

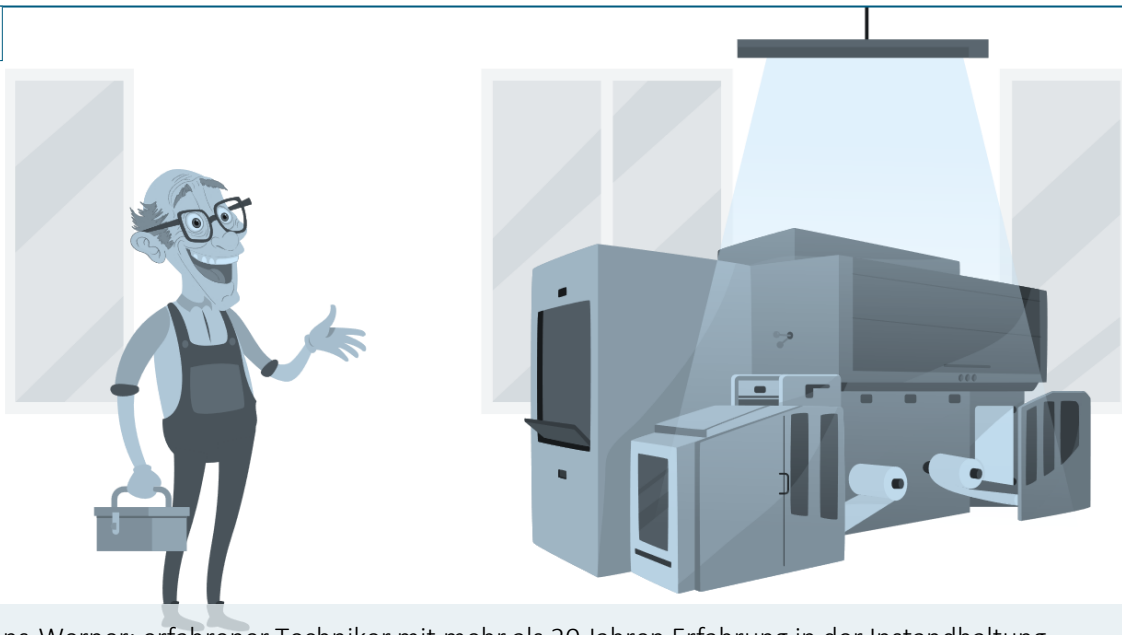
SAP Stammtisch: Was machen wir morgen mit unserem Wissen?

Von alten Ha(a)sen lernen: Methoden und Technologien für den Erfahrungstransfer

M.Sc. Pia Stürzebecher

23. März 2026

1



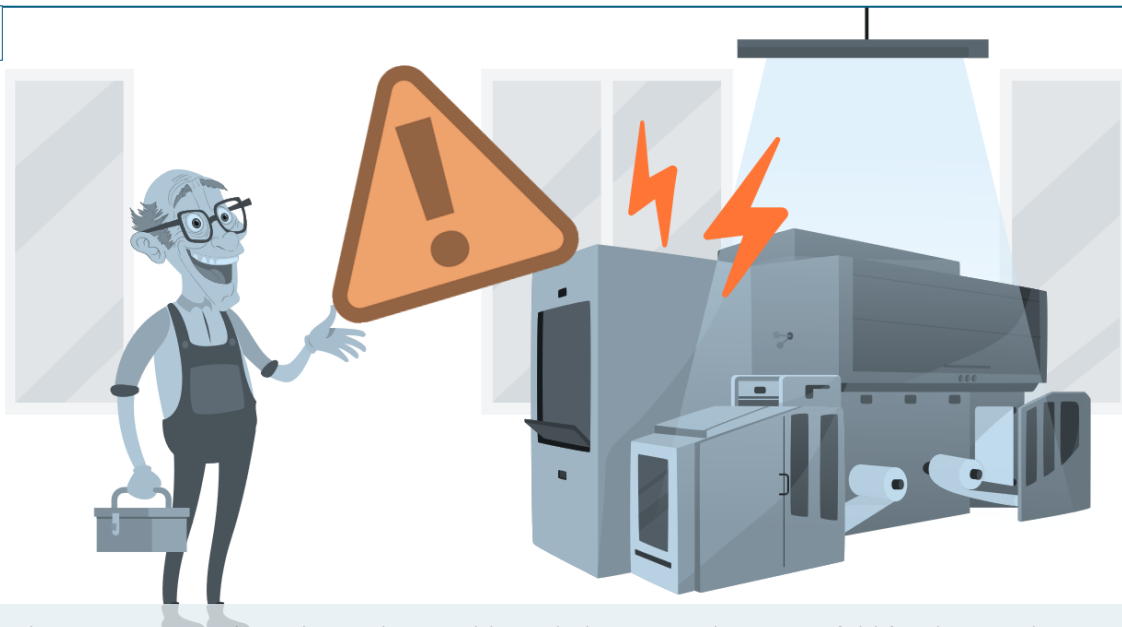
Hans-Werner: erfahrener Techniker mit mehr als 20 Jahren Erfahrung in der Instandhaltung.

2



H.-W. verfügt über umfangreiches technisches Wissen und erkennt Probleme frühzeitig.

3



Er erkennt an Geräuschen, dass sich ein Fehler anbahnt. H.-W. hat ein Gefühl für die Maschine.

4



Und hat erfolgreiche Strategien für den Umgang mit den Maschinenherstellern.

5



Hans-Werner geht in den wohlverdienten Ruhestand. Was heißt das für seine Kollegen?

6



Herausfordernde Zeiten für die Nachfolger. Keiner kennt die Nuancen der Maschinen wie H.-W.

7



Maschinenausfall – lange Stillstandzeiten – steigende Kosten – Vertragsstrafe

8



Wie hat H.-W. das nur gemacht? Es sah so einfach aus. Im Handbuch steht nichts...

Die Herausforderung



Ein Viertel der aktuellen Belegschaften in Deutschland geht in den nächsten 10 bis 15 Jahren in Rente.

Explizites Wissen

Anleitungen

Zeichnungen

Protokolle

Dokumente

Dokumentierte
Lösungen in
Mails, Chats etc.

Handbücher

- Konkretisiert
- Verbalisiert
- Dokumentiert
- Vom Menschen entkoppelt

Wertvolles Erfahrungswissen geht verloren

80%

Intuition

Bauchgefühl

- Nicht bewusstseinspflichtig
- Schwer speicherbar
- In den Wissensträger gebunden

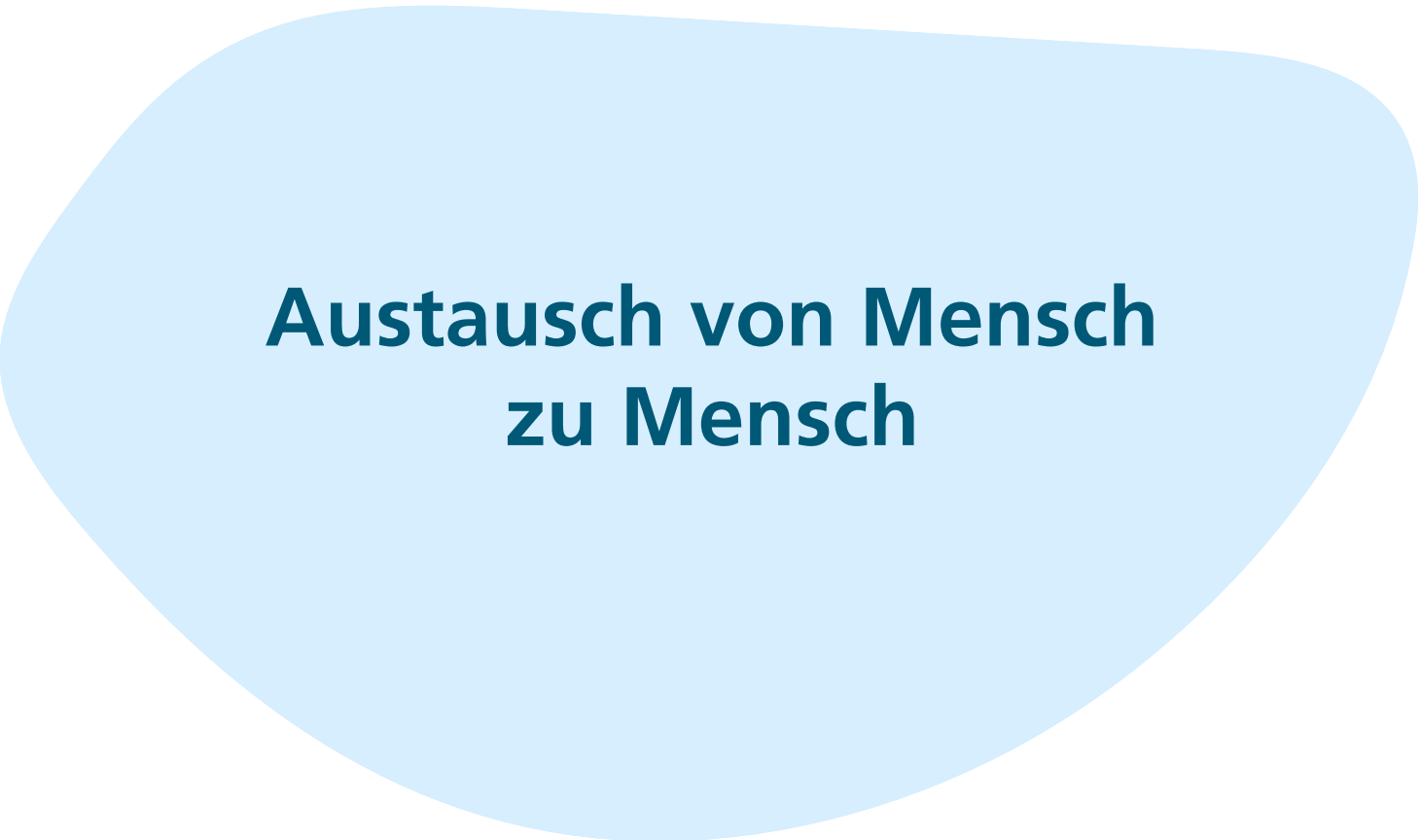
Umgang mit
Partnern, Kunden,
Mitarbeitenden ...

Normen,
Werte, Haltung

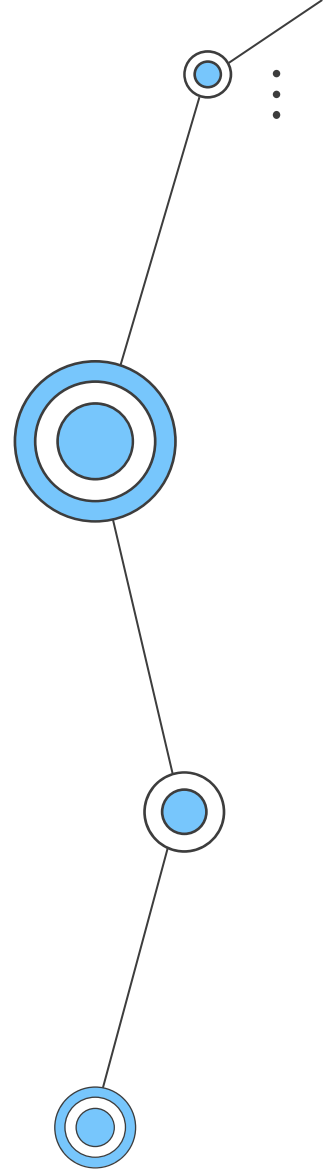
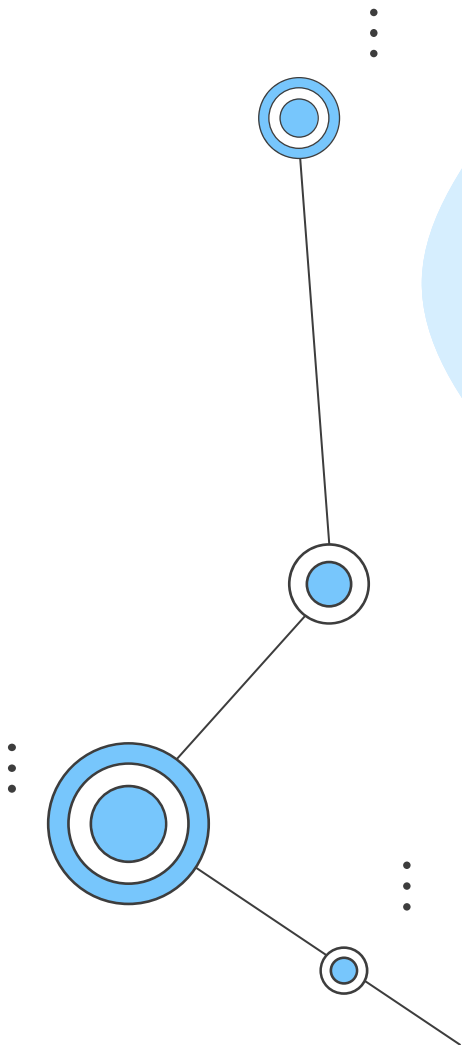
Implizites Wissen

Der 7. Sinn

01



**Austausch von Mensch
zu Mensch**

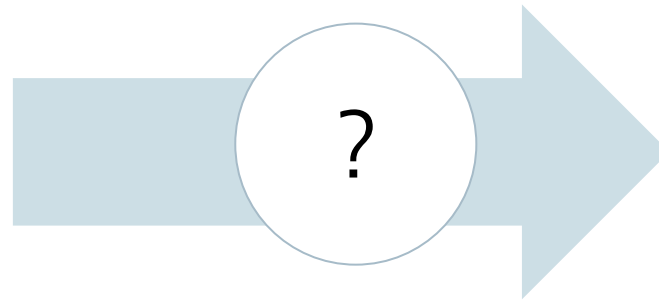


Die zentrale Fragestellung

Wie kommt das Wissen von Kopf zu Kopf?



Experte
Wissensträger



Novize
Wissensnehmer
Nachfolger



Novizin
Wissensnehmerin
Nachfolgerin



Novize
Wissensnehmer
Nachfolger



Novize
Wissensnehmer
Nachfolger



Novizin
Wissensnehmerin
Nachfolgerin



Novize
Wissensnehmer
Nachfolger

Der Prozess

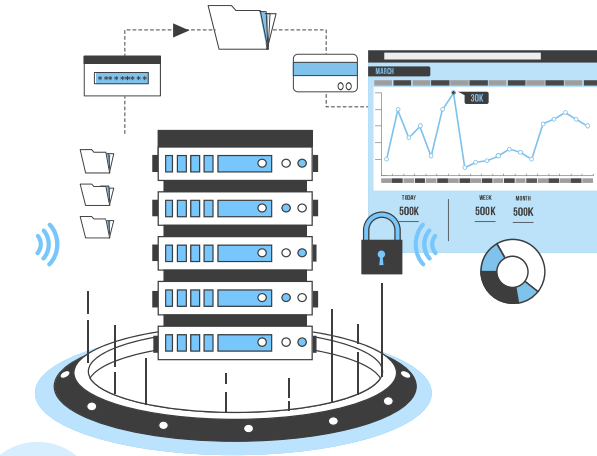
Vom Experten ... in die Wissensbasis ... zum Nachfolger



01

Narrative Methoden

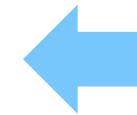
- Erzählungen
- Critical Incidents
- Von Mensch zu Mensch
- z.B. Triadengespräch, Storytelling



02

Datenbasis (teil-)strukturiert

- Audio / Transkripte der Erzählungen
- Dokumente und andere explizite Wissensbestände



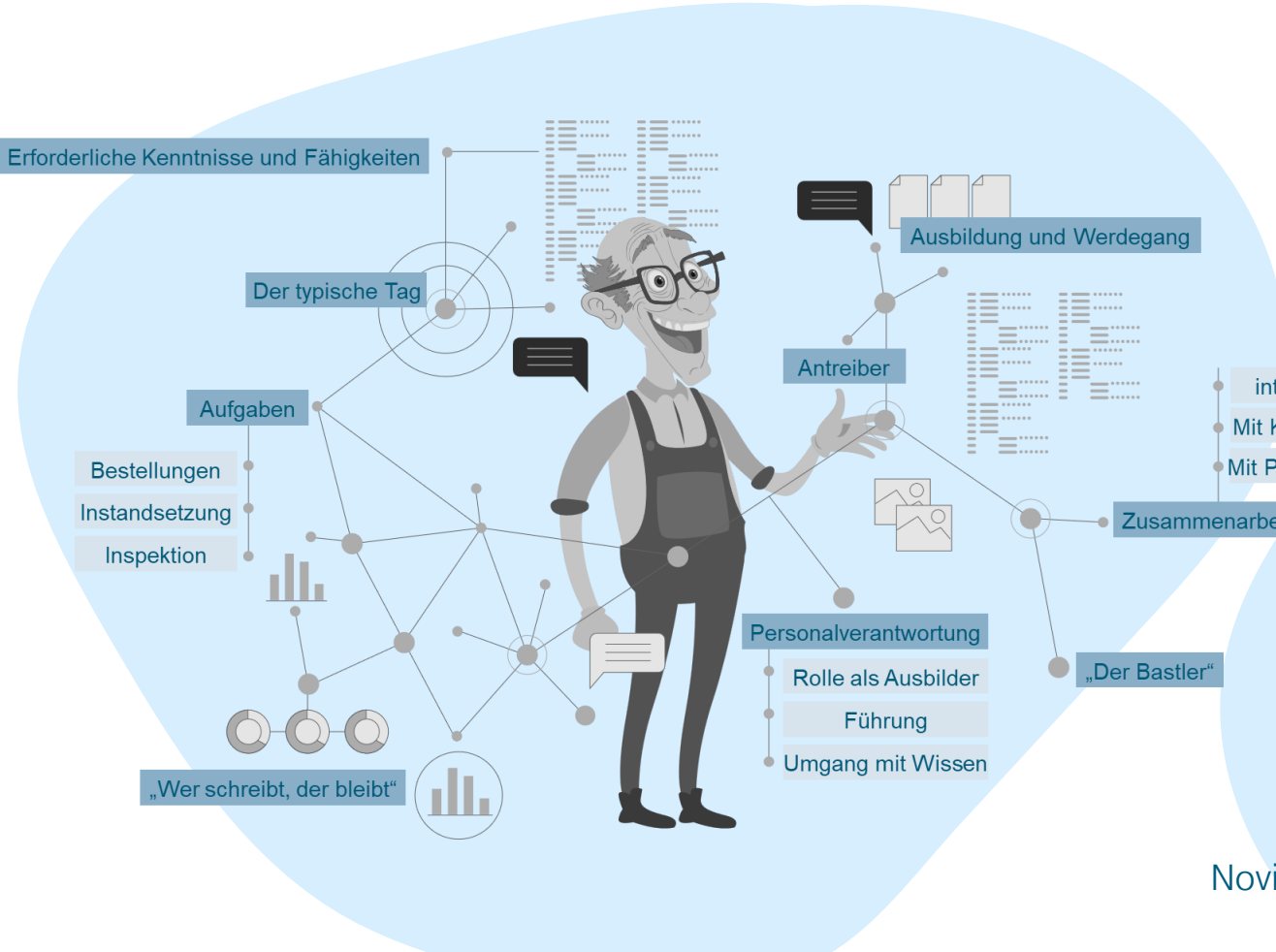
03

Zugriff auf Wissensbestände

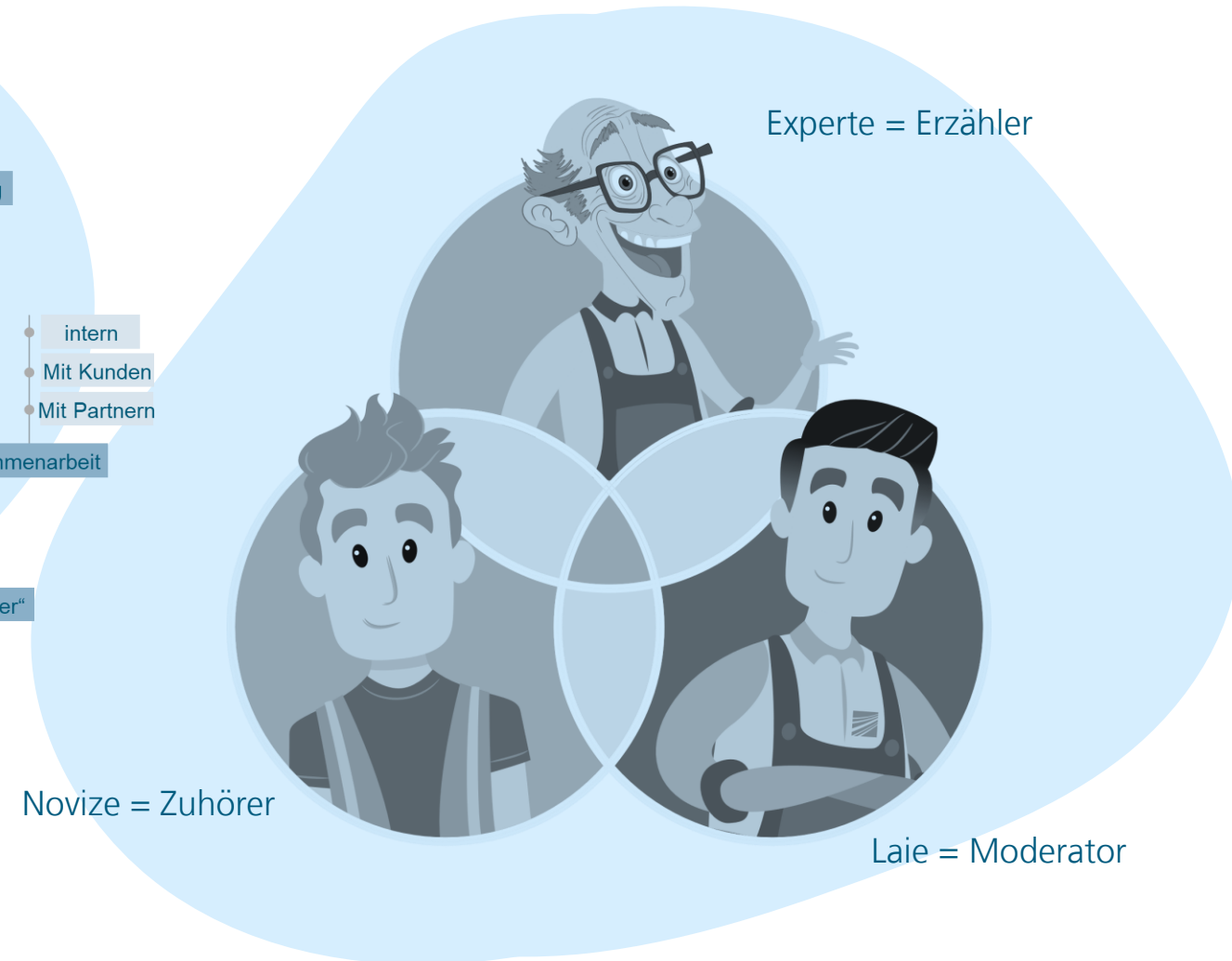
- Nutzeradaptive Aufbereitung
- Valide Inhalte
- Wie kann der implizite Charakter erhalten bleiben?

Wie kommt das Wissen aus dem Experten?

Schritt 1: Relevante Wissensinhalte identifizieren



Schritt 2: Erfahrungswissen erheben zu identifizierten Themen



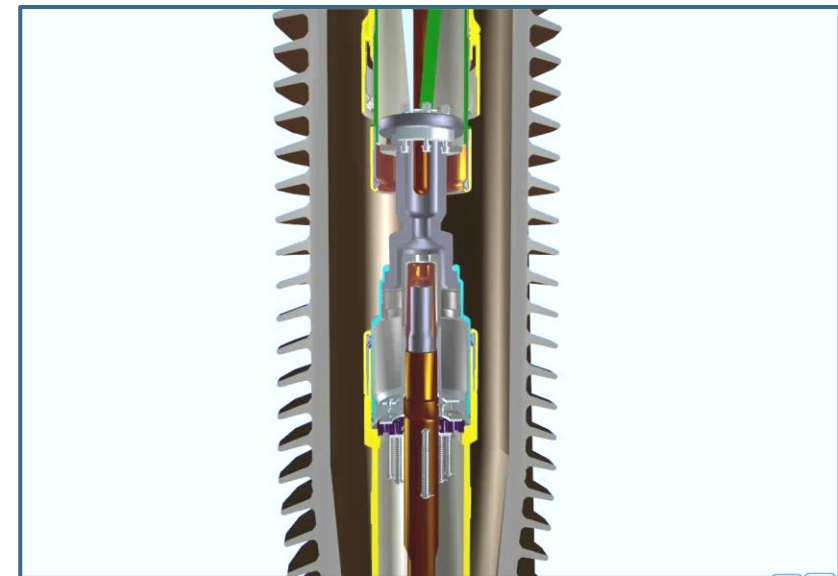
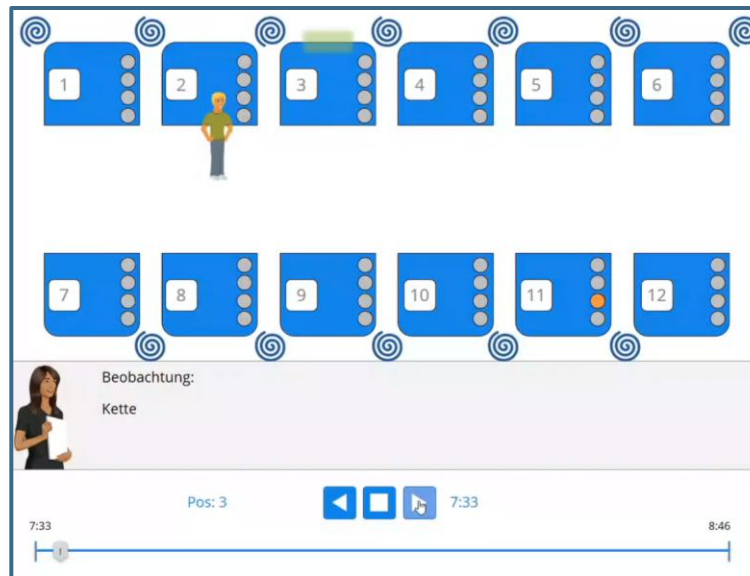
✓ Auswahl und Reflexion der Wissensinhalte mit der Führungsebene

✓ „Organisationales Vergessen“

Wie kommt das Wissen aus dem Experten?

Austausch von Mensch zu Mensch – Dialogräume sind alternativlos

Schritt 3: Wie bringe ich den Experten zum Erzählen?



Gespräche am Arbeitsplatz



Nacherleben mit einer Visualisierung



Explikation im Entwicklungsprozess

02

Vom Dialograum zur KI-Lösung



Wie kommt das Wissen in eine Datenbasis?

Vom Dialograum in die Datenbasis

Dokumentation und Ablage von Wissen



Wie kommt das Wissen zum Nachfolger?

Intelligenter Zugriff auf das Wissen

- ✓ Wie oft hat der Wissensnehmer die Tätigkeit bereits erfolgreich durchgeführt?
- ✓ In welcher Rolle und Funktion wird das Wissen benötigt?
- ✓ Welcher Lerntyp erfragt das Wissen?



03

**In der Arbeitssituation
zur richtigen Information**

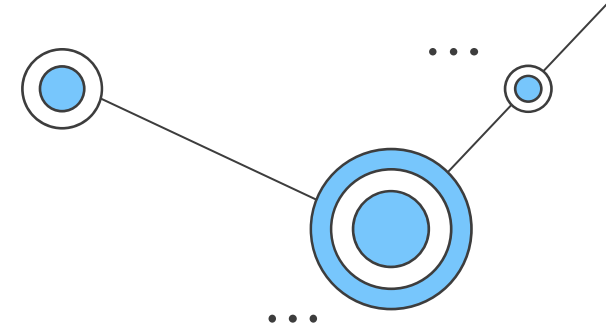


KIMO: KI-Moderator zur Unterstützung der Wissensdokumentation im Arbeitsprozess



KIMO

Welche Funktionen gibt es?



Anleiten im Arbeitsprozess

Assistenzfunktion

Systemarchitektur

Sprachinteraktion

Wissen dokumentieren

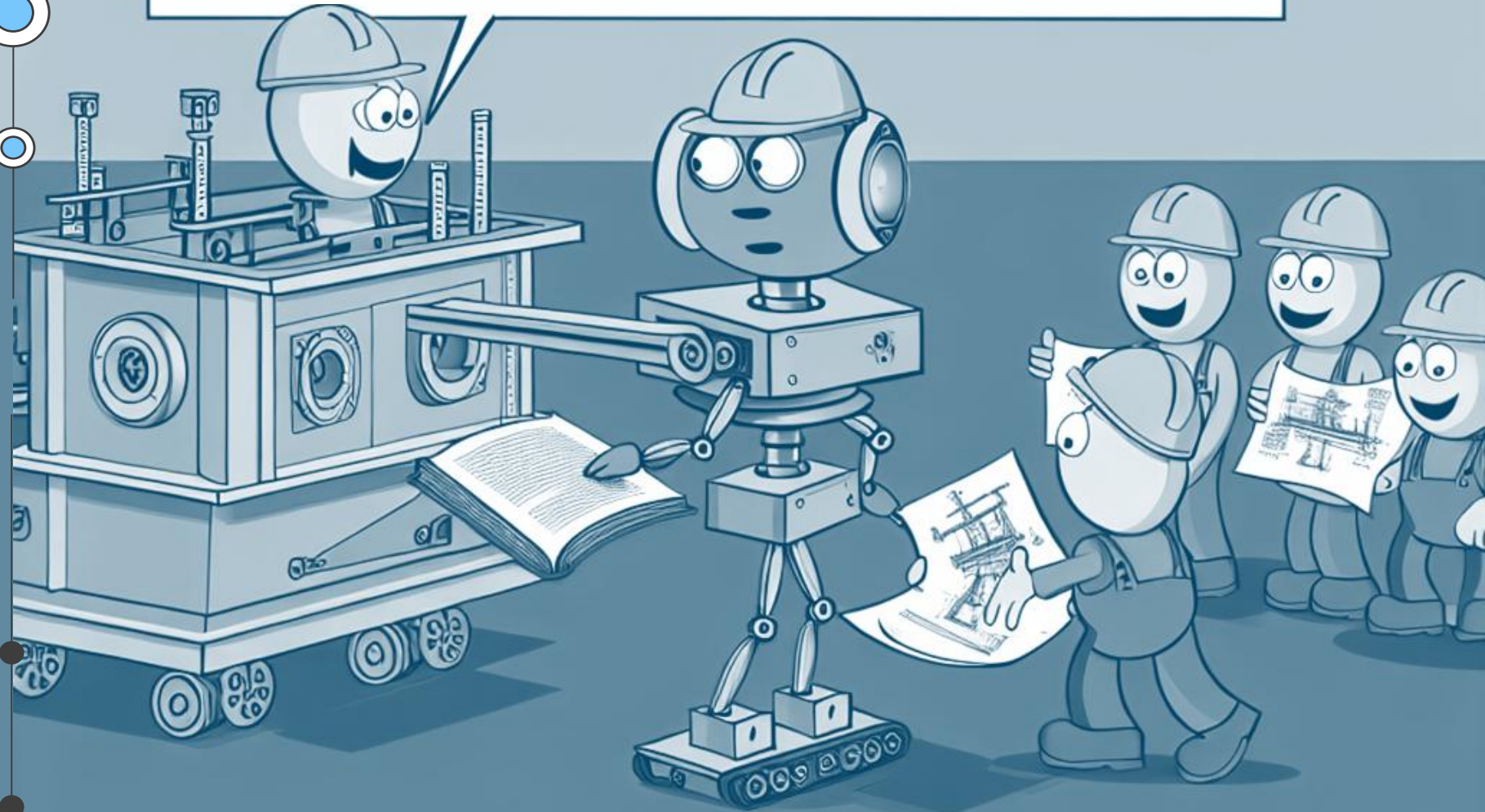
Wissensaufnahme

Dialogführung

Redaktionsprozess



Fragen?





M. Sc. Pia Stürzebecher
Menschzentrierte Arbeitssysteme

Telefon +49 391 40 90 309
pia.stuerzebecher@iff.fraunhofer.de

Fraunhofer IFF

Sandtorstraße 22
39106 Magdeburg
Germany
Tel.: +49 391 4090-0
www.iff.fraunhofer.de

