

Urlaubsvertretung fürs Wissen

Betriebs-Know-how auf Autopilot

Was passiert im Betrieb, wenn du zwei Wochen weg bist?
Heute bauen wir das Wissen so auf, dass es auch ohne dich Auskunft gibt.

„Wie kommt die KI an meine Daten und Systeme?“

Diese Frage kommt in jedem Betrieb – zuletzt aus dieser Runde: „Wie wird die KI in das Warenwirtschaftssystem integriert – oder geht das andersrum?“

Die ehrliche Antwort

Bevor Integration überhaupt Sinn ergibt, braucht die KI etwas zu lesen. Das bauen wir heute.

Der Anschluss

Jeder KI-Assistent ist nur so gut wie das, was er über deinen Betrieb weiß.

Der Anlass

Urlaub, Krankheit, Wechsel, Rente – wer gibt Auskunft, wenn jemand nicht da ist?

DEIN ERGEBNIS HEUTE: eine Wissensbasis, die Auskunft gibt – und nichts erfindet.

Zuschauen oder mitbauen. Beides ist richtig.

SPUR A · VERSTEHEN

- Zurücklehnen – ich baue alles live vor.
- Alle Prompts kommen in den Chat.
- Das Kit liegt im Kursordner.

SPUR B · ANWENDEN

- Zweites Fenster mit deiner KI.
- Schritt für Schritt mitbauen.
- Am Ende steht deine Wissensbasis.

Im offenen Chat bleiben wir allgemein: keine Preise, keine Kundennamen, keine Personaldaten. Ich arbeite mit einem erfundenen Betrieb.

Zwei Wochen ohne den, der es weiß. Was passiert?

Die Anrufe, die trotzdem kommen:

„Wo finde ich denn...?“

„Was kostet das nochmal bei uns?“

„Wie machen wir das normalerweise?“

„Wen ruf ich an, wenn...?“

Gilt für jede Betriebsgröße:

Ob 3 oder 70 Mitarbeitende – das Wissen steckt in Köpfen, Ordnern, Mails und Zetteln.

Urlaub, Krankheit, Kündigung, Rente: Solange es dort liegt, geht es mit der Person.

CHECK · CHAT ODER MIKRO

Welche Frage kommt garantiert, wenn der Zuständige nicht da ist?

→ Ein Beispiel genügt – gern auch mündlich. Bitte allgemein, keine Kundennamen oder Preise.

Genau diese Fragen sind gleich dein Bauplan. Wer sie kennt, weiß, was in die Wissensbasis gehört.

Kein Projekt für den Winter – das schaffst du an einem Abend

1	Wissens-Inventur	Die 10 Fragen, die garantiert kommen	→ Du weißt, was fehlt
2	Quellen einsammeln	Was du schon hast – und was nur im Kopf ist	→ Material beisammen
3	Wissensbasis anlegen	Projekt + Dateien an einem Ort	→ Die KI kann lesen
4	Vertretung einrichten	Der Assistent mit Halluzinationssperre	→ Sie erfindet nichts
5	Testen & übergeben	Mit den 10 Fragen prüfen, Lücken schließen	→ Es funktioniert wirklich

Schritt 4 ist der wichtigste: Eine Wissensbasis, die im Zweifel etwas erfindet, ist schlimmer als gar keine.

Nicht alles aufschreiben – nur das, wonach wirklich gefragt wird

► MITBAUEN

4 Min

Schreib die 10 Fragen auf, die in deiner Abwesenheit garantiert kommen.
Nicht das ganze Betriebswissen – nur die häufigsten Fragen.

ODER: lass die KI dir helfen

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.

TYPISCHE FELDER

- Preise & Konditionen
- Abläufe („wie machen wir das?“)
- Zuständigkeiten & Kontakte
- Wo liegt was (digital & analog)
- Lieferanten & Bestellwege
- Was NICHT ohne Rückfrage geht

Das meiste hast du schon – es liegt nur verstreut

Was du schon hast

Preisliste · Produktkatalog · alte Angebote · Herstellerunterlagen · Checklisten · das letzte Angebot in Word

Was in Mails steckt

Die Antwort, die du schon zwanzigmal geschrieben hast – einmal heraussuchen genügt

Was nur im Kopf ist

Erfahrungswerte, Sonderfälle, „das machen wir immer so“ – der wertvollste Teil

DER TRICK FÜR ALLES IM KOPF

Nicht tippen – diktieren. Sprich fünf Minuten in dein Handy, lass die KI daraus einen sauberen Text machen.

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

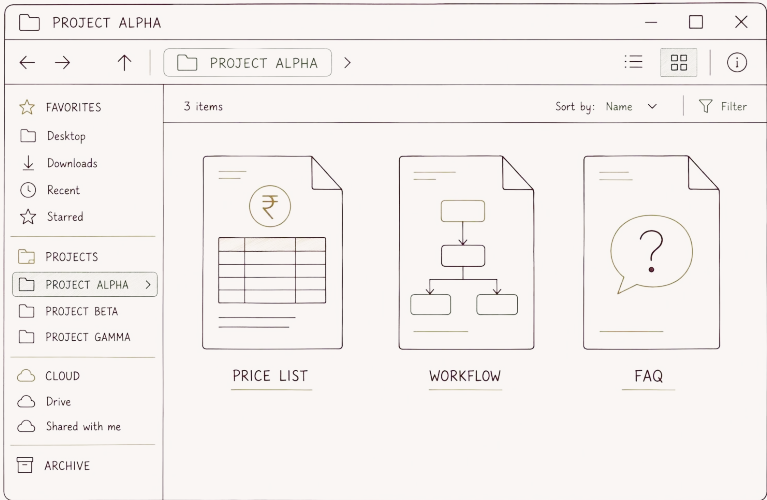
Ein Ort. Fünf Bereiche. Mehr braucht es nicht.

► MITBAUEN

4 Min

Projekt anlegen, Name: „Betriebswissen“.
Dateien hineinlegen – auch unfertige. Lieber roh und drin als perfekt und draußen.

1 • Preise & Konditionen	Preisliste, Staffeln, was extra kostet
2 • Abläufe	Wie wir Anfragen, Aufträge, Reklamationen bearbeiten
3 • Wer macht was	Zuständigkeiten, Vertretungen, Kontakte
4 • Wo liegt was	Ablage, Schlüssel, Zugänge (ohne Passwörter!)
5 • Sonderfälle	„Das machen wir immer so“ – deine Erfahrungswerte



NICHT HINEIN GEHÖREN

Personalakten · Gehälter · Krankmeldungen · Kundendaten mit Namen · Passwörter

Betriebswissen ja – personenbezogene Daten nein.

Der Satz, der aus einer Plaudertasche eine Auskunft macht

DIE ANWEISUNG (Auszug – vollständig im Kit)

[ROLLE] Du bist die Auskunft für meinen Betrieb.

[AUFGABE] Beantworte Fragen von Mitarbeitenden und Vertretungen zu Preisen, Abläufen und Zuständigkeiten.

[KONTEXT] Grundlage sind ausschließlich die Dateien in diesem Projekt.

[ERWARTUNG]

- Antworte NUR aus den beigegeführten Unterlagen.
- Steht es dort nicht, sage: "Das steht nicht in den Unterlagen - bitte [ZUSTÄNDIG] fragen." Rate NIE.
- Nenne bei jeder Antwort die Quelldatei.

DIE HALLUZINATIONS-SPERRE

Ohne diesen Satz erfindet die KI eine plausible Antwort – und deine Vertretung glaubt sie.

Mit ihm sagt sie ehrlich: „Weiß ich nicht, frag XY.“

Das ist der Unterschied zwischen einem Werkzeug und einem Risiko.

CHECK · CHAT

Wo wäre eine erfundene Antwort in deinem Betrieb richtig teuer?

→ Ein Stichwort – z. B. Garantie, Termin, Preiszusage, Sicherheitsvorschrift.

Drei Fragen – und eine davon kann sie nicht beantworten

Wir fragen die Wissensbasis:

1

„Was berechnen wir für die Anfahrt?“

steht in der Preisliste → Antwort mit Quelle

2

„Wie läuft eine Reklamation bei uns?“

steht im Ablauf-Dokument → Schritt für Schritt

3

„Dürfen wir 15 % Rabatt geben?“

steht NIRGENDS → „Das steht nicht in den Unterlagen“

WORAUF IHR ACHTEN SOLLT

Die dritte Frage ist die wichtigste.

Eine normale KI hätte hier eine Zahl erfunden.

Unsere sagt: „Das steht nicht in den Unterlagen – bitte den Chef fragen.“

Genau darauf könnt ihr eine Vertretung loslassen.

Die Lücken, die du findest, sind der eigentliche Gewinn

► MITBAUEN

4 Min

Stell deiner Wissensbasis deine 10 Fragen aus Schritt 1.
Jedes „steht nicht in den Unterlagen“ ist eine To-do-Notiz.

Antwort stimmt

Haken dran. Weiter.

Antwort fehlt

Lücke gefunden – Datei ergänzen oder fünf Minuten diktieren.

Antwort ist falsch

Deine Unterlage ist veraltet. Das hättest du sonst nie bemerkt.

DIE ÜBERGABE

- Vertretung bekommt Zugang zum Projekt
- Ein Satz zur Einweisung: „Frag da zuerst.“
- Regel: Was nicht drinsteht → anrufen
- Nach dem Urlaub: neue Fragen ergänzen

Nach zwei, drei Urlauben ist die Wissensbasis vollständiger als jedes Handbuch, das je geschrieben wurde.

Die Frage aus der letzten Runde – hier ist die ehrliche Antwort

WEG 1

Agent steuert dein Programm

Ein KI-Agent auf deinem Rechner bedient deine Software. Klingt wilder, als es ist: Er fragt bei jedem Schritt „darf ich?“ – du behältst die Kontrolle.

→ Aufwand höher, dafür sofort möglich

WEG 2

Software mit eingebauter KI

Dein Anbieter hat die KI schon integriert. Alles ist aufeinander abgestimmt, der Assistent greift nur dort zu, wo er darf.

→ Die verlässlichste Variante

Die Anbieter ziehen gerade alle nach – bald steckt in fast jeder Branchensoftware KI.

Der konkrete Tipp: Frag bei deinem Hersteller nach, ob und wann etwas geplant ist. Wer fragt, steht auf der Liste.

Ehrlich einordnen – und wissen, was dein nächster Schritt ist



GRÜN · Basis steht

Gib der Vertretung Zugang, bevor du in Urlaub gehst.



GELB · angefangen

Leg die drei wichtigsten Dateien rein – der Rest wächst.



ROT · nur zugeschaut

Fang mit einer einzigen Sprachnotiz an. Fünf Minuten reichen.

Letzte Farbe in den Chat – für dich, nicht für mich. Und schreib gern dazu, was dir als Nächstes am meisten helfen würde.

DANKE – UND SCHÖNEN SOMMER

**Dein Wissen gehört nicht in deinen Kopf allein.
Es gehört an einen Ort, der auch Auskunft gibt, wenn du am Meer sitzt.**

DEIN MINI-AUFTRAG

Eine Sprachnotiz. Fünf Minuten. Ein Ablauf, den nur du kennst – erzähl ihn deinem Handy und leg ihn ins Projekt.

NÄCHSTE EINHEIT · 6.4 (04.08.2026): *Herbst-Radar – 5 KI-Trends, die dich wirklich betreffen.*

Das Wissensbasis-Kit mit allen Anweisungen liegt im Kursordner · info@arno-schimmelpfennig.de

Und wie immer: Wenn dir etwas begegnet, das ich mal zeigen soll – schreib es rein. Eure Themen bauen die nächsten Einheiten.

Vertiefungen, die ohne Beteiligung funktionieren

Der Hörtetest

Absichtlich eine Fangfrage stellen, deren Antwort nur halb in den Unterlagen steht. Wie ehrlich bleibt die KI?

Die Einarbeitung

Aus derselben Wissensbasis einen Einarbeitungsplan für neue Mitarbeitende erzeugen lassen.

Brücke zu 6.2

Die Preisliste ins Angebots-Projekt legen und sehen, wie viel besser die Kalkulation wird.

Diktat live

Fünf Minuten frei sprechen und daraus vor aller Augen ein sauberes Dokument machen lassen.

„Diktat live" wirkt am stärksten – es nimmt die letzte Ausrede, man habe keine Zeit zum Dokumentieren.

Ablauf & Check-Punkte (nur für dich)

0:03	ANKNÜPFEN	Warenwirtschafts-Frage aufgreifen – Antwort kommt um 0:51
0:08	CHAT	„Welche Frage kommt bei dir im Urlaub?“ → Antworten AUFHEBEN
0:15	SCHRITT 1	Chat-Antworten von 0:08 wieder aufgreifen – wirkt stark
0:21	SCHRITT 2	Diktier-Trick betonen (wichtigster Tipp fürs Handwerk)
0:27	SCHRITT 3	Demo-Projekt zeigen · Datenschutz-Kasten ansprechen
0:33	SCHRITT 4	HALLUZINATIONSSPERRE – langsam werden, Kernfolie
0:40	LIVE-DEMO	3 Fragen · die dritte ist der Höhepunkt (Antwort fehlt)
0:47	SCHRITT 5	Lücken = Gewinn · Übergabe an die Vertretung
0:51	WARENWIRTSCHAFT	Versprechen einlösen + Tipp: beim Hersteller nachfragen
0:57	ABSCHLUSS	Mini-Auftrag: EINE Sprachnotiz · pünktlich Schluss!

Lehre aus 6.2: NICHT überziehen. Bei Zeitdruck zuerst Schritt 5 kürzen, dann Reserve streichen. Nie kürzen: Schritt 4 und die Live-Demo.

Alle Prompts wie gewohnt in den Chat posten – das ist der Schlüssel fürs passive Mitmachen.