

Wissensmanagement – Führungsaufgabe im KI-Zeitalter

Bettina Jacobs, Bereichsleiterin Unternehmensentwicklung
7. HEI Exklusiv für Entscheiderinnen
Ingelheim, 05./06.02.2026

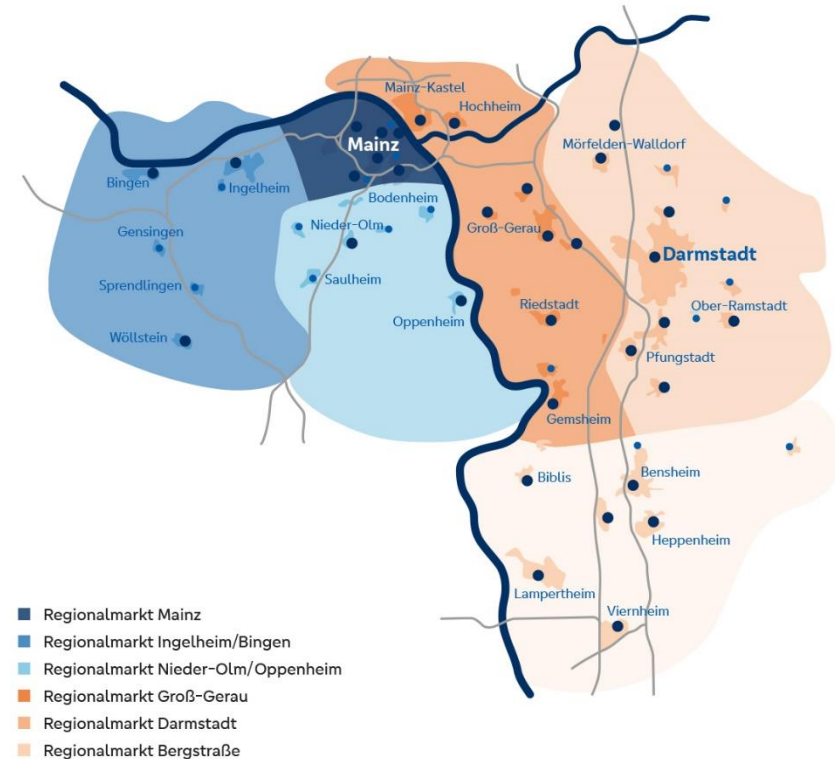
Wer ich bin – wo ich wirke

Bettina Jacobs

- Bereichsleiterin Unternehmensentwicklung
- 20+ Jahre Erfahrung in Strategieberatung und Führung
- Fokus auf Strategie, Transformation und Wirksamkeit

Volksbank Darmstadt Mainz

- 16 Mrd. Euro Bilanzsumme
- 1.600 Mitarbeitende
- Fusioniert 2023
- Wirtschaftsstarke, dynamische Region



Eine Wissensbranche zwischen Anspruch und Wirklichkeit

Was Mitarbeitende wollen

- Eine Anlaufstelle für Informationen
- Sofort erkennen, was relevant ist
- Finden statt suchen



Was Mitarbeitende bekommen

- Informationsflut ohne Orientierung
- Zu viele Kanäle, zu viele Versionen
- Zeitverlust, Unsicherheit, Frust

Wie wollen wir unseren Kund:innen Orientierung geben, wenn sich unsere Mitarbeitenden selbst nicht zurechtfinden?





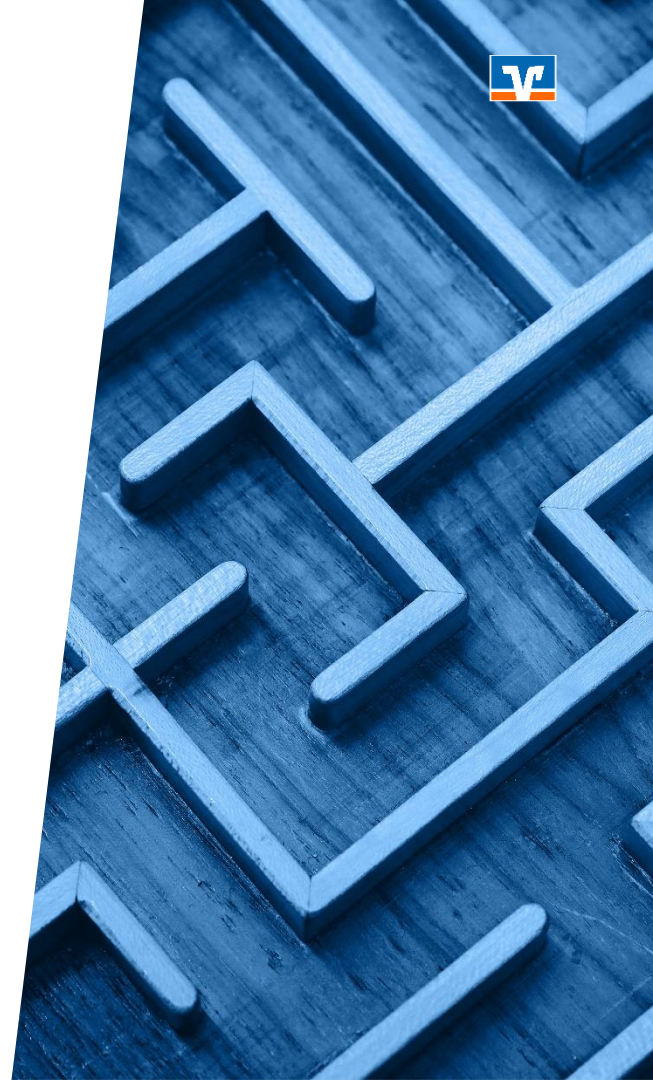
Wissensmanagement: Der blinde Fleck

Wissen der Mitarbeitenden entscheidet über

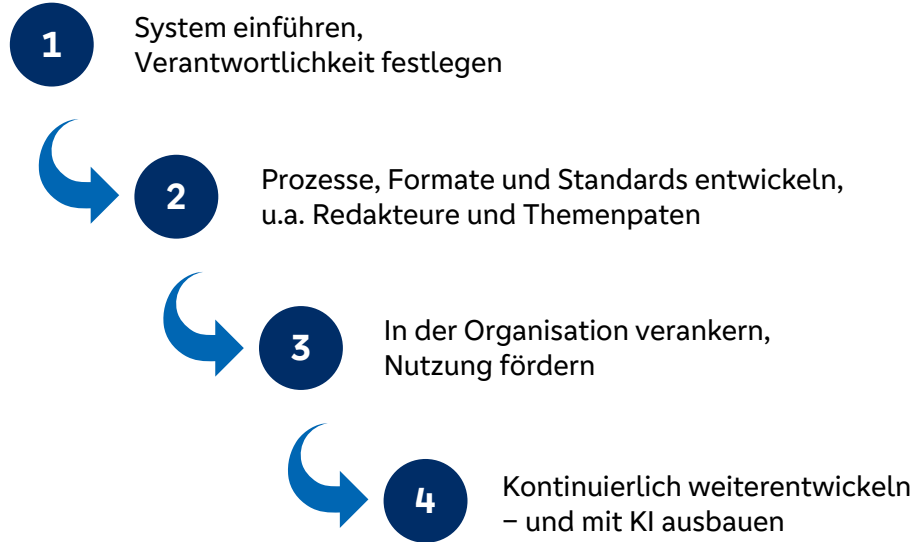
- Beratungsqualität
- Effizienz und Prozesstreue
- Bereitschaft zur Veränderung

Information wird erst dann zu **Wissen**, wenn sie für den Empfänger **relevant**, **verständlich** und im Moment des Handelns **verfügbar** ist.

Wissensmanagement ist eine unterschätzte Zukunftskompetenz.



Wissensmanagement als iterativer Prozess mit langfristiger Vision



Von Anfang an weder Projekt noch Tagesgeschäft, sondern systematische Organisationsentwicklung.

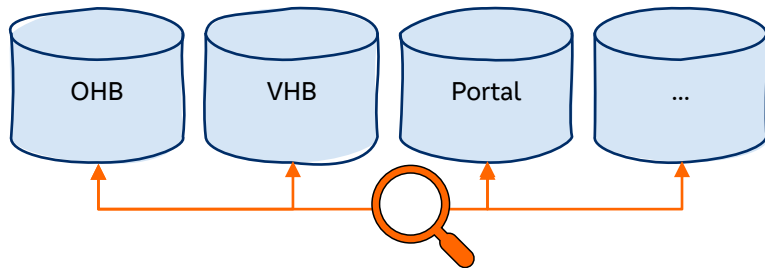


Wissensmanagement funktioniert durch klar definierte Verantwortlichkeiten, Rollen und Prozesse



Wissensmanagement und Wissensarchitektur bringen KI in Wirkung

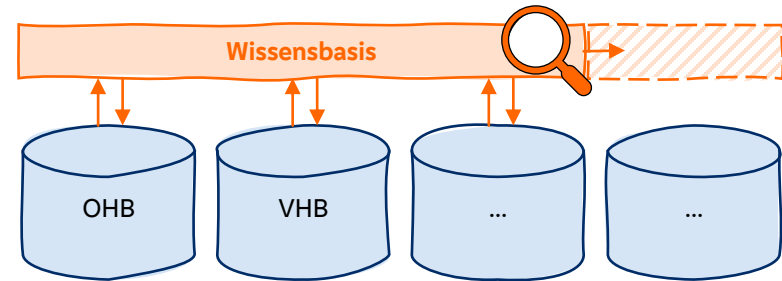
Hoffnung: KI löst das Problem der Wissenssilos



Viele glauben:

- KI-Bots und „Bots-of-Bots“ lösen das Problem der Silos
- Spielregeln und Standards regeln alles von selbst
- Wissensmanagement wird damit überflüssig

Erfahrung: KI braucht Wissensarchitektur



Erfahrung zeigt:

- KI braucht eine gepflegte und strukturierte Wissensbasis
- Nutzerfeedback zeigt, wo die KI noch optimiert werden muss
- KI für Aufbau und Qualitätsverbesserung der Wissensbasis
- Wissensmanagement als Rolle ist unverzichtbar

KI kann Wissensmanagement nicht ersetzen – aber stärken!

Wissensmanagement als integrierende Führungsaufgabe – KI folgt Strategie und Verantwortung



Strategie und Priorität: Wissensmanagement als Hebel für Veränderungs- und Zukunftsfähigkeit **strategisch verankern**



Verantwortung und Steuerung: Klare Verantwortung für Wissensqualität, Wissensarchitektur, Pflege und Weiterentwicklung schaffen



Technische Plattform: Leistungsfähige Plattformen und **wirksame KI als Unterstützung** einsetzen

