

CASE STUDY

Organisationswissen steuerbar gemacht

Vorgabedokumente inventarisiert, Nutzerbedarfe erhoben und Governance für pflegefähiges Organisationswissen konzipiert

Ausgangslage

Real-Assets-Organisationen mit komplexen Strukturen und regulatorischen Anforderungen sind auf verlässliche, aktuelle und auffindbare Vorgabedokumente angewiesen. In der betrachteten Gruppe war das Wissensmanagement historisch gewachsen und dezentral organisiert. Arbeitshilfen, Checklisten, Handbücher, Prozessbeschreibungen, Leitlinien und Richtlinien wurden in unterschiedlichen Systemen und Ablagestrukturen verwaltet. Eine einheitliche, übergreifende Logik für Ablage, Aktualität, Verantwortung und Nutzung fehlte.

Die Folgen zeigten sich im Arbeitsalltag: Mitarbeitende mussten relevante Dokumente an mehreren Orten suchen, Aktualität und Gültigkeit waren nicht immer eindeutig erkennbar, und in vielen Fällen blieb informeller Wissenstransfer ein wichtiger Bestandteil der Arbeitsfähigkeit. Damit wurde Organisationswissen zwar breit erzeugt, aber nicht durchgängig steuerbar, pflegefähig und nutzerorientiert verfügbar gemacht.

Das strukturelle Problem lag weniger in der Menge vorhandener Dokumente als in fehlender Transparenz, uneinheitlichen Standards und nicht durchgehend verankerter Ownership. Ohne diese Grundlagen lässt sich Wissen weder effizient im Onboarding nutzen noch zuverlässig im Regelbetrieb pflegen. Zusätzlich bestand der Anspruch, perspektivisch den Zugriff auf Organisationswissen durch KI-gestützte Suche zu vereinfachen. Dafür

musste zunächst eine belastbare, datenbasierte Ausgangslage geschaffen werden.

SUMMARY

Eine Real-Assets-Gruppe wollte ihr Organisationswissen systematischer, auffindbarer und prüfungsfähiger aufstellen. REAX analysierte 2.283 Vorgabedokumente in zwei Pilotgesellschaften, erhob Nutzerbedarfe in 42 Interviews und entwickelte ein Zielbild mit Mindeststandards, Ownership, Review-Zyklen und Maßnahmenplan – als Grundlage für nachhaltige Wissenspflege und KI-gestützte Suche.

Zielsetzung

Ziel des Pilotprojekts war es, eine belastbare Entscheidungsgrundlage für ein nutzerorientiertes und pflegefähiges Wissensmanagement zu schaffen. Dazu sollten die relevanten Vorgabedokumente und Arbeitshilfen der beiden Pilotgesellschaften vollständig erfasst, qualitativ bewertet und mit den tatsächlichen Nutzerbedarfen abgeglichen werden.

Im Mittelpunkt standen drei Fragen: Welche Dokumente existieren, wie gut sind sie auffindbar und nutzbar, und welche Governance braucht es für eine dauerhafte Pflege? Auf dieser Basis sollte ein skalierbares Zielbild mit Mindeststandards, klarer Ownership, Review-Zyklen und strukturierter Ablagelogik entwickelt werden – als Grundlage für effizienteres Onboarding, verlässlichere Arbeitsgrundlagen und perspektivisch KI-gestützte Suche.

CASE STUDY

Organisationswissen steuerbar gemacht

Vorgabedokumente inventarisiert, Nutzerbedarfe erhoben und Governance für pflegefähiges Organisationswissen konzipiert

REAX Beitrag

REAX strukturierte das Pilotprojekt entlang von drei Arbeitssträngen: Transparenz herstellen, Dokumentenqualität bewerten und Nutzerbedarfe verstehen.

Im ersten Schritt identifizierte und konsolidierte REAX die vorhandenen Vorgabedokumente und Arbeitshilfen aus den relevanten Systemen und Ablageorten. Dazu wurde ein hybrider Ansatz gewählt: Bestehende Übersichten wurden durch REAX ausgewertet, anschließend durch benannte Wissensverantwortliche der Fachbereiche validiert und ergänzt. So entstand eine belastbare Gesamtübersicht über 2.516 als relevant bestätigte Dokumente, von denen 2.283 Unterlagen in die strukturierte Bewertung einfließen.

Im zweiten Schritt bewertete REAX die Dokumente anhand standardisierter Kriterien. Im Fokus standen formale Vollständigkeit, Aktualität, Verantwortlichkeit, Einheitlichkeit und Nutzerorientierung. Die Auswertung wurde durch KI-gestützte Analysetools unterstützt und zu zentralen Auffälligkeiten verdichtet. Daraus leitete REAX 14 Gestaltungsmaßnahmen ab, darunter fünf kurzfristig umsetzbare Quick Wins.

Im dritten Schritt führte REAX 42 strukturierte Interviews mit Wissensnutzern und -erstellern. Die Gespräche machten deutlich, welche Anforderungen Mitarbeitende an auffindbare, aktuelle und verständliche Vorgabedokumente stellen. Über 300 Rückmeldungen wurden ausgewertet und zu einem Anforderungsbild verdichtet. Ergänzend wurde Feedback der Wissensverantwortlichen eingeholt.

Auf dieser Grundlage entwickelte REAX ein Zielbild für ein nutzerorientiertes Wissensmanagement in den Pilotgesellschaften. Es verbindet Mindeststandards für Dokumentenqualität, ein Ownership-Modell mit klaren Verantwortlichkeiten, Review-Zyklen und eine strukturierte Ablagepolitik. Damit entstand eine umsetzungsfähige Entscheidungsgrundlage für nachhaltige Wissenspflege und den perspektivischen Einsatz KI-gestützter Suche.

Ergebnisse

Im Ergebnis entstand erstmals eine vollständige, qualitätsbewertete Gesamtübersicht der relevanten Vorgabedokumente und Arbeitshilfen in den beiden Pilotgesellschaften. Aus 2.516 als relevant bestätigten Unterlagen wurden 2.283 Dokumente in eine strukturierte Bewertung überführt. Damit lag dem Management eine belastbare, datenbasierte Entscheidungsgrundlage für die Weiterentwicklung des Wissensmanagements vor.

Die Analyse machte zentrale Handlungsfelder sichtbar: uneinheitliche Dokumentenstandards, heterogene Ablage- und Suchlogiken, nicht durchgängig erkennbare Verantwortlichkeiten sowie unterschiedliche Anforderungen an Aktualität, Verständlichkeit und Nutzerorientierung. Diese Punkte wurden nicht als isolierte Dokumentenprobleme betrachtet, sondern als Steuerungsfragen für ein skalierbares und prüfungsfähiges Organisationswissen.

CASE STUDY

Organisationswissen steuerbar gemacht

Vorgabedokumente inventarisiert, Nutzerbedarfe erhoben und Governance für pflegefähiges Organisationswissen konzipiert

Aus der Bewertung leitete REAX 14 konkrete Gestaltungsmaßnahmen ab. Fünf davon wurden als kurzfristig umsetzbare Quick Wins priorisiert. Dazu gehörten insbesondere Mindestanforderungen an Metadaten, eine klarere Dokumentenstruktur, Vorgaben zur Nutzerorientierung sowie die Vorbereitung einer konsistenteren Ablage- und Pflegepraxis.

Die 42 Nutzerinterviews lieferten ein klares Anforderungsbild: Mitarbeitende benötigen zentrale und durchsuchbare Ablageorte, eindeutig erkennbare Aktualität, klare Verantwortlichkeiten und stärker zielgruppengerechte Dokumente. Diese Anforderungen wurden in ein Zielbild für das Wissensmanagement übersetzt.

Das entwickelte Zielbild verbindet Mindeststandards für Dokumentenqualität, ein Ownership-Modell mit benannten Verantwortlichkeiten je Fachbereich, Review-Zyklen und eine strukturierte Ablagelogik. Damit entstand eine umsetzungsfähige Entscheidungsgrundlage für nachhaltige Wissenspflege, effizienteres Onboarding und den perspektivischen Einsatz KI-gestützter Suche.

Fazit

Der Case zeigt: Organisationswissen ist kein reines Dokumentations- oder Ablagethema, sondern eine Steuerungsfrage. In regulierten Real-Assets-Organisationen entscheidet die Qualität von Vorgabedokumenten darüber, wie schnell Mitarbeitende arbeitsfähig werden, wie verlässlich Prozesse ausgeführt werden und wie gut Wissen im Regelbetrieb gepflegt werden kann. REAX schuf Transparenz über den Dokumentenbestand, übersetzte Nutzerbedarfe in Mindeststandards und entwickelte ein Governance-Zielbild – als Grundlage für skalierbares, prüfungsfähiges und KI-fähiges Organisationswissen.

REAX
ADVISORY

KONTAKT

Kai Nelson Dreisigacker
kndreisigacker@reax-advisory.de
+49 40 377077 660

REAL ASSETS
REAL EXCELLENCE