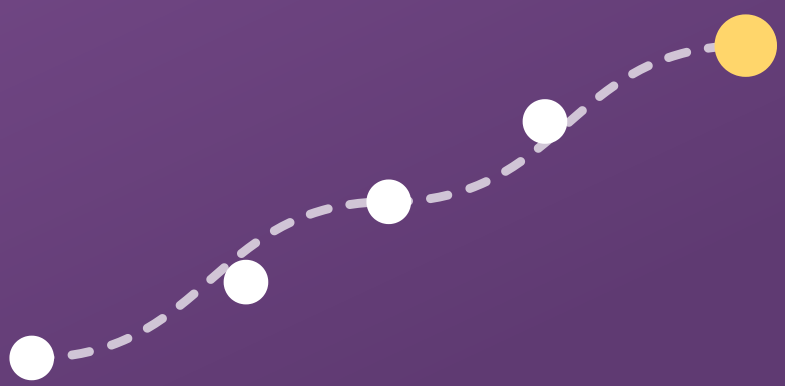
PLAYBOOK

Wissen sichern, bevor es in Rente geht

Mit INTERVIEWER und CAMPUS: vom Rentendatum bis zum ersten Jahr danach



Acht S · INTERVIEWER · CAMPUS

WORUM ES GEHT

Kein Abschied ohne Übergabe.

Wenn jemand nach Jahrzehnten in Rente geht, geht mehr als eine Arbeitskraft. Es geht das Wissen darüber, warum Dinge so laufen, wie sie laufen, welcher Kunde wie tickt und was man tut, wenn nichts nach Plan läuft. Dieses Playbook zeigt dir, wie du dieses Wissen rechtzeitig sicherst: wie du erkennst, wo es eilt, wie du die Übergabe planst, wie du Wissen im Gespräch aus dem Kopf holst und wie die Nachfolge damit arbeitet, auch wenn niemand mehr anrufen kann.

Begleitet wirst du von Hans aus dem erfundenen Unternehmen Butterfly Effect. Hans ist seit 23 Jahren im Kundendienst und hat noch ein Jahr bis zur Rente. Mara, Jonas und Selin helfen ihm, dass sein Wissen bleibt, wenn er geht.

Danach weißt du,

- ✓ wie du erkennst, bei wem und wie dringend Wissen gesichert werden muss
- ✓ wie du eine Übergabe rückwärts vom letzten Arbeitstag planst und das Wissen im Gespräch hebst
- ✓ wie die Nachfolge damit eingearbeitet wird und woran du erkennst, dass es geklappt hat

Inhalt

VORAB

0 Bevor du anfängst 4

ENTSCHEIDEN

1 Erkennen und entscheiden 7

2 Die Übergabe planen 11

AUFBAUEN

3 Team und Rollen 16

4 Wissen heben 20

5 Übergabe und Einarbeitung 24

BETREIBEN

6 Nach dem Abschied 27

7 Erfolg messen und berichten 31

ÜBERSICHT

8 Auf einen Blick 34

0

VORAB

Bevor du anfängst

Was dieses Playbook ist, warum die Frist alles ändert und wo du in zehn Minuten einsteigst.

Was dieses Playbook ist

Ein Fahrplan für einen bestimmten Moment: Eine erfahrene Person geht in absehbarer Zeit in Rente und mit ihr droht Wissen zu gehen, das nirgends steht. Das Playbook führt dich vom ersten Erschrecken bis zu dem Tag, an dem die Nachfolge eine schwierige Frage beantwortet, ohne zum Telefon zu greifen.

Es ist kein Handbuch für INTERVIEWER oder CAMPUS. Wo du wissen willst, wie etwas in der Software geht, verweist es ins Handbuch. Du erkennst diese Verweise an kleinen Buch-Symbolen, zum Beispiel INTERVIEWER Wissen einer Person sichern.

Und es ist kein Ersatz für das Playbook Playbook Eine Wissensplattform aufbauen. Wenn ihr noch keine Plattform habt, lies beide: Dieses hier sagt dir, was rein muss, das andere, wie der Ort aussieht, an dem es liegt.

Warum die Frist alles ändert

Die meisten Wissensprojekte haben keinen festen Endpunkt. Dieses schon. Der letzte Arbeitstag steht fest und er kommt meist früher als gedacht, weil Resturlaub und Überstunden davor liegen. Daraus folgen drei Dinge:

- **Reihenfolge schlägt Vollständigkeit.** Du wirst nicht alles sichern. Also sicherst du zuerst, was selten vorkommt und teuer wird, wenn es schiefgeht.

- **Das Gespräch schlägt das Aufschreiben.** Wer dreißig Jahre Erfahrung hat, schreibt sie nicht in drei Wochen auf. Erzählen geht schneller und mit INTERVIEWER wird daraus trotzdem ein Dokument.
- **Der Mensch schlägt die Methode.** Eine Übergabe gelingt nur, wenn die Person, die geht, mitmachen will. Das ist eine Frage der Wertschätzung, nicht der Technik.

BEI BUTTERFLY EFFECT · *Noch ein Jahr*

Dass Hans in Rente gehen würde, wusste Mara seit Monaten. Sie hatte ja selbst an ihn gedacht, als sie den ersten Selbsttest las. Aber „in einem Jahr“ war damals ein Satz gewesen, kein Datum.

Jetzt lag das Datum auf ihrem Tisch, in einer kurzen Mail der Personalabteilung: letzter Arbeitstag Ende März. Darunter, fast beiläufig: „Resturlaub 24 Tage.“

Mara rechnete. Dann rechnete sie noch einmal. Aus einem Jahr waren zehn Monate geworden und von denen würde Hans keinen einzigen Tag weniger Kundendienst machen als bisher. Das Interview zu den Reklamationen, auf das Jonas so stolz war, war ein Anfang gewesen. Mehr nicht.

Dein Einstieg in zehn Minuten

DEINE LAGE	HIER STEIGST DU EIN
Du ahnst, dass es ein Problem gibt, weißt aber nicht, wie groß.	Kapitel 1
Das Rentendatum steht und du brauchst einen Plan.	Kapitel 2
Der Plan steht, aber die Person blockt ab.	Kapitel 3
Du willst sofort mit den Interviews anfangen.	Kapitel 4
Es bleiben weniger als sechs Monate.	Kapitel 1, Notfallmodus, dann Kapitel 4
Die Person ist schon weg.	Kapitel 6
Es geht nicht um die Rente, sondern um Elternzeit, einen Wechsel oder eine Kündigung.	Kapitel 6, Wenn es nicht die Rente ist

DAS NIMMST DU MIT

- Die Frist ist kürzer, als sie aussieht. Rechne Resturlaub und Überstunden gleich mit ab.
- Du sicherst nicht alles. Du sicherst das Richtige zuerst.
- Ohne die Person, die geht, gelingt nichts. Mit ihr fast alles.

1

ENTSCHEIDEN

Erkennen und entscheiden

Zwei kurze Selbsttests: Droht deinem Team Wissensverlust durch Rente? Und wie dringend ist es?

Fünf Warnsignale

Wissensverlust durch Rente kündigt sich lange an und wird trotzdem fast immer zu spät bemerkt. Lies die fünf Sätze und sag ehrlich, ob sie auf dein Team zutreffen.

In den nächsten drei Jahren geht jemand in Rente, dessen Aufgaben niemand vollständig vertreten kann.

☐ Ja ☐ Nein

Für manche Fragen gibt es genau eine Person, die die Antwort kennt.

☐ Ja ☐ Nein

Ausnahmen und Sonderfälle stehen nirgends, man fragt einfach.

☐ Ja ☐ Nein

Wichtige Kontakte zu Kund:innen oder Partnern hängen an einer Person.

☐ Ja ☐ Nein

Es gibt keinen festen Zeitpunkt, an dem eine Übergabe beginnt.

☐ Ja ☐ Nein

Zähle, wie oft du „Ja“ gesagt hast.

0 bis 1 Ja: Gut aufgestellt. Behalte die Sätze im Blick, besonders bei der jährlichen Personalplanung.

2 bis 3 Ja: Zeit für einen Plan. Noch drängt nichts, aber wenn es drängt, fehlt die Zeit. Mach den zweiten Test.

4 bis 5 Ja: Jetzt handeln. Mach den zweiten Test und fang mit der Person an, bei der es am meisten eilt. Und wenn du magst, sprich mit uns.

BEI BUTTERFLY EFFECT · *Wer weiß das außer Hans?*

Mara las die fünf Sätze laut vor, in der Teamrunde am Dienstag. Beim zweiten stellte sie eine Frage hinterher: „Was passiert, wenn ein Stammkunde eine Gutschrift will, die über der Kulanzgrenze liegt?“

Alle sahen Hans an. Hans sah aus dem Fenster.

„Und wenn Hans nicht da ist?“ Schweigen. Jonas räusperte sich. „Das Reklamations-Interview haben wir ja.“ Mara nickte. „Ein Thema. Wie viele hat Hans?“

Niemand konnte die Frage beantworten. Auch Hans nicht. Fünfmal Ja.

Wie dringend ist es?

Der zweite Test dauert eine Minute und wird für jede Person einzeln gemacht. Er verbindet zwei Fragen: Wie viel Zeit bleibt? Und wie einzigartig ist das Wissen?

1 · Wie viel Zeit bleibt bis zum letzten Arbeitstag, wenn du den Resturlaub abziehst?

☐ Mehr als 24 Monate (0) ☐ 12 bis 24 Monate (1)
☐ 6 bis 12 Monate (2) ☐ Weniger als 6 Monate (3)

2 · Wie einzigartig ist das Wissen?

- ☐ Steht weitgehend irgendwo (0)
- ☐ Teilweise bei anderen vorhanden (1)
- ☐ Fast nur bei dieser Person (2)

Zähle die Punkte beider Fragen zusammen.

0 bis 1 Punkt: Beobachten. Nimm die Person auf die Übergabeliste in Kapitel 6 und plane die Übergabe spätestens 18 Monate vor dem letzten Tag.

2 bis 3 Punkte: Planen. Erstelle jetzt die Wissenslandkarte und den Rückwärtsplan in Kapitel 2. Die Interviews können in Ruhe folgen.

4 Punkte: Jetzt starten. Landkarte diese Woche, erstes Interview diesen Monat, Nachfolge so früh wie möglich benennen.

5 Punkte: Notfallmodus. Verzichte auf Vollständigkeit. Wähle die drei Themen, die am teuersten wären, führe dazu sofort die Interviews und setze die Nachfolge ab dem ersten Gespräch mit an den Tisch.

Was INTERVIEWER und CAMPUS beitragen

HERAUSFORDERUNG	SO HILFT DIE SOFTWARE
Erfahrung lässt sich schwer aufschreiben	INTERVIEWER führt ein Gespräch, gelenkt von einer Vorlage, und fragt nach, wo etwas fehlt. Heraus kommt ein strukturiertes Dokument, das iDoc.
Jede Übergabe ist anders	Die Vorlagen in INTERVIEWER lassen sich anpassen und vervielfältigen, bis sie genau zu eurem Fall passen.
Wissen soll nicht in einem Dokument verstauben	Der KI-Generator von CAMPUS macht aus iDocs einen ersten Lerninhalt. Den Feinschliff macht die Redaktion.
Die Nachfolge braucht eine Reihenfolge	In CAMPUS ordnest du die Inhalte über Kategorien und Tags und machst sie für die richtige Gruppe sichtbar.
Nach dem Abschied kommen Fragen, die keiner erwartet hat	Ist das Modul „Interactive Avatar“ gebucht, beantwortet der KI-Assistent Bryan Fragen auf Basis eurer eigenen Inhalte. Es braucht zusätzlich das Modul „AI Suite“.

INTERVIEWER ist das Werkzeug, mit dem ihr Wissen aufnehmt. Habt ihr noch keine Wissensplattform, reicht es für den Anfang: Das Wichtigste ist, dass das Wissen gesichert ist, bevor die Person geht. Wie du danach eine Plattform aufbaust, zeigt das Playbook Playbook Eine Wissensplattform aufbauen.

Arbeitet ihr schon mit CAMPUS, könnt ihr Wissen auch von dort aus aufnehmen. CAMPUS nutzt dafür in Teilen INTERVIEWER und spielt das Wissen anschließend an die richtigen Menschen aus.

Mehr dazu im Handbuch: INTERVIEWER Wissen einer Person sichern und CAMPUS CAMPUS und INTERVIEWER.

DAS NIMMST DU MIT

- Der erste Test zeigt, ob dein Team ein Rentenrisiko hat. Der zweite zeigt, bei wem es eilt.
- Wenige Monate und einzigartiges Wissen heißen: Notfallmodus. Drei Themen, sofort.
- INTERVIEWER sichert das Wissen, CAMPUS bringt es zur Nachfolge.

2

ENTSCHEIDEN

Die Übergabe planen

Ein Ziel, eine Wissenslandkarte und ein Plan, der rückwärts vom letzten Arbeitstag rechnet.

Entscheidung 1: Was heißt „gesichert“?

„Hans’ Wissen sichern“ ist kein Ziel, sondern ein Wunsch. Ein Ziel beschreibt, was nach dem Abschied anders sein soll, als wenn ihr nichts getan hättet. Drei Fragen helfen:

- **Wer übernimmt?** Eine Person, mehrere oder das ganze Team?
- **Was muss sie können?** Nicht „alles wissen“, sondern konkrete Fälle selbst lösen.
- **Woran merkt ihr es?** Zum Beispiel: Drei Monate nach dem Abschied löst die Nachfolge neun von zehn Fällen ohne Rückfrage.

Entscheidung 2: Die Wissenslandkarte

Bevor das erste Interview stattfindet, zeichnet ihr gemeinsam auf, welches Wissen es überhaupt gibt. Erfahrungswissen hat vier Formen und jede braucht eine andere Frage:

FORM	BEISPIEL	DIE FRAGE DAZU
Abläufe	So läuft eine Reklamation.	„Was machst du, Schritt für Schritt?“

FORM	BEISPIEL	DIE FRAGE DAZU
Ausnahmen	Ab welchem Betrag die Leitung entscheidet.	„Wann machst du es anders?“
Beziehungen	Welcher Stammkunde wie angesprochen werden will.	„Wen rufst du an, wenn …?“
Begründungen	Warum es diese Regel überhaupt gibt.	„Was ist damals passiert?“

Abläufe stehen oft schon irgendwo. Die anderen drei fast nie und genau sie gehen mit in Rente. Bewerte jedes Thema danach, wie oft es vorkommt und wie teuer ein Fehler wäre. Seltene, teure Themen kommen zuerst: Die häufigen lernt die Nachfolge im Alltag ohnehin.

ARBEITSHILFE · **Wissenslandkarte**

Ein Thema pro Zeile. Die Landkarte ist die Grundlage für den Interviewplan in Kapitel 4.

THEMA	FORM	WIE OFT?	FEHLER TEUER?	STEHT IRGENDWO?
	Ablauf · Ausnahme · Beziehung · Begründung	oft · manchmal · selten	Ja · Nein	Ja · teilweise · Nein
	Ablauf · Ausnahme · Beziehung · Begründung	oft · manchmal · selten	Ja · Nein	Ja · teilweise · Nein
	Ablauf · Ausnahme · Beziehung · Begründung	oft · manchmal · selten	Ja · Nein	Ja · teilweise · Nein
	Ablauf · Ausnahme · Beziehung · Begründung	oft · manchmal · selten	Ja · Nein	Ja · teilweise · Nein
	Ablauf · Ausnahme · Beziehung · Begründung	oft · manchmal · selten	Ja · Nein	Ja · teilweise · Nein

BEI BUTTERFLY EFFECT · *Die Liste, die keiner hat*

Hans kam mit einem Ordner. „Da steht alles drin." Mara blätterte. Der Ordner war von 2009 und das Wichtigste, was er enthielt, war eine Telefonliste mit sieben durchgestrichenen Nummern.

Also fingen sie anders an. Jonas klebte vier Zettel an die Wand: Abläufe, Ausnahmen, Beziehungen, Begründungen. „Erzähl einfach, was du letzte Woche gemacht hast", sagte Mara.

Nach einer Stunde hingen dreiunddreißig Zettel an der Wand. Unter „Abläufe" standen fünf. Unter „Beziehungen" vierzehn. Hans stand lange davor. „Dass das so viele sind", sagte er, „hätte ich nicht gedacht."

Entscheidung 3: Der Rückwärtsplan

Plane nicht vom Heute nach vorn, sondern vom letzten Arbeitstag zurück. Trage das Datum und den Resturlaub ein. Der Plan zeigt dir, wann jede Phase spätestens beginnen muss.

ARBEITSHILFE · **Rückwärtsplan**

Letzter Tag laut Vertrag _____

Resturlaub und Überstunden in Arbeitstagen _____

PHASE	DAUER (RICHTWERT)	SPÄTESTENS BEGINNEN
Gespräch mit der Person und Wissenslandkarte	2 Wochen	
Interviewreihe mit INTERVIEWER, die letzten vier Wochen parallel zu Stufe 1	12 Wochen	
Tandem Stufe 1: Zuschauen	4 Wochen	
Tandem Stufe 2: Selbst machen	6 Wochen	
Tandem Stufe 3: Allein	mindestens 4 Wochen	

PHASE	DAUER (RICHTWERT)	SPÄTESTENS BEGINNEN
Puffer und Abschied	2 Wochen	

Zieh zuerst den Resturlaub vom letzten Tag ab und rechne dann Zeile für Zeile von unten nach oben zurück. In der Online-Fassung rechnet der Plan für dich.

Die Dauern sind Richtwerte für eine Person mit vielen Themen. Bei wenigen Themen geht es schneller. Wichtig ist die Reihenfolge: erst die Landkarte, dann die Interviews, dann das Tandem. Und am Ende ein Puffer, denn irgendetwas kommt immer dazwischen.

Den Rahmen klären

- **Mit der Person selbst.** Bevor irgendjemand plant, spricht die Führungskraft mit ihr. Nicht über ein Projekt, sondern darüber, was ihr wichtig ist, damit ihre Arbeit weitergeht.
- **Datenschutz.** Interviews erzeugen Dokumente mit Namen und manchmal mit Kundendaten. Kläre mit der zuständigen Stelle, was gespeichert wird und wer es sehen darf.
- **Angaben über Dritte.** Wer festhält, wie ein Kunde oder eine Ansprechperson „tickt“, hält Angaben über Menschen fest. Schreib nur auf, was die Nachfolge für die Arbeit braucht, bleib sachlich und begrenze die Sichtbarkeit auf die Gruppe, die damit arbeitet.
- **Aufnahmen.** Wenn ihr Gespräche aufzeichnet, sag der Person vorher, was mit der Aufnahme und dem Ergebnis passiert, und hol ihr Einverständnis ein.
- **Betriebsrat, falls vorhanden.** Beziehe ihn früh ein, besonders wenn Gespräche aufgezeichnet oder Inhalte mit Namen veröffentlicht werden.
- **Namensnennung.** Frag die Person, ob ihr Name unter den Inhalten stehen soll. Die meisten freuen sich. Manche nicht.

> Dieses Playbook ersetzt keine Rechtsberatung. Prüfe die Anforderungen deines Unternehmens und Landes mit der zuständigen Stelle.

DAS NIMMST DU MIT

- Ein Ziel beschreibt, was die Nachfolge nach dem Abschied selbst lösen kann.
- Die Wissenslandkarte zeigt, was gesichert werden muss. Seltenes und Teures zuerst.
- Plane rückwärts vom letzten Arbeitstag und zieh den Resturlaub gleich ab.

3

AUFBAUEN

Team und Rollen

Wer gibt, wer nimmt, wer hilft. Und warum die wichtigste Rolle die Wertschätzung ist.

Die Rollen in der Übergabe

ROLLE	AUFGABE	WER PASST
Wissensgeber:in	Erzählt, zeigt, prüft die Ergebnisse fachlich.	Die Person, die in Rente geht.
Nachfolge	Hört zu, fragt nach, übernimmt Schritt für Schritt.	Eine Person mit genug Zeit und Neugier. Nicht die, die gerade frei ist.
Interviewführung	Plant die Gespräche, bereitet die Vorlagen vor, hält den Faden.	Jemand, der gut zuhört. Oft die Redaktion.
Redaktion	Macht aus iDocs Lerninhalte in CAMPUS.	Wer gern schreibt und die Zielgruppe versteht.
Freigabe	Prüft Inhalte, bevor sie veröffentlicht werden.	Nicht dieselbe Person, die den Inhalt erstellt hat.
Führungskraft	Gibt Zeit frei, zeigt Wertschätzung, entscheidet bei Konflikten.	Die direkte Leitung.
Personalabteilung	Liefert Daten, klärt Resturlaub, Nachbesetzung und Kontakt nach dem Abschied.	HR, früh eingebunden.

Das Herz der Übergabe ist das Tandem: Wissensgeber:in und Nachfolge arbeiten über Wochen gemeinsam. Die Nachfolge sitzt schon in den Interviews mit am Tisch. So hört sie nicht nur die Antwort, sondern auch, wie die Frage entsteht.

Die menschliche Seite

Für die Person, die geht, kann eine Übergabe zweierlei bedeuten: Anerkennung oder Abschiebung. Was es wird, entscheidet sich in den ersten Gesprächen.

- **Sag, warum.** Nicht „Wir müssen dein Wissen sichern“, sondern „Was du aufgebaut hast, soll weitergehen“.
- **Lass die Person mitbestimmen.** Welche Themen sind ihr wichtig? Wer soll übernehmen? Wie will sie genannt werden?
- **Nimm Sorgen ernst.** „Ich werde nicht mehr gebraucht“ ist ein häufiger Gedanke. Er verschwindet nicht durch Argumente, sondern durch echte Beteiligung.
- **Mach Beiträge sichtbar.** Ein Name unter einem Inhalt ist kleine Anerkennung mit großer Wirkung.

ARBEITSHILFE · **Gesprächsleitfaden für das erste Gespräch**

Das erste Gespräch führt die Führungskraft, unter vier Augen und ohne Projektplan auf dem Tisch. Notiere dir vorher deine eigenen Worte.

So fange ich an, zum Beispiel: „Was du aufgebaut hast, soll weitergehen.“	
Das frage ich: Was ist dir wichtig, damit deine Arbeit weitergeht?	
Das frage ich: Wer sollte deiner Meinung nach übernehmen?	
Das frage ich: Soll dein Name unter den Inhalten stehen?	
Das biete ich an: Zeit, Entlastung, Mitsprache	

Das lasse ich: Druck, fertige Pläne und den Satz „Wir müssen dein Wissen sichern“
Das haben wir vereinbart, mit nächstem Termin

BEI BUTTERFLY EFFECT · *Ich bin doch nicht weg*

Beim zweiten Termin kam Hans nicht. Beim dritten kam er zu spät und sagte wenig. Mara fragte ihn nach der Runde, ob alles in Ordnung sei.

„Ihr tut so, als wäre ich schon weg“, sagte Hans. „Ich hab noch zehn Monate. Und dann braucht mich hier eh keiner mehr, wenn alles im Computer steht.“

Mara dachte eine Weile nach. „Wir ersetzen nicht dich“, sagte sie dann. „Wir behalten, was du weißt. Und ich will, dass du entscheidest, wer es bekommt.“

Hans entschied sich für Selin. Seit zwei Jahren im Kundendienst, die Einzige, die ihm je eine Rückfrage zu einer seiner Ausnahmen gestellt hatte. „Die will es wissen“, sagte er. „Das ist mehr wert als Erfahrung.“

Von der Aufgabe zum Recht

- In INTERVIEWER ist die Interviewführung Mitglied des Arbeitsbereichs. Mindestens eine Person ist Owner und lädt die anderen ein. Die Wissensgeber:in braucht kein eigenes Konto, wenn das Gespräch gemeinsam geführt wird.
- In CAMPUS bekommt die Redaktion das Editor-Recht, die Freigabe das Reviewer-Recht. Die Wissensgeber:in prüft fachlich, gibt aber nicht frei, was sie selbst erzählt hat.
- Die Nachfolge ist zunächst Nutzer:in. Übernimmt sie später die Pflege der Inhalte, bekommt sie das Editor-Recht für ihren Bereich.

Mehr dazu im Handbuch: INTERVIEWER Rollen in INTERVIEWER, CAMPUS Rollen und Rechte und CAMPUS Das Reviewer-Recht.

Zeit freiräumen

Die häufigste Ursache, warum Übergaben scheitern: Die Person, die geht, macht bis zum letzten Tag ihr volles Tagesgeschäft. Die Übergabe soll „nebenbei“ passieren und nebenbei passiert nichts. Reduziere ihre Aufgaben ausdrücklich und gib der Nachfolge die Fälle, die sonst bei ihr gelandet wären.

ARBEITSHILFE · **Tandemplan**

ROLLE	NAME	ZEIT PRO WOCHE	RECHT IN CAMPUS	IN INTERVIEWER
Wissensgeber:in			Nutzer:in	wird interviewt
Nachfolge			Nutzer:in, später Editor	hört zu
Interviewführung			Editor	Owner oder Mitglied
Freigabe			Reviewer	–
Führungskraft			keine besonderen	–

DAS NIMMST DU MIT

- Das Tandem aus Wissensgeber:in und Nachfolge ist das Herz der Übergabe.
- Lass die Person, die geht, mitentscheiden. Beteiligung wirkt stärker als jedes Argument.
- Ohne freigeräumte Zeit keine Übergabe. „Nebenbei“ ist kein Plan.

4

AUFBAUEN

Wissen heben

Mit INTERVIEWER aus Erfahrung Dokumente machen: Fälle, Ausnahmen, Beziehungen und das Warum.

Wie INTERVIEWER grundsätzlich arbeitet, erklärt das Playbook zur Wissensplattform im Kapitel Playbook Inhalte und Struktur: Eine KI führt ein Gespräch, gelenkt von einer Vorlage, die weiß, welche Informationen ein Dokument braucht. Wo etwas fehlt, fragt sie nach. Heraus kommt ein iDoc. Hier geht es darum, wie du das für eine ganze Berufslaufbahn nutzt.

Die passende Vorlage

Die Vorlage entscheidet, wonach die KI fragt. INTERVIEWER bringt fertige Vorlagen mit, auch für die Wissenssicherung. Nimm sie als Ausgangspunkt, nicht als Vorschrift:

- **Anpassen.** Passe die Rückfragen an euren Fall an: eure Begriffe, eure Systeme und die Punkte, an denen es bei euch teuer wird.
- **Vervielfältigen.** Dupliziere die Vorlage, wenn du mehrere Fassungen brauchst, zum Beispiel eine für Abläufe und Ausnahmen und eine für Beziehungen und Begründungen. Das Original bleibt unverändert.
- **Wiederverwenden.** Was sich bei der ersten Person bewährt, ist die Vorlage für die nächste.

Wie das geht, steht im Handbuch: INTERVIEWER Vorlagen nutzen und INTERVIEWER Eigene Vorlagen bauen.

Die Interviewreihe planen

- **Ein Thema pro Gespräch.** Nimm die Themen aus der Wissenslandkarte, seltene und teure zuerst. Eng verwandte Zettel fasst du zu einem Thema zusammen, zum Beispiel einen Großkunden und die Ausnahmen, die für ihn gelten.
- **30 bis 60 Minuten.** Länger wird es zäh. Lieber zwei Gespräche zu einem großen Thema.
- **Ein fester Rhythmus.** Zwei Gespräche pro Woche über drei Monate ergeben rund zwanzig iDocs. Das reicht für die meisten Landkarten.
- **Die Nachfolge sitzt mit am Tisch.** Sie stellt nicht die Fragen, die die KI ohnehin stellt, sondern die, die nur sie hat.

Ein gutes Gespräch

Die Vorlage sorgt dafür, dass nichts Wichtiges fehlt. Was sie nicht ersetzt: einen Einstieg, der die Person ins Erzählen bringt. Vier Fragen funktionieren fast immer:

STATT …	… FRAG LIEBER
„Wie läuft eine Reklamation ab?“	„Erzähl mir von der schwierigsten Reklamation des letzten Jahres.“
„Gibt es Ausnahmen?“	„Wann hast du zuletzt eine Regel gebrochen und warum war das richtig?“
„Wer sind die wichtigsten Kontakte?“	„Wen rufst du an, wenn es brennt? Und wen auf keinen Fall?“
„Warum gibt es diese Regel?“	„Was ist passiert, bevor es diese Regel gab?“

Geschichten sind kein Umweg. Sie sind der kürzeste Weg zu den Ausnahmen und INTERVIEWER macht aus ihnen trotzdem ein strukturiertes Dokument.

BEI BUTTERFLY EFFECT · *Der Großkunde von 2014*

Diesmal kam Hans ohne verschränkte Arme. Thema: Großkunden. Selin saß neben ihm, einen Block auf den Knien.

„Erzähl mir vom schwierigsten Großkunden, den du je hattest“, sagte Jonas. Hans lachte. „2014. Die Firma Bergmann. Eine falsche Lieferung, kurz vor Weihnachten, und der Einkaufsleiter wollte kündigen.“

Er erzählte und INTERVIEWER fragte nach. Was hat er zuerst getan? Wen hat er informiert? Warum hat er nicht gleich eine Gutschrift angeboten? „Weil der Mann kein Geld wollte“, sagte Hans. „Der wollte, dass einer zugibt, dass wir es verbockt haben. Ich bin hingefahren.“

Selin schrieb einen einzigen Satz auf ihren Block: Erst zuhören, dann zahlen. Das iDoc war fünf Seiten lang. Aber diesen Satz hätte sie nirgends gefunden.

Zeigen statt erzählen

Manches lässt sich besser zeigen als erklären: eine Maske im System, ein Formular, eine handschriftliche Liste. Sammle solche Dinge während der Interviewreihe als Fotos, Bildschirmfotos oder Dateien. Sie werden später an die Lerninhalte in CAMPUS gehängt. Ist Bryan gebucht, durchsucht er auch angehängte Dateien und Videos.

Prüfen lassen

Jedes iDoc liest die Person, die erzählt hat, noch einmal. Nicht um Formulierungen zu glätten, sondern um eine Frage zu beantworten: Stimmt das so? Plane dafür pro iDoc etwa eine Viertelstunde ein. Danach geht es an die Redaktion. Ein Thema gilt als gesichert, sobald sein iDoc geprüft ist.

Mehr dazu im Handbuch: INTERVIEWER Wissen einer Person sichern und INTERVIEWER Vorlage und Interview-Prinzip.

ARBEITSHILFE · **Interviewplan**

Die Themen übernimmst du aus der Wissenslandkarte, sortiert nach Dringlichkeit: seltene und teure zuerst.

NR.	THEMA	EINSTIEGSFRAGE	TERMIN	GEPRÜFT?
				Ja · Nein
				Ja · Nein
				Ja · Nein
				Ja · Nein
				Ja · Nein

DAS NIMMST DU MIT

- Nimm eine fertige Vorlage, passe sie an und vervielfältige sie für eure Themen.
- Ein Thema pro Gespräch, zwei Gespräche pro Woche, seltene und teure Themen zuerst.
- Frag nach Geschichten. Sie führen am schnellsten zu den Ausnahmen.
- Die Nachfolge sitzt mit am Tisch, die Wissensgeber:in prüft jedes iDoc.

5

AUFBAUEN

Übergabe und Einarbeitung

Aus iDocs werden Lerninhalte, aus dem Tandem wird Verantwortung. Und dann kommt der letzte Tag.

Vom iDoc zum Lerninhalt

Ein iDoc ist gesichertes Wissen. Ein Lerninhalt ist Wissen, das man findet, wenn man es braucht. Den Schritt dazwischen macht der KI-Generator von CAMPUS: Er baut aus einem oder mehreren iDocs einen ersten Entwurf samt Gliederung. Die Redaktion prüft Fakten, Ton und Aufbau.

- **Eine Frage pro Inhalt.** Aus einem langen iDoc werden oft drei kurze Inhalte.
- **Die Antwort zuerst.** Die Geschichte dahinter kommt danach, als Beispiel.
- **Name und Datum.** Wenn die Person zustimmt, steht ihr Name unter dem Inhalt.
- **Freigabe.** Inhalte zu Kulanz, Preisen oder Zusagen an Kund:innen gehen durch die verbindliche Freigabe. Welche Stufen es gibt, zeigt das Playbook zur Wissensplattform: Playbook Wie streng die Freigabe sein muss.

Die Nachfolge bekommt die Inhalte in einer sinnvollen Reihenfolge: zuerst die häufigen Fälle, dann die Ausnahmen, zuletzt die Beziehungen.

Mehr dazu im Handbuch: CAMPUS Der KI-Generator, CAMPUS Rezept für einen starken Inhalt und CAMPUS Freigeben und veröffentlichen.

Das Tandem in drei Stufen

STUFE	SO LÄUFT ES	DAUER (RICHTWERT)
1. Zuschauen	Die Wissensgeber:in macht, die Nachfolge schaut zu und fragt.	4 Wochen
2. Selbst machen	Die Nachfolge macht, die Wissensgeber:in schaut zu und greift nur ein, wenn es nötig ist.	6 Wochen
3. Allein	Die Nachfolge arbeitet allein. Die Wissensgeber:in ist erreichbar, aber nicht mehr im Raum.	4 bis 6 Wochen

Stufe 3 ist die wichtigste und wird am häufigsten weggelassen. Nur hier merkt die Nachfolge, was sie noch nicht weiß, solange noch jemand da ist, der es weiß. Jede Frage aus Stufe 3 ist ein Kandidat für einen neuen Inhalt.

Die letzten zwei Wochen

Die letzten zwei Wochen gehören nicht mehr der Übergabe, sondern dem Abschied. Keine neuen Interviews, keine großen Themen. Stattdessen gehst du diese Liste durch:

ARBEITSHILFE · **Übergabe-Checkliste**

	PRÜFPUNKT	ERLEDIGT AM
☐	Alle iDocs der Wissenslandkarte sind geprüft.	
☐	Die wichtigsten Lerninhalte sind in CAMPUS veröffentlicht und für die Nachfolge sichtbar.	
☐	Die Nachfolge hat Stufe 3 des Tandems durchlaufen.	
☐	Kontakte zu Kund:innen und Partnern sind persönlich übergeben, nicht nur per Mail.	
☐	Zugänge, Postfächer und Vertretungen sind geklärt.	

	PRÜFPUNKT	ERLEDIGT AM
☐	Mit HR ist geklärt, ob und wie die Person nach dem Abschied erreichbar sein darf.	
☐	Die Pflege der Inhalte hat eine neue verantwortliche Person.	
☐	Der Abschied ist geplant und der Beitrag der Person wird sichtbar gewürdigt.	

BEI BUTTERFLY EFFECT · *Der letzte Freitag*

In den letzten Wochen hatte Hans kaum noch etwas gesagt, wenn Selin telefonierte. Er saß daneben, trank Kaffee und nickte manchmal. Einmal schüttelte er den Kopf. Selin legte auf und rief zehn Minuten später noch einmal an, mit einer besseren Antwort.

Am letzten Freitag gab es Kuchen und eine Rede, die kürzer war, als Hans befürchtet hatte. Dann zeigte Mara etwas auf dem großen Bildschirm: die Kategorie Kundendienst in CAMPUS. Achtzehn Inhalte. Unter jedem stand derselbe Name.

Hans sah lange hin. „Steht da wirklich drin, dass man bei Bergmann erst zuhören muss?“ Selin nickte. „Ganz oben.“

DAS NIMMST DU MIT

- Aus jedem iDoc werden kurze Lerninhalte. Eine Frage, die Antwort zuerst, der Name darunter.
- Das Tandem braucht alle drei Stufen. Die Stufe „Allein“ zeigt, was noch fehlt.
- Die letzten zwei Wochen gehören dem Abschied. Würdige, was die Person geleistet hat.

6

BETREIBEN

Nach dem Abschied

Die ersten hundert Tage, Lücken schließen, Inhalte pflegen und die nächste Person auf der Liste.

Die ersten hundert Tage

Egal wie gut die Übergabe war: Es kommen Fragen, die niemand vorhergesehen hat. Das ist kein Scheitern, sondern der Moment, in dem die Lücken sichtbar werden. Bitte die Nachfolge, jede dieser Fragen aufzuschreiben, mit einem einfachen Satz: „Hier hätte ich früher gefragt.“

ARBEITSHILFE · **Lückenliste**

DATUM	FRAGE, DIE OFFEN WAR	WIE GELÖST?	NEUER INHALT NÖTIG?
			Ja · Nein
			Ja · Nein
			Ja · Nein
			Ja · Nein
			Ja · Nein

Inhalte pflegen

Wissen altert. Kund:innen wechseln, Regeln ändern sich. Gib jedem Inhalt ein Prüfdatum und eine neue verantwortliche Person, meist die Nachfolge. Wie du Prüfrhythmen festlegst, zeigt das Playbook zur Wissensplattform: Playbook Jeder Inhalt hat ein Haltbarkeitsdatum. Der Name der Person, die das Wissen ursprünglich hatte, darf trotzdem bleiben.

Kontakt nach dem Abschied

Manche Unternehmen vereinbaren, dass die Person nach dem Abschied für Rückfragen erreichbar bleibt. Das kann helfen, wenn es klar geregelt ist: freiwillig, zeitlich begrenzt und mit HR abgestimmt. Ohne Regelung wird aus „Ruf ruhig mal an“ schnell eine Belastung für beide Seiten.

BEI BUTTERFLY EFFECT · *Eine Postkarte vom Gardasee*

Im Juni klingelte bei Selin das Telefon. Bergmann. Eine Lieferung war zu spät und der neue Einkaufsleiter klang genau so, wie Hans es beschrieben hatte.

Selin öffnete CAMPUS, obwohl sie die Antwort eigentlich kannte. Erst zuhören, dann zahlen. Darunter stand noch etwas, das sie vergessen hatte: Bei Bergmann nie per Mail antworten, immer anrufen.

Sie rief an. Es dauerte zwanzig Minuten und am Ende bedankte sich der Einkaufsleiter. Auf ihrer Lückenliste stand an diesem Tag nichts Neues.

Eine Woche später lag eine Postkarte vom Gardasee im Fach des Kundendienstes. Drei Worte: „Na, läuft’s? Hans.“

Die nächste Person auf der Liste

Die erste Übergabe ist ein Projekt. Die zweite sollte Routine sein. Mach aus diesem Playbook einen festen Ablauf:

- **Eine Liste.** Die Personalabteilung meldet einmal im Jahr, wer in den nächsten drei Jahren in Rente geht.

- **Ein Auslöser.** Spätestens 18 Monate vor dem letzten Tag macht die Führungskraft den Dringlichkeitstest.
- **Eine Vorlage.** Die Vorlagen in INTERVIEWER und die Arbeitshilfen aus diesem Playbook werden wiederverwendet.

ARBEITSHILFE · **Übergabeliste**

Einmal im Jahr aktualisieren. Die Liste zeigt auf einen Blick, bei wem noch ein Plan fehlt.

NAME	BEREICH	LETZTER TAG	DRINGLICHKEIT	PLAN?	NACHFOLGE
			Beobachten · Planen · Starten · Notfall	Ja · Nein	
			Beobachten · Planen · Starten · Notfall	Ja · Nein	
			Beobachten · Planen · Starten · Notfall	Ja · Nein	
			Beobachten · Planen · Starten · Notfall	Ja · Nein	
			Beobachten · Planen · Starten · Notfall	Ja · Nein	

Wenn es nicht die Rente ist

Die Rente ist der Abschied mit der längsten Vorwarnzeit. Dieselbe Frage stellt sich bei jedem Abschied und bei jedem Wechsel, nur mit kürzerer Frist. Der Weg bleibt derselbe, du kürzt ihn:

ANLASS	TYPISCHE FRIST	WAS ANDERS IST	HIER STEIGST DU EIN
Elternzeit, Sabbatical	Monate, planbar	Die Person kommt zurück. Plane auch die Übergabe in die andere Richtung: Was hat sich in ihrer Abwesenheit geändert?	Kapitel 2

ANLASS	TYPISCHE FRIST	WAS ANDERS IST	HIER STEIGST DU EIN
Wechsel im Haus, Beförderung	Wochen	Die Person bleibt erreichbar. Das verführt dazu, nichts zu sichern. Mach die Landkarte trotzdem, solange die alte Aufgabe noch frisch ist.	Kapitel 2, mit kurzem Plan
Kündigung	Wochen	Notfallmodus: drei Themen, sofort. Abläufe, Zugänge und laufende Vorgänge zuerst.	Kapitel 1, dann Kapitel 4
Kündigung im Unfrieden	Tage bis Wochen	Mitmachen lässt sich nicht erzwingen. Bitte trotzdem um ein Gespräch, ohne Druck. Sichere daneben, was ohne die Person geht: Dokumente, laufende Vorgänge und das, was die Kolleg:innen wissen.	Kapitel 2, Landkarte mit dem Team, danach die Lückenliste

Für alle vier gilt: Je kürzer die Frist, desto wichtiger die Reihenfolge. Und je regelmäßiger ihr Wissen sichert, desto seltener wird es eilig.

DAS NIMMST DU MIT

- Jede offene Frage nach dem Abschied ist ein Hinweis auf eine Lücke. Schreib sie auf.
- Jeder Inhalt braucht ein Prüfdatum und eine neue verantwortliche Person.
- Aus der ersten Übergabe wird ein Ablauf, der jedes Jahr wieder greift.
- Bei Elternzeit, Wechsel oder Kündigung kürzt du den Plan, nicht die Reihenfolge.

7

BETREIBEN

Erfolg messen und berichten

Kennzahlen auf drei Ebenen, drei Zeitpunkte und ein Bericht auf einer Seite.

Drei Ebenen

EBENE	FRAGE	KENNZAHL
Abdeckung	Haben wir gesichert, was wir sichern wollten?	Anteil der Themen aus der Wissenslandkarte mit geprüftem iDoc. Dazu: wie viele davon schon als Inhalt in CAMPUS veröffentlicht sind.
Wirkung	Kann die Nachfolge arbeiten?	Fälle, die die Nachfolge ohne Rückfrage löst. Einträge auf der Lückenliste pro Monat. Zeit bis zur vollen Übernahme.
Organisation	Lernt das Unternehmen daraus?	Anteil der Personen auf der Übergabeliste, für die es einen Übergabeplan gibt.

Die Ziele dafür hast du in Kapitel 2 festgelegt. Ohne Ziel keine Kennzahl, ohne Kennzahl kein Bericht.

Drei Zeitpunkte

AM LETZTEN ARBEITSTAG

Abdeckung

Was ist gesichert, was nicht?

NACH DREI MONATEN

Wirkung

Wie viele Lücken sind aufgetaucht, wie viele geschlossen?

NACH ZWÖLF MONATEN

Organisation

Ist aus dem Projekt ein Ablauf geworden?

Der Bericht auf einer Seite

Wer den Bericht liest, will drei Dinge wissen: Hat es funktioniert? Was hat es gekostet? Was machen wir als Nächstes? Mehr gehört nicht hinein.

ARBEITSHILFE · **Bericht auf einer Seite**

Ausgangslage: Wer ist gegangen, welches Wissen stand auf dem Spiel?
Abdeckung: Wie viele Themen sind gesichert?
Wirkung: Was kann die Nachfolge heute allein?
Aufwand: Wie viele Stunden hat das Team investiert?
Nächster Schritt: Wer ist als Nächstes dran?

BEI BUTTERFLY EFFECT · *Wer ist als Nächstes dran?*

Drei Monate nach dem letzten Freitag legte Mara Katrin, der Geschäftsführerin, eine Seite vor. Dreiunddreißig Themen auf der Landkarte, neunundzwanzig gesichert. Vier Einträge auf Selins Lückenliste, drei davon inzwischen eigene Inhalte. Und Bergmann war noch Kunde.

Katrin las die Seite zweimal. Dann legte sie sie hin und stellte keine Frage zu Hans.

„Wer ist als Nächstes dran?“

Mara hatte die Liste schon dabei.

DAS NIMMST DU MIT

- Miss auf drei Ebenen: Abdeckung, Wirkung, Organisation.
- Drei Zeitpunkte: letzter Tag, drei Monate, zwölf Monate.
- Ein Bericht passt auf eine Seite und endet mit dem nächsten Namen.

8

ÜBERSICHT

Auf einen Blick

Der ganze Weg auf einer Seite, alle Arbeitshilfen, ein kleines Glossar und dein nächster Schritt.

Drei Sätze tragen dieses Playbook. Wenn du nur sie behältst, hast du das Wichtigste:

ERSTENS

Reihenfolge schlägt Vollständigkeit

Du sicherst nicht alles. Du sicherst zuerst, was selten vorkommt und teuer wird, wenn es schiefgeht.

ZWEITENS

Das Gespräch schlägt das Aufschreiben

Erzählen geht schneller als Schreiben und mit INTERVIEWER wird daraus trotzdem ein Dokument.

DRITTENS

Der Mensch schlägt die Methode

Ohne die Person, die geht, gelingt nichts. Mit ihr fast alles.

Der ganze Weg auf einer Seite

ARBEITSHILFE · **Gesamt-Checkliste**

	SCHRITT	DAS MACHST DU	KAPITEL
☐	**Erkennen**	Warnsignale prüfen, Dringlichkeit für jede Person bestimmen.	1
☐	**Ziel**	Festlegen, was die Nachfolge nach dem Abschied selbst lösen kann.	2
☐	**Landkarte**	Themen sammeln und nach Form, Häufigkeit und Risiko bewerten.	2
☐	**Rückwärtsplan**	Vom letzten Arbeitstag zurückrechnen, Resturlaub abziehen.	2
☐	**Rahmen**	Mit der Person sprechen, Datenschutz, Betriebsrat und Namensnennung klären.	2
☐	**Tandem**	Nachfolge benennen, Rollen und Rechte vergeben, Zeit freiräumen.	3
☐	**Vorlage**	Vorlage in INTERVIEWER auswählen, anpassen und für eure Themen vervielfältigen.	4
☐	**Interviews**	Zwei Gespräche pro Woche, seltene und teure Themen zuerst, jedes iDoc prüfen lassen.	4
☐	**Lerninhalte**	Aus iDocs kurze Inhalte in CAMPUS machen, freigeben und für die Nachfolge sichtbar machen.	5
☐	**Tandem-Stufen**	Zuschauen, selbst machen, allein arbeiten.	5
☐	**Abschied**	Übergabe-Checkliste abhaken, den Beitrag der Person würdigen.	5
☐	**Danach**	Lückenliste führen, Inhalte pflegen, die nächste Person einplanen.	6
☐	**Bericht**	Am letzten Tag, nach drei und nach zwölf Monaten auf einer Seite berichten.	7

Alle Arbeitshilfen

Die Arbeitshilfen stehen jeweils dort, wo sie gebraucht werden. Hier findest du sie gesammelt. Zum Ausdrucken und Ausfüllen gibt es jede einzeln als PDF und alle zusammen im Arbeitshilfe-Buch.

ARBEITSHILFE	WOFÜR	KAPITEL
Fünf Warnsignale und Wie dringend ist es?	Droht Wissensverlust und bei wem eilt es?	1
Wissenslandkarte	Alle Themen einer Person, bewertet nach Form, Häufigkeit und Risiko	2
Rückwärtsplan	Wann jede Phase spätestens beginnen muss	2
Gesprächsleitfaden für das erste Gespräch	Die Person gewinnen, bevor geplant wird	3
Tandemplan	Wer gibt, wer nimmt, wer hilft, mit Zeit und Rechten	3
Interviewplan	Themen, Einstiegsfragen und Termine der Interviewreihe	4
Übergabe-Checkliste	Was vor dem letzten Tag erledigt sein muss	5
Lückenliste	Fragen, die nach dem Abschied offen waren	6
Übergabeliste	Wer als Nächstes geht und ob ein Plan steht	6
Bericht auf einer Seite	Der Bericht an die Geschäftsleitung	7

Kleines Glossar

Die wichtigsten Begriffe dieses Playbooks. Die vollständigen Glossare stehen in den Handbüchern, zum Beispiel im CAMPUS CAMPUS-Handbuch.

Bryan — Der KI-Assistent von CAMPUS. Er beantwortet Fragen auf Basis eurer eigenen Inhalte, auch aus angehängten Dateien und Videos. Gehört zum optionalen Modul „Interactive Avatar“, das das Modul „AI Suite“ voraussetzt.

iDoc	Das strukturierte Dokument, das INTERVIEWER aus einem Gespräch erstellt.
KI-Generator	Erstellt in CAMPUS aus Dateien oder iDocs einen ersten Entwurf samt Gliederung. Ein Mensch prüft und verfeinert.
Lückenliste	Sammlung der Fragen, die nach dem Abschied offen waren.
Notfallmodus	Der verkürzte Weg, wenn die Zeit nicht für den vollen Plan reicht: drei Themen, sofort, die Nachfolge von Anfang an dabei.
Reviewer	Das Recht in CAMPUS, Inhalte vor der Veröffentlichung zu prüfen und freizugeben.
Rückwärtsplan	Zeitplan, der vom letzten Arbeitstag zurückrechnet.
Tandem	Wissensgeber:in und Nachfolge, die über Wochen gemeinsam arbeiten.
Übergabeliste	Übersicht der Personen, die in den nächsten Jahren gehen, mit Dringlichkeit und Stand des Übergabeplans.
Vorlage	Legt in INTERVIEWER fest, welche Informationen ein Dokument braucht. Daran orientieren sich die Rückfragen der KI. Vorlagen lassen sich anpassen und vervielfältigen.
Wissensgeber:in	Die Person, deren Wissen gesichert wird.
Wissenslandkarte	Übersicht aller Themen einer Person, geordnet nach Form, Häufigkeit und Risiko.

Dein nächster Schritt

Schreib die Namen der drei Menschen auf, die in den nächsten drei Jahren in Rente gehen. Mach für jede Person den Dringlichkeitstest. Und dann trink mit der ersten auf der Liste einen Kaffee, bevor du irgendetwas planst.

Habt ihr noch keinen Ort, an dem das Wissen später liegt? Den beschreibt das Playbook Playbook Eine Wissensplattform aufbauen.

Du möchtest wissen, wie das bei euch aussehen kann? Vereinbare ein Erstgespräch oder fordere eine Demo an. Wir sind für dich da.

Erstgespräch vereinbaren https://8s.de/kontakt/

DAS NIMMST DU MIT

- Drei Namen, drei Dringlichkeitstests: Damit fängt alles an.
- Die Gesamt-Checkliste führt dich vom ersten Gespräch bis zum Bericht.
- Für das Wie gibt es die Handbücher, für alles andere uns.

Wissen sichern, bevor es in Rente geht
Mit INTERVIEWER und CAMPUS: vom Rentendatum bis zum ersten Jahr danach

Ausgabe 11/2026

Dieses Playbook gibt es auch online, mit Links in die Handbücher:
help.8s.de/playbooks/wissenssicherung/

Die Zeitangaben in diesem Playbook sind Richtwerte zum Planen, keine Zusagen. Das Playbook ersetzt keine Rechtsberatung. Butterfly Effect und alle Personen und Firmen der Geschichte sind erfunden.

© 2026 Acht S GmbH · Alle Rechte vorbehalten
Acht S GmbH · 8s.de