



Handbuch zur Anwendung von Wissensdoku 2.0

Juliana Kroll-Gerlach

Anne Schrön

Inhaltsverzeichnis

Ein paar Worte vorab	1
1 Allgemeine Hinweise: Was ist Wissensdoku 2.0 und was kann man damit machen?.....	2
2 Voraussetzungen schaffen: Mitarbeiter – Organisation – Technik	4
2.1 Wer macht was? Eine kurze Darstellung der Aufgaben	4
3 Arbeiten mit Wissensdoku 2.0	8
3.1 Einführung in Logik und Symbole.....	8
3.2 Erste Schritte- Starten und Anmelden	11
3.3 Erstellen eines neuen Prozesses	14
3.4 Die Navigation durch die Software	19
3.5 Bearbeitung von Prozessen	21
3.6 Verwaltung von Prozessen	25
Häufige gestellte Fragen und Probleme	26
Abbildungsverzeichnis.....	31

Ein paar Worte vorab

Viele Unternehmen kennen das Problem – sie haben sehr gute Mitarbeitende, die selbstständig, verantwortlich und zuverlässig auch in problematischen Situationen handeln. Diese kennen die Besonderheiten von Kunden oder Produkten, finden schnell unkomplizierte Lösungen bei Herausforderungen und wissen einfach souverän, wie sie einen guten Job machen. Diese Mitarbeitenden sind nicht selten schon seit vielen Jahren im Unternehmen, haben langjährige Berufserfahrung und sind zum Teil regelrecht mit dem Unternehmen gemeinsam gewachsen. Und nun passiert das, was sehr viele Unternehmensinhaber und Führungskräfte fürchten – diese Mitarbeitenden stehen vor dem Eintritt in die Altersteilzeit oder den Ruhestand oder wollen das Unternehmen verlassen. Wer soll dann die Probleme lösen, Prozesse reibungslos fortsetzen und die entstehende Lücke auffüllen? Häufig ist der wirtschaftliche Druck gerade auf kleine und mittlere Unternehmen so groß, dass eine langfristige Planung der Nachfolge kaum möglich ist, geschweige denn ein möglicher Nachfolger über einen langen Zeitraum gemeinsam mit dem Erfahrungsträger arbeiten kann, um sich die Kniffe, Tricks und Erfahrungswerte abzuschauen.

Genau dieser Problemlage hat sich das Projektteam von „Wissensdoku 2.0- demografieorientiertes Wissensmanagement“ angenommen und eine Lösung entwickelt. Diese beinhaltet eine Software, mit der Unternehmen ihr Expertenwissen im Arbeitsprozess selbstständig abbilden können sowie begleitende Instrumente, die der Identifikation, Weitergabe und Entwicklung dieses Wissens dienen.

Das vorliegende Handbuch richtet sich an Unternehmen und deren Mitarbeitende, die Wissen und Erfahrungen des Unternehmens abbilden, sichern und so optimal für die eigene Unternehmens- und Personalentwicklung nutzen möchten.

Ziel des Handbuchs ist es, ihnen die dazu nötigen Inhalte für die Umsetzung eines unternehmenseigenen Wissensmanagementprozesses zu vermitteln und für die praktische Umsetzung die Handhabung der entwickelten Instrumente einfach und zeitsparend zu veranschaulichen. Das Handbuch kann sowohl als Gebrauchsanweisung als auch als Nachschlagewerk verwendet werden.

1 Allgemeine Hinweise: Was ist Wissensdoku 2.0 und was kann man damit machen?

Das Projekt „Wissensdoku 2.0- demografieorientiertes Wissensmanagement“ hat neben der Sensibilisierung und Schulung von Unternehmen und deren Mitarbeitenden sein Hauptziel in der Entwicklung eines softwaregestützten Dokumentationsprogramms, mit dessen Hilfe Mitarbeitende einfach und schnell ihr Erfahrungs- und Expertenwissen am Arbeitsplatz abbilden und dokumentieren können.

Dazu wurde eine Software entwickelt, deren Einsatz und Anwendung Gegenstand dieser Handreichung ist. Zunächst möchten wir Ihnen einen Überblick zu den **Zielen und Einsatzmöglichkeiten** geben:

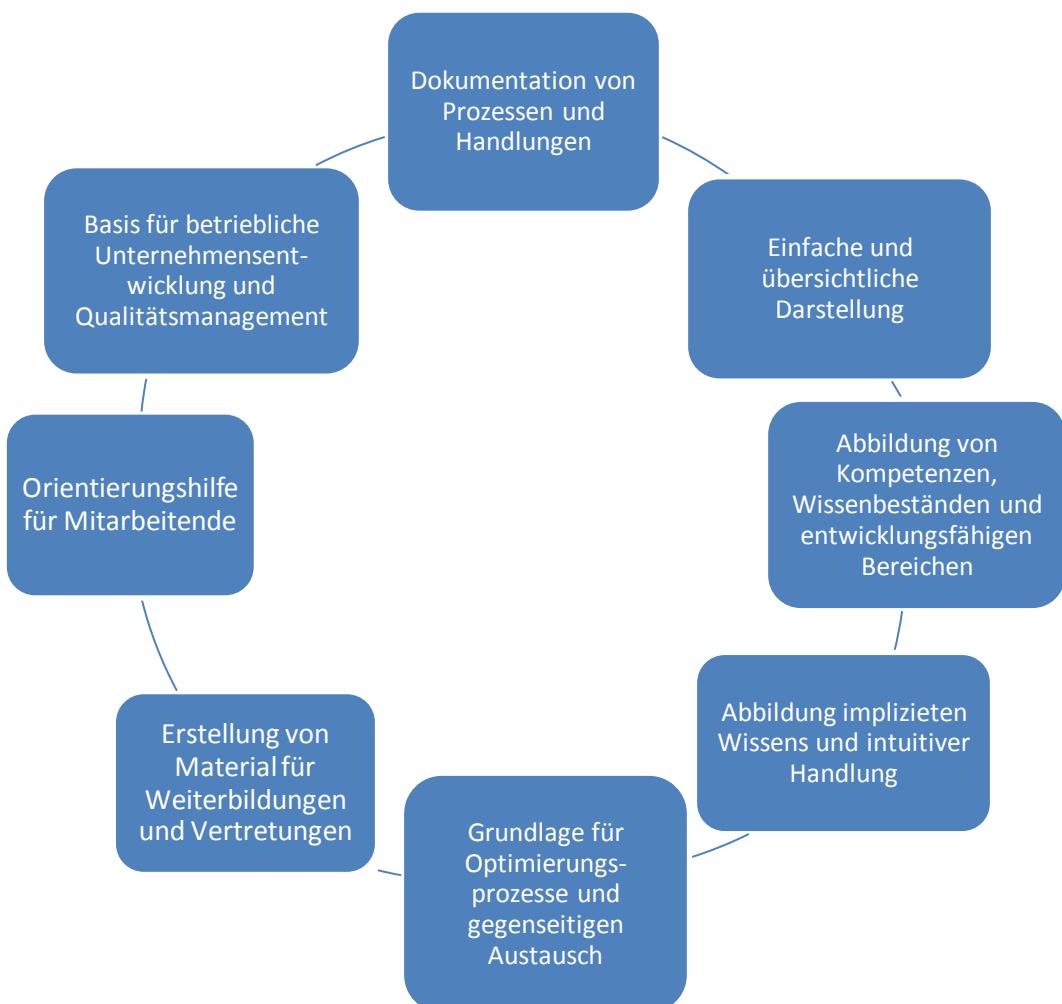


Abbildung 1: Ziele und Einsatzmöglichkeiten der Wissensdoku Software

Die Software selbst zeichnet sich in ihrem Aufbau und Funktionen durch folgende Merkmale aus:

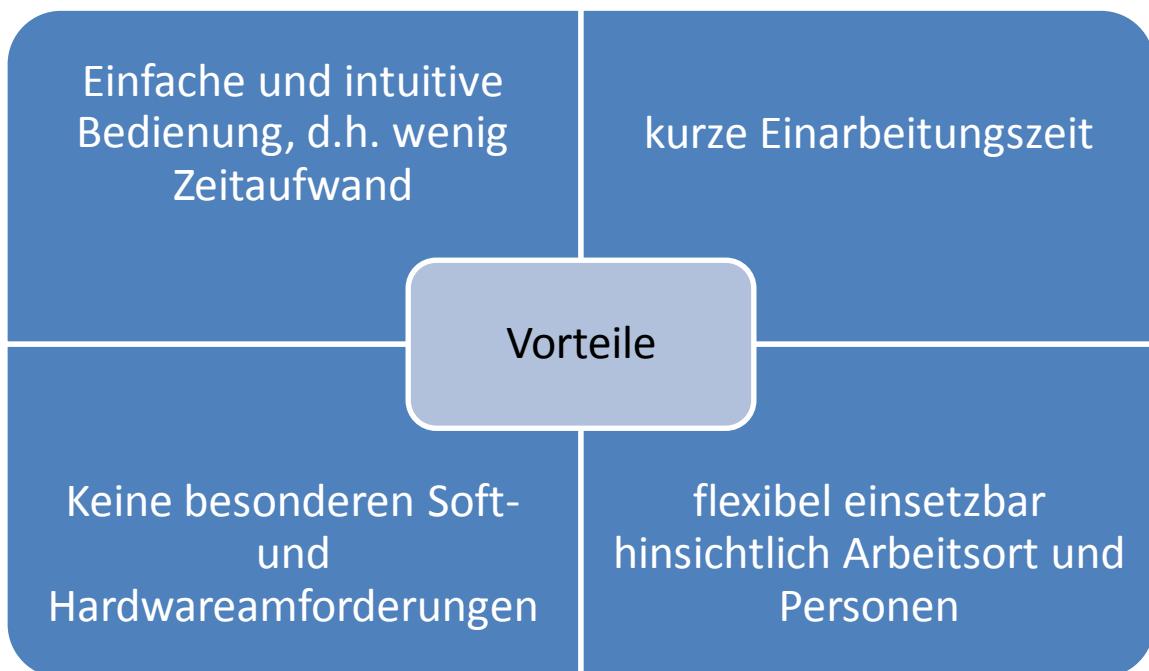


Abbildung 2: Aufbau und Funktionen der Wissensdoku Software

Warum sollte Wissen im Unternehmen dokumentiert werden? Folgende Aspekte können hierzu angeführt werden:

- Bessere Unternehmens- und Personalplanung auf der Grundlage von dokumentierten Wissen
- Dokumentiertes Wissen als Hilfe bei Übergängen/ Nachfolge von Mitarbeitern, im Vertretungsfall bzw. bei Einarbeitung
- neue Entwicklungspotenziale der Mitarbeiter erkennen

Damit Sie diese genannten Ziele und Einsatzmöglichkeiten für sich in Ihrem Unternehmen nutzen können, begleitet Sie dieses Handbuch durch die Software. Auf den folgenden Seiten finden Sie Anleitungen von den ersten Schritten der Installation, über die erstmalige Dokumentation bis hin zur Organisation und Verwaltung der Dokumentationsergebnisse.

Die Software können Sie kostenlos herunterladen

www.uni-erfurt.de/wissensdoku

Der Download besteht aus der Anwendung (Webapplikation) sowie dem entsprechenden Datenbankskript. Eine detaillierte Beschreibung für die Bereitstellung der Anwendung finden Sie ebenfalls unter der o.g. Webadresse.

2 Voraussetzungen schaffen: Mitarbeiter – Organisation – Technik

Wissensmanagement kann nur erfolgreich sein, wenn die Rahmenbedingungen stimmen. Das Zusammenspiel von **Mensch**, **Organisation** und **Technik** bildet eine ganzheitliche und sich wechselseitig bedingende Einheit. Deshalb müssen auf allen drei Ebenen die Voraussetzungen zur Implementierung des internen Wissensmanagements geschaffen werden.

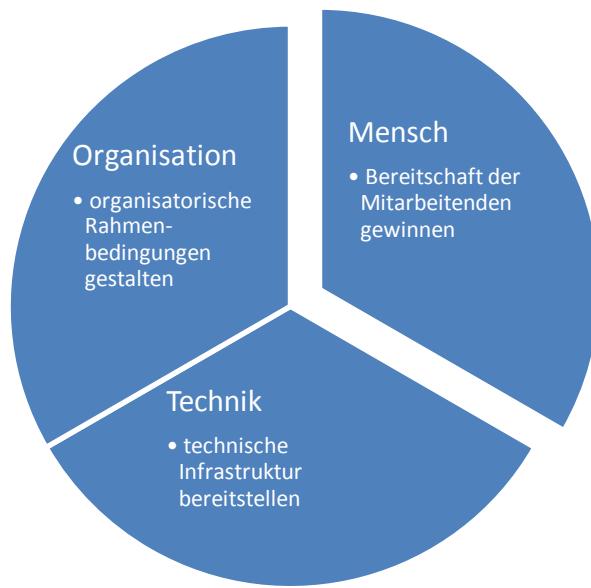


Abbildung 3: Wissensmanagement im Zusammenspiel von Mensch, Organisation und Technik

Mensch – Die Mitarbeitenden und Führungskräfte

Das wichtigste sind die Mitarbeitenden und die Führungskräfte. Ein Unternehmen lebt von kompetenten Mitarbeitenden, die durch ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten die Realisierung exzellenter Geschäftsprozesse erst ermöglichen. Gleichzeitig braucht es professionelle Führungskräfte, die die Prozesse des demografieorientierten Wissensmanagements verstehen und deren Relevanz erkennen. Dies ist die Grundvoraussetzung, um im Unternehmen entsprechende Rahmenbedingungen und förderliche Maßnahmen anzuregen und umzusetzen. Wissensmanagement ist außerdem ein Prozess, der stets im Bezug zur Organisations-, Unternehmens- und Personalentwicklung stattfinden sollte.

2.1 Wer macht was? Eine kurze Darstellung der Aufgaben

Die **Führungskräfte** sollten für eine erfolgreiche Einführung und Umsetzung des Wissensmanagements nach Wissensdoku 2.0 folgende Aspekte beachten und entsprechend vorbereiten:

- Analyse der wissensrelevanten Bereiche und Prozesse im Unternehmen und Identifikation der Personen, die diese Bereiche bearbeiten und betreuen (Analyse kann selbstständig oder mit Hilfe der Wissensdoku 2.0 Wissensanalyse stattfinden)
- Planung der Wissensmanagementaktivitäten in Übereinstimmung mit den Zielen der Organisations - und Personalentwicklung

- Diese Ziele, den angestrebten Nutzen sowie Erwartungen an die Mitarbeitenden transparent kommunizieren, um Wertschätzung zu vermitteln und Existenzängsten entgegenzuwirken
- Gestaltung von Arbeitsbedingungen sowie technische und organisatorische Voraussetzungen gemeinsam mit den umzusetzenden Mitarbeitenden
- Den Mitarbeitenden entsprechende methodische und didaktische Vorgehensweisen erläutern und deren Umsetzung vermitteln
- Ein offenes, wertschätzendes und kollegiales Arbeitsklima bzw. Unternehmenskultur vorleben und fördern
- Regelmäßig die Aktivitäten des Wissensmanagements fördern und fordern, aber auch prüfen und mit den gesteckten Zielen abgleichen
- Die Ergebnisse der Ergebniskontrollen des Wissensmanagements sowie entsprechende Maßnahmen mit den Mitarbeitenden besprechen und einleiten

Bei der Formulierung der Ziele, des angestrebten Nutzens und der Erwartungen an die umsetzenden Mitarbeitenden sollten folgende Aspekte Berücksichtigung finden:

- Wissen und Erfahrungen werden abgebildet, um im Unternehmen eine weitere Entwicklungsbasis zu schaffen
- Wissensdokumentation hilft, besser bei der Unternehmens- und Personalplanung vorzugehen und so Probleme langfristig zu vermeiden und Wettbewerbsvorteile gegenüber der Konkurrenz zu sichern, was sich wiederum positiv auf die eigene Arbeitsplatzsicherheit aller Beteiligten auswirkt
- Dokumentiertes Wissen hilft bei Übergängen und Nachfolgefragen sowie im Vertretungsfall, z.B. bei Urlaub oder Krankheit
- Wissenspreisgabe bedeutet nicht die Gefährdung des eigenen Arbeitsplatzes, sondern soll zur Weiterentwicklung genutzt werden
- Wer sein Wissen teilt, hilft anderen bei der Bewältigung von Prozessen und verspricht ebenfalls Hilfe bei eigenen Herausforderungen und Problemen mit Unternehmensprozessen
- Die Bereitschaft zur Wissensteilung und Entwicklung eröffnet eigene neue Entwicklungspotentiale für die Mitarbeitenden und wird absolut wertgeschätzt
- Unwissenheiten und Fehler werden nicht als Makel angesehen, sondern als Entwicklungsmöglichkeiten

- ✓ Ziele verständlich formulieren
- ✓ Ziele so kurz wie möglich formulieren
- ✓ Vorteile der Wissensdokumentation deutlich machen
- ✓ Fragen und Zweifel der Mitarbeiter ernst nehmen
- ✓ Keine unrealistischen /nicht erfüllbare Erwartungen stellen
- ✓ Platz für Ideen der Mitarbeiter einräumen
- ✓ Offener und transparenter Umgang mit Zielen und Erwartungen

Mitarbeitende, welche zukünftig ihre Wissens- und Erfahrungsschätzungen dokumentieren und teilen sollen, sind folgendermaßen auf die Prozesse vorzubereiten:

- Die Mitarbeitenden sollten die angestrebten Ziele und den Nutzen verstehen, verinnerlichen und ihre eigenen Wissensmanagementaktivitäten entsprechend daran ausrichten, in dem sie ihr Wissen richtig, vollständig, verständlich und frei zugänglich weitergeben.
- Sie sollten sich, wenn möglich, aktiv in die Gestaltung und Umsetzung der Wissensmanagementprozesse einbringen und so ihre eigenen Bedürfnisse zur effektiven Umsetzung geltend machen können.
- Die dokumentierenden Mitarbeitenden sollten sich mit der Logik und Methodik der Dokumentationssoftware vertraut machen und die Instrumente offen und den Hinweisen und Vorgaben entsprechend erproben und einsetzen.
- Dokumentiertes Wissen sollte von den Mitarbeitenden aktiv genutzt, geprüft, ausgetauscht, diskutiert und weiterentwickelt werden, um den Veränderungen im Unternehmen und in den Prozessen folge zu leisten und das sich stets wandelnde Wissen auf aktuellstem Stand zu halten.

Organisation – inhaltliche und arbeitsstrukturelle Rahmenbedingungen

Damit die Bereitschaft der Mitarbeitenden und der Führungskräfte in eine erfolgreiche, effektive und nachhaltige Umsetzung eines demografieorientierten Wissensmanagements münden kann, sind sowohl inhaltliche als auch strukturelle Rahmenbedingungen im Unternehmen zuvor festzulegen und umzusetzen.

Inhaltlich sollten folgende Fragen beantwortet sein:

- Was sind die relevanten Wissens- und Erfahrungsbereiche und Prozesse, welche dokumentiert werden sollen und ggf. in welcher Reihenfolge?
- Werden diese relevanten Bereiche und Prozesse von der Führungs- und Managementebene festgelegt, oder entscheiden die Mitarbeitenden?
- Mit welcher Tiefe bzw. wie kleinschrittig sollen die Prozesse dokumentiert und dargestellt werden?
- Welche Bezeichnungen und Begrifflichkeiten sind innerhalb der Dokumentationen zu verwenden?
- Wo werden die Grenzen der Vertraulichkeit von Daten und Zahlen auch intern des Unternehmens gezogen (besonders relevant bei Verwaltungsprozessen wie Rechnungslegung und Gehaltszahlungen)?

Personell sollten folgende Faktoren Berücksichtigung finden:

- Wer sind die Personen, die ihr Wissen und ihre Erfahrungen dokumentieren sollen?
- Welche Person hat die Funktion des Administrators inne, der sowohl Nutzer zulässt, Nutzungsrechte vergibt, den Dokumentationsprozess begleitet und verwaltet, unwiderruflich löschen kann und für die Ordnerstrukturen und Verknüpfung von Einzelprozessen zu komplexen Prozessen (Managementfunktion) mit verantwortlich ist?
- Welche Person kann die Funktion des Kommunikators zwischen den Ebenen Führung und dokumentierende Mitarbeitende wahrnehmen?
- Wer übernimmt die Aufgaben der Installation, Instandhaltung und Wartung der Software und der dafür notwendigen technischen Systeme?

Strukturell sollten folgende Aspekte klar sein:

- Wann und in welchem Zeitrahmen soll die Dokumentation der Prozesse erfolgen?
- Von wo aus darf dokumentiert werden (bestimmte PCs, unter Nutzung bestimmter Sicherheitsvorkehrungen usw.)?
- Gibt es für die Mitarbeitenden qualitative oder quantitative Zielvorgaben, bzw. wird mit Anreizsystemen bei der Prozessdokumentation gearbeitet?
- Wie werden die Aspekte des Datenschutzes umgesetzt?
- Wie sind die Eigentums- und Nutzungsrechte an den Dokumentationen geregelt (ggf. auch nach dem Verlassen des Unternehmens)?
- Es sind Regeln festzulegen, wie im Fall von Korrekturen oder bei Diskussionsbedarf mit den Prozessen bzw. im Austausch über die Prozesse vorgegangen wird (bilateral, unter Einbezug des Administrators, unter Einbezug von Bereichsleitern usw.).

Sowohl den Führungskräften als auch den Mitarbeitenden muss von Beginn an klar sein, dass Wissensmanagement, genau wie viele andere Unternehmensprozesse, nicht von allein passiert. Gerade zu Beginn ist der Einsatz an Zeit und Aufwand noch größer, bis die Einarbeitung in die Software abgeschlossen und ein bestimmter Stand an dokumentierten Prozessen vorhanden ist. Die Nutzung der Wissensbestände setzt die Dokumentationszeit, die Bereitschaft der Dokumentierenden und eine gewisse Mindestanzahl an relevanten Prozessen, Wissensbeständen und Erfahrungswerten voraus, bevor die Dokumentationen als Nachschlagewerk eingesetzt werden kann, bzw. zu den relevanten Bereichen in ausreichender Komplexität Prozesse vorzufinden sind. Dieser benötigte Anfangsaufwand (der vor allem Zeitressourcen bindet) wurde durch eine einfache und intuitive Handhabung der Software weitestgehend minimiert.

Technik- Voraussetzungen, die von Hard- und Software zu erfüllen sind

Die technischen Voraussetzungen für den Einsatz von Wissensdoku 2.0 sind einfach und mit geringen Mitteln zu organisieren.

Für den Einsatz der Dokumentationssoftware wird Folgendes benötigt:

- Ein PC oder portables Endgerät mit folgenden Merkmalen: CPU: 1,6Ghz Pentium, RAM: 1024 MB, Netzwerkschnittstelle 100 Mbit, Bildschirmauflösung 1024 x 768 oder höher.
- Serveranforderung bei unternehmensinternem Betrieb
 - Windows Server 2005/2008/2012 (WinXP, Win7, Win8)
 - IIS 7.5 Express
 - SQL-Server Express 2008 R2

3 Arbeiten mit Wissensdoku 2.0

3.1 Einführung in Logik und Symbole

Wichtig für das Verstehen der logischen und grafischen Darstellung der Prozesse innerhalb der Software ist die Erläuterung der verwendeten Symbole. Dazu sollten Sie für das Folgende die Software aufrufen und einen Prozess probeweise erstellen:

Symbol	Beschreibung
	Tätigkeit als konkrete Aktivität einer Person (z. B. körperliche oder geistige Verrichtung), Bspw. Trägermaterial einlegen, Dokument drucken.
	Ereignis/Ergebnis als Folge der durchgeführten Tätigkeit (Zwischenergebnis). Bspw. positive Rückmeldung vom Kunden vorhanden, Anzahl der Rohlinge ist geprüft, Zwischenstand ist gemeldet.
	Endergebnis, Ziel, Prozessabschluss. Bspw. Lernbedarf des Azubis ist geklärt, Rechnung ist korrigiert an Kunde versandt, Produktentwicklung für Produkt XY ist abgeschlossen.
	An dieser Stelle kann eine alternative Handlung begonnen werden.
	An dieser Stelle ist eine alternative Handlung beendet und der Prozess wird im Hauptstrang fortgesetzt (Hauptstrang ist der zuerst erstellte Prozess, der bei veränderten Situationen durch weitere Handlungsalternativen oder Nebenstränge ergänzt werden kann.)

Abbildung 4: Softwaresymbole und deren Bedeutung

Bei der Erfassung von Prozessen und Handlungen verwendet die Software zunächst einen linearen Handlungsstrang. Dieser resultiert aus der Annahme, dass man Tätigkeiten und Handlungen mit einem bestimmten Mindestmaß an Komplexität und Anspruch nicht gleichzeitig tun kann. So ist es beispielsweise nicht möglich, einen Lieferschein korrekt auszufüllen und im gleichen Moment parallel dazu Bestandslisten zu kontrollieren usw. Da wir beim Erfassen der betrieblichen Prozesse von tatsächlichen Aufgaben und Tätigkeiten der jeweiligen Handlungsexperten ausgehen, die auch über eine entsprechende Unternehmensrelevanz verfügen, wird diese Logik der Linearität angenommen. Dadurch ergibt sich außerdem der Vorteil, dass eine Person, die mit Hilfe der vorliegenden Dokumentation einen Prozess erstmalig durchführt, eine klare Vorgabe erhält, in welchen Abfolge die einzelnen Handlungen durchzuführen bzw. Zwischenereignisse und –Ergebnisse zu prüfen sind. Ein solcher linearer Handlungsstrang könnte in der vorliegenden Software wie folgt aussehen:

Beispielprozess „Einführung und Erprobung der Dokumentationssoftware“:

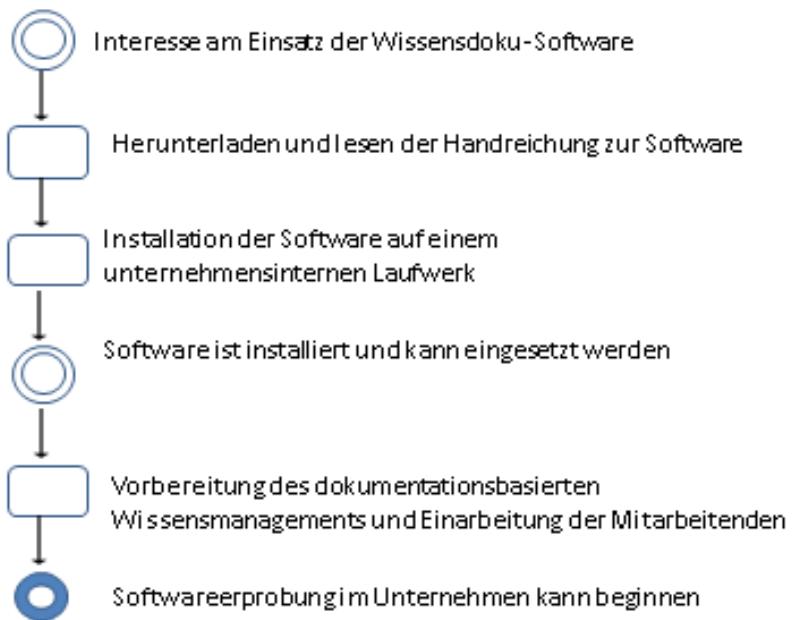


Abbildung 5: Linearer Handlungsstrang eines Beispielprozesses

Die Wissensdoku- Symbolik ist aus folgenden Elementen aufgebaut:

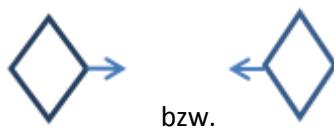
In der Prozessdarstellung ist immer ein Ereignis der Auslöser für einen Arbeitsprozess. Beispielsweise Interesse am Softwareeinsatz, eine Reklamationsrückmeldung oder ein eingegangener Auftrag kann ein solches Anfangsereignis darstellen. In der logischen Abfolge der Symbole folgt auf ein Ereignis immer im Wechsel eine Tätigkeit, ein Ereignis, eine Tätigkeit, ein Ereignis,... bis zur Erreichung des Endereignisses.



Nach dem Startereignis folgt zunächst eine Tätigkeit. Da eine schlanke, einfache und auf das Wichtige und Wesentliche beschränkte Darstellung angestrebt wird, können in der Dokumentation auch Tätigkeiten auf Tätigkeiten folgen, ohne, dass ein Ereignis genannt wurde. Das hat zur Folge, dass nur die entscheidenden und Prozess bestimmenden Ereignisse explizit ausformuliert werden müssen und die Prozesskette damit etwas kürzer und weniger komplex ist.



Auf die oben beschriebene Tätigkeit folgt dann ein Ereignis. Dieses Ereignis ergibt sich aus der zuvor statt findenden Handlung oder Tätigkeit und ist eine von mehreren möglichen Folgen bzw. Ergebnissen. Es wird auch als Zwischenergebnisse innerhalb des Handlungsprozesses bezeichnet, da es entscheidend für das Prozessergebnis ist, aber bei einem erneuten Prozess unter Umständen anders ausfallen kann.



An der Stelle dieses Symbols beginnt bzw. endet eine Handlungsalternative. (Weitere Infos hierzu siehe Abschnitt „Bearbeiten von Prozessen“). Diese wird in der Regel von einem veränderten Ereignis bzw. von einer anderen Entscheidung innerhalb des Ursprungsprozesses ausgelöst und kann mit Hilfe eines parallel zum Ursprungsprozess verlaufenden Handlungsstrangs abgebildet werden. Wichtig hierbei ist, dass das veränderte Ereignis/ die veränderte Entscheidung als Ausgangspunkt mit dokumentiert wird. Nur so kann eindeutig ersichtlich werden, dass eine veränderte Ursache zu einem veränderten Handlungsverhalten führte.

Beispielprozess „Einführung und Erprobung der Dokumentationssoftware“:

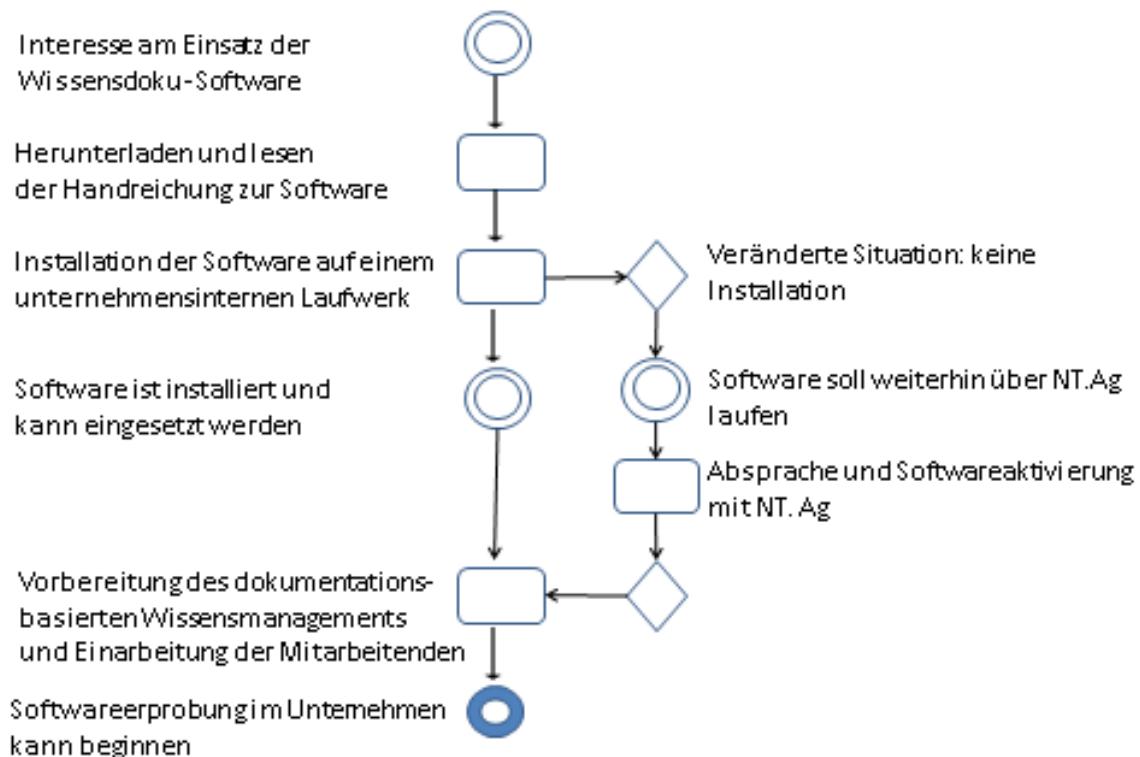


Abbildung 6: Handlungsstrang ergänzt durch Handlungsalternative in einem Beispielprozess

Die Rückführungsraute ist nur zu setzen, wenn die Prozessalternative an einem Punkt des Ursprungsstrangs wieder einzugliedern ist. Handlungsalternativen können auch über ein eigenes Endereignis verfügen und entsprechend ohne Rückführung enden.



Der ausgefüllte Ereigniskreis symbolisiert das Ende eines Prozesses, meist handelt es sich bei diesem Endereignis auch um das Prozessziel, welches erreicht oder auch verfehlt wurde. Es dient dazu, dem Betrachter zu zeigen, ob der Prozess bereits vollständig dokumentiert wurde oder ob evtl. noch Prozessschritte bis zum Prozessende fehlen.

Die Detailtiefe bzw. Abstraktionsebene der Begriffe, Prozesse und Handlungen werden grundsätzlich immer von der dokumentierenden Person festgelegt. Das kann bedeuten, dass ein zuvor relativ abstrakt gehaltener Prozess im Nachhinein durch Ergänzungen von Teilprozessen oder weiteren Symbolen zu ergänzen ist. Da die dokumentierende Person jedoch als Wissensträger und Handlungsexperte angenommen wird, ist dies ein Prozess, der sich zum einen mit dem regelmäßigen Umgang und je nach Tätigkeits- und Aufgabenbereich ergibt.

Das Nachtragen von Symbolen, z.B. Ereignissen ist in der Abbildung stets möglich, was beim Einfügen von Alternativen bei veränderten Ereignissen besonders relevant wird.

3.2 Erste Schritte- Starten und Anmelden

Dieser Abschnitt gibt Hinweise zum Starten der Software und zu den wichtigsten Funktionen.

Auf Ihrem Bildschirm erscheint das folgende Startfenster, in das Sie bitte Ihren **Benutzernamen und Ihr Passwort** eingeben. Dieses erhalten Sie vom Administrator, der in Ihrem Unternehmen für die Software verantwortlich ist.



Abbildung 7: Anmeldefenster der Software

Über das Setzen oder Herausnehmen des Häkchens im Kästchen „**Anmelddaten merken**“ können Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort speichern, um es nicht bei jeder Anmeldung erneut eingeben zu müssen. Die empfiehlt sich jedoch nur an Arbeitsplätzen, bei denen der Nutzer nicht wechselt, um die Datensicherheit nicht zu gefährden.

Falls Sie mit einer sehr alten und somit ungeeigneten Browerversversion arbeiten, werden Sie auf dieser Startseite bereits darauf hingewiesen und ein Update des Browsers wird empfohlen.

Haben Sie ihre Benutzerdaten eingetragen, klicken Sie bitte auf das blaue Anmeldefeld, und es öffnet sich die Übersicht der Software.

Was tun, falls dieses Feld nicht erscheint?

- Prüfen Sie, ob der PC über eine funktionierende Internetverbindung verfügt.
- Prüfen Sie, ob Sie bei der Eingabe der Internetadresse einen Fehler gemacht haben (keine Leerzeichen setzen, Groß- und Kleinschreibung beachten, Punkte setzen, nicht mit www. beginnen usw.).

Nachdem Sie sich über die Startseite erfolgreich angemeldet haben, gelangen Sie auf die Seite „Übersicht und Suche“:

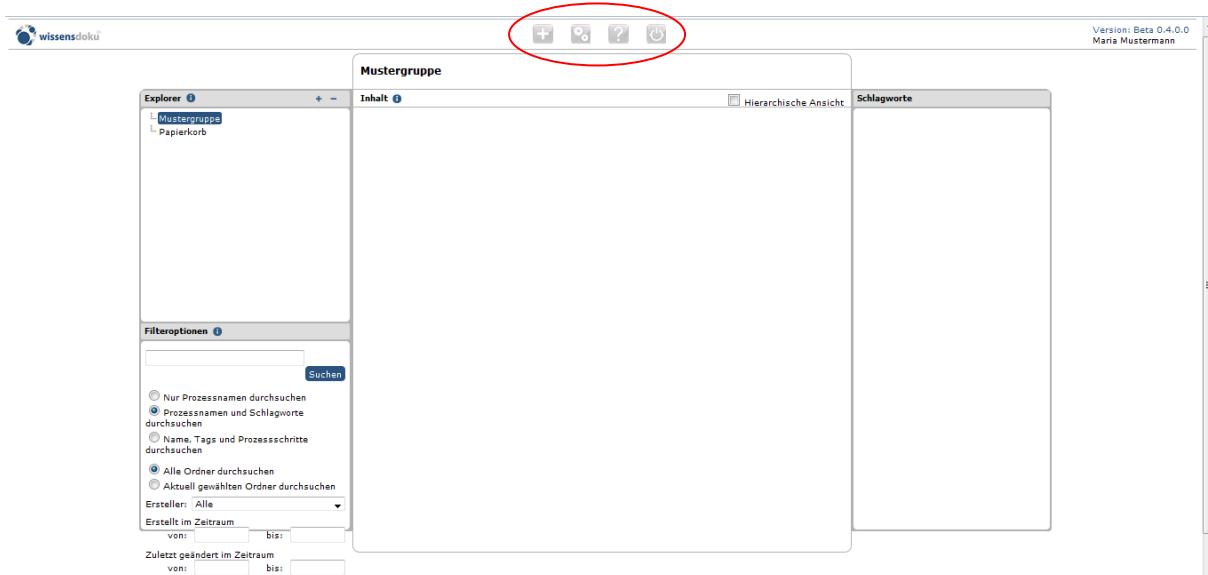


Abbildung 8: Übersichts- und Startseite der Software

Die Übersichtsseite ist Ausgangspunkt der meisten Funktionen und besteht aus drei Spalten:

- In der **linken Spalte** befinden sich der **Explorer** (Ordnerstruktur) und die **Filteroptionen**. Dieser Bereich ermöglicht Ihnen später die Navigation, das Managen und die gezielte Suche innerhalb der dokumentierten Prozesse.
- In der **mittleren Spalte („Inhalt“)** sind die **dokumentierten Prozesse** aufgelistet. Neben dem Prozessnamen werden in dieser Übersicht auch der Name des Erstellers, das Erstellungs- bzw. Änderungsdatum, der Bearbeitungsstand des Prozesses sowie weiterführende Funktionen angezeigt.
- An der **rechten Seite** finden Sie einen zunächst noch **leeren Bereich, der sich im Lauf der Dokumentationen von selbst mit Schlagworten füllen wird**. Diese Schlagworte werden entsprechend der Verwendungshäufigkeit in unterschiedlicher Größe abgebildet.

Klicken Sie in der mittleren Prozessübersicht einen Einzelprozess an, wandelt sich die Schlagwortanzeige in eine Prozessvorschau um. Beide Funktionen sollen den Nutzer bei der Navigation durch die dokumentierten Prozesse unterstützen. Über das Wählen der hierarchischen Prozessansicht werden ausschließlich die Ursprungs- oder Hauptprozesse ohne Alternativprozesse angezeigt.

Hinter den Bereichen Explorer, Inhalt sowie Filteroptionen befinden sich kleine, blau unterlegte Infosymbole. Wenn Sie diese anklicken, erhalten Sie die nachfolgenden Ausführungen gekürzt als kleine Hilfetexte nochmal angezeigt. Diese Funktion unterstützt Sie bei Fragen, die sich bei Ihnen evtl. unmittelbar beim Softwareeinsatz ergeben.

Grundsätzlich wurden alle Symbole mit sogenannten „Mouseovers“ versehen, bei denen ein beschreibender Begriff erscheint, wenn Sie mit der Maus auf dem Symbol ruhen, d.h. den Cursor ohne eine Taste zu drücken auf das Symbol schieben.

Bevor nun die Funktionsbereiche näher erläutert werden, wenden wir uns kurz den **Symbolen in der Kopfleiste** zu.



„**Neuen Prozess erstellen**“: Durch Klicken auf das Plus-Symbol gelangen Sie in den Erfassungsmodus und können einen neuen Prozess anlegen.



„**Einstellungen**“: Mit dieser Funktion können Sie Ihre Nutzerdaten verwalten, z.B. das Passwort ändern. Nutzer mit Administratorenrechten können hierüber auch Unternehmensdaten, andere Nutzer und Gruppen verwalten.



„**Hilfe**“: Die Hilfeoption bietet Nutzern die Möglichkeit, hilfreiche Texte bzw. Anleitungen und FAQs, aber auch Kontaktdaten von Personen und Organisationen zu hinterlegen, die bei Problemen hilfreich sein könnten (z.B. die Daten der Entwickler, des IT-Techniker des Hauses usw.)



„**Abmelden**“: Durch Klicken auf dieses Symbol beenden Sie Ihre Sitzung und loggen sich aus. In Bearbeitung befindliche Prozesse werden automatisch gespeichert. Die Software erfragt bei einem erneuten Start, wie mit den nicht abschließend gespeicherten Daten verfahren werden soll.



„**Übersicht**“: Mit der Lupe gelangen Sie zurück zur Übersichtsseite (erscheint nur, wenn Sie nicht in der Übersichtsseite sind).

Des Weiteren befinden sich im mittleren Bereich der Prozessübersichten folgende weitere Funktionssymbole:



Abbildung 9: Bearbeitungsfunktion mit Symbolen



Das Symbol des Schraubenschlüssels steht für die **Bearbeitungsfunktion**. Hierüber kann man den Prozess verändern und gelangt hierzu in den Bearbeitungsmodus der Software



Das Fragezeichen erscheint, wenn ein bestehender Prozess bearbeitet, diese **Änderung jedoch noch nicht abgespeichert wurde**. Über dieses Symbol wird der Prozess in seiner ursprünglichen und neuen Version vergleichbar.



Über das Symbol des Hakens werden **vorgenommene Änderungen angenommen**. Damit wandelt sich in der Regel auch die Prozessfarbe in der Übersicht von grün/rot in schwarz um.



Bei diesem Symbol handelt es sich um das **Ansichtssymbol**. Darüber wechselt man aus der Prozessübersicht in die Ansichtsfunktion, in der weitere Funktionen wie bspw. kopieren und drucken möglich sind.



Mittels des Symbols der Mülltonne kann der markierte **Prozess gelöscht werden** und wird dadurch in den Ordner „Papierkorb“ verschoben.

3.3 Erstellen eines neuen Prozesses

In diesem Abschnitt wird das Erstellen eines Prozesses Schritt für Schritt erklärt.



Zum Erstellen eines Prozesses wählen Sie auf der **Übersichtsseite** das **Plussymbol**.

Sie gelangen nun in den **Erfassungsmodus**. Hier können Sie neue Prozesse anlegen oder bestehende Prozesse erweitern und bearbeiten.

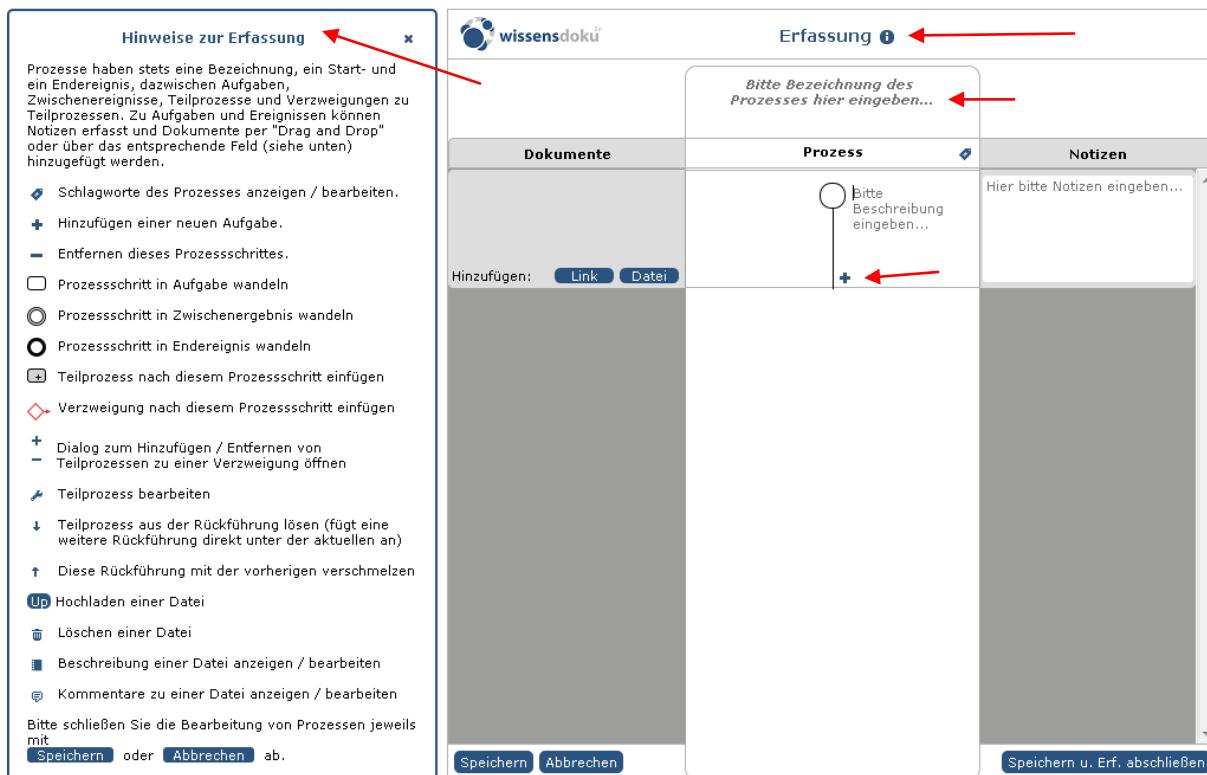


Abbildung 10: Ansicht Prozesserfassung

Hinweis:

Auch in diesem Modus können sie die angeführten Erläuterungen sowohl über die links stehende Legende als auch über das blau unterlegte Infosymbol in gekürzter Ausführung wiederfinden.

Nun soll Schritt für Schritt erklärt werden, wie ein neuer Prozess in Wissensdoku 2.0 aufgenommen wird:

- 
- 1 • Zunächst geben Sie dem **Prozess**, den Sie dokumentieren möchten, einen **Namen**. Dieser Name sollte eindeutig und klar formuliert sein, um ein späteres Auffinden auch für andere Nutzer zu erleichtern.
 - 2 • Das erste Ereignisfeld ist bereits eingefügt. Es bildet das **Ausgangsereignis**, das den Prozess veranlasst bzw. ausgelöst hat. Klicken Sie neben das Symbol und geben eine Bezeichnung ein (z.B. „Kundenanfrage trifft ein“ oder „Defekt am Gerät XY liegt vor“).
 - 3 • Klicken Sie auf das kleine **Plus- Symbol**, um die erste **Tätigkeit einzufügen**. Klicken Sie in das Symbol und tragen sie die Bezeichnung der Tätigkeit ein.
 - 4 • Zu jeder **neuen Tätigkeit erscheint automatisch ein Ereignisfeld**, da laut Programmlogik auf Tätigkeiten Ereignisse folgen. Klicken Sie neben das Ereignissymbol und geben Sie eine Bezeichnung ein. Oder wandeln Sie das Ereignis in eine Tätigkeit um, indem Sie auf das Tätigkeitssymbol klicken.
 - 5 • Jedes weitere **Prozesssymbol kann durch dieses Plus eingefügt** werden. Sollt die Software Ihnen nicht das gewünschte Symbol vorschlagen, können sie dies über die kleinen Symbolalternativen an der rechten Symbolseite umwechseln. Grundsätzlich können Tätigkeiten auf Tätigkeiten direkt Folgen, aber nicht Ereignis auf Ereignis. Wenn Sie später mehrere Prozesse erfasst haben, können Sie außerdem über das graue Tätigkeitssymbol mit dem Plus diese an dieser Stelle ergänzend einkopieren. Auch das Einfügen von Handlungsalternativen über das rote Rauten-Symbol ist möglich.
 - 6 • Am Prozessende wandeln sie das **letzte Symbol in das Endereignis um** und tragen das Prozessergebnis ein.

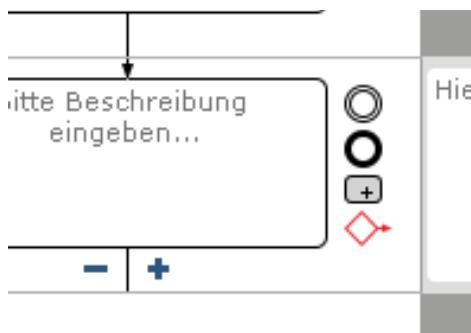


Abbildung 11: Auswahl Erfassungssymbole

Hinweis:

Symbole, die versehentlich zu viel gesetzt wurden, können über das Minussymbol einfach aus dem Prozessstrang entfernt werden.

Das Grundgerüst steht nun. Zum Erweitern und Bearbeiten stehen ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

→ Prozesssymbole ergänzen

In der linken Spalte können Sie zu jedem Ereignis / zu jeder Tätigkeit sowohl hilfreiche Internet- oder Intranetlinks eintragen als auch Dokumente hochladen. Die Links sind mit der entsprechenden Adresse einzufügen und die Dokumente durch Auswahl innerhalb der verfügbaren Ordnerstruktur auszuwählen (Analog dem Anhängen von Dokumenten an E-Mails usw.)

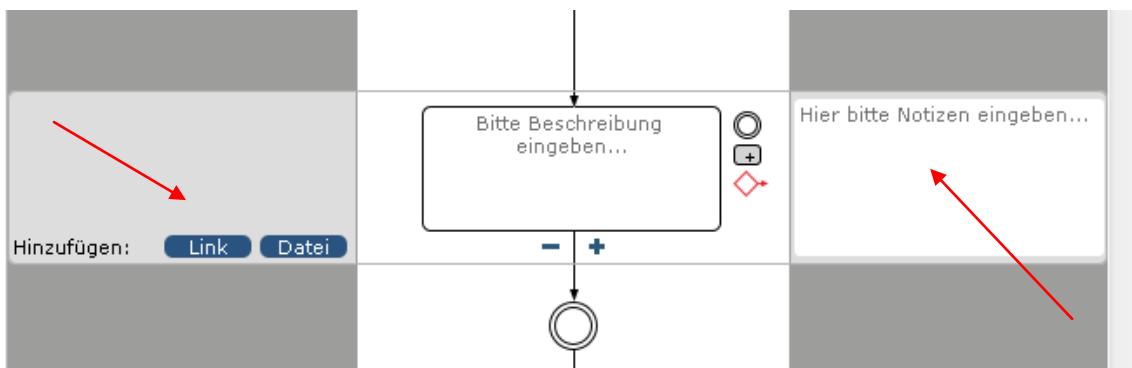


Abbildung 12: Einfügen von Links, Dokumenten und Notizen

In der rechten Spalte können Sie Notizen ergänzen, z.B. Fachbegriffe und Schlagworte erläutern oder andere wichtige Hinweise eintragen. Das Notizfeld sollte jedoch nur mit knappen Texten ausgefüllt werden, damit die Textteile in späteren Druckvarianten vollständig zu sehen sind. Ausführlichere Hinweise sind in einem extra Worddokument anzufertigen und direkt als Datei an entsprechender Stelle einzufügen bzw. hochzuladen.

→ Erfassung unterbrechen

Wenn Sie die Erfassung unterbrechen, speichern Sie Ihren erstellten Prozess über den Button „speichern“ unten links. Sollten Sie sich entschließen, die Dokumentation abzubrechen, fragt Sie die Software, wie mit den erstellten Prozessteilen umgegangen werden soll. Wählen Sie „Änderung

verwerfen“, um die getätigten Eingaben unwiderruflich zu löschen, oder „Abbrechen“, um zurück in den Erfassungsbereich zu gelangen und mit der Dokumentation fortzufahren.

Wenn Sie Ihren Prozess vollständig erfasst haben, klicken Sie „**Speichern u. Erf. abschließen**“. Sie gelangen zurück zur Übersicht.

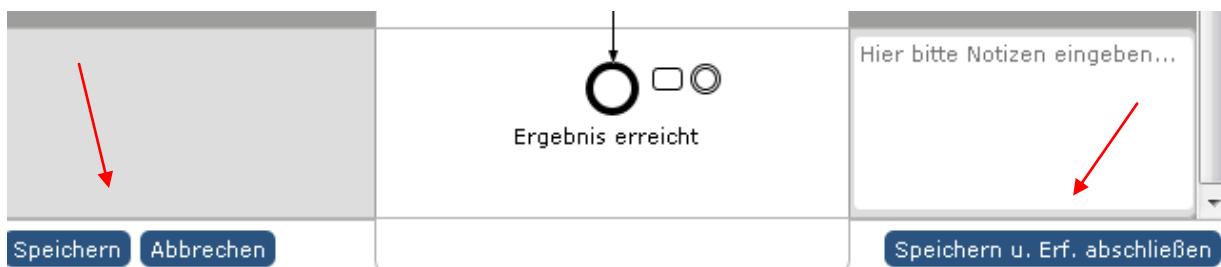


Abbildung 13: Abspeichern dokumentierter Handlungen und Prozesse

Nach dem Speichern gelangen Sie in die Übersichtsseite zurück, auf der Sie nun Ihren Prozess unter dem Prozessnamen mit Verweis auf Sie als Prozessersteller und unter dem aktuellen Datum finden. Diesen Prozess können Sie nun unter Wahl der entsprechenden Funktionssymbole erneut bearbeiten, löschen oder in der Ansicht betrachten und drucken.

Funktions- Symbole in der Prozessansicht:

Durch Klicken auf das Symbol „Anzeige“ können Sie den gesamten Prozess im Vollbildmodus anzeigen. Gleichzeitig ist diese Ansicht die Druckvorschau, in der über den Browser angezeigte Prozesse ebenfalls gedruckt werden können (Für weitere Infos zum Drucken sieh FAQ).

Die Prozessansicht kann variiert werden, indem Zusatzinformationen zum jeweiligen Prozess angezeigt bzw. ausgeblendet werden. Setzen bzw. entfernen Sie hierzu das Häkchen im Feld „Dokumente und Notizen anzeigen“. Enthält der Prozess Teilprozesse, so können Sie diese über das „Plus-“ bzw. „Minus-“ Symbol auf- bzw. zuklappen.

- Dokumente und Notizen anzeigen
- + Alle Teilprozesse öffnen
- Alle Teilprozesse schließen

In der Prozessansicht ist keine Bearbeitung des Prozesses möglich. Sie können aber durch Klicken auf eines der folgenden Symbole in den Bearbeitungsmodus wechseln oder andere Aktionen ausführen.

 Das Etikett-Symbol dient dazu, den betrachteten Prozess mit zusätzlichen Schlagworten zu versehen

 Wechselnde Pfeile, um Prozess in ein XPDL Format zu exportieren, als Voraussetzung für die Nutzung in einigen Qualitätsmanagementsystemen (z.B. ARIS Vollversion) für softwareunabhängige Weiterverwendung.

 Über dieses Symbol werden Prozesse kopiert. Der Prozess erscheint als Kopie im Bearbeitungsmodus, wo er umbenannt und umgestaltet werden kann.



Wechsel in den Erfassungs- und Bearbeitungsmodus, um den Prozess zu gestalten (entspricht der Oberfläche, die man beim Erstellen eines neuen Prozesses erreicht). Durch Klicken des Schraubenschlüssels innerhalb eines Teilprozesses gelangt man im Bearbeitungsmodus an die entsprechende Stelle dieses Prozesses.

3.4 Die Navigation durch die Software

Explorer

Im Explorer werden die bestehenden Ordner angezeigt, in die Prozesse eingeordnet und so verwaltet werden können. Über die Administratorenfunktion können Zugriffsrechte der Nutzer für die bestehenden Ordner verwaltet werden. Dieses Feld wurde ebenfalls mit einem erläuternden blauen Info- Punkt versehen.

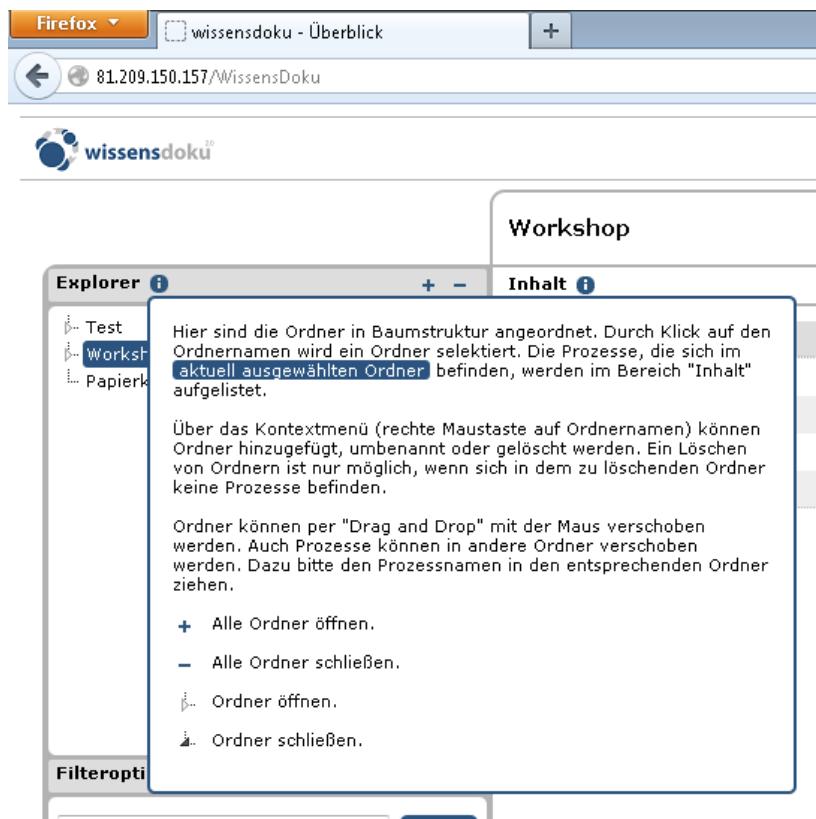


Abbildung 14: Hilfe und Informationen

Wenn Sie die Software zum ersten Mal öffnen, sollten Sie zunächst über das Drücken der rechten Maustaste einen neuen Ordner anlegen. In diesen Ordner können Sie nachfolgend ihre Prozesse per Drag and Drop (Prozess anklicken und mit gedrückter Maustaste in den beabsichtigten Ordner ziehen und loslassen) einordnen und verwalten.

Bestehende Ordner öffnet man durch Anklicken, wobei der geöffnete Ordner zur Orientierung blau unterlegt wird. Sind zum gewählten Ordner bereits Unterordner vorhanden, werden diese ebenfalls im Explorer angezeigt. Einen ausgewählten Ordner können sie über die Betätigung der rechten Maustaste umbenennen, löschen oder einen neuen Unterordner hinzufügen.

Durch das Plus werden vorhandene Unterordner aus-, bzw. über das Minus wieder eingeklappt.

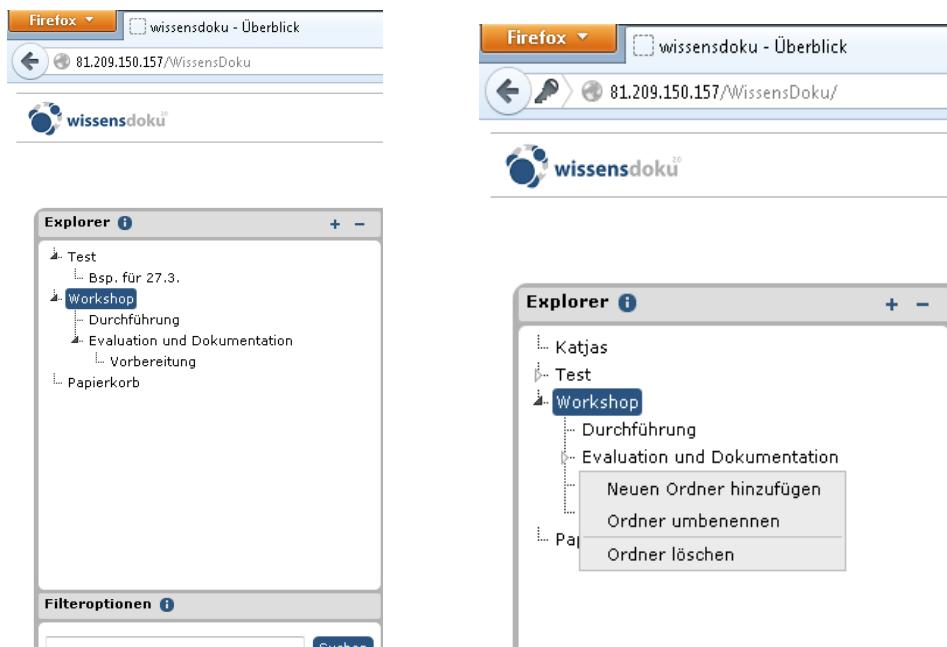


Abbildung 15: Ordnerstruktur im Explorer

Schlagworte

Sowohl bei der Erstellung neuer Prozesse als auch bei der Bearbeitung bereits vorhandener Prozesse können über das Etiketten-Symbol Schlagworte zugeordnet werden. Schlagworte sind Begriffe, alternative Bezeichnungen usw., die beispielsweise nicht im Prozessnamen oder innerhalb der Prozessschritte erwähnt wurden, den Prozess jedoch ebenfalls treffend bezeichnen oder beschreiben. Diese Schlagworte können hinterlegt werden und erleichtern so später die gezielte Suche nach bestimmten Prozessen über die Filteroption. Das Feld der Schlagworte zeigt die Schlagworte je nach Häufigkeit ihrer Verwendung in verschiedenen Größen an.

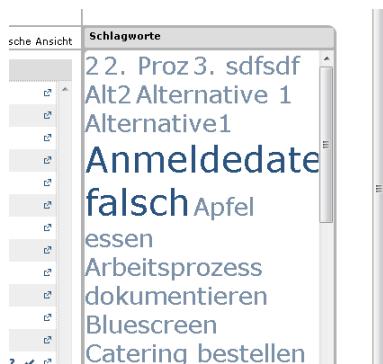


Abbildung 16: Schlagwortfenster

Wird ein Prozess im Fenster „Inhalt“ angeklickt, wird in der rechten Spalte statt der Schlagworte eine Vorschau des gewählten Prozesses angezeigt.

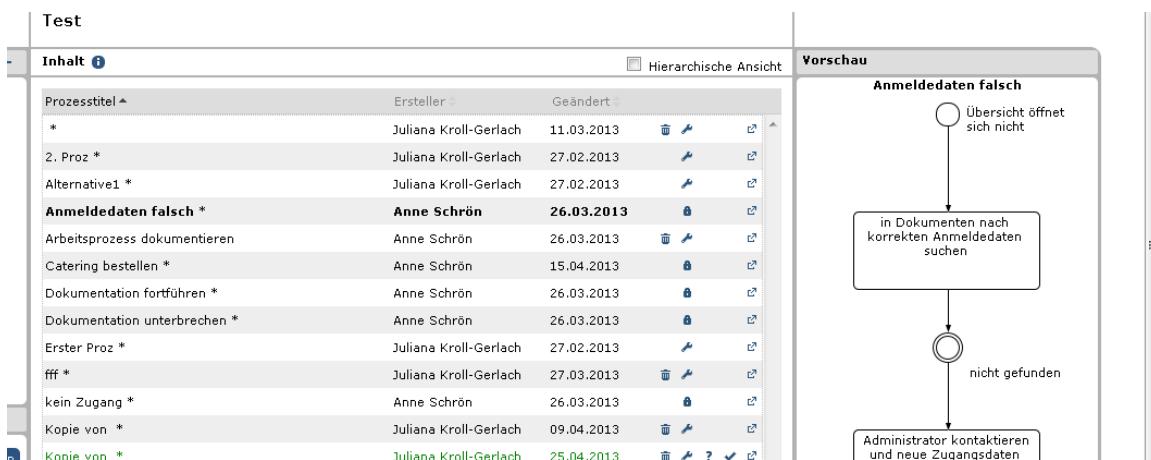


Abbildung 17: Prozessübersicht

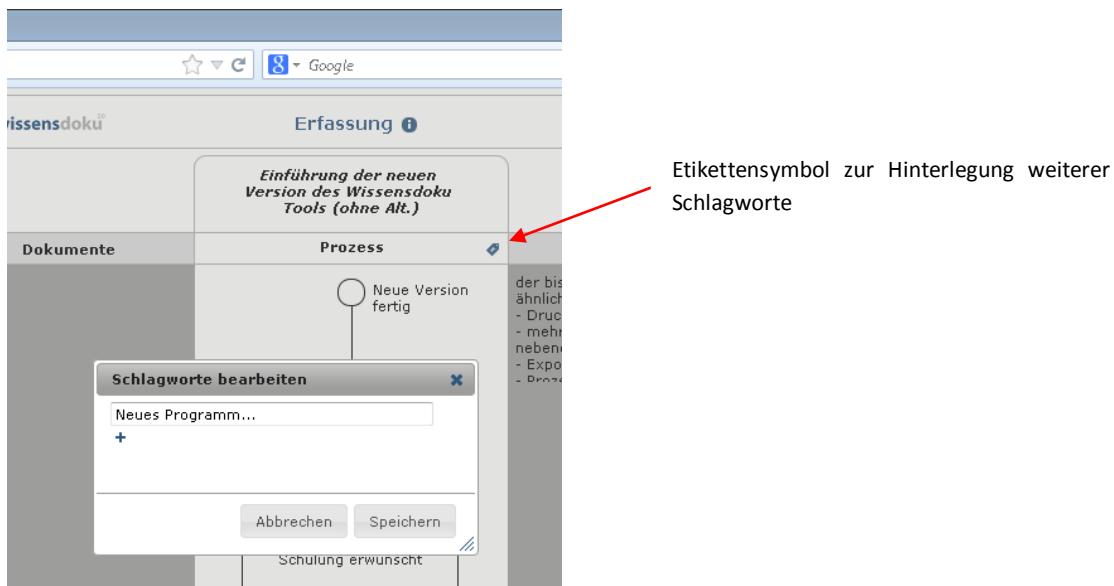


Abbildung 18: Schlagworte hinzufügen

3.5 Bearbeitung von Prozessen

Filter-/Suchoptionen

Über die Filteroptionen haben Nutzer die Möglichkeit, gezielt bereits erstellte Prozesse zu suchen. Dabei werden verschiedene Suchbereiche zur Auswahl gestellt. Die Option gewinnt an Bedeutung, je größer die Anzahl der dokumentierten Prozesse im Lauf der Softwarenutzung wird. Gesucht werden kann nach Prozessnamen, Namen, Tags und Prozessschritten. Außerdem kann man sich entscheiden, ob in einem konkret gewählten Ordner oder in allen verfügbaren Ordnern gesucht werden soll. Die Suche wird dabei jedoch nur in den Ordner durchgeführt, für die der suchende Nutzer entsprechend der Administration zugelassen ist.

Auch der Name des Erstellers, das Datum des Erstellens und der letzte Zeitpunkt einer vorgenommenen Änderung sind mögliche Suchfilter.

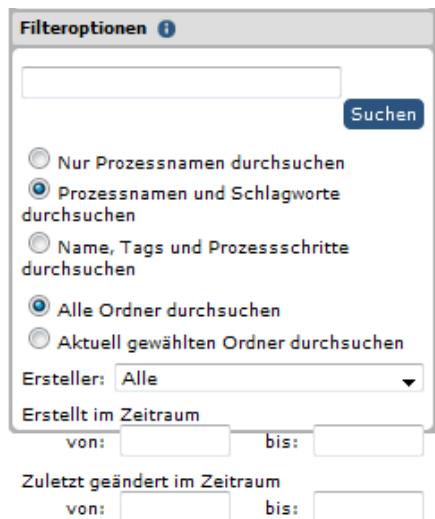


Abbildung 19: Suchen über die Filteroptionen

Prozesse bearbeiten

Bereits dokumentierte Prozesse können vom Ersteller bzw. von Nutzern mit entsprechenden Zugriffsrechten jederzeit geändert, ergänzt und gekürzt werden. Wie dies umzusetzen ist, soll in diesem Abschnitt erläutert werden.

Wenn ein Prozess geändert bzw. ergänzt werden soll, wird dieser in der Übersichtsansicht durch Anklicken zunächst ausgewählt und über das Funktionssymbol des Schraubenschlüssels bearbeitet. Dazu öffnet sich der gewählte Prozess im Bearbeitungsmodus. Folgende Änderungsmöglichkeiten stehen Ihnen nun zur Verfügung:

- Prozessnamen ändern
- Schlagworte über das Etikettensymbol ergänzen bzw. löschen
- Bestehende Symbole umwandeln, anders bezeichnen bzw. löschen (Minussymbol am betreffenden Symbol betätigen)
- Weitere Symbole über das Plussymbol an entsprechender Stelle einfügen
- Durch Drag and Drop (linke Maustaste gedrückt halten und das Symbol wie gewünscht platzieren, dabei direkt neben das Symbol klicken, nicht hinein) Symbole in deren Abfolge umstellen
- Notizen, Links und Dokumente ergänzen, verändern bzw. entfernen

Unabhängig davon, welche dieser Änderungsoptionen Sie umsetzen, sind die Veränderungen am Schluss zu speichern. Wenn Sie „Abbrechen“ und „Änderungen verwerfen“ wählen, wird der Prozess in seiner ursprünglichen Form belassen, und alle Änderungen werden nicht gespeichert. Erfolgen gespeicherte Veränderungen, wird dies unter dem entsprechenden Bearbeitungsdatum in der Gesamtübersicht abgelegt.

Alternativen erstellen

In betrieblichen Handlungsprozessen werden die Mitarbeitenden vor vielfältige Aufgaben und Situationen gestellt, in denen Entscheidungen getroffen und entsprechende Tätigkeiten umgesetzt werden müssen. Da dies eine ganz entscheidende Kompetenz von Erfahrungsträgern und Handlungsexperten ist, stellt die Software auch eine Möglichkeit zur Verfügung, die Entscheidungen und verschiedenen Handlungsverläufe eines Prozesses abzubilden.

Wir haben bereits beschrieben, wie ein Prozess als linearer Strang bei der erstmaligen Erfassung zu dokumentieren ist. Wird eine umsetzende Person erneut mit dem Prozess konfrontiert, kann es sein, dass dieser zu einem großen Teil dem bisher dokumentierten entspricht und sich nur an einem bestimmten Punkt bzw. über eine bestimmte Sequenz unterscheidet. Dann ist es sinnvoll, diesen Prozess nicht komplett neu linear zu erfassen, sondern den bestehenden Prozess um eine oder mehrere Handlungsalternativen zu ergänzen. Wie dies erfolgen kann, wird in diesem Abschnitt erläutert.

1. Zunächst wird der betroffene Prozess in der Gesamtübersicht ausgewählt und über das Bearbeitungssymbol im entsprechenden Bearbeitungsmodus geöffnet.
2. Der Prozess wird gesichtet und das/die entsprechende Ereignis/Tätigkeit aufgesucht, auf die im aktuell zu erfassenden Prozess eine Veränderung bzw. eine andere Situation folgte. Dies wird durch einen Klick ausgewählt und dann das rote Rautensymbol gewählt, um an dieser Stelle eine Handlungsalternative einzufügen. Es ist hier auch unter Umständen nötig, den bestehenden Prozess um weitere relevante Ereignisse zu ergänzen, die erst mit der Umsetzung bewusst wurden bzw. verändert auftraten.

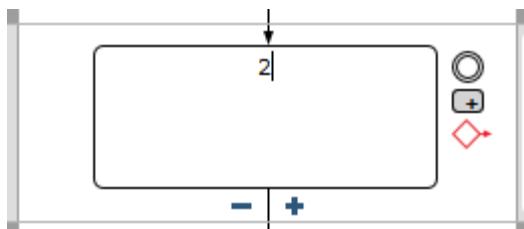


Abbildung 20: Alternative erstellen

3. Es öffnet sich das Alternativfenster, in welchem Sie nun aufgefordert werden, sich für eine der beiden Alternativvarianten zu entscheiden. In beiden Varianten muss es Prozesssymbole nach der Alternativabzweigung geben, die dann als Ende des Ursprungsprozesses erhalten bleiben. In beiden Fällen wird ihnen an der rechten Fensterseite der gerade bearbeitete Prozess abgebildet, um die Orientierung beim Einfügen der Alternative zu erleichtern.

Unabhängig davon, welche Variante der Alternative sie im Folgenden wählen werden, wird sie das Programm auffordern, den neuen und bestehenden Prozessen Bezeichnungen und Gründe zuzuordnen. Um diesen Schritt zu erläutern, können Sie sich bildlich vorstellen, dass immer mit dem Einfügen einer Alternative der bestehende Prozessstrang durchschnitten wird. Dadurch ergeben sich zwei oder mehrere Prozessteile, die für eine eindeutige Zuordnung von der Software mit einem Namen versehen sein müssen. Der erfragte Grund gibt die Ursache bzw. veränderte Situation an, welche zu einer alternativen Handlung geführt hat.

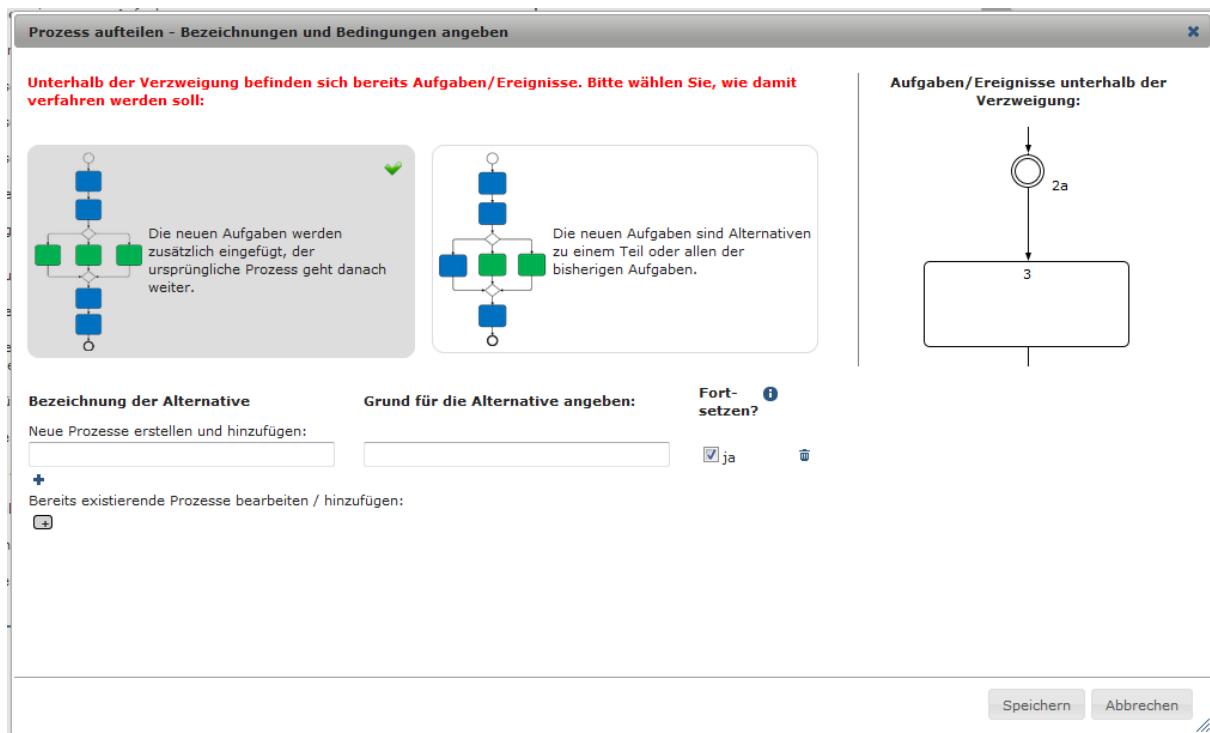


Abbildung 21: Varianten von alternativen Prozessen

→ Variante links „Alternativer Einschub“:

Die neuen Aufgaben werden zusätzlich eingefügt, der ursprüngliche Prozess geht danach weiter. Das bedeutet, dass zusätzlich Schritte eingefügt werden, die jedoch nur bei bestimmten Prozessereignissen mit umzusetzen sind (z.B. Schaffung einer bestimmten Ausgangssituation oder Voraussetzung, bevor der Prozess wie bisher dokumentiert weiter verlaufen kann). Bei dieser Alternativvariante müssen sie nun im untenstehenden Textfeld der neuen Alternative einen Namen geben (links) und im nebenstehenden Textfeld ein Ereignis bezeichnen oder einen Grund benennen, wann diese neue Alternative zu wählen bzw. mit zu gehen ist. Außerdem ist das Häkchen zur Rückführung bereit festgelegt, da es sich um eine Alternative handelt, die einen Einschub darstellt. Damit ist deutlich, dass der Prozess am Ende der Alternative sich im Ursprungsprozess weiter fortsetzt

Neben dieser Möglichkeit, eine Alternative einzufügen, die noch zu erstellen ist, können auch bereits dokumentierte Prozesse über diese Alternativvariante eingefügt werden. Dazu wählt man über das graue Tätigkeitsymbol mit Plus einen bestehenden Prozess aus und fügt ihn als Alternative in der bestehenden dokumentierten Form ein.

→ Variante rechts „Parallel verlaufende Alternative, nebenstehend“:

Die neuen Aufgaben sind Alternativen zu einem Teil oder allen der bisherigen Aufgaben. Dabei handelt es sich um eine Alternative, bei der bspw. zunächst weitere Prozessschritte erfolgen müssen um ein Problem zu beheben oder einen bestimmten Ausgangszustand im Prozess zu erzeugen. Dabei wird der bestehende Ausgangsprozess von der Logik her an der ausgewählten Stelle durchtrennt. Diese Tatsache erfordert zunächst die Benennung des Teils des Ursprungsprozesses, der vor dieser Alternativstelle liegt. Hierzu soll außerdem ein Grund oder eine Bedingung gefunden werden, welche Voraussetzung für den ursprünglichen Verlauf gegeben ist. Darunter stehend wird dann ein Name für die neue Alternative eingefordert mit einer entsprechend veränderten Ausgangsbedingung für die Alternative.

Im rechten Fensterbereich ist es über das Setzen des Häkchens möglich festzulegen, ob die Alternative wieder im Ursprungsprozess mündet oder, wenn kein Häkchen gesetzt wird, die Alternative beispielsweise ein eigenes, separates Endereignis haben wird.

Nachdem Sie diese Eingaben über Speichern zunächst annehmen, werden sie automatisch zurück in den Bearbeitungsmodus des Prozesses geführt.

→ Hier sind nun folgende weitere Schritte möglich:

- Die eben eingefügte Alternative wählen und über das Bearbeitungssymbol ergänzen bzw. ändern
 - Die eingefügte Alternative über das Minussymbol löschen
 - Die erstellte Alternative über das Plusssymbol um weitere Alternativen ergänzen bzw. Namen oder Bedingung sowie Rückführungsoption verändern
 - Bei mehreren Alternativen, die an die selbe Stelle zurück geführt wurden, über den nach unten gerichteten Pfeil die gemeinsame Rückführung lösen und in zwei Einzelrückführungen umwandeln, um ggf. eine der Rückführungen per Drag and Drop an eine andere Stelle des Prozesses zu verschieben.
4. Speichern Sie die eingefügte Alternative ab. Sie werden danach automatisch zur Übersicht des gewählten Ordners zurückgeführt.
 5. Um abzusichern, dass die Software in der von Ihnen gewünschten Weise die Alternativen sowie Rück- und Zusammenführungen platzierte, empfehlen wir nach jeder Änderung die Überprüfung, in dem sie sich die durchgeführte Änderung in der Ansicht erneut zeigen lassen und so prüfen, ob die Abbildung wie von Ihnen beabsichtigt erfolgte. Ist dies nicht der Fall, können sie jederzeit über den Schraubenschlüssel erneut in den Bearbeitungsmodus wechseln und entsprechende Anpassungen in den Alternativen oder im Ursprungsprozess durchführen.

Rückführungen können im Bearbeitungsmodus getrennt und so in ihrer Position individuell festgelegt werden. Gelöste Rückführungen können zu einem späteren Zeitpunkt nach Speicherung auch erneut verschmolzen werden.

Prozesse löschen

Um Datenfriedhöfe zu vermeiden und zugunsten der Übersichtlichkeit die Anzahl der Prozesse nicht unnötig zu erhöhen, ist es hin und wieder ebenfalls nötig, veraltete oder fehlerhafte Prozesse zu löschen. Wer zum Löschen von Prozessen berechtigt ist und ob diese Prozesse dann unmittelbar unwiederbringlich verloren gehen, ist durch den Administrator zu prüfen bzw. festzulegen.

Grundsätzlich können Prozesse durch das Mülltonnen-Funktionssymbol in der Gesamtübersicht gelöscht werden. Zu Absicherung fragt die Software erneut, ob es tatsächlich gewünscht ist, den gewählten Prozess zu löschen. Um dem Verlust wichtiger Daten vorzubeugen, wird empfohlen, die gelöschten Prozesse zunächst in einem Ordner „Papierkorb“ zu sammeln, welcher dann vom Administrator einzusehen und nach Prüfung abschließend zu löschen ist. So können beispielsweise versehentlich gelöschte Prozess wiederhergestellt werden.

3.6 Verwaltung von Prozessen

Prozesse verschieben

Bestehende Prozesse können innerhalb der Ordner verschoben werden. Hierzu suchen Sie den zu verschiebenden Prozess innerhalb der Ordnerstruktur auf, damit sie ihn in der ordnerspezifischen

Gesamtübersicht sehen. Dann klicken Sie den Prozessnamen mit der rechten Maustaste an und ziehen diesen Prozess per Drag and Drop (rechte Maustaste gedrückt halten) in Richtung Explorer am linken Rand und legen den Prozess in dem gewählten Ordner ab, indem Sie den Prozess auf den Ordnertitel ziehen und dort die Maustaste wieder los lassen. Der Prozessname verschwindet aus der Ordnerübersicht und ist in der Übersicht des neu gewählten Ordners zu finden.

Administration und Administrationsaufgaben

Der Administrator hat eine ganz entscheidende Funktion für den erfolgreichen Einsatz der vorliegenden Dokumentationssoftware. Es muss sich zum einen mit der Funktionsweise der Software auskennen und hat darüber hinaus folgende wichtige Funktionen:

1. Vergabe von Benutzernamen und Passwort bei Anmeldung neuer Nutzer.
2. Er hat die Möglichkeit, die Oberordner festzulegen, wodurch er die grundlegende Struktur der Prozessordner festlegt.
3. Er kann über die Funktion der Einstellungen an die einzelnen Nutzer Rechte vergeben (Wer darf welche Bereiche sehen, wer nicht? Wer darf innerhalb eines Bereiches nur sehen, wer jedoch auch bearbeiten?).
4. Er hat Einblick in den Papierkorb-Ordner und entscheidet somit auch, welche Prozesse tatsächlich unwiederbringlich zu löschen sind und welche nicht.
5. Er hat Einblick in alle Ordner, Prozesse und Bereiche und damit auch eine gewisse Kontrollfunktion, um den Missbrauch der Software zu verhindern.
6. Durch seinen Gesamteinblick hat der Administrator auch die Funktion, darauf zu achten, dass Systematisierung, Strukturierung, Benennung, Anzahl usw. der Prozesse übersichtlich, aktuell und nachvollziehbar bleiben (Achtung: keine Datenfriedhöfe!).
7. Häufig ist der Administrator auch die Person, welche bei technischen Problemen sowohl an die Führung, als auch an IT und Mitarbeitende Rückmeldungen gibt.

Das Festlegen der Nutzungsrechte erfolgt über das Symbol der Einstellungen und über den Reiter „Nutzer verwalten“. Hier kann der Administrator über das Setzen von Häkchen einen Nutzer als „Aktiven Nutzer“ bzw. als „Administrator“ einordnen. Ein „Aktiver Nutzer“ unterscheidet sich von einem Administrator lediglich dadurch, dass der Zugriff auf die oben genannten Funktionen nicht besteht. Für den Fall, dass ein Mitarbeiter keinen Zugang zur Anwendung erhalten soll, kann dies durch Deaktivieren des Häkchens „Aktiver Nutzer“ erfolgen.

Daraus resultiert grundsätzlich, dass der Administrator eine Person sein sollte, die zum einen für die Wahrnehmung dieser Funktionen explizit Ressourcen zur Verfügung gestellt bekommt (auch zeitlich) und zum anderen eine Person ist, der im Unternehmen soweit vertraut wird, dass der Einblick in alle Prozesse und Ordner weder für die Führung des Unternehmens noch für die dokumentierenden Mitarbeitenden ein Problem darstellt.

Häufige gestellte Fragen und Probleme

Im Rahmen der Softwareerprobung und in den Workshops mit den Unternehmen sind immer wieder eine Reihe von Fragen aufgetaucht, mit denen sich die Teilnehmenden und auch die Projektgruppe beschäftigten. Diese Fragen haben wir in diesem Abschnitt gesammelt und beantworten sie, damit Sie als Leser die Möglichkeit haben, evtl. Unklarheiten die auch bei Ihnen im Prozess der Erprobung auftreten können, zu beseitigen. Dazu werden Fragen mit entsprechenden Antworten und Verweisen auf den Text betrachtet.

FAQ – Zusammenfassung der Teilnehmerfragen aus den Workshop-Verläufen

1. Was muss dokumentiert werden und in welcher Tiefe? (alle Prozesse oder nur ausgewählte)

Bei den Prozessen die dokumentiert werden sollen, kann es sich gerade zu Beginn nicht um eine vollständige Erfassung aller Prozesse handeln. Grundsätzlich sollten die Prozesse folgende Kriterien erfüllen:

- Die Person, die diese Prozesse dokumentiert, sollte diese gut kennen und in gewisser Weise der Ansprechpartner oder Experte für diese Prozesse im Unternehmen sein. Optimal sind auch Prozesse, von deren Dokumentation eine Vielzahl an Mitarbeitenden profitieren würde.
- Es sollte sich um wirklich handlungs- bzw. unternehmensrelevante Prozesse handeln, die immer wieder auftreten und für die Arbeitsprozesse wichtig sind
- Um welche Bereiche bzw. Prozesse es sich konkret handelt und in welcher Tiefe zunächst erfasst werden soll, sollte zunächst mit der Führung abgesprochen und festgelegt werden. Später kann dieser Bereich ausgebaut und ergänzt werden. Es ist wichtig, an einem konkreten Prozess zu beginnen, um sich nicht von der Komplexität entmutigen zu lassen. Es sollte allen Beteiligten bewusst sein, dass die Dokumentation von Arbeitsprozessen ein langwieriger und stetiger Prozess sein wird, da sich sowohl Anforderungen, Produkte, Kunden als auch interne Abläufe weiterentwickeln und verändern

2. Wer kann dokumentierte Prozesse sehen? Wie werden Nutzungsrechte vergeben und durch wen?

Wer die dokumentierten Prozesse sehen bzw. auch bearbeiten darf, wird über die Einstellungen durch den Administrator festgelegt. Es gibt die Möglichkeit einzustellen, dass bestimmte Bereiche nicht sichtbar, nur sicht- aber nicht bearbeitbar bzw. sowohl sicht- als auch bearbeitbar sind. Wie die Festlegungen hier sind, ist von der Führung festzulegen und vom Administrator einzustellen. Grundsätzlich sind im Sinne des Wissensmanagements Transparenz und Austausch in hohem Maß wünschenswert, da so auch der Austausch von neuen Ideen und Ansätzen mit Impulsen aus anderen Perspektiven am wahrscheinlichsten ist. Nähere Informationen zu dieser Frage finden Sie zum einen auf Seite 15 im Abschnitt 3.2 „Erstellen eines neuen Prozesses“ und zum anderen im Kapitel 3.4 Verwaltung unter „Administration und Administrationsaufgaben“..

3. Wo werden die eingegebenen Prozesse gespeichert? Wer ist verantwortlich für den Datenschutz, wer hat Urheberrechte?

Da Sie die Software auf Ihrem PC oder Firmenserver installiert haben, werden auch die abgespeicherten Prozesse dort gespeichert. Wichtig hierbei ist zum einen die Verfügbarkeit von Speicherplatz zu diesem Zweck und die Möglichkeit der Personen, die an der Dokumentation beteiligt sind, auf dieses Laufwerk zuzugreifen. Die Verantwortung für den Datenschutz tragen alle Nutzer, indem sie beispielsweise ihre Zugangsdaten angemessen behandeln, und zum anderen der Administrator, der die Installation und die Sicherung durch entsprechende Firewalls oder Ähnliches absichert. Die Urheberrechte an den Prozessen sind im Vorfeld der Dokumentation zwischen Unternehmensführung und Mitarbeitenden zu klären. Häufig steht bereits im Arbeitsvertrag, dass die erzeugten Produkte, Dokumente usw. Eigentum des Unternehmens sind. Sollte dies der Fall sein, sollte auch explizit transparent gemacht werden, dass es um Wissensmanagement geht und nicht um die Abschaffung von Arbeitsplätzen oder das Ersetzen von Mitarbeitenden.

4. Was ist Drag and Drop?

Dabei wird die linke Maustaste gedrückt gehalten und das so ausgewählte Symbol kann über das Ziehen mit der gedrückt gehaltenen Maustaste wie gewünscht platziert werden. Einfach an der gewünschten Stelle die Taste wieder loslassen.

5. Gehen nichtgespeicherte Daten beim Schließen der Software verloren?

Einmal eingegebene Daten werden unmittelbar gespeichert, Daten gehen auch beim Schließen des Browsers ohne vorheriges Schließen der Software nicht verloren. Lediglich beim Schließen des Browsers während Sie gerade bspw. ein Ereignis erfassen, ist dieses letzte Ereignis verloren.

6. Wie kann ich die Größe der Benutzeroberfläche einstellen? (Anpassung auf Browserfenster)

Die Größe der Benutzeroberfläche bestimmen Sie durch das Einstellen der Größe des Browserfensters.

7. Wie können Dateien hochgeladen/angehängt werden? Und welche Dateien können hochgeladen/angehängt werden?

Dateien können im Bearbeitungsmodus über die linke Spalte „Dokumente“ hochgeladen werden. Dabei kann es sich sowohl um Internetlinks handeln, als auch um Standardformate wie bspw. Word, Excel, PDF oder JPG. Eine nähere Erläuterung hierzu finden Sie in diesem Handbuch im Abschnitt 3.3 „Erstellen eines neuen Prozesses“.

8. Worin besteht der Unterschied zwischen Haupt- und Alternativprozessen?

In der Dokumentation werden sogenannte Haupt- und Alternativprozesse unterschieden. Der Hauptprozess ist derjenige, der von einer dokumentierenden Person als zuerst erfasste Prozess. Meist handelt es sich dabei um einen Prozess, der so in der zunächst dokumentierten Form sehr häufig vorkommt. Sobald dieser Prozess erneut auftritt und dabei Abweichungen entstehen, sollten diese als sogenannte Alternative ergänzt werden. D.h. sobald eine andere Entscheidung fällt, ein verändertes Vorgehen, andere Rahmenbedingungen usw. bestehen, sollten diese in Form von Alternativen vom Hauptprozess ausgehend erfasst und dokumentiert werden. Die zugrunde liegende Logik wird in diesem Handbuch im Abschnitt 3.1 Einführung in Logik und Symbole näher erläutert.

9. Was sind die Aufgaben des Administrators/Wissensdoku- Beauftragten?

Der Administrator ist hauptsächlich für die Vergabe von Benutzer- bzw. Zugangsdaten und die Einstellung der Nutzerrechte verantwortlich. Des Weiteren sammelt und kanalisiert er Fragen, Probleme und Anmerkungen und ist eine Art Kontrollinstanz hinsichtlich der Inhalte (kein Mobbing usw.). Näheres hierzu finden Sie im Abschnitt 3.4 Verwaltung unter „Administration und Administrationsaufgaben“.

10. Wann und wo sollen Prozesse dokumentiert werden? (während der Tätigkeit, während der Arbeit oder außerhalb)

Grundsätzlich sollte die Dokumentation der Prozesse direkt parallel zum Arbeitsprozess erfolgen. Dieses Vorgehen hat den Vorteil, dass kein Detail vergessen wird, keine Wertung der Schritte aus der Retrospektive erfolgen kann und vor allem Implizites Wissen eingefangen werden könnte. Es stellte sich jedoch heraus, dass diese Parallelität unter Handlungsdruck und bei komplexen Aufgabenstellungen nur sehr schwer bis gar nicht umzusetzen ist. Dann empfehlen wir ein sehr zeitnahe, leicht nachgelagertes Dokumentieren (z.B. am Ende des Arbeitstages oder nach einer Prozesssequenz). Die Dokumentation sollte bei Arbeiten mit und beim PC auch direkt dort erfolgen, Arbeiten ohne PC erfordern ohnehin eine nachgelagerte Dokumentation.

11. Muss auch die für einen Arbeitsprozess benötigte Zeit erfasst werden?

Nein bzw. nicht vorrangig. Das Instrument will Handlungen, Tätigkeiten und Entscheidungen bzw. Ereignisse abbilden und nicht Taktzeiten. Ziel ist zwar eine Prozessoptimierung, jedoch nicht im Sinn einer primären Arbeitszeitverkürzung sondern eher Hinsichtlich Qualität.

12. Welche technischen Rahmenbedingungen müssen erfüllt sein, um die Software zu nutzen?

Die benötigten technischen Rahmenbedingungen finden Sie im Abschnitt 2.1 „Wer macht was? Eine kurze Darstellung der Aufgaben“.

13. Wie können Schlagworte vergeben werden?

Die Vergabe von Schlagworten ist vor allem bei einer fortgeschrittenen, umfangreicherer Dokumentation wichtig, um gezielt navigieren und nach bestimmten Prozessen suchen zu können. Die Schlagwortvergabe finden Sie im Abschnitt 3.4 „Navigation durch die Software“ näher erläutert.

14. Wie können dokumentierte Prozesse gedruckt werden?

Das Drucken von Prozessen erfolgt aus der Software heraus über die Druckansichtsfunktion des Browsers. In dieser Ansicht befindet sich im Bereich oben rechts ein Hinweis, wie Sie die vorliegende Ansicht drucken können.

15. Wie können Prozesse kopiert werden?

Um den Dokumentationsaufwand möglichst gering zu halten, ermöglicht die Software das Kopieren von bereits bestehenden Prozessen, die im Anschluss verändert und ergänzt werden können. Wie Sie hierbei vorgehen, finden Sie im Abschnitt 3.3 „Erstellen eines neuen Prozesses“.

16. Können Prozesse exportiert werden? Wie funktioniert das?

Prozesse können im Ansichtsmodus aus der Software heraus in ein XPDL-Format exportiert und so in anderen Programmen weiterverwendet werden, um bspw. in einem Qualitätsmanagementhandbuch Verwendung finden.

17. Wo finde ich Hilfe und Ansprechpartner bei technischen, methodischen und inhaltlichen Fragen?

Im Bereich hinter dem Fragezeichen- Symbol können sowohl Hinweise als auch Kontaktdaten für Hilfestellungen hinterlegt werden.

18. Wie können Prozesse gelöscht werden?

Prozesse können über das Symbol der Mülltonne gelöscht werden.

19. Welche Einarbeitungszeit wird für die Nutzung der Software durchschnittlich benötigt?

Die Dauer der Einarbeitungszeit ist stark abhängig von den technischen Erfahrungen des Anwendenden. Grundsätzlich wurde bei der Erprobung eine Einarbeitungszeit von ca. 4-8h benötigt.

20. Warum haben die Prozesse in der Übersicht teilweise verschiedene Farben?

In dem Feld „Inhalt“ sehen Sie die Liste aller Prozesse mit dem zugehörigen Prozessnamen, dem Prozesshersteller, dem Datum der letzten Änderung sowie dem Speicherstatus. Dieser wird über die drei Schriftfarben schwarz, grün und rot angezeigt. (siehe hierzu auch „Info Inhalt“)

Schwarze Prozesse: sind erstellt bzw. bearbeitet und ordnungsgemäß gespeichert.

Grüne Prozesse: sind bestehende Prozesse mit nicht gespeicherte Änderungen (siehe Datum der letzten Änderung). Beim erneuten Aufrufen ist zu entscheiden, ob die Änderungen gespeichert oder verworfen werden sollen.

Rote Prozesse: sind neu erstellte Prozesse, die noch nicht abgespeichert wurden.

Beim erneuten Aufrufen ist zu entscheiden, ob der gesamte Prozess gespeichert oder komplett verworfen werden soll.

Rot oder grün markierte Prozesse entstehen nur, wenn die Software während der Erfassung versehentlich geschlossen oder die Erfassung durch technische Defekte (z.B. Störung der Internetverbindung oder der Stromversorgung) behindert wird.

21. Wie kann man in der Software navigieren? (mit Maus und oder Tastatur?)

Die Software basiert hauptsächlich auf einer Navigation mittels Maus. Das Eintragen von Texten oder auch das Springen von Feld zu Feld ist über die Tastatur bzw. den Tabulator möglich.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ziele und Einsatzmöglichkeiten der Wissensdoku Software	2
Abbildung 2: Aufbau und Funktionen der Wissensdoku Software.....	3
Abbildung 3: Wissensmanagement im Zusammenspiel von Mensch, Organisation und Technik	4
Abbildung 4: Softwaresymbole und deren Bedeutung.....	8
Abbildung 5: Linearer Handlungsstrang eines Beispielprozesses.....	9
Abbildung 6: Handlungsstrang ergänzt durch Handlungsalternative in einem Beispielprozess	10
Abbildung 7: Anmeldefenster der Software	11
Abbildung 8: Übersichts- und Startseite der Software	12
Abbildung 9: Bearbeitungsfunktion mit Symbolen	13
Abbildung 10: Ansicht Prozesserfassung	15
Abbildung 11: Auswahl Erfassungssymbole	17
Abbildung 12: Einfügen von Links, Dokumenten und Notizen.....	17
Abbildung 13: Abspeichern dokumentierter Handlungen und Prozesse.....	18
Abbildung 14: Hilfe und Informationen	19
Abbildung 15: Ordnerstruktur im Explorer	20
Abbildung 16: Schlagwortfenster	20
Abbildung 17: Prozessübersicht	21
Abbildung 18: Schlagworte hinzufügen	21
Abbildung 19: Suchen über die Filteroption	22
Abbildung 20: Alternative erstellen.....	23
Abbildung 21: Varianten von alternativen Prozessen.....	24