

■ Wissensmanagement: (K)eine Frage von KI?

(C) Tung Nguyen auf Pixabay



Chatbots im Kundendialog oder lieber Large Language Models für die Unternehmenssuche? Künstliche Intelligenz – allen voran Generative KI – hat sich seit dem Go-Live von ChatGPT zum regelrechten Hype-Thema entwickelt. Die Frage ist nicht mehr, ob KI oder nicht, sondern welches KI-Anwendungsszenario zuerst realisiert werden soll. Fast schon instinktiv springen Unternehmen und Organisationen auf den GenAI-Zug auf, wohl wissend, dass ein „Weiter so ohne KI“ mittelfristig zum Stillstand führen würde. Und in der Tat verspricht der Einsatz insbesondere von Generativer KI ein intelligenteres Wissensmanagement. Gerade angesichts des demografischen Wandels, aber auch vor dem Hintergrund explosionsartig wachsender Datenmengen ist es im Wissensmanagement mittlerweile fast alternativlos, eine KI-Strategie zumindest zu verfolgen. Und sie anschließend auch konsequent umzusetzen! Welche Potenziale sich daraus ergeben können, das lesen Sie in unserem Titelthema ab Seite. 18.

Dort erfahren Sie aber auch, dass es sich beim KI-Einsatz genauso verhält wie bei anderen IT-Lösungen: Die Anwendungen müssen zweckmäßig, bedarfsgerecht und Mehrwert stiftend sein. Und – das Wichtigste – sie sollten sich stets am Kollegen Mensch, also dem Mitarbeiter, orientieren. Er ist es schlussendlich, der über Erfolg oder Misserfolg von Wissensmanagement-Projekten entscheidet. Daher gilt es, ihn von Anfang an in das Vorhaben einzubeziehen, kontinuierlich über den Fortschritt zu informieren und sein Feedback in der Planungsphase, aber auch in der Zeit nach der Implementierung wertzuschätzen. Wie das gelingt und welche Fallstricke bei der Einführung neuer Anwendungen lauern, das beschreibt der Artikel „Tool implementiert – und dann?“ ab Seite 22. Apropos Tool: Gehört Microsofts Copilot auch zu den KI-Lösungen, die bei Ihnen heiß diskutiert werden? Ab Seite 24 erfahren Sie, ob Sie schon bereit sind für eine Copilot-Einführung.

Übrigens: KI-Anwendungsszenarien sind auch einer der Schwerpunkte der 20. Stuttgarter Wissensmanagement-Tage am 19. & 20. November 2024. Unter dem Motto „**Wissen meets KI**“ stellen Anwender aus der Praxis ihre Umsetzungsprojekte vor. Sie erfahren, wie Sie als Organisation KI-fit werden und mit welchen KI-gestützten Tools Sie beispielsweise die Wissenssicherung in der Produktion automatisieren können. Ich würde mich freuen, wenn Sie beim Jubiläumskongress im Herbst mit dabei sind! Profitieren Sie noch bis Ende August vom Frühbucherrabatt, den Sie als Leser der Zeitschrift „wissensmanagement“ mit Ihrem Abonnentenrabatt kombinieren können. Alle Infos finden Sie unter: www.wima-tage.de.

Ihre Nicole Lehnert
– Chefredakteurin –