SCM ENGAGE · POWELL

Interne Kommunikation 2028

Vom Content-Publisher zum Orchestrator vertrauenswürdiger Antworten.

Ein Zukunftsbild für die Rolle der Internen Kommunikation.

Speaker: Mathias Schulze – Solution Engineer DACH

Powell

Wir verwandeln Microsoft 365-Chaos in Intranets,
die Ihre Mitarbeitenden lieben – und denen
sie vertrauen können.

Wunderschön einfach, gebaut, um Zeit zu sparen,
und niemals langweilig.

+550 Kunden – 3 Millionen User – 70 Partner – 6 Offices

ROTER FADEN

Worüber wir heute sprechen

1. **Die neue Experience**
   Wie Mitarbeitende Wissen 2028 erleben

2. **Die Chatbot-Illusion**
   Perfekte Antworten auf wackligem Wissen

3. **Die neue Rolle**
   Wie sich Interne Kommunikation verändert

4. **Die Wissensschicht**
   Welche Schicht darunter entsteht

5. **Enabler**
   Wo Powell hilft — und was als Nächstes kommt

6. **Der 90-Tage-Start**
   Ein pragmatischer Einstieg

Powell

Ein Tag im Jahr 2028

Der Morgen startet nicht im Intranet — sondern mit einer Frage.

Intranet

„Welche Nachricht muss ich heute sehen?“

Search

„Was gilt für meine Reise nach Berlin?“

Assistent

„Muss ich heute etwas freigeben?“

Copilot

„Zuerst die neue Security-Richtlinie ansehen.“



Das Intranet verschwindet nicht. Es wird Infrastruktur.



Wissen wird sichtbar — nicht zwingend das Intranet. Die Sichtbarkeit sinkt, die Verantwortung steigt.

Powell

02 · DER KONFLIKT

Die Chatbot-Illusion

Perfekte Sprache ist kein Nachweis für die richtige Antwort.



KI repariert kaputtes Wissen nicht — sie verstärkt es und klingt überzeugend.

Powell

02 · DER KONFLIKT

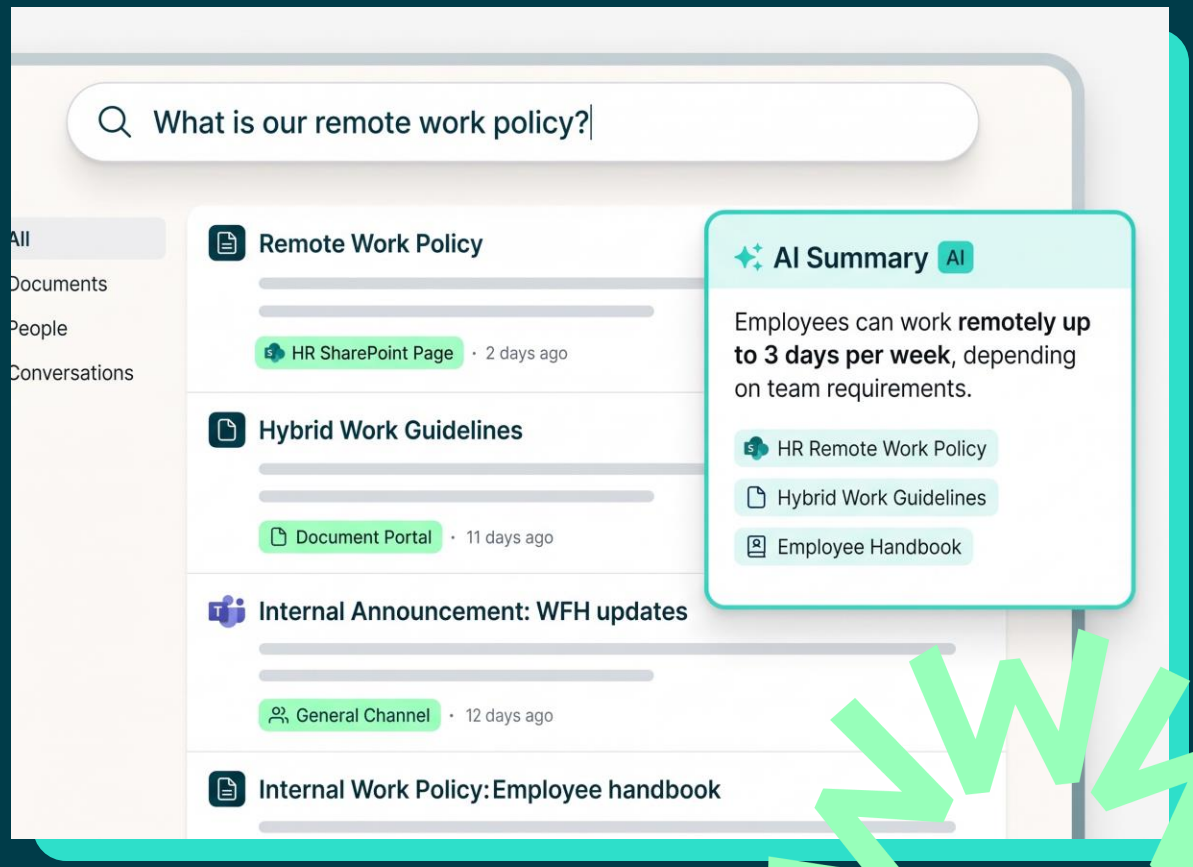
„Ich schaue kurz nach.“ sagt die KI nie.

→ Menschen zögern und prüfen nach.

→ Die KI antwortet sofort — jedes Mal.

Genau das macht schlechte Quellen gefährlich.

Mehr Tempo + Überzeugungskraft = mehr Governance notwendig



Vertrauen entsteht durch Quellenqualität, nicht nur durch Tonalität.

Powell

Was auf dem Spiel steht

01 Vertrauen

- Schöne Antwort, blindes Vertrauen
- Falsche Handlungen

02 Kontext

- Richtig, aber ohne Rolle oder Land
- Kommunikativ trotzdem falsch

03 Aktualität

- Alte Inhalte sind nicht tot
- Material für neue Antworten

04 Einfluss

- Nur die Startseite steuern reicht nicht
- Wer steuert die Experience?

Powell

Ihr Unternehmenswissen liegt in Microsoft 365

Ein typischer Microsoft 365-Footprint von 20.000 Mitarbeitern (illustrativ, basierend auf Powell-Kundenbenchmarks)

Scale

14M

Dokumente & Dateien

3K

teams

13.9K

SharePoint sites

KI wird diese Wissensdatenbank jeden Tag navigieren.

Mechanik

Teams → SharePoint

Outlook → OneDrive

Sharing skaliert schnell

Externe Gäste fügen ~21 % mehr externen Zugriff auf denselben Firmeninhalt hinzu.

Mehr Zusammenarbeit = mehr Standorte + mehr Zugang

Komplexität

56%

Inaktive Teams

42%

Seiten ohne Besitzer

31%

Teams mit zu wenigen Besitzern

Zuverlässiges Content-Ownership ist ein fortlaufender Job im Lebenszyklus

Wie behält Interne Kommunikation Einfluss, wenn nicht mehr die Seite, sondern die Antwort zur Experience wird?

Diese Frage verändert die Rolle der Internen Kommunikation.

Vom Publisher zum Orchestrator

FROM		TO
Themen aufnehmen & Inhalte produzieren	→	**Kontext & Zielgruppenlogik pflegen**
Freigeben und veröffentlichen	→	**Owner, Validität & Lifecycle steuern**
Reichweite & Öffnungsraten messen	→	**Wissenslücken sichtbar machen**
Seiten publizieren	→	**Trusted Answers ermöglichen**



Weniger Produktionsfläche — mehr Verantwortung für Qualität, Kontext und Wirkung.

Fünf Verschiebungen für die IK

01 Seiten → **Wissensbausteine** · modularer & maschinenlesbar

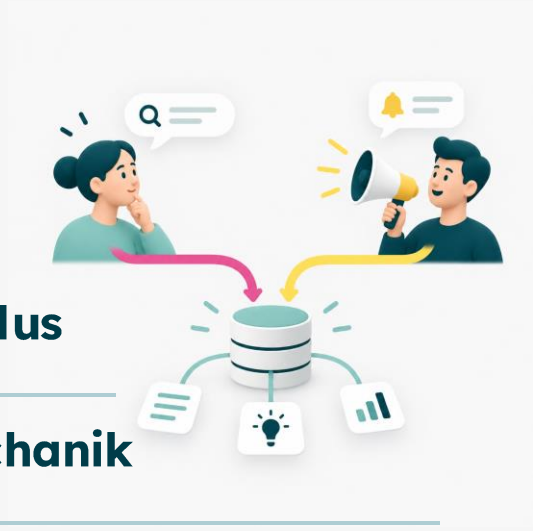
02 Zielgruppen → **Kontexte** · Rolle, Standort, Sprache, Situation

03 Publikation → **Lifecycle** · „Publish“ ist nicht mehr „done“

04 Reichweite → **Antwortqualität** · stimmen die Antworten?

05 Ein Kanal → **viele Interfaces** · Intranet, Search, Buddy, Mobile, Agents

Push und Pull — 2028 braucht beides



	PULL	PUSH
Modus	Wants to know	Needs to know
Mechanik	Antwortet auf Fragen	Zeigt Ungefragtes proaktiv
Kanäle	Suche, Buddy, Copilot, FAQ	News, Notifications, Leadership
Rolle 2028	Wird stärker	Bleibt unverzichtbar

SO WHAT AI macht Push-Kommunikation nicht überflüssig — 2028 braucht beides.

04 · DAS FUNDAMENT

Die Wissensschicht darunter



Powell

Wissensarchitektur ist Redaktionsarbeit

01 Ownership

- Wem gehört dieser Inhalt?

02 Zielgruppe

- Für wen gilt er?

03 Gültigkeit

- Wie lange ist er gültig?

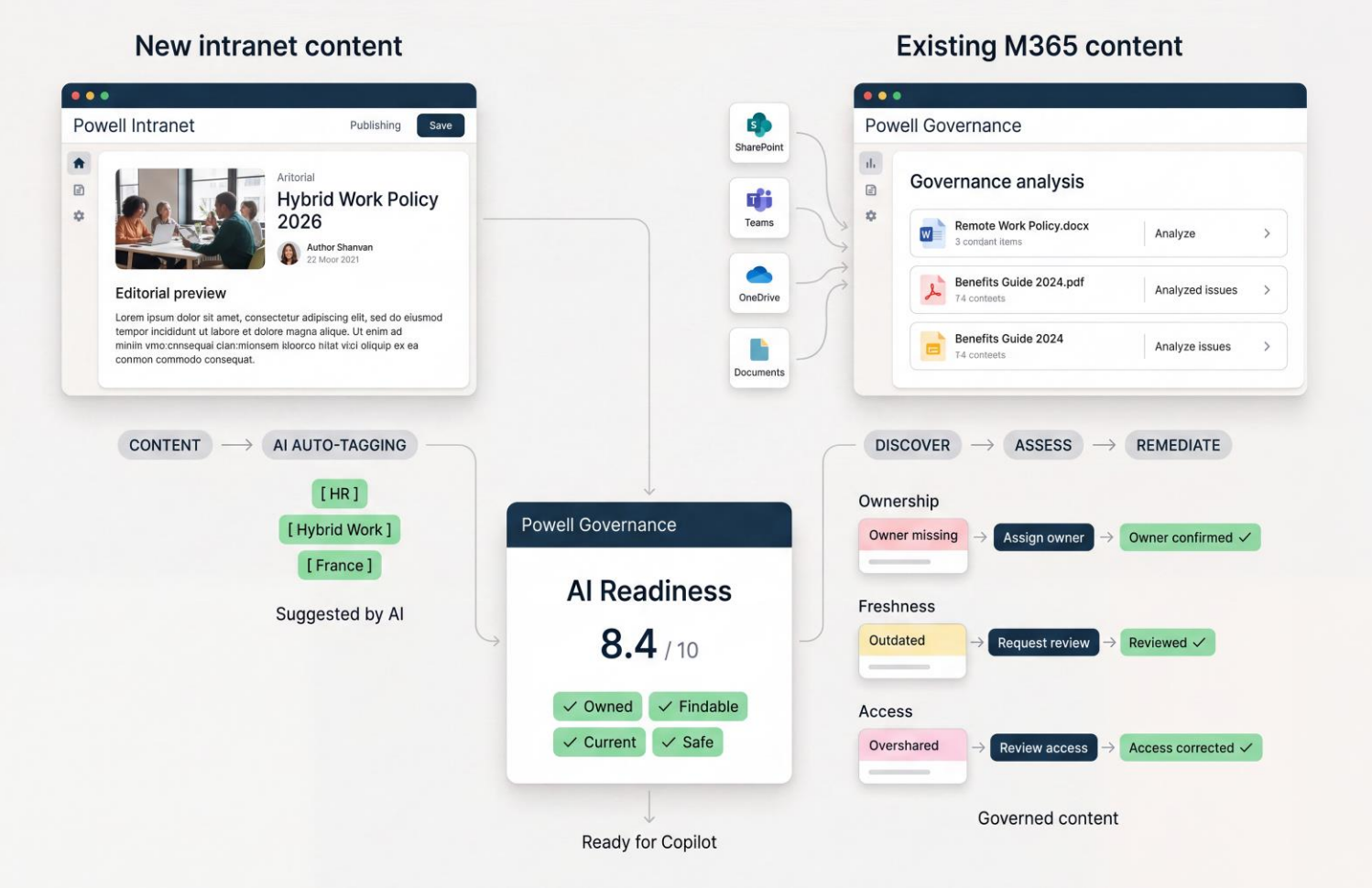
04 Vertrauenssignal

- Woran erkennt die Maschine Vertrauen?

Ownership + Zielgruppe + Gültigkeit + Vertrauen = neue redaktionelle Grundausstattung.

Powell

Zwei Wege hinein.



Neuer Intranet Content

Freigeben und verantwortet während der Publikation

Beim Erstellen getaggt

Review Termine werden mitgegeben

Freigabe Workflows eingebaut

Existierender M365 Content

Inhalt-Besitzer werden gefunden und zugeordnet

Viele Dokumente gleichzeitig Taggen und vom Author freigeben

Veraltet, doppelter Inhalt markiert, ungültig markiert/archiviert

Oversharing wird ermittelt & fixed

Trusted Answers entstehen nicht im Chatbot — sondern in der Kette darunter.

Daten, Bedeutung, Governance und Experience. Die meisten springen direkt auf die Oberfläche.

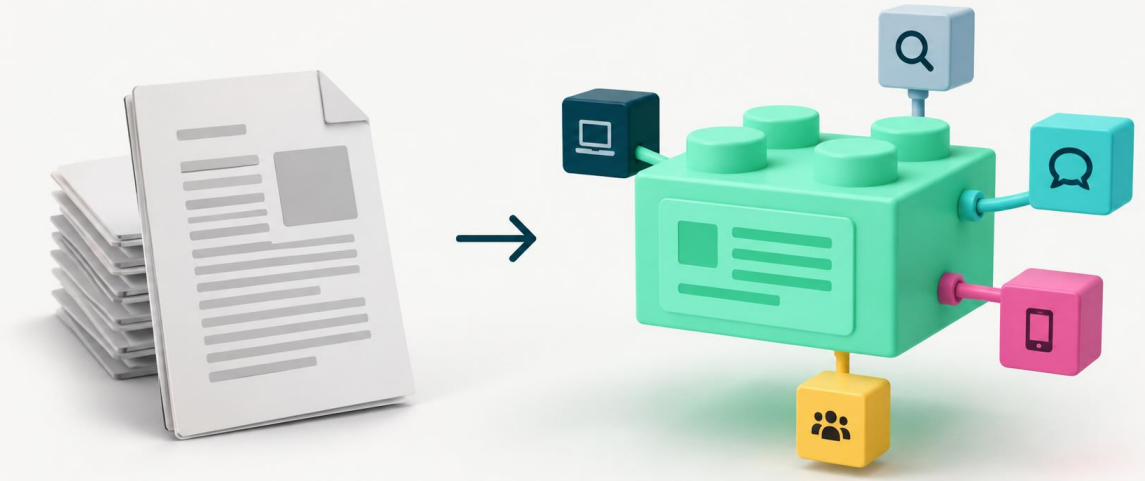


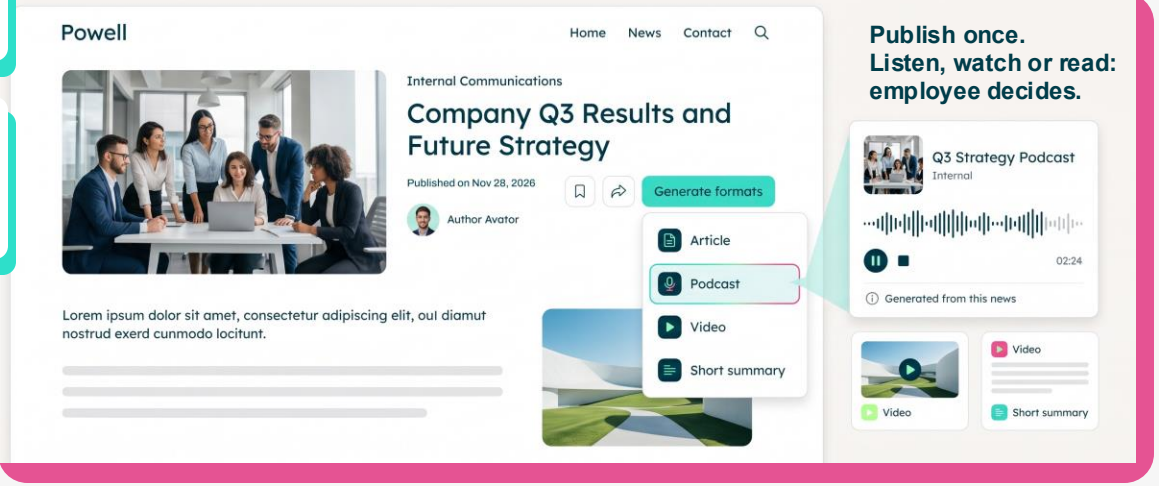
Die Knowledge Supply Chain

Access & Experience	Intranet, Buddy, Search, Copilot, Mobile — später Agents
Intelligence	Suche, Retrieval, Ranking, Kontext, Priorisierung
Metadata & Governance	Owner, Zielgruppe, Sprache, Gültigkeit, Lifecycle, Rechte
Data	Dokumente, Seiten, News, Policies, Teams, Knowledge Bases

Von der Seite zum Wissensobjekt

FROM	TO
Eine Seite, eine Oberfläche	**Ein Wissensobjekt mit Owner & Status**
Nur für Menschen lesbar	**Für Menschen und Maschinen nutzbar**
Manuell gepflegt	**Getaggt, versioniert, freigegeben**
Ein Kanal	**One source — many experiences**





2028 publizieren wir nicht nur Seiten. Wir pflegen Wissensobjekte.

Von Human-ready zu Agent-ready

1

Human-ready

Lesbar, verständlich, attraktiv — ein Mensch versteht es.

2

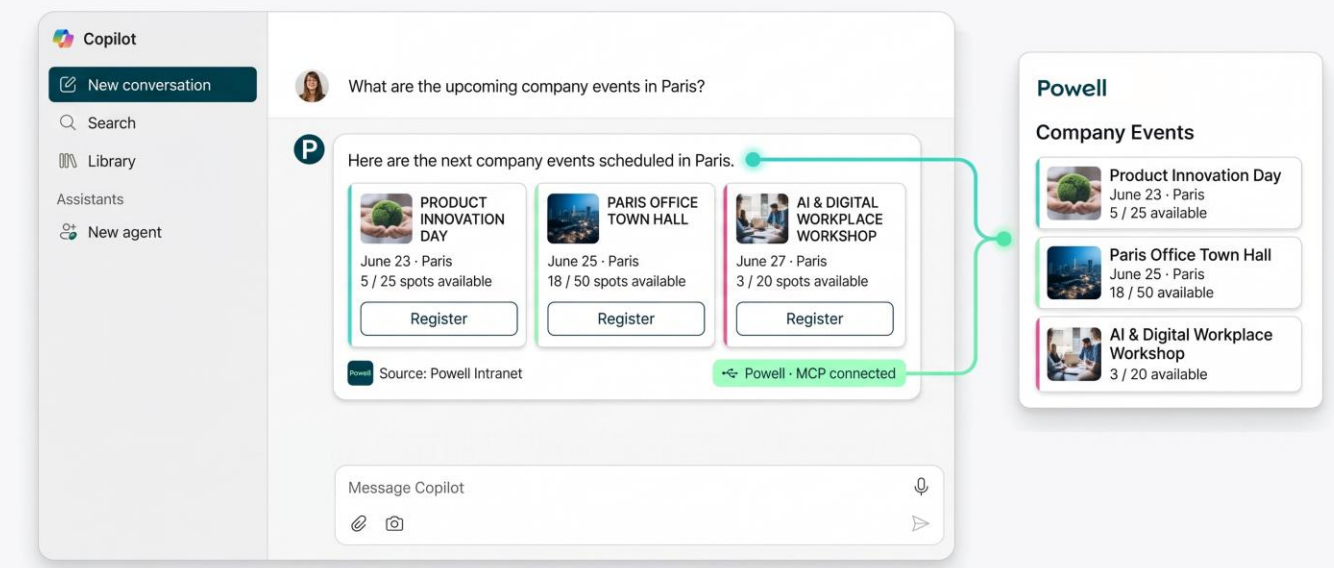
AI-ready

Strukturiert, auffindbar, vertrauenswürdig — die Maschine versteht es.

3

Agent-ready

Ausführbar, kontrollierbar, freigegeben — die Maschine darf handeln.



ERGEBNIS

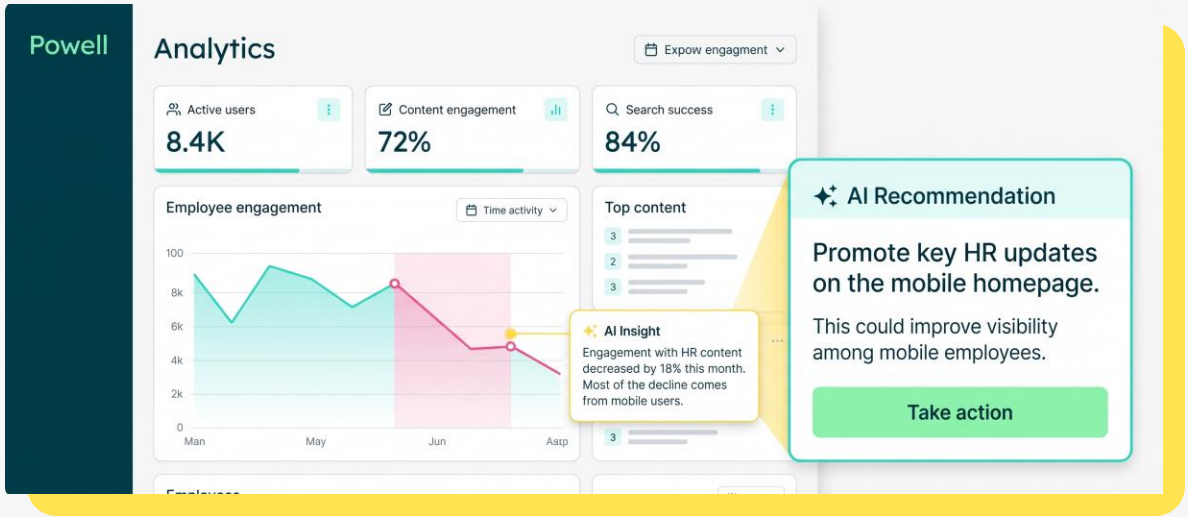
AI-ready fragt: Kann die Maschine es verstehen? Agent-ready ergänzt: Darf sie damit handeln?

Powell

04 · NEUE KPIS

Von Reichweite zu Antwortqualität

	Heute	Zusätzl. 2028
Fokus	Reichweite	Antwortqualität
Metrik	Views, Opens, CTR	Answer Success
Signal	Engagement	Konfligierende Quellen
Proxy	„Search ohne Treffer“	Knowledge Gaps



SO WHAT Reichweite bleibt. Antwortqualität kommt hinzu.

Powell

05 · REALITÄT STATT SILICON VALLEY

Bei uns kommt mehr dazu

Powell

Was bei uns zusätzlich dazugehört

01 Mehrsprachigkeit

- Fachlich richtig, sprachlich falsch möglich
- Kommunikation ist mehr als Übersetzung

02 Mitbestimmung & Datenschutz

- Nicht jede Quelle darf KI-Futter werden
- Betriebsrat & DSGVO einbeziehen

03 Frontline-Kontexte

- Access & Relevanz anders als Wissensarbeit
- Mobile-first, situativ

04 Gewachsene M365-Landschaften

- Historisch gewachsen ist die Regel
- Kein grünes Feld

Niemand besteigt den Everest freiwillig.



Nicht das ganze Unternehmen aufräumen. Den richtigen Hang zuerst
3 Wissensdomänen, 100 kritische Fragen, ein Trusted Startkorpus.

90 Tage bis zu vertrauenswürdigeren Antworten

TAG 1–30

1

Verstehen

Kritische Wissensbereiche wählen, Fragen & Quellen sammeln, Start-Landschaft bewerten.

TAG 31–60

2

Ordnen

Owner definieren, Review Dates setzen, Trusted Startkorpus aufbauen.

TAG 61–90

3

Lernen

Echte Fragen testen, aus Lücken lernen, nächste Domäne auswählen.

Von Content zu Kontext zu Wirkung

Inhalte wirksam ausspielen

Powell Intranet mit
Personalisieren · Pushen · mehrere Experiences

Contribution

Powell Contribution mit
Metadaten · Tags · Freigaben · Review-Zyklen

Wissen vertrauenswürdig halten

Powell Governance
Owner · Aktualität · Duplikate · Berechtigungen

Wissen finden und nutzen

Powell Buddy KI
Search · Antworten · Quellen · Knowledge Bases

NÄCHSTER SCHRITT / VISION

Frage → Antwort → Quelle → Owner → Verbesserung → bessere Antwort

Heute: Search- / Governance Signale Vision: Answer Analytics + Content Gap Detection

SCHLUSS

Sechs Gedanken zum Mitnehmen

01 Das Intranet verschwindet nicht — seine Oberfläche wird unsichtbarer.

02 Perfekte Antworten können auf schlechtem Wissen beruhen.

03 Interne Kommunikation wird vom Publisher zum Orchestrator.

04 Die Seite verliert an Bedeutung gegenüber dem Wissensobjekt.

05 Neben Reichweite entsteht Antwortqualität als zweite KPI-Logik.

06 Der sinnvolle Start ist klein, fokussiert und governance-basiert.

Powell

Die Wissensschicht darunter

Machen Sie Ihr Unternehmenswissen verlässlich.

Damit Menschen richtig handeln — und KI darauf aufbaut.

1. Das Intranet wird Infrastruktur
2. Aus Publisher wird Orchestrator
3. Der Start ist klein & fokussiert