

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Die Better Together Intergenerational Community der Deutschen Telekom AG präsentiert Best Practices zu Dreamteam-Bildung, Erfolgs-Messung und (KI-) Tools.

Online Konferenz „ChangeMaker 50plus: *messbar wirken*“,
08. Oktober 2026,
Themenraum 15 – 16:00



Susanne Fleig
Deutsche Telekom AG



Dr. Gundula Garbe
T-Systems International GmbH



Katrin Klemm
StoryCoaching



Kristin Block
Organisationale Intelligenz

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Agenda

Unsere Agenda

- 1) Referentinnen
- 2) Erfolgsfaktoren beim Wissenstransfer in der DTAG
- 3) Berechnung der Erfolgswahrscheinlichkeit von Geschäfts-kritischem Wissenstransfer
 - ... Berechnung der **Business Kritikalität**
 - ... „Vorhersage“ der **Erfolgswahrscheinlichkeit**
- 4) Individuelle Erfolgsberechnungen
 - ... im Plenum oder in Kleingruppen
- 5) Feedback & Erfahrungsaustausch
- 6) Kontakte & Vernetzung

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Referentinnen: Susanne Fleig, Dr. Gundula Garbe, Katrin Klemm, Kristin Block

Susanne Fleig und Dr. Gundula Garbe

Gründerin und Core-Team Member der „Better Together Intergenerational Community“ der Deutschen Telekom AG

Wir engagieren uns für Mitarbeitende

- aller Generationen
- in unterschiedlichen Lebenslagen
- mit diversen Talenten
- individuellen Herausforderungen

damit uns eine optimale Zusammenarbeit gelingt.



Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Referentinnen: Susanne Fleig, Dr. Gundula Garbe, Katrin Klemm, Kristin Block

Katrin Klemm bringt Menschen ins Gespräch, Prozesse in Bewegung, Wesentliches auf den Punkt.

- **Klarheit – Energie – Verbindlichkeit**
gerade dann, wenn Ziele beweglich und Themen knifflig sind.
- Seit 20 Jahren im Einsatz für Teams und Menschen, die sie führen.
mit **Erfahrung – Intuition – Haltung**



Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Referentinnen: Susanne Fleig, Dr. Gundula Garbe, Katrin Klemm, Kristin Block

Kristin Block begleitet Organisationen dabei, Erfahrungswissen sichtbar, übertragbar und wirksam zu machen – besonders dort, wo kritisches Wissen an einzelnen Personen, Teams oder Generationen hängt.

- **Organisationale Intelligenz**
Wissen erkennen, verbinden und nutzbar machen
- **Sicherung von Erfahrungswissen** beim Übergang der Babyboomer
- **Wissensmanagement** jenseits reiner Tool- und Datenbanklogik
- Strukturierter **Wissenstransfer** in Teams, Tandems und Übergaben



Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Erfolgsfaktoren beim Wissenstransfer – Best Practice Analysen & Ergebnisse 2025

Evaluationsbasis der Analysen

In 2025 hat ein Team der Better Together Community – unterstützt vom HR-Konzernbereich „Culture & Inclusion“ der Deutschen Telekom AG – eine Best Practice Analyse zu **Erfolgsfaktoren bei Wissenstransfer** durchgeführt.

Evaluationsbasis waren:

- Vertriebsvorhaben und Projekte der Jahre **2014 – 2024**
- zu **Quality & Compliance**
- für Produkte & Services im Bereich **Pharma / Medizin / Health**
- mit Menschen in **diversen Teams** bezüglich
Alter, Geschlecht, Hautfarbe, Religion, Nationalität, Sprache,...
- verschiedensten **Methoden** und **(KI-) Tools**



Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

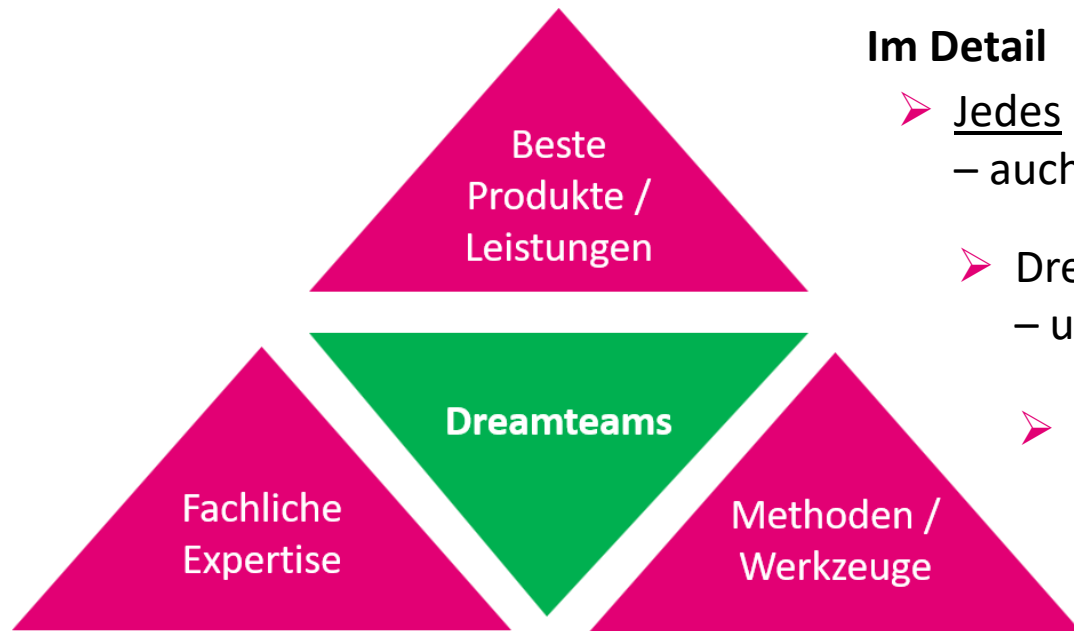
Erfolgsfaktoren beim Wissenstransfer – Best Practice Analysen & Ergebnisse 2025

Erfolgsfaktoren für Generationen-übergreifenden Wissenstransfer

1. **Dreamteambildung** – zu Beginn jedes Wissenstransfers mit Coaches,
2. **Nützlichkeit der (KI-) Methoden und Tools** – für Wissensgebende und Wissensnehmende,
3. **Meßbarkeit des Return-on-Invest** – für das Management.

Im Detail

- Jedes Projekt mit professionellem Coaching war erfolgreich – auch und gerade in Krisen.
- Dreamteams wählen die für sie besten Methoden und (KI-) Tools – und sind so am effektivsten.
- Alle im Team hatten Freude am Job – das führte zu Vertrauen, Referenzen und Folgeaufträgen.



Invest in Teamcoaching zahlt sich nachhaltig aus (Faktor >10)

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Erfolgsfaktoren beim Wissenstransfer – Best Practice Analysen & Ergebnisse 2025

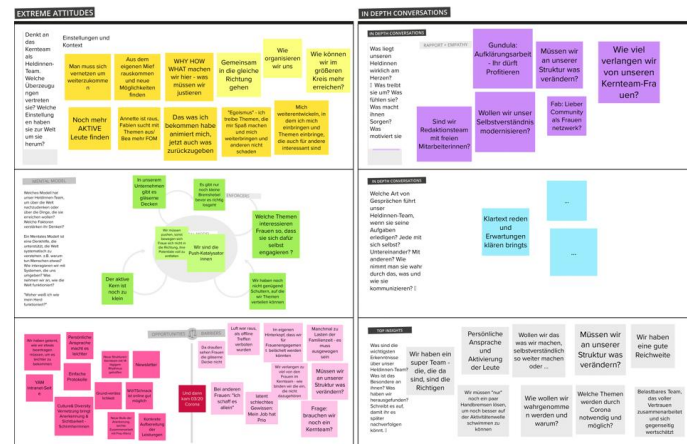
Insights Katrin Klemm zur Bildung von Dreamteams

Welche Geschichten erzählt sich jede/r über

- sich und die eigenen Kompetenzen und Potentiale
- die anderen im Team
- Kenngrößen wie Auftrag, Erfolg, Hindernisse, Freunde und Feinde



Worin ist jede von uns stark? Wie setzen wir Stärken strategisch ein?



➤ Stärken- & Werteanalysen

... Selbst- und Fremdbild

... Persönliche Haltung zum Vorhaben

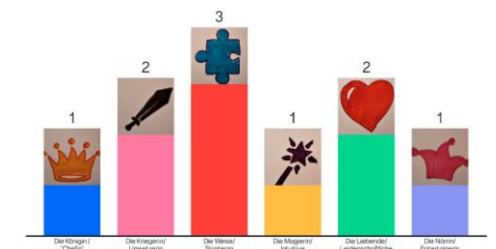
➤ Archetypische Charaktereigenschaften

... Individuell

... Als KERN-Team mit Blick auf die Mission

... Entwicklungspotential wird deutlich

Zu welchem Archypeten tendierst du IM KERNTEAM am stärksten?



Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Erfolgsfaktoren beim Wissenstransfer – Best Practice Analysen & Ergebnisse 2025

Insights Katrin Klemm

Ergebnisse von Dreamteam Coachings

- ✓ Unsichtbares wurde sichtbar. Und damit nutzbar.
- ✓ Wertschätzung und Vertrauen in Kompetenzen und Leistungsfähigkeit der anderen
- ✓ Ausrichtung auf die Wirkung, den Nutzwert für die Community



„Wir arbeiten als belastbares Team vertrauensvoll zusammen und wertschätzen uns uneingeschränkt.“

„So tiefe Einsichten!“

„Habe jetzt ein ganz anderes Gefühl der Zugehörigkeit.“

„Jetzt werden wir größer denken.“

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Erfolgsfaktoren beim Wissenstransfer – Best Practice Analysen & Ergebnisse 2025

Insights Kristin Block zu Wissensmanagement

Nützlichkeit für Wissens-Gebende & -Nehmende sowie von Methoden und (KI-) Tools

- Von eindimensionalen verstreuten Wissensspeicher und einzelne Tool-Lösungen
 - hin zu 1:1-, 1:n- und n:m-Wissenstransfer, um Erfahrungswissen gezielt zu heben.
- Von Wissensinseln durch (Coaching-) Methoden und (KI-) Tools
 - hin zu Wissenslandkarten, die relevantes und kritisches Wissen sichtbar machen und langfristig für ganze Teams nutzbar bleiben.



Erfolgsbeispiele in der Deutschen Telekom AG, Team Pharma-Quality/Compliance

- ✓ *Bildung „virtueller“ Teams – mit nützlichen und im Unternehmen zugänglichen Tools*
... Video-Calls inkl. Chat-Protokoll; strukturierte Sharepoints, Mindmaps,... ; Dokumenten-Bearbeitung im Team inkl. Agenten für FAQ- / CBT-Drafts; Freiräume zum spontanen Netzwerken
- ✓ *Learning & Teaching by Doing – im Tagesgeschäft*
... im Tandem oder Trio; über 3 bis 12 Monate; mit Rollen-Wechsel und 3rd Level Team Support
- ✓ *Regelmäßige 2nd/3rd Level Calls – zum Erfahrungsaustausch zu Methoden, Konzepten, Folien, Kalkulationen...*
... mit bis zu 12 Teilnehmenden aus Frankreich, Schweiz, Deutschland, Ungarn, Slowakei, Indien
... mit wechselnden Präsentierenden und oft Auftakt zu Detail-Arbeitsgruppen

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Berechnung der Erfolgswahrscheinlichkeit von Geschäfts-kritischem Wissenstransfer

Das Vorgehen der „Better Together Community“ 2026

Entwicklung von 2 Berechnungstabellen, um den Erfolg von Wissenstransfer meßbar und vorhersagbar zu machen:

1. Berechnung der **Business Kritikalität** von Wissen aus den 3 Wissens-Dimensionen:

Komplexität, Kritikalität und Verfügbarkeit
von Wissen in einem Unternehmen / Team.

Wissensdimensionen			Ergebnis	
Komplexität	Kritikalität für das Unternehmen / Team	Verfügbarkeit des Wissens im Unternehmen / Team	Business Kritikalität [Komplexität*Kritikalität*Verfügbarkeit] [Ergebnis: 1-3=unkritisch; 4-8=relevant; 9-27=kritisch]]	
[1=gering; 2=mittel; 3=hoch]	[1=gering; 2=mittel; 3=hoch]	[3=gering; 2=mittel; 1=hoch]	Ergebnis Wert	Ergebnis Text

Komplexität des Wissens	
Beispiel	Wertebereich
Junior Expertise / 1-3 Jahre Erfahrung	1 = gering
Senior Expertise / 4-10 Jahre Erfahrung	2 = mittel
Principal Expertise / > 10 Jahre Erfahrung	3 = hoch

Kritikalität des Wissens für das Unternehmen / Team	
Beispiel	Wertebereich
öffentlich verfügbar / etabliert	1 = gering
Standard im Unternehmen	2 = mittel
Komplex / gesetzliche Auflage oder USP (unique selling point)	3 = hoch

Verfügbarkeit des Wissens im Unternehmen / Team	
Beispiel	Wertebereich
Expertise ist bei < 3 Mitarbeitenden	3 = gering
Expertise ist bei 3-6 Mitarbeitenden	2 = mittel
Expertise ist bei > 6 Mitarbeitenden	1 = hoch

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Berechnung der Erfolgswahrscheinlichkeit von Geschäfts-kritischem Wissenstransfer

Das Vorgehen der „Better Together Community“ 2026

2. Berechnung / „Vorhersage“ der **Erfolgswahrscheinlichkeit** von Wissenstransfer-Projekten in Abhängigkeit von der berechneten Business Kritikalität des Wissens und den dann gewählten Coaching Methoden / (KI-) Tools.

Qualitätslevel der Wissenstransfer Methode					
Level 1: Selbststudium	Level 2: Selbststudium mit (KI-) Tool-Zugriff	Level 3: 1:1 Training digital, ohne Dritte	Level 4: 1:1 Training vor Ort, mit Coach	Level 5: 1:n Team-Training hybrid, mit Coach	Level 6: n:m Team-Training hybrid, mit Coach und Team- Wissenslandkarten
1	2	3	4	5	6

Wissenstransfer Qualitätslevel von Trainings-Methoden / (KI-) Tools		
Wissenstransfer-Level	Level	Details / Beispiele
Selbststudium	1	Basislevel: Niedrigste Effizienz und Effektivität durch isoliertes Lesen von Dokumenten, Arbeit mit Konzepten, Checklisten, Verfahrensanweisungen; Absolvieren von Computer Based Trainings (mit / ohne Zertifikat)
Selbststudium mit (KI-) Tool-Zugriff	2	Level 1 plus Zugriff auf strukturiert abgelegte Informationen, (KI-) aufbereitetes Wissen und (KI-) Tools zu Recherche und fachlicher Nutzung (Checklisten, CBT, etc.)
1:1 Training digital, ohne Dritte	3	Level 2 plus Training als Training / Learning by Doing an konkreten Aufgabenstellungen; z.B. als Tandem-Einarbeitung für konkrete Kunden, Projekte, Themen, etc.
1:1 Training vor Ort, mit Coach	4	Level 3 plus vor Ort Präsenz: Das ist effektiver durch mehr Interaktion und Vertrauen sowie schnellerem Feedback und Verständnis von Wissensgebender / Wissensnehmender Person. und plus (externes) Coaching: So wird Wissenstransfer schneller und effektiver, da Wissensweitergabe (durch die Fachkraft) von Organisation / Moderation / Teambuilding / Methodenarbeit (durch Coach) getrennt werden.
1:n Team-Training hybrid, mit Coach	5	Level 4 plus Team der Wissensnehmenden. Wissen wird also zeitgleich an mehrere Personen weitergegeben (geringeres Folge-Ausfallrisiko), die sich gegenseitig unterstützen und ergänzen können.
n:m Team-Training hybrid, mit Coach und Team-Wissenslandkarten	6	Level 5 plus Team mit vielen Lehrenden und Lernenden in einem Gesamtteam: So werden "Wissenslandkarten" aller Teilnehmenden transparent. Hierdurch wird bestehendes Wissen im ganzen Team ge-/verteilt und neues Wissen entsteht und wird im Team multipliziert.

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Berechnung der Erfolgswahrscheinlichkeit von Geschäfts-kritischem Wissenstransfer

1. Berechnung der Business Kritikalität aus 3 Wissens-Dimensionen

Beispiel

	Wissensdimensionen			Ergebnis	
Komplexität Kritikalität Verfügbarkeit	Komplexität	Kritikalität für das Unternehmen / Team	Verfügbarkeit des Wissens im Unternehmen / Team	Business Kritikalität [Komplexität*Kritikalität*Verfügbarkeit] [Ergebnis: 1-3=unkritisch; 4-8=relevant; 9-27=kritisch]]	
Wissensthemen	[1=gering; 2=mittel; 3=hoch]	[1=gering; 2=mittel; 3=hoch]	[3=gering; 2=mittel; 1=hoch]	Ergebnis Wert	Ergebnis Text
Wissen zu allgemeinem Datenschutz in meinem Unternehmen	1	1	1	1	unkritisch
Verwendung von Nutzer-ID & Passwort für IT-Systeme	1	2	1	2	unkritisch
Verwendung von 2-Faktoren-Identifizierung beim Zugriff auf sensible Daten	1	2	2	4	relevant
Einrichtung von 2-Faktoren-Identifizierung für ein IT-System	1	2	3	6	relevant
Erfüllung aller gesetzlichen Anforderungen bei der Arbeit mit Patientendaten	2	3	2	12	kritisch
Erstellung von gesetzeskonformen Konzepten für Forschung und Produktion von Arzneimitteln	3	3	3	27	kritisch

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Berechnung der Erfolgswahrscheinlichkeit von Geschäfts-kritischem Wissenstransfer

1. Berechnung der Business Kritikalität aus 3 Wissens-Dimensionen

Beispiel-Ergebnis

	Wissensdimensionen			Ergebnis	
Komplexität Kritikalität Verfügbarkeit	Komplexität	Kritikalität für das Unternehmen / Team	Verfügbarkeit des Wissens im Unternehmen / Team	Business Kritikalität [Komplexität*Kritikalität*Verfügbarkeit] [Ergebnis: 1-3=unkritisch; 4-8=relevant; 9-27=kritisch]]	
Wissensthemen	[1=gering; 2=mittel; 3=hoch]	[1=gering; 2=mittel; 3=hoch]	[3=gering; 2=mittel; 1=hoch]	Ergebnis Wert	Ergebnis Text
Wissen zu allgemeinem Datenschutz in meinem Unternehmen	1	1	1	1	unkritisch
Verwendung von Nutzer-ID & Passwort für IT-Systeme	1	2	1	2	unkritisch
Verwendung von 2-Faktoren-Identifizierung beim Zugriff auf sensible Daten	1	2	2	4	relevant
Einrichtung von 2-Faktoren-Identifizierung für ein IT-System	1	2	3	6	relevant
Erfüllung aller gesetzlichen Anforderungen bei der Arbeit mit Patientendaten	2	3	2	12	kritisch
Erstellung von gesetzeskonformen Konzepten für Forschung und Produktion von Arzneimitteln	3	3	3	27	kritisch

← Das **Budget** für Wissenstransfer muss genau hier hin!

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Berechnung der Erfolgswahrscheinlichkeit von Geschäfts-kritischem Wissenstransfer

2. Ablesung / „Vorhersage“ der Erfolgswahrscheinlichkeit verschiedener Coaching Methoden / KI-Tools

Automatische Berechnung

Wissensthemen	Business Kritikalität		Qualitätslevel der Wissenstransfer Methode					
	Ergebnis Text	Ergebnis Wert (vereinfacht)	Level 1: Selbststudium	Level 2: Selbststudium mit (KI-) Tool-Zugriff	Level 3: 1:1 Training digital, ohne Dritte	Level 4: 1:1 Training vor Ort, mit Coach	Level 5: 1:n Team-Training hybrid, mit Coach	Level 6: n:m Team-Training hybrid, mit Coach und Team- Wissenslandkarten
			1	2	3	4	5	6
Wissen zu allgemeinem Datenschutz in meinem Unternehmen	unkritisch	1	gering	gering	gering	gering	mittel	mittel
Verwendung von Nutzer-ID & Passwort für IT-Systeme	unkritisch	1	gering	gering	gering	gering	mittel	mittel
Verwendung von 2-Faktoren-Identifizierung beim Zugriff auf sensible Daten	relevant	2	gering	gering	mittel	mittel	mittel	hoch
Einrichtung von 2-Faktoren-Identifizierung für ein IT-System	relevant	2	gering	gering	mittel	mittel	mittel	hoch
Erfüllung aller gesetzlichen Anforderungen bei der Arbeit mit Patientendaten	kritisch	3	gering	mittel	mittel	hoch	hoch	hoch
Erstellung von gesetzeskonformen Konzepten für Forschung und Produktion von Arzneimitteln	kritisch	3	gering	mittel	mittel	hoch	hoch	hoch

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Berechnung der Erfolgswahrscheinlichkeit von Geschäfts-kritischem Wissenstransfer

2. Ablesung / „Vorhersage“ der Erfolgswahrscheinlichkeit verschiedener Coaching Methoden / KI-Tools

Erfolgswahrscheinlichkeit
ablesen

Wissensthemen	Business Kritikalität		Qualitätslevel der Wissenstransfer Methode					
	[Ergebnis auf 3 Level vereinfacht: 1=unkritisch; 2=relevant; 3=kritisch]		Level 1: Selbststudium	Level 2: Selbststudium mit (KI-) Tool-Zugriff	Level 3: 1:1 Training digital, ohne Dritte	Level 4: 1:1 Training vor Ort, mit Coach	Level 5: 1:n Team-Training hybrid, mit Coach	Level 6: n:m Team-Training hybrid, mit Coach und Team- Wissenslandkarten
	Ergebnis Text	Ergebnis Wert (vereinfacht)	1	2	3	4	5	6
Wissen zu allgemeinem Datenschutz in meinem Unternehmen	unkritisch	1	gering	gering	gering	gering	mittel	mittel
Verwendung von Nutzer-ID & Passwort für IT-Systeme	unkritisch	1	gering	gering	gering	gering	mittel	mittel
Verwendung von 2-Faktoren-Identifizierung beim Zugriff auf sensible Daten	relevant	2	gering	gering	mittel	mittel	mittel	hoch
Einrichtung von 2-Faktoren-Identifizierung für ein IT-System	relevant	2	gering	gering	mittel	mittel	mittel	hoch
Erfüllung aller gesetzlichen Anforderungen bei der Arbeit mit Patientendaten	kritisch	3	gering	mittel	mittel	hoch	hoch	hoch
Erstellung von gesetzeskonformen Konzepten für Forschung und Produktion von Arzneimitteln	kritisch	3	gering	mittel	mittel	hoch	hoch	hoch

→ Für wichtigstes Wissen, bieten die besten Methoden / Tools die höchste Erfolgswahrscheinlichkeit

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Individuelle Erfolgsberechnungen im Plenum oder Kleingruppen

Berechnung Eurer Wissensthemen

	Wissensdimensionen			Ergebnis	
Komplexität Kritikalität Verfügbarkeit	Komplexität	Kritikalität für das Unternehmen / Team	Verfügbarkeit des Wissens im Unternehmen / Team	Business Kritikalität [Komplexität*Kritikalität*Verfügbarkeit] [Ergebnis: 1-3=unkritisch; 4-8=relevant; 9-27=kritisch]]	
Wissensthemen	[1=gering; 2=mittel; 3=hoch]	[1=gering; 2=mittel; 3=hoch]	[3=gering; 2=mittel; 1=hoch]	Ergebnis Wert	Ergebnis Text
Wie läuft Wissenstransfer ab; was brauche ich: Der Prozess	1	1	1	1	unkritisch
Bereitschaft, mein Wissen zu teilen	1	1	1	1	unkritisch
Fähigkeit, Wissen gut weiterzugeben	1	1	1	1	unkritisch
Wissen zu ...	1	1	1	1	unkritisch
Wissen zu ...	1	1	1	1	unkritisch
Wissen zu ...	1	1	1	1	unkritisch

Wechsel in unser
Excel-Tabellen-Muster

Nutzung und Verteilung
unserer Erfolgsmess-
Matrix
ist ausdrücklich
erwünscht

→ kontaktiert uns gerne
siehe Folie Kontakte

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Feedback & Erfahrungsaustausch

Was meint Ihr?

- 1) Wie entscheidet Ihr bisher, wo und wie Ihr Wissenstransfer-Aktivitäten startet?
- 2) Macht Ihr regelmäßige vorher/nachher Auswertungen zur Effektivität?
- 3) Hilft Euch so eine Erfolgs-Berechnungs-Matrix?
 - ... Welcher Faktor in unserer Berechnung ist bei Euch der größte Hebel?
 - ... Wo liegt bei Euch die größte Hürde für einen erfolgreichen Wissenstransfer?
- 4) ...

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Danke!

Danke sehr für Eure Teilnahme!

Präsentation / Kalkulation

- sind über die Referentinnen erhältlich
- sind zur freien Nutzung, Weitergabe und Weiterentwicklung gedacht!

→ kontaktiert uns gerne
siehe Folie Kontakte

Wie wir Wissenstransfer-Erfolg vorab berechnen

Kontakte & Vernetzung

Lasst uns in Kontakt treten und Dreamteams auch bei Euch bilden



„Wir wollen unser Unternehmen gemeinsam so gestalten, dass (auch) Frauen ihre Kompetenzen entwickeln und ihre Potentiale voll entfalten können“

[linkedin.de/in/dr-gundula-garbe-34b459271/](https://www.linkedin.de/in/dr-gundula-garbe-34b459271/)

Newsletter: [FMB WomenatT-North](#)



„Selbstverständliches Generationen-(Menschen) Miteinander durch Neugier und Aufgeschlossenheit. Durch gelebte alters-unabhängige Erfahrungen fördern wir berufliches Wohlbefinden und somit den Erfolg für den Konzern“

Susanne.Fleig@Telekom.de

[linkedin.de/in/susanne-f-09668753/](https://www.linkedin.de/in/susanne-f-09668753/)



„Dein Leben. Deine Regeln. Deine Story.“

hallo@katrinklemm.de; www.katrinklemm.de

[linkedin.com/in/katrin-klemm/](https://www.linkedin.com/in/katrin-klemm/)

Themen & Termine:

- Dein nächstes Kapitel [Design Your LifeStory](#) Start jederzeit
- [LifeStory Discovery Workshops](#) 4 x pro Monat
- Female Dinner: [StoryTeller in Hamburg](#) 20.10./2.11./ 1.12.26, für Teams auf Anfrage
- [Souverän in heiklen Gesprächen](#)



„ Wissen schafft Zukunft..“

Das wertvollste Wissen steckt in den Köpfen erfahrener Menschen. Ich bringe es aus den Köpfen in die Organisation.

Kristin Block Wissensmanagement | Wissenstransfer | Wissenskultur | Erfahrungswissen sichern

<https://www.linkedin.com/in/kristin-block-wissen/>

Webseite: www.mehr-wissen.biz

E-Mail: mehr.erfahren@mehr-wissen.biz

Blog: <https://mehr-wissen.biz/blog/> ...

