



KI kann viel – nur keine Employee Experience retten.



Jan-Eike Rosenthal

Head of Product Marketing bei Hailo

6,5 Jahre bei Hailo & im Employee Experience Markt

Liebt GIFs



Die Employee Experience Plattform für Kommunikation, Wissen und KI.

15+ Jahre – Made in Germany

5 internationale Büros

300+ Expert:innen

40+ Nationalitäten

3M+ Benutzer:innen

1000+ Organisationen weltweit

Frage: Wo speichert euer Unternehmen
Antworten auf wiederkehrende Fragen?

*Zum Onboarding, Urlaubsantrag, Marketing-
Materialien, ...*



Antwort in den Chat



**Die meisten Unternehmen haben
kein Informationsproblem.**



**Sie haben ein Wissensproblem.
Das Unternehmen kennt die Antwort.
Die Mitarbeitenden häufig nicht.**



***„Ich weiss, dass es das irgendwo
gibt. Aber wo?“***



***„Was davon ist für mich
jetzt wirklich wichtig?“***



„Welche Version gilt denn jetzt?“

Additive Bias: die Tendenz, Probleme durch Hinzufügen zu lösen – statt durch Weglassen.



KI kommt oben drauf

Knowledge Debt – wie Wissen euch im Weg steht



Doppeltes Wissen: Die KI wählt eine Version. Zwei Teams arbeiten weiter nach unterschiedlichen Regeln.



Veraltetes Wissen: Die Antwort ist formal korrekt zitiert und trotzdem falsch. Mit Quellenangabe.



Verwaistes Wissen: Niemand kann korrigieren, was niemandem gehört. Der Fehler bleibt im System.



Fehlendes Wissen: Die KI sagt nicht „weiß ich nicht“. Sie füllt die Lücke mit dem nächstbesten Treffer.



Widersprüchliches Wissen: Vertrauen bricht weg. Wer einmal zwei Antworten bekommt, fragt beim Kollegen nach.



Vergiftetes Wissen: Nicht veraltet. Nicht doppelt. Falsch platziert, und zwar mit Absicht.

“Wer seinen Datenbestand nicht in Ordnung bringt, wird mit neuen KI-Produkten nur mehr Fehler machen – und zwar mit größerer Überzeugung als vorher.”

Gartner, The Evolving Risks of AI in the Organization 2026



Knowledge Debt. Beide Seiten verlieren.

Mitarbeitende

- 🔗 Mehr Suchen. Weniger Arbeiten.
- 🔗 Unsicherheit statt Klarheit.
- 🔗 Rückfragen statt Selbstständigkeit.
- 🔗 Misstrauen gegenüber Systemen.
- 🔗 Wissen steckt in Köpfen statt im Unternehmen.

Unternehmen

- 🔗 Doppelte Arbeit.
- 🔗 Langsamere Entscheidungen.
- 🔗 Höhere Einarbeitungszeiten.
- 🔗 Schlechtere KI Ergebnisse.
- 🔗 Geringerer ROI aus Technologieinvestitionen.

Die Rechnung kommt später

Suchen statt Finden

2,4 h

pro Tag und Person für die Suche nach Informationen
([Forrester: The Crisis of Fractured Organizations](#), 2022)

Doppelte Arbeit

65 %

erledigen Arbeit doppelt, weil Wissen schwer auffindbar ist.
([Hailo: State of the Employee Experience](#), 2026)

Gehen statt Bleiben

28,3 %

haben wegen schlechter Arbeitsplatz-Tools über einen Jobwechsel nachgedacht
([Hailo: State of the Employee Experience](#), 2026)



Der Knowledge-Debt-Audit

- ✓✓ **Ownership:** Wer ist für diesen Inhalt verantwortlich?
- ✓✓ **Freshness:** Wann wurde der Inhalt zuletzt geprüft?
- ✓✓ **Duplication:** Existiert derselbe Inhalt (oder ähnlich) noch woanders?
- ✓✓ **Trustworthiness:** Ist der Inhalt freigegeben oder nur vorhanden?
- ✓✓ **Discoverability:** Ist der Inhalt für Menschen und für Maschinen auffindbar?

30 Tage. Kein Projekt.

Woche 1	Fragen	Die zehn häufigsten Mitarbeiterfragen sammeln. Service Desk, HR-Postfach, Intranet-Suche.
Woche 2	Quellen	Je eine autoritative Quelle pro Frage festlegen. Eine. Nicht drei.
Woche 3	Owner	Jeder Quelle einen Namen zuweisen. Kein Team, eine Person.
Woche 4	Aufräumen	Duplikate entfernen, dann dieselben zehn Fragen erneut an die KI stellen.



Fundament stimmt. Beide Seiten gewinnen

Mitarbeitende

- ✓ Weniger Suchen
- ✓ Sicherheit, dass die Antwort gilt
- ✓ Weniger Rückfragen bei Kollegen

Unternehmen

- ✓ KI, die vertrauenswürdige Antworten liefert
- ✓ Weniger doppelte Arbeit
- ✓ Mehr Wirkung aus vorhandener Technologie

**Erst Wissen aufräumen.
Dann KI drauflassen.**

Fragen?



[linkedin.com/in/j-er](https://www.linkedin.com/in/j-er)

Noch mehr
Fragen?



**Noch mehr Impulse zur
Employee Experience...**



Unbedingt
downloaden!



haiilo.com/de/library

Haiilo