

Urlaubsvertretung fürs Wissen

Wie du Betriebswissen so ablegst, dass es auch ohne dich Auskunft gibt

Arno Schimmelpfennig · KI-Lernarchitekt · Webinar vom 28. Juli 2026

„Wie machen wir das nochmal?“

Diese Frage kommt garantiert, sobald du zwei Wochen weg bist. Und sie kommt bei dir an, nicht bei deinen Unterlagen. Genau das ändern wir.

Stell dir vor, du sitzt am See. Das Handy klingelt zum dritten Mal an diesem Tag. Es geht um die Anfahrtspauschale, die niemand außer dir kennt.

Das ist kein Organisationsproblem. Deine Leute sind nicht unfähig. Das Wissen steckt nur an der falschen Stelle: in deinem Kopf, in alten Mails, in Ordnern, auf Zetteln. Solange es dort liegt, kann niemand damit arbeiten. Weder eine Vertretung noch eine KI.

Dieses Handbuch zeigt dir, wie du das in fünf Schritten änderst. Du brauchst dafür keinen freien Tag. Ein Abend reicht für den Anfang.

1 Warum das gerade jetzt dran ist

In der letzten Einheit kam eine Frage aus der Runde, die alles ins Rollen gebracht hat: Wie bekomme ich die KI eigentlich an mein Warenwirtschaftssystem?

Die ehrliche Antwort lautet: Das ist der zweite Schritt. Der erste ist, dass die KI überhaupt etwas zu lesen bekommt. Ein Assistent ist immer nur so gut wie das, was er über deinen Betrieb weiß. Genau deshalb steht das Wissen vor der Technik.

Und es gibt noch einen zweiten Anlass, der weniger mit Technik zu tun hat. Urlaub. Krankheit. Ein Mitarbeiter, der kündigt. Jemand, der in Rente geht. Bei drei Mitarbeitenden ist es der Kopf des Chefs. Bei siebzig ist es der eine Kollege, der als Einziger weiß, wie diese Maschine eingerichtet wird.

Wissen, das nur in einem Kopf steckt, geht mit dieser Person. Immer.

2 Fünf Schritte, die an einem Abend zu schaffen sind

Schritt	Was du tust	Dein Ergebnis
1 • Wissens-Inventur	Die zehn Fragen aufschreiben, die garantiert kommen	Du weißt, was fehlt
2 • Quellen einsammeln	Vorhandenes zusammentragen, Kopfwissen diktieren	Material beisammen
3 • Wissensbasis anlegen	Projekt anlegen, Dateien hineinlegen	Die KI kann lesen
4 • Vertretung einrichten	Die Anweisung mit der Sperre gegen Erfundenes	Sie rät nicht mehr
5 • Testen und übergeben	Mit den zehn Fragen prüfen, Lücken schließen	Es funktioniert wirklich

Schritt 1: Frag nicht, was alles wichtig ist

Der häufigste Fehler beim Thema Wissensmanagement geht so: Man nimmt sich vor, alles zu dokumentieren. Und weil das nach Wochen Arbeit aussieht, fängt man gar nicht erst an.

Dreh es um. Schreib nur auf, wonach wirklich gefragt wird. Zehn Fragen reichen. Wenn dir keine einfallen, frag deine Mitarbeitenden. Die wissen genau, wobei sie regelmäßig bei dir nachhaken müssen.

Wenn du Starthilfe willst:

Ich bin [BRANCHE] mit [X] Mitarbeitenden. Erstelle mir eine Liste der 15 Fragen, die in einem solchen Betrieb bei Abwesenheit des Inhabers erfahrungsgemäß am häufigsten gestellt werden. Sortiert nach Häufigkeit.

Schritt 2: Diktieren statt tippen

Das meiste hast du längst. Es liegt nur an fünf verschiedenen Orten. Preisliste, Produktkatalog, alte Angebote, Herstellerunterlagen, Checklisten. Dazu die Antworten, die du schon zwanzigmal in eine Mail geschrieben hast. Einmal heraussuchen genügt.

Bleibt der wertvollste Teil: das, was nur in deinem Kopf ist. Erfahrungswerte, Sonderfälle, ungeschriebene Regeln. Dafür gibt es einen Trick, der in der Praxis alles verändert.

Nimm dein Handy und sprich

Fünf Minuten frei erzählen, so wie du es einem neuen Mitarbeiter erklären würdest. Dann gibst du die Aufnahme der KI und lässt ein sauberes Dokument daraus machen. Das waren fünf Minuten Sprechen statt einer Stunde Tippen.

Diktat aufräumen

Das Folgende ist ein frei gesprochener Text über einen Ablauf in meinem Betrieb. Mach daraus ein sauberes, gegliedertes Dokument:

- Überschrift, kurze Zusammenfassung, dann die Schritte in Reihenfolge
- Behalte alle Fachbegriffe und Zahlen exakt bei, erfinde nichts dazu
- Wenn etwas unklar bleibt, liste es am Ende unter "OFFENE PUNKTE:" auf

<<< HIER DEN DIKTIERTEN TEXT EINFÜGEN >>>

Perfekt muss nichts davon sein. Eine unsortierte Sprachnotiz ist mehr wert als ein Handbuch, das nie geschrieben wird.

Schritt 3: Ein Ort, fünf Bereiche

Leg in deiner KI ein Projekt an und nenne es „Betriebswissen“. Bei Claude heißt das Projekt, bei ChatGPT ebenfalls, bei Copilot Notizbuch. Hinein kommen fünf Bereiche, mehr braucht es am Anfang nicht.

1 • Preise und Konditionen	Preisliste, Staffeln, was extra kostet
2 • Abläufe	Anfrage, Auftrag, Reklamation, Übergabe
3 • Wer macht was	Zuständigkeiten, Vertretungen, wichtige Kontakte
4 • Wo liegt was	Ablage, Schlüssel, Zugangswege, aber ohne Passwörter
5 • Sonderfälle	Erfahrungswerte und ungeschriebene Regeln

Leg auch Unfertiges hinein. Lieber roh und drin als perfekt und draußen.

Was dort nichts zu suchen hat

Personalakten, Gehälter, Krankmeldungen, Kundendaten mit Namen, Passwörter. Betriebswissen ja, personenbezogene Daten nein. Wenn ein Ablauf einen konkreten Kunden erwähnt, ersetze ihn durch [KUNDE].

3 Der Satz, auf den es ankommt

Jetzt kommt der Teil, ohne den die ganze Sache gefährlich wird. Du weißt aus den letzten Einheiten: Eine KI will antworten. Wenn sie etwas nicht weiß, denkt sie sich etwas Plausibles aus.

Bei einer Wissensbasis wäre das fatal. Deine Vertretung fragt nach der Anfahrtspauschale, die KI erfindet eine Zahl, die gut klingt. Der Kunde bekommt eine Zusage. Und du musst sie halten.

[ERWARTUNG] die Sperre gegen Erfundenes

- Antworte AUSSCHLIESSLICH aus den beigefügten Unterlagen.
- Steht die Antwort dort nicht, sage wörtlich: "Das steht nicht in den Unterlagen, bitte [ZUSTÄNDIG] fragen." Rate NIE und ergänze nichts aus deinem Allgemeinwissen.
- Nenne bei jeder Antwort die Quelldatei, aus der sie stammt.
- Bei Widersprüchen zwischen zwei Dateien: beide nennen und darauf hinweisen.

Die letzte Zeile ist die eigentliche Kontrolle. Wer keine Quelle nennen kann, hat es sich ausgedacht.

Eine Wissensbasis, die zugibt, was sie nicht weiß, ist mehr wert als eine, die immer eine Antwort hat.

Der Beweis aus dem Webinar

Wir haben die fertige Wissensbasis mit drei Fragen getestet. Die erste betraf die Anfahrt, die Antwort stand in der Preisliste und kam mit Quellenangabe zurück. Die zweite betraf den Reklamationsablauf, auch die stand in den Unterlagen, inklusive der wichtigen Zeile, dass bei unklarer Ursache der Meister entscheidet und nicht das Büro.

Die dritte Frage war die entscheidende: Dürfen wir einem Stammkunden fünfzehn Prozent Rabatt geben? Diese Antwort stand nirgends.

„Das steht nicht in den Unterlagen, bitte die Geschäftsführung fragen.“

Ohne die Sperre hätte die KI hier eine Prozentzahl genannt. Eine plausible. Und deine Vertretung hätte sie weitergegeben. Erst wenn die KI passen kann, kannst du sie auf deinen Betrieb loslassen.

4 Testen ist der eigentliche Gewinn

Stell deiner Wissensbasis jetzt die zehn Fragen aus Schritt 1. Drei Dinge können passieren.

Die Antwort stimmt	Haken dran, weiter.
Die Antwort fehlt	Du hast eine Lücke gefunden. Ergänze die Datei oder diktiere fünf Minuten.
Die Antwort ist falsch	Deine Unterlage ist veraltet. Das hättest du sonst nie bemerkt.

Für die Übergabe brauchst du wenig: Zugang zum Projekt, einen Satz zur Einweisung („frag da zuerst“), und eine klare Regel. Was nicht drinsteht, wird angerufen und nicht geraten.

Nach zwei, drei Urlauben ist deine Wissensbasis vollständiger als jedes Handbuch, das je geschrieben wurde. Weil sie aus echten Fragen wächst statt aus guten Vorsätzen.

5 Der zweite Weg: KI räumt deinen Rechner auf

Es gibt eine Variante, die im Webinar für Überraschung gesorgt hat. Du musst die KI nicht in ein Programm hineinbekommen. Du kannst die KI auch benutzen, um auf deinem Computer Ordnung zu schaffen.

Ein Assistent, der lokal auf deinem Rechner arbeitet, kann Dateien durchgehen, das Wissen herausziehen, Ordner anlegen und eine Struktur bauen, in der sich auch jemand anders zurechtfindet. Wenn du magst, überführt er Listen gleich in eine Tabelle.

Der Unterschied in einem Satz

Du brauchst nicht die KI im Werkzeug. Du kannst auch das Werkzeug zur KI bringen.

6 Und die Warenwirtschaft?

Damit zurück zur Ausgangsfrage. Es gibt zwei Wege, und beide funktionieren.

Weg 1 Agent bedient dein Programm	Ein KI-Agent auf deinem Rechner steuert deine Software. Das klingt wilder, als es ist: Er fragt bei jedem Schritt nach, ob er darf. Die Kontrolle bleibt bei dir. Aufwändiger, aber sofort möglich.
Weg 2 Software mit eingebauter KI	Dein Anbieter hat die KI bereits integriert. Das ist die verlässlichste Variante, weil alles aufeinander abgestimmt ist und der Assistent nur dort zugreift, wo er darf.

Die Anbieter ziehen gerade nach. Es dürfte nicht mehr lange dauern, bis in fast jeder Branchensoftware KI steckt. Bis dahin lohnt sich vor allem eines: Frag bei deinem Hersteller nach, ob und wann etwas geplant ist. Wer fragt, steht auf der Liste.

7 Eure Fragen aus dem Webinar

Wie komme ich an einen Auftragsverarbeitungsvertrag?

Der Auftragsverarbeitungsvertrag, kurz AVV, ist der Vertrag mit dem Anbieter, der regelt, wohin deine Daten dürfen, wer Zugriff hat, welche Daten verarbeitet und wann sie gelöscht werden. Sobald du personenbezogene Daten verarbeitest, brauchst du ihn.

Wichtig für die Praxis: In den kostenlosen und den einfachen Bezahlzugängen bekommst du keinen. Du brauchst mindestens eine Team- oder Business-Version, bei größeren Anforderungen die Enterprise-Variante. Der Vertrag steckt dann in den geschäftlichen Vertragsbedingungen und wird über das Kundenkonto abgerufen. [PRÜFEN: aktuelle Tarifbezeichnungen und Abrufweg beim jeweiligen Anbieter, Stand ändert sich häufig]

Kann ich von einem Anbieter zum anderen umziehen?

Ehrlich gesagt: nein. Das sind getrennte Systeme, dein Verlauf und deine Projekte lassen sich nicht überführen. Wenn ein Assistent auf deinem Rechner arbeitet, könntest du ihn alte Chats durchlesen lassen und daraus etwas mitnehmen. Ein echter Umzug ist das nicht.

Deshalb lohnt es sich, die Werkzeugwahl einmal bewusst zu treffen statt nebenbei. Und was einmal in einem System steht, bekommst du nicht wieder heraus, auch nicht durch Löschen der Texte.

Vier Mitarbeitende sollen mit KI arbeiten. Ein Zugang oder vier?

Einer, aber mit Sitzen. Du holst das Werkzeug einmal als Team- oder Enterprise-Version und richtest darin für jede Person einen eigenen Zugang ein. Jede meldet sich mit eigener Adresse und eigenem Passwort an.

Der Vorteil liegt in der Benutzerverwaltung: Du legst fest, wer was darf und wer was nicht darf. Bei Microsoft Copilot ist das besonders übersichtlich gelöst. Und du hast die Grundeinstellungen an einer Stelle, statt sie viermal zu erklären.

8 So fängst du an

☐ Zehn Fragen aufschreiben, die im Urlaub garantiert kommen

☐ Projekt „Betriebswissen“ anlegen

☐ Drei Dateien hineinlegen, die du schon hast

☐ Einen Ablauf fünf Minuten diktieren und aufräumen lassen

☐ Die Anweisung mit der Sperre gegen Erfundenes hinterlegen

☐ Mit den zehn Fragen testen und jede Lücke notieren

☐ Vor dem Urlaub der Vertretung Zugang geben

Spickzettel zum Heraustrennen

Der Kernsatz	„Antworten ausschließlich aus den Unterlagen. Steht es dort nicht, sag das und rate nie.“
Die Kontrolle	Bei jeder Antwort die Quelldatei nennen lassen
Für Kopfwissen	Fünf Minuten diktieren, KI räumt auf
Fünf Bereiche	Preise · Abläufe · Wer macht was · Wo liegt was · Sonderfälle
Niemals hinein	Personalakten, Gehälter, Kundennamen, Passwörter
Pflege	Nur ergänzen, wenn eine Frage unbeantwortet blieb
Ab wann AVV	Sobald personenbezogene Daten im Spiel sind, mindestens Team-Version

Wenn du nur eine Sache aus diesem Handbuch mitnimmst, dann diese: Nimm heute Abend dein Handy und erzähl ihm fünf Minuten lang einen Ablauf, den nur du kennst. Alles Weitere ergibt sich daraus.

Nächste Einheit am 4. August 2026: fünf KI-Trends, die dich wirklich betreffen. Danach ist Sommerpause. Fragen, Anregungen oder ein Thema, das im Kurs vorkommen soll: info@arno-schimmelpfennig.de. Folien, Aufzeichnung und das Wissensbasis-Kit findest du im Mitgliederbereich der BDS Akademie.