitionen

- Systematisch erfasstes Wissen reduziert Integrationsaufwand.
- Strukturierter Zugang zu Best Practices beider Organisationen.
- Kulturelle und fachliche Integration wird beschleunigt.

ORIENTIERUNG STATT AKTIONISMUS

KOMPASS DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ

Die Sicherung und Nutzbarmachung von Wissen ist heute mehr denn je eine KI-Aufgabe. Moderne KI-Technologien ermöglichen es erstmals, Erfahrungswissen aus Gesprächen, Dokumenten und Arbeitsabläufen effizient zu erfassen, zu strukturieren und im Arbeitsalltag verfügbar zu machen. Gleichzeitig stehen viele Organisationen vor der Frage: Wo sind die größten Wissensrisiken? Welche Anwendungsfälle schaffen den größten Nutzen? Und welche Voraussetzungen sind für eine erfolgreiche Umsetzung erforderlich?

Genau dafür haben wir den Imendo Kompass der Künstlichen Intelligenz entwickelt: ein kompaktes Assessment, das mit einem gemeinsamen Analyse- und Strategie-Workshop beginnt. Kritische Wissensbereiche, organisatorische Rahmenbedingungen, Datenquellen und potenzielle KI-Anwendungsfälle werden gemeinsam bewertet und priorisiert. Vier strukturierte Phasen führen von der Standortbestimmung zu einer konkreten Umsetzungs-Roadmap.

Standortbestimmung

1

Ausgangslage, Zielbild und Prioritäten klären. Ambition und Realität

Use-Case-Workshop

2

Relevante KI Use Cases entwickeln, bewerten und fokussieren.

Daten & Plattform Check

3

Datenlage, Systemlandschaft und Governance prüfen.

Roadmap & Vision

4

Initiativen priorisieren und nächste Schritte festlegen.

WAS SIE BEKOMMEN?



KI-Reifegradbild

Klarer Überblick über Daten, Prozesse und Technologie



Daten- & Governance-Bewertung

Transparenz über Voraussetzungen und Risiken



Priorisierte Use Cases

echter Business-Nutzen, realistische Umsetzbarkeit



Zielbild & Architekturleitplanken

Orientierung für Technologie- und Plattformenentscheidungen



Umsetzungsroadmap

Konkreter Plan für die nächsten 90 bis 180 Tage



Kostenfreies Erstgespräch vereinbaren

AUS DER PRAXIS

Dass dieser strukturierte Weg funktioniert, zeigt eine Referenz aus dem öffentlichen Sektor. Gemeinsam mit zam Steiermark, einem Tochterunternehmen des Arbeitsmarktservice Österreich, hat Imendo die Grundlage für eine datenbasierte und souveräne Nutzung digitaler Technologien geschaffen.

Im Fokus standen die strukturierte Aufbereitung und Nutzung bestehender Datenbestände, die Schaffung transparenter Entscheidungsgrundlagen sowie der Aufbau organisatorischer Kompetenzen für die weitere Digitalisierung und den künftigen KI-Einsatz. Das Ergebnis: verbesserte Datenverfügbarkeit, effizientere Prozesse und eine belastbare Basis für datengetriebene Innovationen. Das Projekt zeigt exemplarisch, dass nachhaltige Wertschöpfung nicht mit einer Technologieentscheidung beginnt, sondern mit einer klaren Strategie, einer soliden Datenbasis und einem strukturierten Vorgehen.

„Der Schlüsselfaktor ist nicht die Technologie. Entscheidend ist der Grundsatz, dass Wissen dort erfasst wird, wo es entsteht – im Gespräch, in der Situation, im Arbeitsfluss. Technologie macht das nur skalierbar.“

Peter Hödl, Senior Lead Architect Platform & AI, Imendo

1

Assessment & Use Case Identifikation

1–2 Wochen · Ohne Verpflichtung

Wo droht der größte Wissensverlust? Wer sind die Schlüsselpersonen? In einem strukturierten Assessment analysieren wir Ihre Ausgangslage, identifizieren kritische Wissensbestände und priorisieren Use Cases nach Business Value. Sie erhalten ein klares Bild — und einen konkreten Vorschlag für den nächsten Schritt.

2

Pilotprojekt & MVP

8–12 Wochen · Echte Nutzer · Messbare Ergebnisse

Wir implementieren die Lösung in einem definierten Pilotbereich — mit echten Nutzern, realen Daten und messbaren Ergebnissen. Der Pilot liefert sowohl den sichtbaren Nutzen als auch die Architektur für spätere Skalierungsschritte.

3

Rollout & Skalierung

Von einem Bereich auf die Organisation

Nach einem erfolgreichen Piloten skalieren wir auf weitere Bereiche, Standorte und Use Cases. Die etablierte Architektur und Governance-Strukturen tragen die Erweiterung, ohne dass neu begonnen werden muss.

4

Betrieb & Weiterentwicklung

Nachhaltige Wirkung · Aufbau interner Fähigkeiten

Monitoring, Optimierung, neue Use Cases, Enablement der Teams. Ziel ist der Aufbau einer internen Fähigkeit — nicht eine dauerhafte Abhängigkeit von Imendo.

NÄCHSTE SCHRITTE

Die Einführung von Künstlicher Intelligenz ist heute vor allem eine strategische und organisatorische Herausforderung. Nachhaltiger Nutzen entsteht durch klare Ziele, priorisierte Anwendungsfälle sowie eine solide Daten- und Governance-Basis. Viele gescheiterte Pilotprojekte zeigen, dass reine Tool-Einführungen selten erfolgreich sind. Zugleich erhöhen Wettbewerbsdruck und Regulierung, etwa durch den EU AI Act, den Handlungsbedarf. Erfolgreiche KI-Initiativen verbinden Business Case, Datenreife, Governance und Mitarbeiterbefähigung. Ein strukturierter Ansatz wie der Imendo KI-Kompass unterstützt dabei, Potenziale zu bewerten und Prioritäten festzulegen. Ent

ÜBER IMENDO

Imendo ist ein IT-Beratungs- und Softwareunternehmen mit Standorten in Klagenfurt, Wien und Berlin. Unter dem Leitgedanken „data driven transformation“ unterstützt Imendo Unternehmen und öffentliche Verwaltungen dabei, datenbasierte Entscheidungen zu treffen, digitale Souveränität auszubauen und das Potenzial von Künstlicher Intelligenz zu nutzen. Das Leistungsspektrum umfasst Datenmanagement & KI, Prozessautomatisierung, digitale Zusammenarbeit sowie individuelle Softwareentwicklung. Imendo begleitet Kunden von der Datenstrategie über die technische Umsetzung bis zur Weiterentwicklung ihrer Lösungen und setzt dabei auf Technologien von Microsoft, Databricks, STACKIT und Peakboard. Die ISO-27001-Zertifizierung steht für hohe Standards bei Informationssicherheit und Qualität.



IHRE ANSPRECHPARTNER



Imendo Deutschland

Dr. Norman Bernhardt
Geschäftsführer
Imendo Deutschland
norman.bernhardt@imendo.com
+49 (0) 30 166360301



Imendo Österreich

Martin Zimmermann
Team Lead Sales
martin.zimmermann@imendo.com
+43 5 7076 399

Bereit für Ihre maßgeschneiderte KI-Strategie? Dann kontaktieren Sie uns gerne!

DER AUTOR

Peter Hödl

Senior Lead Architect Platform & AI · Imendo GmbH

12 Jahre Microsoft Digital Advisor. Direkte Implementierungserfahrung aus Enterprise-Projekten mit globalen Teams in wissensintensiven Branchen des Industriesektors. Seit Sommer 2025 Senior Lead Architect Platform & AI bei Imendo – verantwortlich für KI-Architektur, Copilot-Implementierungen und komplexe Microsoft-Plattformprojekte.



AUS DER PRAXIS

APQC & eGain (2025): The Great Retirement: Knowledge Loss, AI and the Workforce Shift. Globale Befragung von 1.000 Organisationen zur Sicherung kritischen Wissens, August 2025. Verfügbar unter: <https://www.egain.com/ai-knowledge-capture-retention-great-retirement-apqc/> (abgerufen am 7. August 2026).

BambooHR (2023): From Recruitment to Onboarding, What's the True Cost of Hiring Employees? 22. Juni 2023. Verfügbar unter: <https://www.bamboohr.com/blog/cost-of-onboarding-calculator> (abgerufen am 7. August 2026).

Brandon Hall Group (2018): The Impact of Strategic Onboarding on Employee Retention, Engagement and Proficiency. Research Report, Oktober 2018.

Coveo (2022): Workplace Relevance Report 2022: The State of Workplace Relevance. Coveo, 2022. Verfügbar unter: <https://www.coveo.com/en/resources/reports/relevance-re-port-workplace-2022> (abgerufen am 7. August 2026).

Coveo (2022): Fruitless Searching, Irrelevant Information, Inefficient Tools Contribute to the Great Resignation. Pressemitteilung, 29. März 2022. Verfügbar unter: <https://ir.coveo.com/en/news-events/press-releases/detail/236/fruitless-searching-irrelevant-information-inefficient> (abgerufen am 7. August 2026).

Feldman, S. & Sherman, C. / IDC (2001): The High Cost of Not Finding Information. IDC Whitepaper. Hinweis: Die Aussage zur Suchzeit sollte als historische Benchmark behandelt werden. Öffentlich nachvollziehbare Zusammenfassung: Feldman, S. (2004): „The High Cost of Not Finding Information“, KMWorld, 1. März 2004. Verfügbar unter: <https://www.kmworld.com/articles/editorial/features/the-high-cost-of-not-findinginformation-9534.aspx> (abgerufen am 7. August 2026).

Flip & Workplace Intelligence (2025): Frontline Workforce Upskilling Study. Globale Studie unter 1.500 Frontline-Beschäftigten und Führungskräften in Deutschland, dem Vereinigten Königreich und den USA, 17. März 2025. Verfügbar unter: <https://workplaceintelligence.com/frontline-workforce-upskilling-study/> (abgerufen am 7. August 2026).

imendo

datadriven transformation für Unternehmen
und öffentliche Verwaltung

Wien · Klagenfurt · Berlin