Dein Fluss-Plan

Umsetzungsflow-Coach© · Vom Vorhaben ins Tun: Pilot für eine Wissensdatenbank im technischen Kundendiens

A. Innere Ausrichtung

Mein Vorhaben – in einem Satz. Ich baue eine praxistaugliche Wissensdatenbank für den technischen Kundendienst auf, damit kritisches Erfahrungswissen nicht in einzelnen Köpfen bleibt und das Team im Alltag schneller darauf zugreifen kann.

Warum es mir wichtig ist. Mir geht es um die Sicherung von Erfahrungswissen, um Entlastung im Tagesgeschäft und darum, dass der Bereich mit Blick auf die nächsten zwei Jahre handlungsfähig bleibt. Dahinter stehen Verantwortung, Wirksamkeit und vorausschauende Führung.

Was im Weg stand – äußerer Widerstand. Das Tagesgeschäft drängt sich immer wieder nach vorn. Gleichzeitig war der Start praktisch unscharf: welches Tool, wie aufsetzen, wie groß anfangen. Dazu kommt ein knappes, aber realistisches Zeitfenster von zwei Stunden pro Woche.

Was innerlich bremste. Ein Teil von mir will endlich loslegen. Ein anderer wollte mich vor einem holprigen Start schützen: vor Schweigen im Team-Meeting, vor mangelnder Nutzung und vor dem Eindruck bei den älteren Kollegen, man wolle ihnen etwas wegnehmen. Der Perfektionsanspruch hatte dabei eine Schutzfunktion: lieber noch nicht anfangen, als sichtbar mit etwas zu starten, das vielleicht nicht sofort trägt.

B. Praktischer Umsetzungsweg

Die eine Fokus-Sache. Nicht die perfekte Wissensdatenbank bauen, sondern einen ersten nutzbaren Pilot aufsetzen: die zehn häufigsten Störungen bis Ende Februar in einer einfachen, vorhandenen Umgebung dokumentieren.

Drei Fluss-Schritte.

- **Einstieg senken:** Diese Woche einen 30-Minuten-Termin mit dem technisch fitten Kollegen blocken und gemeinsam entscheiden: Wir starten bewusst mit Teams/SharePoint als Pilot, ohne Tool-Suche. **Zeitpunkt:** im nächsten freien 2-Stunden-Fenster, am besten gleich zu Beginn.
- **Ins Tun kommen:** Im selben Termin eine einfache Struktur für die zehn häufigsten Störungen anlegen: Titel, Symptom, Ursache, Lösung, Foto/Video, Ansprechpartner. Danach eine Liste der zehn häufigsten Störungen erstellen und die ersten zwei Einträge gemeinsam als Muster anlegen. **Zeitpunkt:** direkt im Anschluss im selben Arbeitsblock.
- **Momentum sichern:** Im nächsten Team-Meeting den Pilot nicht als fertiges System vorstellen, sondern als gemeinsame Sicherung von Erfahrungswissen. Die älteren Kollegen ausdrücklich als Experten würdigen und sie bitten, ihr Wissen mündlich beizusteuern, während andere beim Festhalten unterstützen. Am Ende einen festen nächsten Termin zur Erfassung weiterer Fälle setzen. **Zeitpunkt:** im nächsten regulären Team-Meeting.

Hilfreiche Rahmenbedingungen.

- Fester Block von zwei Stunden pro Woche im Kalender, geschützt wie ein wichtiger Termin.
- Start mit vorhandenen Systemen statt neuer Tool-Diskussion.

- Unterstützung durch den jüngeren Kollegen bei Struktur und Technik.
- Die älteren Kollegen müssen nicht schreiben; ihr Wissen kann im Gespräch, per Foto und kurzem Video eingefangen werden.

Mögliche Stolperstellen und freundlicher Umgang damit.

- Wenn wieder die Toolfrage aufpoppt: Pilot vor Perfektion. Erst Nutzung testen, dann verbessern.
- Wenn im Meeting wenig Resonanz kommt: nicht als Ablehnung deuten, sondern mit einem konkreten ersten Beispiel arbeiten. Sichtbarkeit schafft eher Zugkraft als Ankündigung.
- Wenn die älteren Kollegen reserviert reagieren: klar benennen, dass es um Wertschätzung und Sicherung ihres Erfahrungswissens geht, nicht um Wegnahme.
- Wenn das Tagesgeschäft drängt: am Minimalziel festhalten – lieber zwei gute Einträge als ein großes Konzept, das liegen bleibt.

Mein nächster Beginn. Tag/Uhrzeit: mein nächstes 2-Stunden-Fenster in dieser Woche. **Erste Handlung:** Termin mit dem jungen Kollegen einstellen und die Pilot-Struktur für die zehn häufigsten Störungen in Teams/SharePoint anlegen.

© Dr. Martina Nohl · Umsetzungsflow-Coach© · 2026

Erstellt mit einem KI-Coach von KI-Flowcoaching auf Basis der Methodik von Dr. Martina Nohl. Persönliche Arbeitsunterlage, alle Angaben ohne Gewähr.