

HARBOUR



WHITEPAPER

The Return on Knowledge

Warum Unternehmen ihr eigenes Wissen nicht finden
und wie KI das ändert.

DER RETURN ON KNOWLEDGE

Wissen, das sich wiederfinden lässt

Unternehmen haben mehr Wissen denn je und finden es immer schlechter. **Ein Viertel der Arbeitswoche geht für die Suche nach Informationen verloren.**

Dieser Bericht zeigt, warum das passiert, warum noch ein Werkzeug es nicht behebt, und wie KI das eigene Wissen auffindbar macht — sicher und auf den bestehenden Systemen.

25%

der Arbeitswoche gehen für die Suche nach Informationen verloren

ATLASSIAN, STATE OF TEAMS 2025

56%

kommen an eine Information nur, indem sie fragen oder ein Meeting ansetzen

ATLASSIAN, STATE OF TEAMS 2025

23 Min

dauert es im Schnitt, nach einer Unterbrechung wieder fokussiert zu sein

G. MARK, UC IRVINE

Was dieser Bericht ordnet

IN KÜRZE

Ein Viertel der Arbeitswoche geht für die Suche nach Informationen verloren – der größte stille Kostenblock im Büro.

Der Engpass ist die Auffindbarkeit. Wissen liegt verstreut über Systeme und in einzelnen Köpfen – und droht mit dem Ruhestand ganzer Jahrgänge verloren zu gehen.

Die klassische Stichwortsuche versagt. KI versteht die Bedeutung einer Frage, nicht nur den Dateinamen.

KI ändert die Logik: Statt zu suchen, fragt man. Ein Assistent greift sicher auf die eigenen Daten zu und antwortet mit Quelle.

KAPITEL

01	Das teuerste Problem, das niemand misst	04
02	Wenn Wissen an einzelnen Köpfen hängt	05
03	Warum die klassische Suche scheitert	06
04	KI als Kurator des eigenen Wissens	07
05	Sicher bleiben: Datenschutz als Fundament	09
06	Was ein gutes Setup ausmacht	10
07	So arbeitet Harbour	11
—	Anhang: Selbstcheck und Datenlage	12

ALLE GENANNTEN ZAHLEN STAMMEN AUS PRIMÄRQUELLEN. ANBIETER-MARKETINGZAHLEN WURDEN BEWUSST NICHT VERWENDET.

01

DER STILLE KOSTENBLOCK

Das teuerste Problem, das niemand misst

Die meisten Unternehmen legen ihr Wissen ordentlich ab. Wiederfinden lässt es sich trotzdem kaum. Der Atlassian-Bericht State of Teams 2025 — eine Befragung von 12.000 Wissensarbeitern und 200 Führungskräften über sechs Länder, darunter Deutschland — beziffert es deutlich: Teams und Führungskräfte verbringen rund ein Viertel ihrer Arbeitswoche mit der Suche nach Informationen.

25%

der Arbeitswoche gehen für die Suche nach
Informationen verloren.

ATLASSIAN, STATE OF TEAMS 2025

Diese Größenordnung ist nicht neu. Frühere Untersuchungen von McKinsey nannten 19 bis 20 %, andere von IDC rund 30 %. Die 25 % fügen sich in diese Reihe ein — das Problem ist über Jahre stabil. Hinzu kommt der Preis der Unterbrechung: Wer ständig zwischen Postfach, Projektwerkzeug und Dateiversionen wechselt, verliert den Fokus. Laut Gloria Mark (UC Irvine) dauert es im Schnitt 23 Minuten und 15 Sekunden, bis man nach einer Unterbrechung wieder ganz bei der ursprünglichen Aufgabe ist.

56%

der Beschäftigten kommen an eine
Information nur, indem sie jemanden fragen
oder ein Meeting ansetzen.

ATLASSIAN, STATE OF TEAMS 2025

02

DER UNSICHTBARE VERLUST

Wenn Wissen an einzelnen Köpfen hängt

Der größere Verlust ist unsichtbar. Wenn erfahrene Mitarbeiter das Unternehmen verlassen, durch Wechsel oder Ruhestand, nehmen sie den Kontext mit. Dokumente halten das Ergebnis fest, selten den Weg dorthin. Warum wurde ein Lieferant gewechselt? Was war der Grund für die Strategieänderung vor drei Jahren? In verstreuten Ablagen geht diese Begründung verloren.

Diese Entwicklung verschärft sich durch die Demografie. Geht in den nächsten Jahren die Generation der Babyboomer in den Ruhestand, verlässt eine beispiellose Menge an Erfahrung die Unternehmen. Mit ihr geht das ungeschriebene Handbuch der Firma — das Wissen, das nie dokumentiert wurde, weil es immer jemand im Kopf hatte. Für den Mittelstand wird daraus ein Risiko für die Substanz, nicht nur eine Frage der Effizienz.

Für neue Mitarbeiter beginnt zugleich eine lange Suche. Ohne zentralen Zugriff auf frühere Projekte und Entscheidungen verbringen sie die ersten Wochen damit, sich Informationen zusammenzusuchen, statt produktiv zu werden.

03

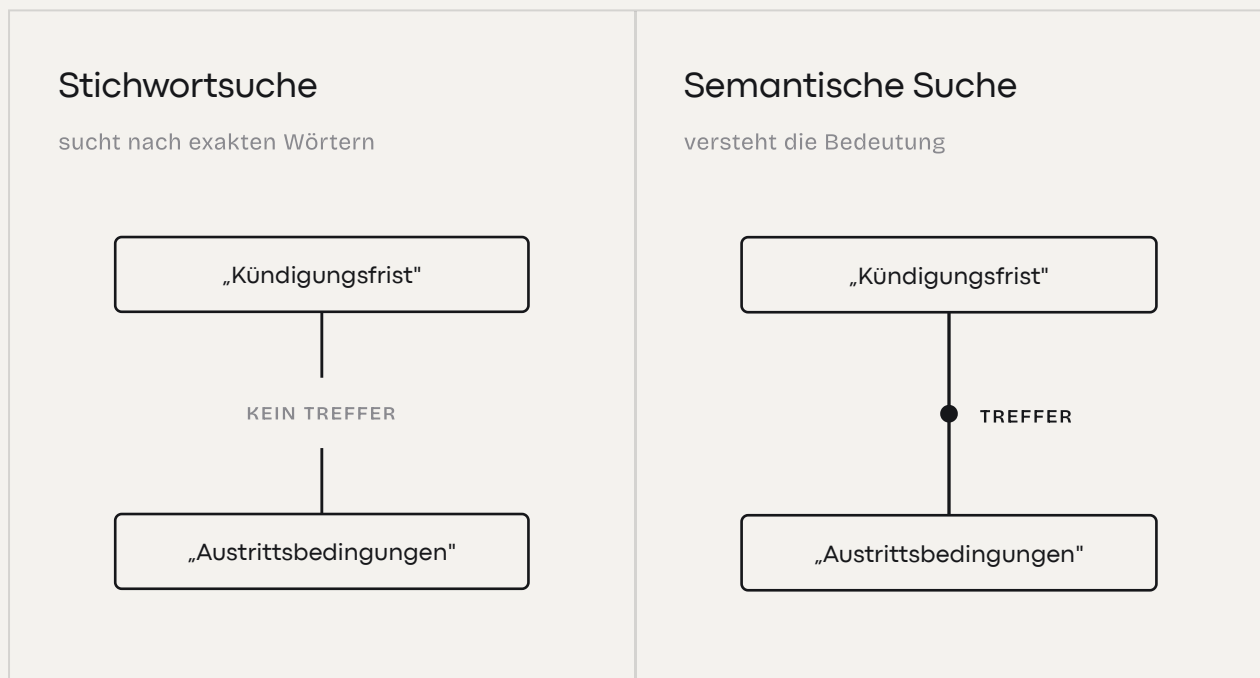
STICHWORT GEGEN BEDEUTUNG

Warum die klassische Suche scheitert

Für jede Aufgabe gibt es heute eine spezialisierte Software: ein CRM für den Vertrieb, ein System für die Logistik, dazu die E-Mail. Das ist im Mittelstand zu Recht Standard. Nur entsteht daraus ein Paradox: Jede Abteilung wird für sich effizienter, das Unternehmen als Ganzes verliert den Überblick. Wenn Anwendungen nicht miteinander sprechen, müssen es die Menschen tun – und das kostet Zeit.

Dazu kommt, wie diese Suche funktioniert: Sie sucht nach exakten Wörtern, nicht nach Bedeutung.

GLEICHE FRAGE, ZWEI SUCHLOGIKEN



Gleiche Frage, gleiches Dokument: Die Stichwortsuche liest Dateinamen und Stichworte und geht ins Leere. Die semantische Suche versteht die Bedeutung – und trifft.

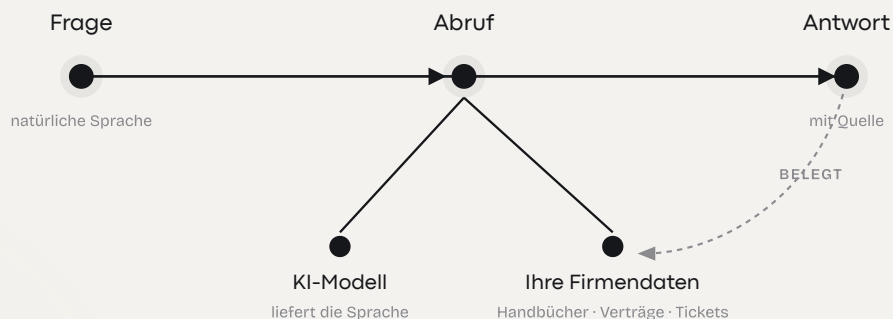
04

FRAGEN STATT SUCHEN

KI als Kurator des eigenen Wissens

Hier ändert KI die Logik. Statt Informationen zu suchen, stellt man eine Frage in natürlicher Sprache und bekommt eine Antwort – gezogen aus den eigenen Unterlagen und mit Angabe der Quelle. KI versteht die Bedeutung und den Kontext, findet also auch die „Austrittsbedingungen“, wenn jemand nach der „Kündigungsfrist“ fragt. Die Technik dahinter heißt Retrieval Augmented Generation (RAG): Das Modell liefert die Sprache, das Unternehmen die eigenen Daten. Ein Bild, das es trifft – das Gehirn mieten, das eigene Gedächtnis nutzen.

SO FUNKTIONIERT ES · RETRIEVAL AUGMENTED GENERATION



Ein geprüftes Modell, die eigenen Daten

Morgan Stanley hat mit dem AI @ Morgan Stanley Assistant (auf Basis von GPT-4) sein Research-Archiv mit rund 100.000 Dokumenten für die Beratung durchsuchbar gemacht. In Deutschland hat Bosch mit BoschGPT ein eigenes System eingeführt, auf Basis des Modells von Aleph Alpha, und Siemens stellt seinen rund 300.000 Beschäftigten mit SiemensGPT einen internen Assistenten bereit. Laut McKinsey bauen inzwischen nahezu alle großen Dax-Konzerne solche Systeme.

~100k

Dokumente machte Morgan Stanley über einen KI-Assistenten für die Beratung durchsuchbar.

AI @ MORGAN STANLEY ASSISTANT, ÖFFENTLICHE
BERICHTE

Das Muster ist überall gleich: ein geprüftes Modell sicher mit den eigenen Daten verbinden, statt ein eigenes zu trainieren. Der Unterschied zur klassischen Suche — die Antwort kommt formuliert und mit Fundstelle, und lange Verläufe oder Dokumente fasst das System in Sekunden zusammen.

05

DATENSCHUTZ ALS FUNDAMENT

Sicher bleiben

Die häufigste Sorge im Mittelstand ist die Datensicherheit. Sie ist berechtigt und lässt sich klären. Ein gutes Setup arbeitet ausschließlich im geschützten Raum der eigenen Daten. Das Modell verarbeitet die Inhalte, ohne sie zu speichern oder für Training zu verwenden. Für strengere Anforderungen lässt sich der Betrieb auf Serverstandorte in Deutschland oder der EU legen.

Genauso wichtig sind Rechte. Eine Datenklassifizierung und ein sauberes Rechtekonzept sorgen dafür, dass jeder nur die Informationen sieht, für die er eine Berechtigung hat. Sensible Daten bleiben bewusst außerhalb der KI. So bleibt die Kontrolle gewahrt, während der Zugang zu Wissen schneller wird. Mit dem EU AI Act werden diese Nachweise ohnehin verlangt.

DAS WICHTIGSTE

Betrieb im geschützten Raum der eigenen Daten, kein Training auf den Inhalten, Serverstandort DE/EU möglich. Rechtekonzept entscheidet, wer was sieht. Sensible Daten bleiben außen vor.

06

SECHS MERKMALE

Was ein gutes Setup ausmacht

-
- 01 Datenfundament**
Auffindbar und aktuell. Ohne diese Grundlage antwortet auch das beste Modell mit Halluzinationen.

 - 02 Antwort mit Quelle**
Jede Antwort belegt, damit sie überprüfbar bleibt.

 - 03 Rechtekonzept**
Es entscheidet, wer was sehen darf. Sensible Daten bleiben außerhalb der KI.

 - 04 Mensch in der Kontrolle**
An den Stellen, an denen ein Fehler teuer wird, gibt ein Mensch frei.

 - 05 Kulturelle Akzeptanz**
Die Einführung gelingt nur als Veränderungsprozess. Ein Team nutzt ein System erst, wenn es ihm vertraut und gelernt hat, gute Fragen zu stellen.

 - 06 Klar umrissener Start**
Ein Bereich mit einem messbaren Effekt, statt des großen Wurfs.
-

Eine verbreitete Sorge: Die KI könne veraltete Stände als Wahrheit ausgeben — das berüchtigte „Prozess_final_wirklich_final_2019“. Ein gutes System dreht das um: Es zieht über Metadaten gezielt nur heran, was freigegeben und aktuell ist. So wird die Einführung zugleich ein Anlass, endlich aufzuräumen.

Ihr Wissen, belegt beantwortet.

Genau das bauen wir. Wir verbinden ein geprüftes Modell sicher mit den Quellen eines Unternehmens – Handbüchern, Verträgen, Tickets – und machen daraus einen internen Assistenten, der Fragen belegt beantwortet. Wir fangen bei dem Bereich an, in dem die Suche die meiste Zeit bindet, halten sensible Daten außerhalb der KI und den Menschen in der Kontrolle. Und wir befähigen das Team, eigenständig weiterzuarbeiten.

Der Nutzen ist mehr als gesparte Suchzeit: Neue Mitarbeiter sind in Wochen eingearbeitet statt in Monaten. Der Kundenservice hat die passende Spezifikation in Sekunden zur Hand. Und niemand baut eine Analyse ein zweites Mal, die längst im Haus liegt.

IN ARBEIT · SCRIBELOG

Diesen Ansatz gießen wir gerade in ein eigenes Werkzeug: **ScribeLog** nimmt die Dokumente und Entscheidungen eines Unternehmens auf, hält daraus eine lebende, stets aktuelle Übersicht, achtet auf Rechte und ersetzt veraltete Stände. ScribeLog ist noch im Aufbau – für die erste Phase suchen wir eine begrenzte Zahl von Pilotpartnern. Mehr unter scribelog.de.

SELBSTCHECK

Ist euer Wissen abrufbar?

Je mehr Punkte offen sind, desto größer der Hebel.

-
- 01 Eine neue Kollegin findet die wichtigsten Unterlagen ohne Nachfragen.
-
- 02 Es ist klar, wo die aktuelle Version eines Dokuments liegt.
-
- 03 Das Warum hinter wichtigen Entscheidungen ist dokumentiert und auffindbar.
-
- 04 Wissen bleibt im Haus, auch wenn einzelne gehen.
-
- 05 Es ist geklärt, welche Daten eine KI sehen darf und welche nicht.
-

Zur Datenlage

Suchzeit und Auffindbarkeit — Atlassian, State of Teams 2025, Befragung von 12.000 Wissensarbeitern und 200 Führungskräften über sechs Länder, darunter Deutschland. Historische Einordnung: frühere Studien von McKinsey und IDC.

Konzentration nach Unterbrechung — Gloria Mark, University of California, Irvine.

Unternehmensbeispiele — öffentliche Berichte zu Morgan Stanley (AI @ Morgan Stanley Assistant), Bosch (BoschGPT, Aleph Alpha) und Siemens (SiemensGPT).

HINWEIS

Alle genannten Zahlen stammen aus Primärquellen. Anbieter-Marketingzahlen wurden bewusst nicht verwendet.