

**Morgen wird  
heute gemacht.**



# Pleasure & Pain

Strategisches Wissensmanagement bei der RheinNetz

Annette Dollenkamp, Katja Schott, Suada Sultanic

18.11.2025

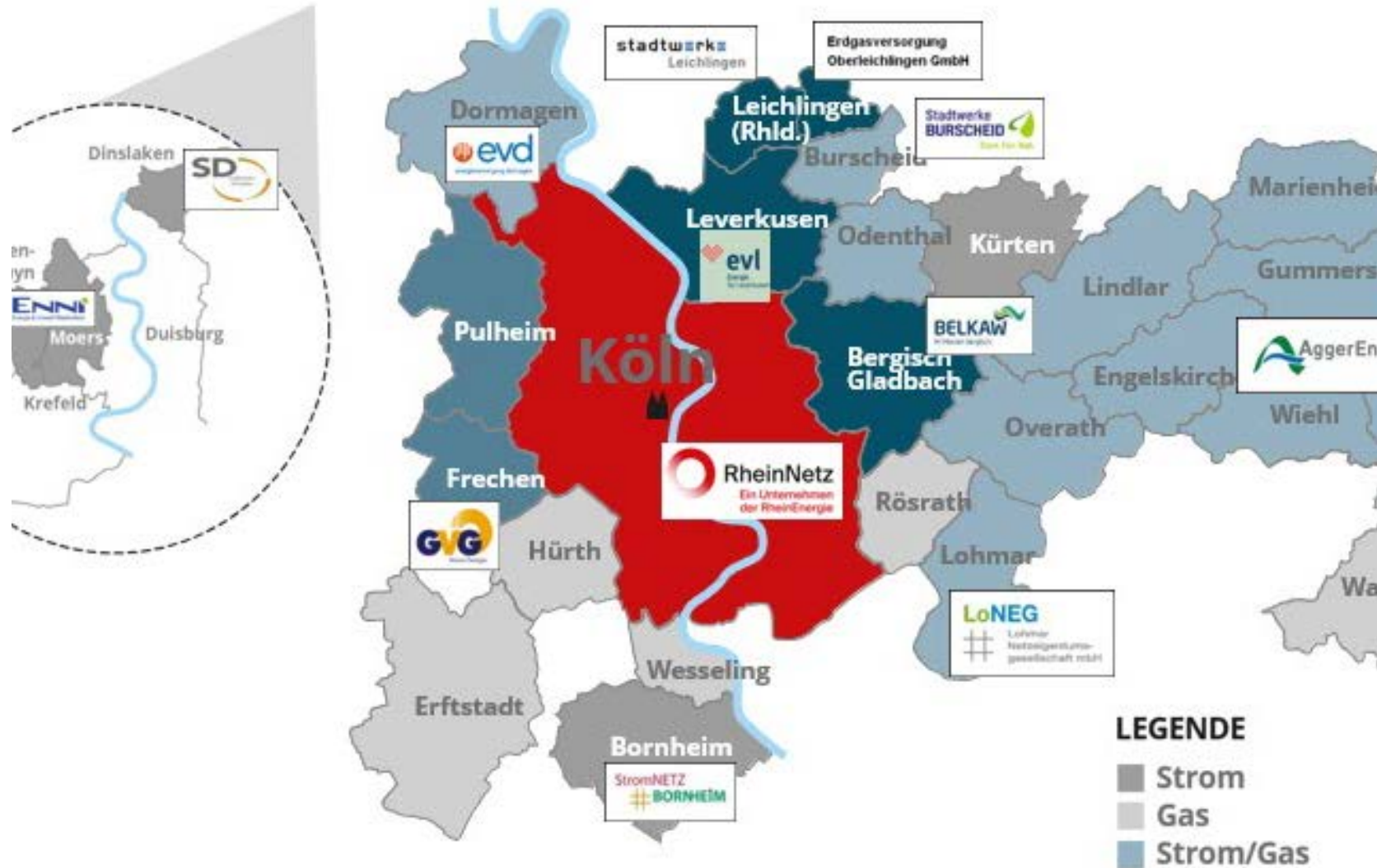
# Die RheinNetz GmbH

## Unsere Rolle in der Region Köln

- Verteilnetzbetreiber für Strom, Gas und Fernwärme
- Zentrale Verantwortung für die Energieinfrastruktur

## Wer wir sind

- Gegründet 2006 als *Rheinische NETZGesellschaft mbH*
- 100 % Tochter der RheinEnergie AG
- Sitz: Im Herzen von Köln



# Das Geschäft der RheinNetz GmbH

## Unsere Aufgaben und Verantwortung

Mit über **1.200 engagierten Mitarbeitenden** betreiben wir Netze für:

**Strom, Gas, Wasser, Fernwärme und Kommunikation**

Zusätzlich sorgen wir für die **öffentliche Beleuchtung** in der Region.

## Unser Prinzip:

Wir stellen diese Infrastruktur **allen Marktteilnehmern diskriminierungsfrei** zur Verfügung – fair, transparent und zuverlässig.

### Stromnetz



23.942 km Länge  
1.266.977 Entnahmestellen  
2.034.733 Einwohner  
7.4 Mrd. kWh/a

### Gasnetz



8.900 km Länge  
254.763 Ausspeisepunkte  
2.168.300 Einwohner  
11.8 Mrd. kWh/a

### Wassernetz



6305 km Länge  
250.000 Anschlussobjekte  
1.522.715 Einwohner  
104.6 Mio. m³ Wasserabgabe

### Fernwärmenetz



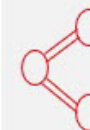
384 km Trassenlänge  
7.451 Hausstationen  
1.108 MW Anschlussleistung  
237 MW Prozessdampf

### Öffentliche Beleuchtung



105.540 Leuchtstellen

### Kommunikationsnetz



2.854 km Länge



Strategisches Wissensmanagement bei der RNG

## Unser Aufgabenumfeld

### Strategisches Wissensmanagement – Unser Beitrag

Der Bereich **Strategisches Wissensmanagement** unterstützt alle Mitarbeitenden der RheinNetz und deckt damit eine **breite Themenvielfalt** ab:

- ✓ **Praxiswissen** aus dem Arbeitsalltag, z. B. vom Kollegen im Graben
- ✓ **Methoden-Know-how** aus der Netza abrechnung
- ✓ **Wissenserhalt** in komplexen Bereichen wie der Netzkalkulation

### Unser Motto:

Vom praktischen Erfahrungswissen bis zur fachlichen Expertise – **alles ist möglich.**

### Dynamik im Energiemarkt und ihre Auswirkungen

Unser energiepolitisches Umfeld sorgt für:

- **Rasante Veränderungen** im Energiemarkt
- **Kontinuierliche strukturelle Anpassungen** innerhalb des Unternehmens

Diese Entwicklungen erzeugen eine enorme Dynamik in allen Themen der drei Bereiche:

- **Technische Betriebsführung**
- **Kaufmännische Betriebsführung**
- **Kundenservice**

Und genau diese Dynamik wirkt sich direkt auf das **Wissensmanagement** aus.

Strategisches Wissensmanagement bei der RNG

## Unsere Aufgabe

Warum Wissensmanagement immer wichtiger wird

Mitarbeitende müssen heute **schneller und effizienter** auf den neuesten Stand gebracht werden.

Ein Grund: Bald gehen viele **Babyboomer (Jahrgänge 1955–1968)** in den Ruhestand – und mit ihnen wertvolles Know-how.

**Wir sorgen dafür, dass dieses Wissen erhalten bleibt.**

Ein Meilenstein für uns

Nach der letzten großen Umstrukturierung war es Anfang des Jahres soweit:

Wir konnten unser Thema **fest in der Steuerung der gesamten RNG verankern** – ein echter Grund zur Freude!

Herausforderungen und Erfolge

Natürlich gab es einige **herausfordernde Erfahrungen**, aber auch **wichtige Erfolge**, die uns weiter vorangebracht haben.







Strategisches Wissensmanagement bei der RNG

## Beispiel 1 - Wissensorte

Warum klare Ablagestrukturen wichtig sind

- Heute gibt es eine **Vielzahl an Ablageorten**: Teams, SharePoint, DMS, Wiki, OneDrive, Intranet – das macht das **Finden und Ablegen von Informationen kompliziert**.
- Studien zeigen: Mitarbeitende verbringen **bis zu 19 % ihrer Arbeitszeit** mit dem **Suchen und Sammeln von Informationen**. Das kostet **Zeit und Geld**.

Die Folgen

- **Fehlende oder falsche Informationen** führen zu **Frust und Motivationsverlust**.
- **Unnötiger Zeitaufwand beim Suchen** – das wollen wir **drastisch reduzieren!**
- Und umgekehrt: **Nicht zu wissen, wo etwas abgelegt werden soll**, ist genauso unbefriedigend für alle.





Strategisches Wissensmanagement bei der RNG

## Beispiel 1 - Wissensorte

Unser Weg zu mehr Transparenz und Wissen

- ✓ Wir haben eine **Navigation für Wissensorte** entwickelt – in enger Zusammenarbeit mit den Fachbereichen.
- ✓ Ergebnis: **Frustration wurde zu Begeisterung**
  - ✓ Aus langem Suchen wurde **gezieltes Finden**
  - ✓ Aus Unwissenheit entstand **neues Wissen**

Unser Fundament:

Klare **Transparenz bei digitalen Ablageorten!**

Der nächste Schritt

Jetzt liegt der Fokus auf den **Inhalten** – vor allem auf dem **Expertenwissen ausscheidender Mitarbeitender**.

**Unsere zentrale Frage:**

Wie sichern wir das relevante Wissen, das in ihren Köpfen steckt?

## Beispiel 2 – Wissenssicherung per Interview

### Wissensverlust – eine große Herausforderung

In den nächsten 15 Jahren werden bis zu **13,4 Millionen Menschen** (31 % der Erwerbstätigen) in den Ruhestand gehen.  
Auch für die RheinNetz bedeutet das: **wertvolles Know-how geht verloren.**

### Unsere Antwort darauf

Wir setzen auf **strukturierte Interviews zur Wissenssicherung.**

Dabei gab es Herausforderungen wie:

- Auswahl geeigneter Kandidaten, die bereit sind, ihr Wissen zu teilen
- Erfassung relevanter Inhalte
- Nutzung des gesammelten Wissens

### Was uns geholfen hat

- ✓ Gründliche Vorbereitung: Sicherstellen, dass alle relevanten Informationen und Materialien vorliegen.
- ✓ Einbindung der Führungskräfte: Frühzeitig und aktiv in den Prozess integrieren.
- ✓ Vorteile für Interviewte: Klarheit und Unterstützung während des gesamten Ablaufs.
- ✓ Mehrwert für spätere Nutzer: Wissen wird strukturiert und leicht zugänglich bereitgestellt.
- ✓ Effiziente Bereitstellung: Prozesse so gestalten, dass das Wissen schnell und nutzerfreundlich verfügbar ist.





Strategisches Wissensmanagement bei der RNG

## Beispiel 3 - Wissensunterstützung

### Die Herausforderung

- **800 Mitarbeitende** sollen gleichzeitig den Umgang mit einem neuen **SAP-System** erlernen.
- Ein **Stichtags-Release-Wechsel** bringt viele Veränderungen mit sich.  
**Wie lässt sich das umsetzen?**
- Klassische **Frontalschulungen**?
- **eLearning**?

Oder ein **Mix aus beidem – Blended Learning**?

### Grenzen klassischer Methoden

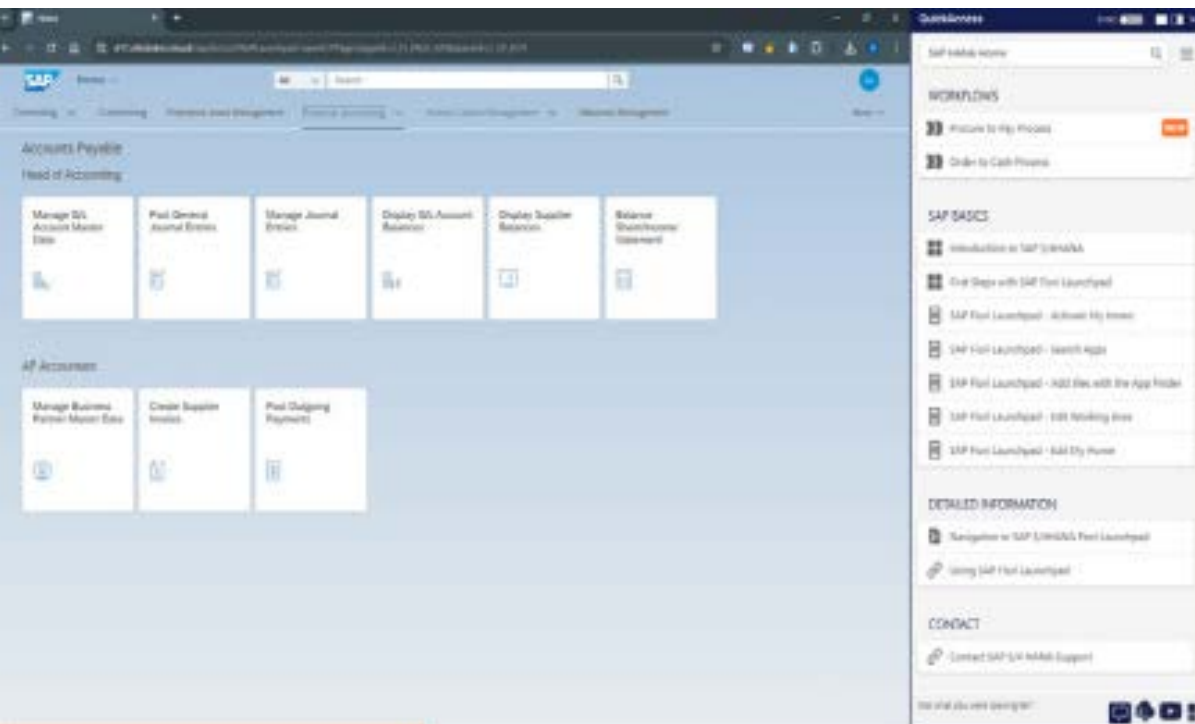
Mit herkömmlichen Schulungsformaten stößt man schnell an Grenzen.

Und was passiert **nach der Schulung**?

Wie stellen wir sicher, dass alle Mitarbeitenden im Arbeitsalltag **jederzeit auf die benötigten Informationen zugreifen können**?

## Strategisches Wissensmanagement bei der RNG

# ✓ Beispiel 3 – Wissensunterstützung mit einer DAP



## Unsere Lösung

Wir setzen auf eine **Digital Adoption Platform (DAP)**. Diese unterstützen Nutzer **direkt in der Anwendung mit interaktiven Anleitungen und Hilfen**. So steht Wissen **genau dort bereit, wo es gebraucht wird**.

## Beispiel: SAP-Releasewechsel

Um den Wechsel effizient zu gestalten, haben wir drei Ansätze kombiniert:

- ✓ **Präsenz-Schulungen** zu allgemeinen Themen rund um den Release-Wechsel
- ✓ **Virtuelle Walk-In-Sessions** – wöchentlich und ohne Anwesenheitspflicht
- ✓ **Interaktive Unterstützung durch die DAP**, um neue Abläufe direkt im Arbeitsprozess zu vermitteln und Schulungszeiten zu reduzieren



## Strategisches Wissensmanagement bei der RNG

# Fazit & Ausblick

### Zusammenfassung

Schmerz & Spaß im Wissensmanagement – drei Methoden, drei Erkenntnisse

- ✓ Wissensmanagement ist entscheidend für unsere Zukunftsfähigkeit
- ✓ Eingesetzte Methoden: Navigation, Interviews, DAP

Wichtig: **Relevanz vor KI**, der **Mensch bleibt im Mittelpunkt**, Orientierung geben

### Ausblick

- ✓ **KI bietet große Chancen**, aber unsere Lernkultur muss darauf vorbereitet sein
- ✓ RheinNetz bleibt vorerst „**nah am Menschen**“
- ✓ Wissensmanagement ist ein **zentrales Zukunftsthema** – wir haben es in der Organisation **fest verankert**



# Vielen Dank!



Strategisches Wissensmanagement  
Suada Sultanic, Annette Dollenkamp, Katja Schott  
Kontakt: [ksw-service@rng.de](mailto:ksw-service@rng.de)