

■ So verbessern Sie Ihre Knowledge Readiness

Wie Unternehmen den Sprung vom KI-Pilotprojekt in den Live-Betrieb schaffen



Die anfängliche Euphorie rund um generative Künstliche Intelligenz weicht in vielen Unternehmen einer strategischen Feinjustierung. Doch während Pilotprojekte boomen, stockt häufig die Skalierung in den produktiven Live-Betrieb. Der Grund dafür ist selten die Technologie selbst – vielmehr fehlt es an der notwendigen „KI Readiness“. Wer KI wertschöpfend einsetzen will, muss Wissensmanagement deshalb neu definieren.

Trotz hoher Investitionen befindet sich ein großer Teil der Unternehmen nach wie vor in einem fragmentierten Pilotstadium. Das Problem ist struktureller Natur: Komplexe Legacy-Systeme, isolierte Datenlandschaften und fehlende Governance-Modelle bremsen den Übergang von der Experimentierphase zur wirtschaftlich tragfähigen Skalierung. Um diesen „Proof-of-Concept-Kater“ zu überwinden, braucht es KI-Readiness – und vor allem ein Umdenken darüber, wie Wissen im Unternehmen fließt.

Das Dualitäts-Dilemma: Enabler und Transformator zugleich

Das Verhältnis von KI und Wissensmanagement ist von einer grundlegenden Dualität geprägt: Modernes Wissensmanagement ist Enabler und Betroffener zugleich. Ohne saubere Daten-Governance und strukturiert aufbereitetes Unternehmenswissen bleibt jede KI blind – sie benötigt dieses organisatorische Fundament, um verläss-

lich agieren zu können. Gleichzeitig wirkt die Technologie als starker Transformator, der das Wissensmanagement grundlegend verändert.

KI verschiebt das gesamte Paradigma: Wissen entwickelt sich von einer statischen, vom Menschen gepflegten Bring-Schuld (Dokumentenablage) zu einer dynamischen, autonomen Hol-Schuld des Systems. Diese Hol-Schuld bleibt jedoch unvollständig, wenn das System lediglich „on demand“ Informationen bereitstellt. Der eigentliche Schritt besteht darin, dass das Sprachmodell aus den laufenden Arbeitsspuren ein dauerhaftes Wissensartefakt pflegt – ein kontinuierlich aktualisiertes Wissenssystem, das sich auch ohne konkrete Fragestellung erschließen lässt. Wissen wird damit zu einem gepflegten, jederzeit verfügba-

ren Bestand. Für Organisationen bedeutet das: Wer KI nachhaltig einsetzen möchte, darf Wissensmanagement nicht länger als nachgelagertes IT-Projekt verstehen, sondern muss es schrittweise als zentralen Bestandteil der Unternehmensarchitektur neu denken.

Die Evolution der Informationsverarbeitung: Vom Archiv zur aktiven Analyse

Klassisches Wissensmanagement folgte über Jahrzehnte dem Prinzip „Suchen und Finden“ und fungierte als digitalisiertes Archiv. Moderne KI-Systeme brechen dieses Prinzip auf. KI-Assistenten verarbeiten heute Informationen aus heterogenen, unstrukturierten Quellen gleichzeitig – unabhängig davon, ob sie in Text- oder Sprachform vorliegen. Durch den kontinuierlichen, kanalübergreifenden Abgleich von Datenströmen entwickelt sich das System von einer passiven Wissensdatenbank zu einer aktiven Analyseinstanz. Die KI erkennt logische Discrepanzen, identifiziert Muster und leitet daraus operative Fehler oder prozessuale Engpässe ab. Wissen wird so in Echtzeit handlungsfähig.

Ebenso wichtig wie die aktive Analyse ist die Organisation von Wissen. Reine Dokumentenlisten stoßen zunehmend an ihre Grenzen. Moderne Systeme bilden den Wissensbestand stattdessen als Graph ab, der Themen, Dokumente, Projekte und Personen miteinander verknüpft. Dadurch entsteht neben dem direkten Finden ein zweiter Zugang: das indirekte Entdecken. Das System zeigt beispielsweise, wer an ähnlichen Fragestellungen arbeitet, und macht so Personen als Wissensträger sichtbar. Auf die Frage „Wer hat bei uns schon einmal eine Abrechnungsmigration begleitet?“ liefert es nicht nur Dokumente, sondern auch passende Ansprechpartner. Auf derselben Grundlage lässt sich Wissen personalisiert bereitstellen – transparent und auf Wunsch abschaltbar. Aus dem Archiv wird so nicht nur eine Analyseinstanz, sondern auch ein Verzeichnis lebendigen Erfahrungswissens.

Die 8+1 Säulen der „Knowledge Readiness“

Wer diese Stufe erreichen will, muss seine Organisation systematisch auf acht zentralen Handlungsfeldern vorbereiten:

01 Vom Datensilo zum Knowledge Asset: KI ist nur so gut wie die Daten, auf denen sie basiert. Fragmentierte Datensilos verhindern verlässliche Modelle. Unternehmen müssen Informa-

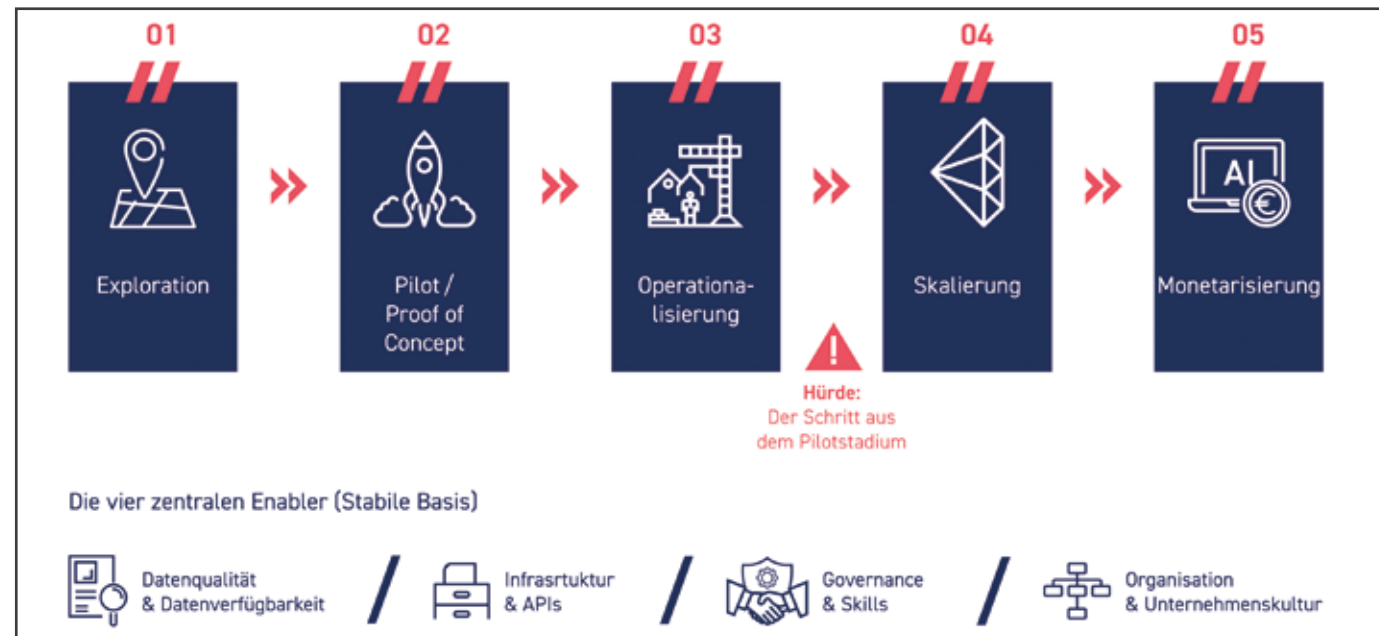


Abbildung | KI-Readiness: Von der Pilotphase zur Monetarisierung

tionen daher als eigenständiges „Produkt“ begreifen – mit klaren Verantwortlichkeiten für Qualität und Aktualität. Wichtig ist dabei die Abgrenzung: Die Owner verantworten die Qualität und Aktualität der Quellen, nicht die manuelle Pflege jeder einzelnen Seite. Die Aufbereitung des Bestands übernimmt das System.

02 Die Wissensoberfläche neu denken: KI-Readiness entscheidet sich nicht nur an den Daten im Hintergrund, sondern auch an der Oberfläche im Vordergrund. Klassische, manuell gepflegte Intranet-Portale stoßen an ihre Grenzen, weil der Pflegeaufwand hoch und der Nutzen pro investierter Stunde gering ist. An ihre Stelle tritt eine Wissensschicht, die das Sprachmodell selbst aufbaut und kontinuierlich aktuell hält – ein lebendes Wiki, ergänzt um einen Wissensgraphen, der Themen, Dokumente und Personen miteinander verknüpft. Erst diese Oberfläche macht den aufbereiteten Wissensbestand für die Belegschaft im Arbeitsalltag nutzbar und entlastet die Fachbereiche von der manuellen Pflege.

Ein weiterer Aspekt wird häufig unterschätzt: Dieselbe Wissensschicht, die Menschen über Wiki und Wissensgraph nutzen, dient zugleich als Kontextquelle für KI-Agenten. Ein gut gepflegter Bestand ist damit doppelt wertvoll – als Nachschlagewerk für die Belegschaft und als verlässliche Wissensbasis für automatisierte Abläufe. Wer seine Wissensschicht von Anfang an für beide Nutzergruppen konzipiert, vermeidet zwei getrennte und mit der Zeit auseinanderlaufende Wissenswelten.

03 Schnittstellen und flexible Infrastruktur: Legacy-Systeme dürfen keine Endstationen für Informationen sein. Über standardisierte Programmierschnittstellen (APIs) müssen sie so an moderne Plattformen angebunden werden, dass KI-Systeme in Echtzeit auf relevante Daten zugreifen können.

04 Governance und Qualitätsmanagement: Ein zentraler Schmerzpunkt beim KI-Einsatz ist das Risiko von Fehlinformationen und Halluzinationen. Neben klaren Governance-Regeln sind deshalb geeignete Validierungsmechanismen, hochwertige Datenquellen und kontrollierte KI-Prozesse erforderlich.

05 ModelOps und kontinuierliches Monitoring: Unabhängig davon, ob eigene Sprachmodelle trainiert oder externe Services genutzt werden, braucht es eine belastbare operative Basis. Dazu gehören das Performance-Monitoring sowie die Versionierung von Trainingsdaten, um Ergebnisse und Ableitungen jederzeit nachvollziehbar zu halten.

06 Integration in den operativen Workflow: Wissensmanagement darf kein isoliertes Werkzeug sein. Erkennt die KI durch die Analyse unstrukturierter Daten einen Fehler, muss diese Information automatisch dort bereitgestellt werden, wo gearbeitet wird – etwa im CRM, im Service-Desk oder in den Steuerungssystemen der jeweiligen Fachabteilung.

07 Unternehmenskultur & offener Dialog: Die beste Technologie bleibt wirkungslos, wenn die Belegschaft sie ablehnt. Deshalb gilt es, Ängste abzubauen und Vertrauen in KI-gestützte Analysen aufzubauen. Entscheidend ist, dass der konkrete Nutzen – etwa die Entlastung bei der täglichen Informationsflut – im Arbeitsalltag unmittelbar spürbar wird.

08 Die richtigen Transformationspartner: Der Aufbau eines KI-gestützten Wissensökosystems erfordert tiefes Verständnis komplexer IT-Architekturen und agiler Prozesse. Externe Partner sollten deshalb nicht nur technologische Kompe-

tenz mitbringen, sondern auch Best Practices für den erfolgreichen Transfer von Pilotprojekten in den Live-Betrieb.

8+1: Praxis schlägt Theorie. Ein zu starker Fokus auf theoretische Konzepte und immer neue Proofs of Concept (PoC) bremst die Transformation häufig aus. Projekte geraten ins Stocken, wenn ihr Mehrwert nicht zeitnah sichtbar wird. Unternehmen sollten deshalb nicht warten, bis die perfekte, lückenlose Strategie entwickelt ist. Erfolgversprechender ist es, früh mit einem konkreten Anwendungsfall zu starten, im operativen Betrieb Erfahrungen zu sammeln und das System schrittweise aus der Praxis heraus weiterzuentwickeln.

Faktor Mensch: Embedded AI Leads als Brückenbauer

Technologie und Governance bilden das Fundament, doch die eigentliche Transformation entscheidet sich auf der organisatorischen Ebene. Den größten Hebel bieten Experten aus den Fachbereichen, die operatives Know-how mit KI-Kompetenz verbinden – sogenannte Embedded AI Leads. Als Brückenbauer sorgen sie dafür, dass KI-Systeme dort gesteuert werden, wo das Wissen gebraucht wird. Flankiert werden sollte dies durch Initiativen aus HR, Change Management und Unternehmenskommunikation.

Die Praxis-Blaupause: KI-Transformation in der Telekommunikation

Wie die intelligente Verbindung aus Wissensmanagement und KI-Infrastruktur in der Praxis aussehen kann, zeigt ein Blick auf komplexe, datenintensive Branchen wie die Telekommunikation. Als Technologiepartner hat Tallence hier Szenarien realisiert, die als Blaupause für moderne Unternehmen dienen können. Ausgangspunkt ist eine End-to-End-Test- und Analyseketten: Über Schnittstellenplattformen aggregiert die KI unstrukturierte Daten aus unterschiedlichen Systemen – von Tarif- und Ab-

rechnungsdaten über technische Protokolle bis hin zu Kundenfeedback aus verschiedenen Servicekanälen. Die Daten werden im laufenden Betrieb kontinuierlich analysiert und miteinander abgeglichen.

Das System erkennt logische Diskrepanzen automatisiert und leitet sie an die zuständigen Teams weiter – etwa wenn eine Tarifänderung in der Datenbank nicht mit der Logik des Abrechnungssystems korrespondiert oder systemübergreifende Datenflüsse ins Stocken geraten. Noch bevor Fehlbuchungen, Systemausfälle oder spürbare Auswirkungen auf Kundenseite entstehen, kann die KI konkrete Fehlerursachen ableiten und Handlungsempfehlungen an die zuständigen Fachabteilungen ausspielen. Wissensmanagement entwickelt sich dadurch zu einem proaktiven, qualitätssichernden Nervensystem des Unternehmens. Gleichzeitig steht dieselbe aufbereitete Wissensbasis den Mitarbeitenden als durchsuchbares, lebendes Nachschlagewerk zur Verfügung. Fehlererkennung und Wissenszugang greifen dabei auf denselben Bestand zurück.

Fazit: Mut zum Pragmatismus

Der Weg zur KI-Readiness erfordert Weitsicht – aber auch Dynamik. Ein zu starker Fokus auf den Aufbau perfekter, über Jahre geplanter Datenmonumente führt häufig zu trägen Prozessen und lässt KI-Initiativen im Sande verlaufen. Wertschöpfung und Entlastung müssen für die Organisation frühzeitig sichtbar werden.

Gefragt ist deshalb Pragmatismus: Unternehmen sollten die technologischen Grundlagen schaffen, Verantwortlichkeiten über Embedded AI Leads direkt in den Fachbereichen verankern und zügig mit konkreten, informationsintensiven Anwendungsfällen starten. Wer KI als aktiven Partner begreift und Wissensmanagement konsequent als strategische Grundlage versteht, schafft die Voraussetzungen für nachhaltige operative Exzellenz im digitalen Wettbewerb.

Die Autoren:



Martin Rückert

Martin Rückert (Chief AI Officer) und Marc Seidemann (Chief Data Officer) steuern die technologische Ausrichtung bei der Tallence AG, einem strategischen Digitalisierungspartner. Tallence verbindet tiefgreifende Beratungsexpertise mit IT- und Softwareentwicklungskompetenz – so begleitet das Unternehmen seine Kunden bei der erfolgreichen Umsetzung komplexer Transformationsvorhaben.

✉ rueckert@wissensmanagement.net
✉ seidemann@wissensmanagement.net



Marc Seidemann