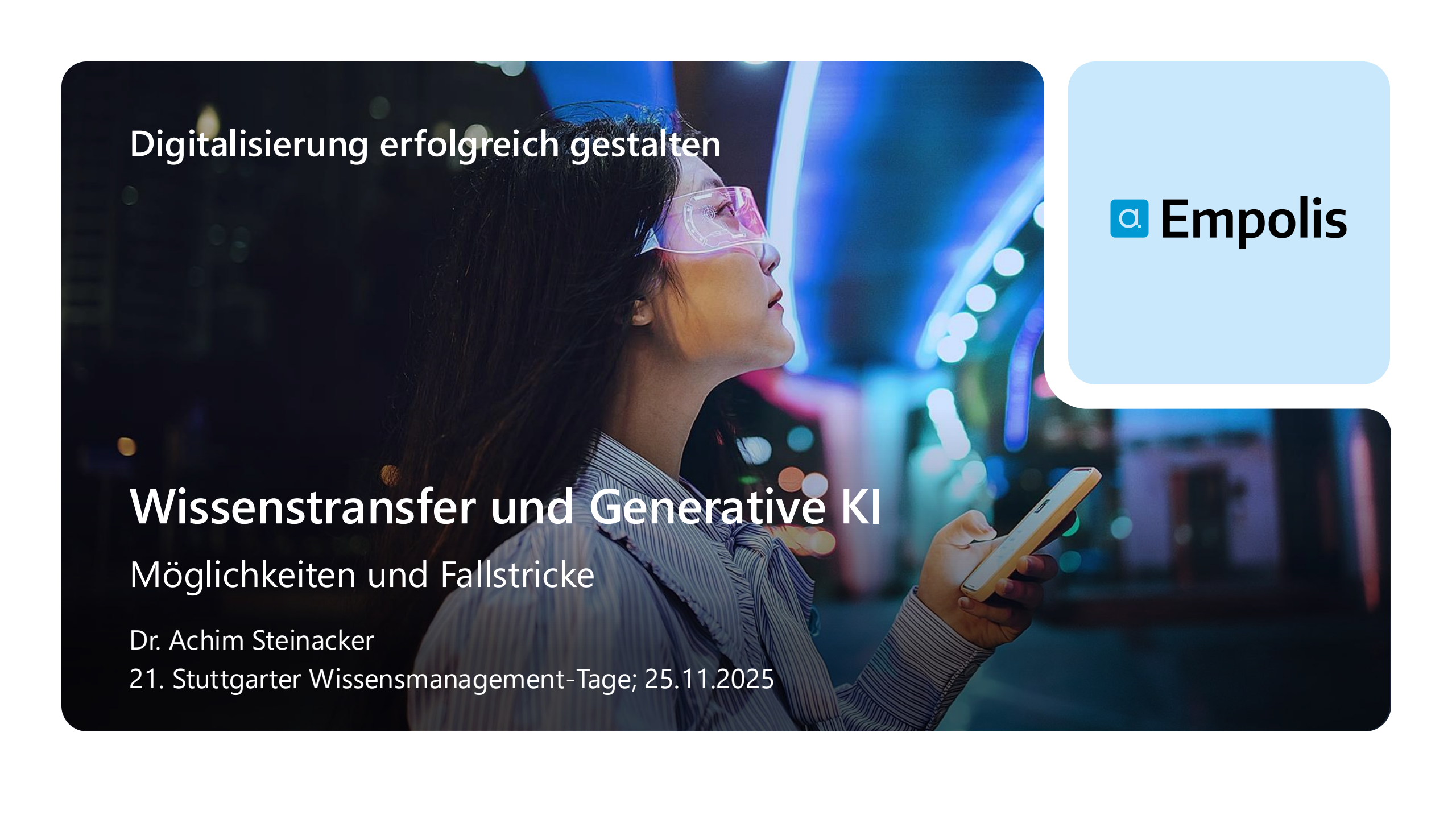




Digitalisierung erfolgreich gestalten



# Wissenstransfer und Generative KI

Möglichkeiten und Fallstricke

Dr. Achim Steinacker

21. Stuttgarter Wissensmanagement-Tage; 25.11.2025



# EMPOLIS INDUSTRIAL KNOWLEDGE

01

## Converse

Wissen teilen und  
miteinander durch gemeinsame  
Interaktionen austauschen



02

## Capture

Wissen sichern und Erkenntnisse  
dauerhaft in Wissensartikeln und  
geführten Dialogen verfügbar machen.



03

## Curate

Wissen pflegen und kontinuierlich  
aktualisieren, inhaltlich prüfen und  
gemeinsam weiterentwickeln.



04

## Circulate

Wissen verbreiten und die richtigen  
Informationen den relevanten  
Personen proaktiv zugänglich machen.



Sales & Operations

Service & Repair

Research & Development



**Gartner**

4C's Knowledge  
Management Approach

# Die Wirklichkeit am Touchpoint

- 70% der Nutzer erwarten Unterstützung durch SelfService
- Laut Gartner liegt die Erfolgsrate aber nur bei 14%
  - Alle sind unzufrieden
- Typischer Lösungsansatz der letzten Jahre
  - GenAI wird's richten
- GenAI basierte Bots am Touchpoint
  - 80% der Projekte scheitern
  - Hauptursache: Datenqualität







**Knowledge Graph**  
Umfassende Repräsentation  
von unternehmens-  
spezifischen Logiken



**Empolis Buddy**  
Gesicherte Informationen  
KI-basiert zur Verfügung  
stellen



**Knowledge Portal**  
Alle Quellen integriert



**CCMS**  
Modulare und dynamische  
Informationen



**Expert Knowledge**  
Erstellen Sie Artikel für Ihre  
Wissensbasis



**Expert Dialog**  
Checklisten und  
Entscheidungsbäume für die  
Diagnose





**Ich habe gar nicht die  
Ressourcen eine  
Wissensbasis aufzubauen  
und aktuell zu halten!!**



# EMPOLIS INDUSTRIAL KNOWLEDGE

01

## Converse

Wissen teilen und  
miteinander durch gemeinsame  
Interaktionen austauschen



## Capture

Wissen sichern und Erkenntnisse  
dauerhaft in Wissensartikeln und  
geführten Dialogen verfügbar machen.

02



## Curate

Wissen pflegen und kontinuierlich  
aktualisieren, inhaltlich prüfen und  
gemeinsam weiterentwickeln.

03



04

## Circulate

Wissen verbreiten und die richtigen  
Informationen den relevanten  
Personen proaktiv zugänglich machen.



Sales & Operations

Service & Repair

Research & Development



**Gartner**

4C's Knowledge  
Management Approach

# Herausforderungen beim Aufbau einer Knowledge Base

*Wissen ist über das gesamte Unternehmen verteilt – in Köpfen, E-Mails, Tickets und Notizen. Der Weg zu einer intelligenten, zentralen Knowledge Base beginnt mit der Erschließung dieses Expertenwissens. Knowledge Forge hilft dabei, relevantes Wissen dank AI-Unterstützung automatisiert zu erkennen, zu extrahieren und nutzbar zu machen.*

## GESCHÄFTLICHE HERAUSFORDERUNGEN

- **Verteiltes und unstrukturiertes Wissen** liegt in Tickets, E-Mails, Meetingnotizen oder Köpfen einzelner Experten verborgen
- **Wissensverluste durch Fluktuation** führen zu Know-how-Engpässen in kritischen Geschäftsbereichen
- **Hoher manueller Aufwand** bei der Sammlung, Kategorisierung und Pflege von Wissen
- **Fehlende Transparenz**, welche Informationen bereits existieren und wo sie zu finden sind
- **Silos und inkonsistente Dokumentation** erschweren die team- und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit

## DAS BRAUCHEN IHRE MITARBEITER

- **AI-gestützte Analyse von Tickets, E-Mails und Dokumenten**, um relevante Inhalte und verborgene Wissensquellen systematisch zu identifizieren
- **Automatisierte Extraktion und Aufbereitung von Expertenwissen**, um es verständlich, strukturiert und wiederverwendbar in die Knowledge Base zu überführen
- Extraktion, Generierung und Überführung des Wissens **nahtlos** und **schnell** in die **bestehenden Prozesse** integriert



# Knowledge Forge

**AI-Unterstützung bei der  
Erschließung von Expertenwissen  
zum Aufbau einer Knowledge  
Base**

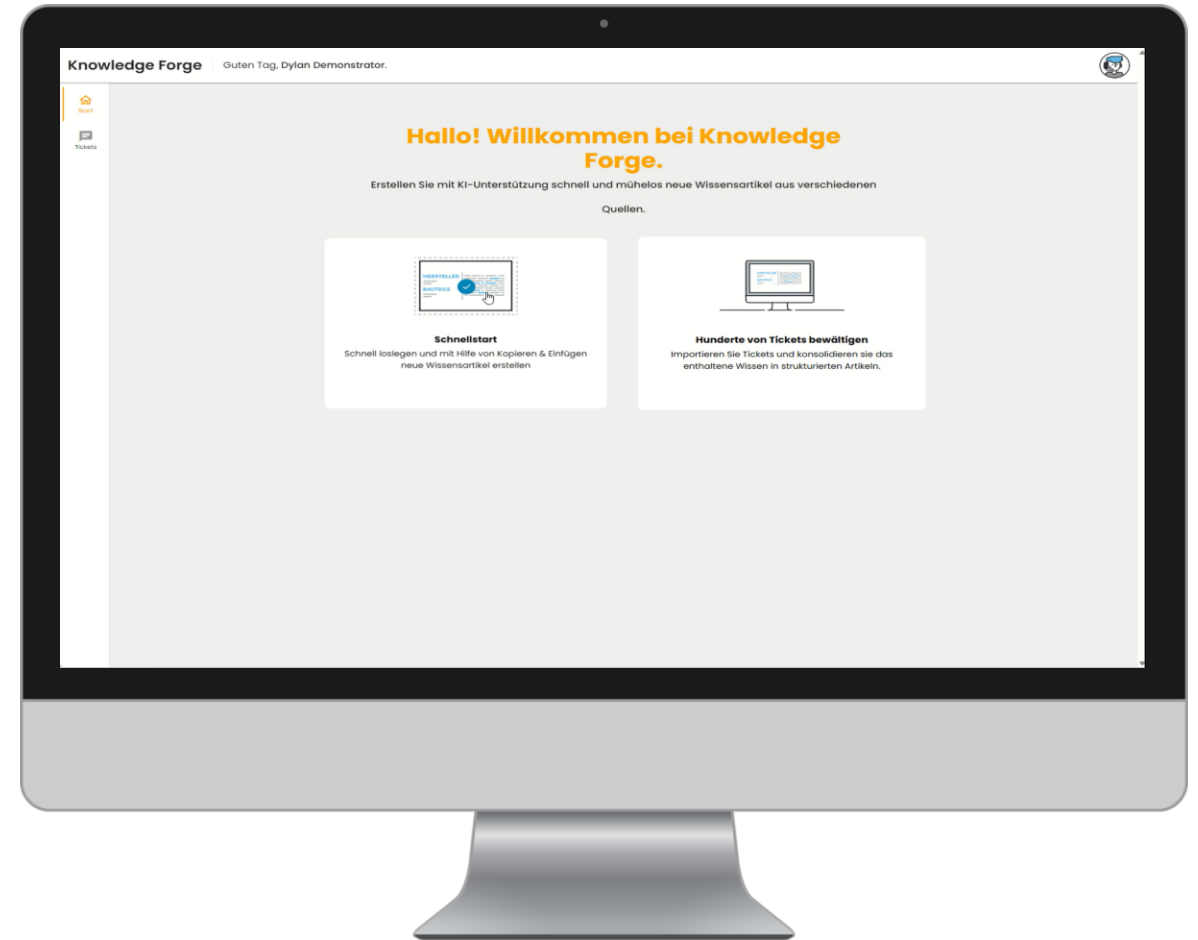


# AI-gestützte Aufbereitung von Expertenwissen

Wissen, das im Arbeitsalltag entsteht, einfach und zeitsparend aufbereiten und nutzen

- **AI-unterstützte Analyse** bestehender Datenquellen zur Erkennung von relevantem Wissen
- **Extraktion und Aufbereitung** von Expertenwissen für strukturierte, leicht zugängliche Inhalte
- **Nahtlose Integration** in bestehende Systeme für einfache Nutzung im Arbeitsalltag

*Früher war die Wissensdokumentation mühsam – heute übernimmt Knowledge Forge den größten Teil der Arbeit für uns.*

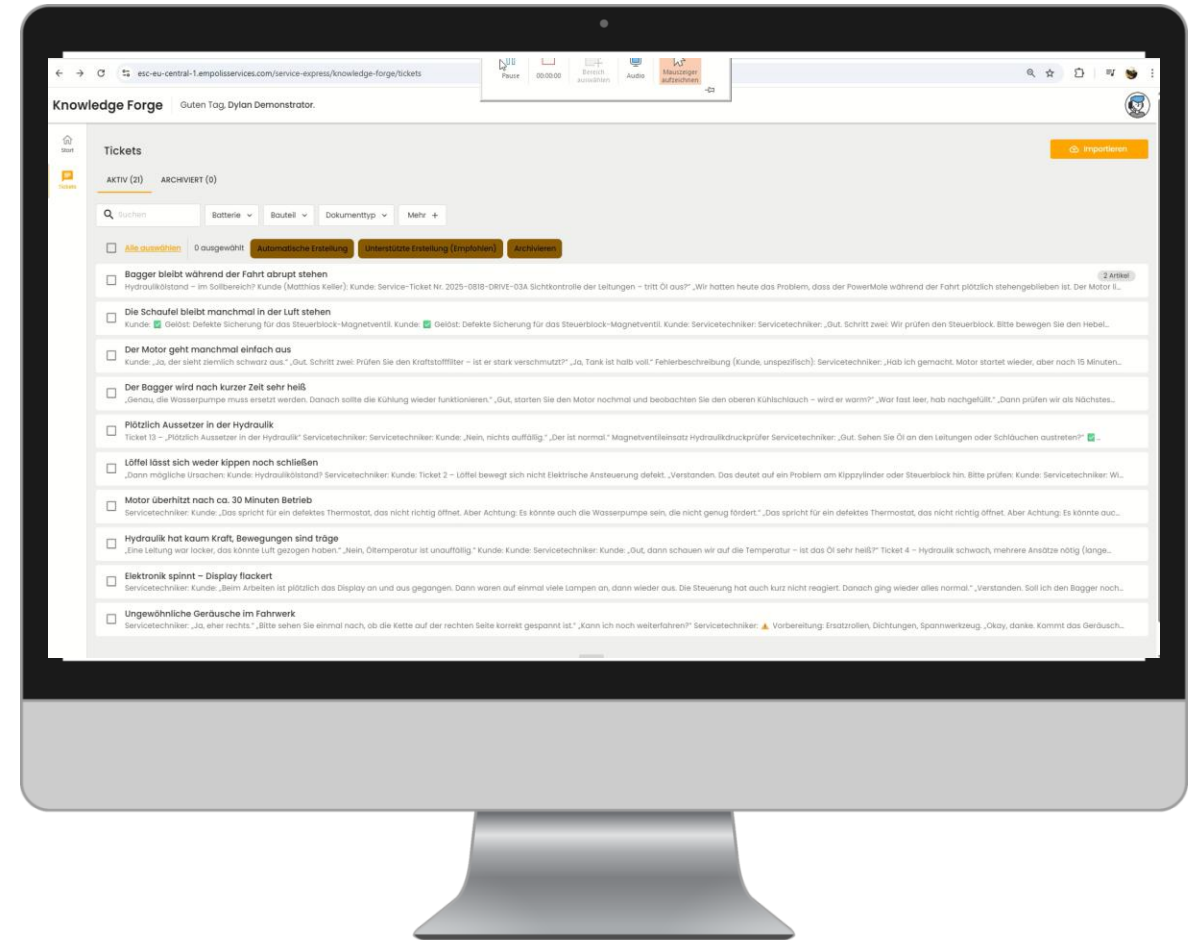


# AI-gestützte Aufbereitung von Expertenwissen

Wissen, das im Arbeitsalltag entsteht, einfach und zeitsparend aufbereiten und nutzen

- **AI-unterstützte Analyse** bestehender Datenquellen zur Erkennung von relevantem Wissen
- **Extraktion und Aufbereitung** von Expertenwissen für strukturierte, leicht zugängliche Inhalte
- **Nahtlose Integration** in bestehende Systeme für einfache Nutzung im Arbeitsalltag

*Früher war die Wissensdokumentation mühsam – heute übernimmt Knowledge Forge den größten Teil der Arbeit für uns.*

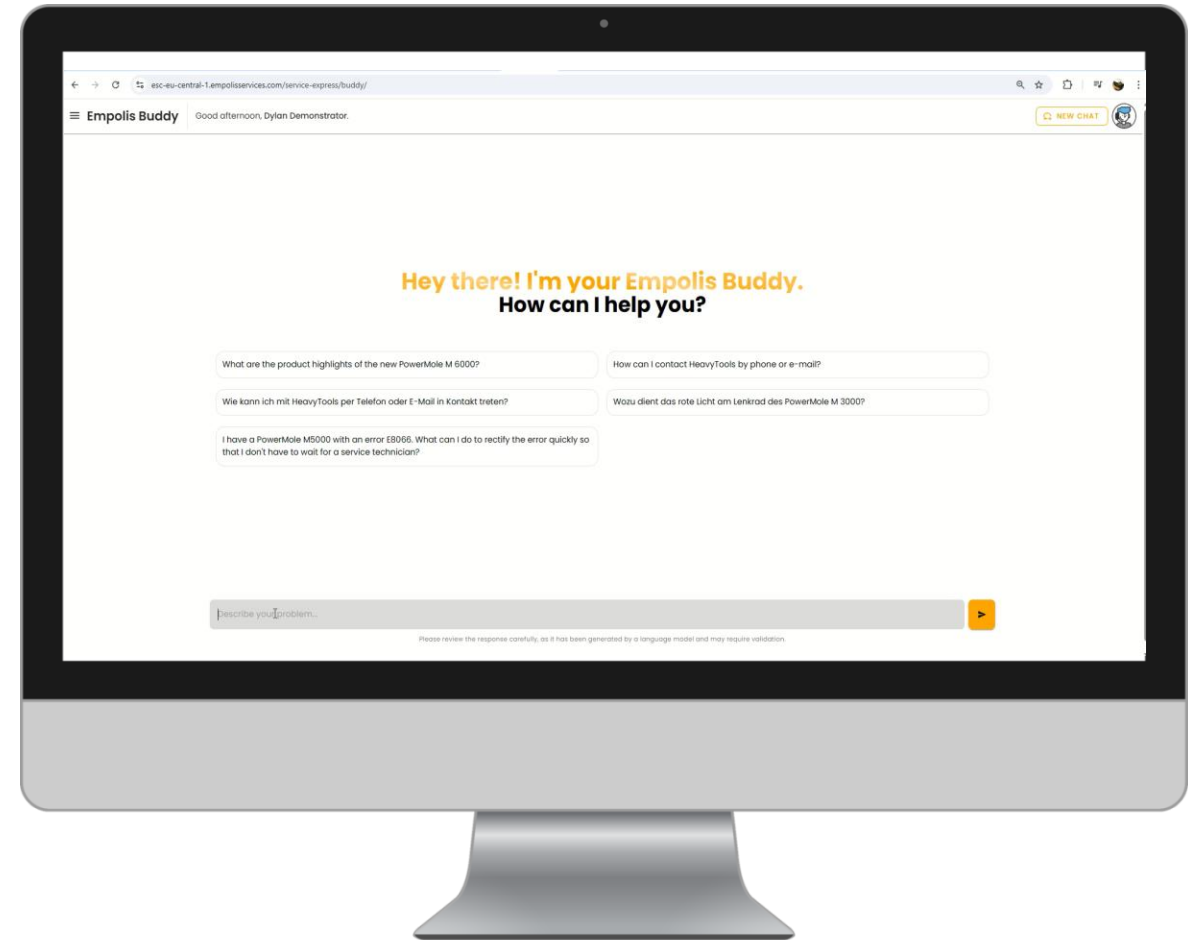


# AI-gestützte Aufbereitung von Expertenwissen

Wissen, das im Arbeitsalltag entsteht, einfach und zeitsparend aufbereiten und nutzen

- **AI-unterstützte Analyse** bestehender Datenquellen zur Erkennung von relevantem Wissen
- **Extraktion und Aufbereitung** von Expertenwissen für strukturierte, leicht zugängliche Inhalte
- **Nahtlose Integration** in bestehende Systeme für einfache Nutzung im Arbeitsalltag

*Früher war die Wissensdokumentation mühsam – heute übernimmt Knowledge Forge den größten Teil der Arbeit für uns.*



# AI-gestützte Aufbereitung von Expertenwissen

Wissen, das im Arbeitsalltag entsteht, einfach und zeitsparend aufbereiten und nutzen

- **AI-unterstützte Analyse** von Produktinformationen
- **Extraktion und Aufbereitung** strukturierter Daten über Produkte, Merkmale, Funktionen und Fehler
- **Automatischer Aufbau** eines KnowledgeGraphen zur Strukturierung der Informationen



*Früher war der Aufbau eines Knowledge Graph mühsam  
– heute übernimmt Knowledge Forge den größten Teil der Arbeit für uns.*



Knowledge Extractor

localhost:3000/schema-builder

Empolis Knowledge Extractor

Document ProcessorSchema BuilderSettings

## Schema Builder

Create and manage knowledge extraction schemas. Define the entities and attributes you want to extract from your documents.

Saved Schemas

Select Knowledge Model Schema

### Knowledge Graph Schema

Schema imported from Knowledge Graph with 10 entities. Contains entities from various domains including components, products, suppliers, and document types.

Import from K-PackImport from Knowledge GraphDownloadShare

#### Fields

+ Add Field

**bauteil**

string Bauteil (bauteil). The "Bauteil" field represents specific components or parts in technical documentation, used to categorize and extract detailed information about machinery or equipment parts. Example entries for this case are "Cummins QSM 11 Motor", "Luftfilterelement", "ZF 4 WG 210 Getriebe".

Relations:

hat Lieferant/Hersteller (multiple)  
→ Hersteller/Lieferant

ist Bestandteil von (multiple)  
→ Bauteil, Produkt

hat Bestandteil (multiple)  
→ Bauteil

ist betroffen von (multiple)  
→ Fehler

Edit + Delete

**hersteller\_lieferant**

string Hersteller/Lieferant (hersteller\_lieferant). The "Hersteller/Lieferant" field represents the manufacturer or supplier information in technical documentation, used to categorize and track product sourcing details. Example entries for this case are "Empolis GmbH", "Schneider HeavyTools", "ATLAS Weyhausen GmbH".

Relations:

Edit + Delete



Knowledge Extractor

localhost:3000

HeavyTools%20-%20Datenbasis%20upload\_PowerMole%20M5000\_PowerMole%20M5000%20Anleitung%20DE%20v04.pdf

Download JSON

Export to KG

12 entities extracted

Confidence threshold for JSON export: 50%

50%

produkt

DE

Confidence: 98.0%

PowerMole M5000

Beschreibung

de Deutsch

Der PowerMole M5000 ist ein fortschrittliches Energiemanagementsystem zur Optimierung des Stromverbrauchs in industriellen Anwendungen. Es bietet Echtzeitüberwachung und Steuerung von Energieflüssen.

en English

The PowerMole M5000 is an advanced energy management system designed to optimize power consumption in industrial applications. It provides real-time monitoring and control of energy flows.

Erkannte Beziehungen:

hat Lieferant/Hersteller

→ Schneider HeavyTools (hersteller\_lieferant)

95% confidence

hersteller\_lieferant

DE

Confidence: 98.0%

Schneider HeavyTools

Beschreibung

10 Synonyme

Erkannte Beziehungen:

ist Lieferant/Hersteller von

→ PowerMole M5000 (produkt)

95% confidence

dokumenttyp

DE

Confidence: 97.0%

Bedienungsanleitung



Knowledge Extractor

localhost:3000

hersteller\_lieferant DE Confidence: 95.0%

SuperP

> Beschreibung

fehler DE Confidence: 95.0%

E 8001

> Beschreibung

Erkannte Beziehungen:

betrifft 85% confidence

→ PowerMole M5000 (produkt)

fehler DE Confidence: 95.0%

E 8002

▼ Beschreibung

or Deutsch

Kühlmittelmangel. Motor sofort auf niedrigen Leerlauf bringen und abstellen

or English

Coolant shortage, reduce engine to low idle and shut down immediately

▼ 10 Synonyme

Mögliche Synonyme:

Fehlercode E8002 Fehlernummer 8002 Error E8002 Störcode 8002 Diagnosecode E8002 Fehlermeldung E8002 E-8002 Fehler-ID 8002

E8002 Fehler E8002 Störung

▶ Erkannte Beziehungen:

betrifft 85% confidence

→ PowerMole M5000 (produkt)

fehler DE Confidence: 95.0%

E 8003

> Beschreibung

Erkannte Beziehungen:



# AI-gestützte Aufbereitung von Expertenwissen

Wissen, das im Arbeitsalltag entsteht, einfach und zeitsparend aufbereiten und nutzen

- **AI-unterstützte Analyse** von Produktinformationen
- **Extraktion und Aufbereitung** strukturierter Daten über Produkte, Merkmale, Funktionen und Fehler
- **Automatischer Aufbau** eines KnowledgeGraphen zur Strukturierung der Informationen



*Früher war der Aufbau eines Knowledge Graph mühsam  
– heute übernimmt Knowledge Forge den größten Teil der Arbeit für uns.*

# AI-gestützte Aufbereitung von Expertenwissen

Wissen, das im Arbeitsalltag entsteht, einfach und zeitsparend aufbereiten und nutzen

- **AI-unterstützte Analyse** von Handlungsanweisungen aus unstrukturiertem Text
- **Extraktion und Aufbereitung** von Diagnose- und Fehlerbäumen und Checklisten
- **Direkte Nutzung** der Checklisten für Inbetriebnahme Fehlerbehebung inkl. Nachvollziehbarer Dokumentation der Abarbeitung

*Früher war die Inbetriebnahme und Wartung fehleranfällig  
– heute ist das durch Knowledge Forge eine einfache Tätigkeit auch für neue Kollegen*



# Wie wollen Sie starten?

Machen Sie verborgene Expertise im Unternehmen sichtbar – automatisiert, strukturiert und wiederverwendbar.



## Analyse und Aufbereitung einzelner Wissens Elemente

AI identifiziert **relevantes Wissen aus einzelnen Tickets, E-Mails oder Notizen** und bereitet es in der täglichen Arbeit so auf, dass es direkt in die Knowledge Base übernommen werden kann.



## Geführte Erschließung von Expertenwissen

Experten werden gezielt **durch die Erschließung vorhandener Wissensquellen begleitet** – mit intelligenten Vorschlägen, Vorlagen und Klassifizierungen zur effizienten Dokumentation.



## Aus Handlungsanweisungen werden Checklisten

Handlungsanweisungen aus Transkriptionen oder **Input aus der technischen Dokumentation** direkt in **Diagnosebäume** und **Checklisten** überführen



# EMPOLIS INDUSTRIAL KNOWLEDGE

01

## Converse

Wissen teilen und  
miteinander durch gemeinsame  
Interaktionen austauschen



04

## Circulate

Wissen verbreiten und die richtigen  
Informationen den relevanten  
Personen proaktiv zugänglich machen.



02

## Capture

Wissen sichern und Erkenntnisse  
dauerhaft in Wissensartikeln und  
geführten Dialogen verfügbar machen.



03

## Curate

Wissen pflegen und kontinuierlich  
aktualisieren, inhaltlich prüfen und  
gemeinsam weiterentwickeln.



Sales & Operations

Service & Repair

Research & Development

**Gartner**

4C's Knowledge  
Management Approach

# Zusammenfassung

- GenAI basiertes Delivery funktioniert
  - aber nur mit viel Arbeit
    - Vertrauenswürdigkeit
    - RAG
    - Agenten
  - und **NUR** bei einer hohen Datenqualität
- Viel entscheidender ist der Einsatz von GenAI bei
  - der Generierung und Aufbereitung von unstrukturiertem Wissen
  - der Sicherstellung der Qualität die es im Delivery braucht
  - Der Einbindung in die bestehenden Prozesse in denen das Wissen entsteht und benötigt wird.

