WORKSHOP 01 / LEITFADEN

Impuls Voice Intelligence und VOP

Ein gemeinsames Bild und ein begründeter nächster Schritt

Voice Intelligence erleben, Grenzen verstehen und ein bis zwei Kandidatenbereiche anhand konkreter Arbeitssituationen auswählen.

Dauer

90 Minuten einschließlich Fragen, vor Ort oder remote

Teilnehmende

Geschäftsführung und Bereichsleitung, bis 15 Personen; Sponsor entscheidet zum Abschluss

Ergebnisse

• Ein bis zwei Kandidatenbereiche, jeweils mit Situation, Betroffenen, Folge und Begründung.

• Gemeinsame Begriffe, dokumentierte Beobachtungen zur Demo und offene Fragen mit Verantwortlichen.

• Sponsor und nächster Termin oder begründete Entscheidung, vorerst nicht fortzusetzen.

Format und Lernnachweis

Orientierung vor dem Projekt. Keine technische Abnahme, kein individuelles Angebot und kein Nutzenversprechen. Produktumfang wird je Vorhaben vereinbart.

Voraussetzungen

• Einladende Person und Entscheider sind benannt. Bei bereits gewähltem Use Case direkt Format 2 oder 3 erwägen.

• Overmind stellt eine freigegebene Demo mit Beispielwissen bereit. Der Termin verändert keine produktive Konfiguration.

Am Ende überprüfbar

• Die Leitung bestätigt die Kandidatenbereiche und die wichtigste noch unbewiesene Annahme.

• Jeder nächste Schritt hat eine verantwortliche Person und ein Datum. Ein ausgefallenes Live-Gespräch ist ausdrücklich als nicht erlebt vermerkt.

• Neue Hinweise sind erst nach fachlicher Freigabe und bestätigter Übernahme in KSE gültiges Wissen.

Drei Materialarten

Dieser Leitfaden enthält Ablauf, Moderationshinweise, Übungsauswertung, Quellen und Foliennotizen. Die Folien sind die Präsentation für die Gruppe. Die Arbeitsblätter werden separat gedruckt oder im ausfüllbaren HTML-Workbook bearbeitet.

Vorbereitung

Vor dem Termin

• Zwei Wochen vorher: 20-30 Minuten Vorgespräch mit 1.1. Anlass, Branche, Teilnehmer, Sprachen, Erwartungen und bekannte Grenzen klären.

• Zehn Tage vorher: zwei freigegebene Branchenbeispiele und vier Demo-Fragen anfordern: belegt, Nachfrage, Unterbrechung, ohne passende Quelle.

• Zwei Tage vorher: Link und Zugang, Mikrofon, Ton, Netz und tatsächlich freigeschaltete Funktionen prüfen. Gültigkeit, Parallelität und Aufbewahrung am aktuellen Demo-Mandanten bestätigen.

• 30 Minuten vorher: Testgespräch führen und beenden. Ersatz mit freigegebenem Transkript vorbereiten; Zugangscode persönlich teilen und nicht auf Ergebnisfotos abbilden. Fehlt ein projektspezifischer Ersatz, die fiktive Karte auf 1.2 für die Übung bereitlegen.

• Internen Start, feste Designversion und Gastzugang getrennt prüfen. Ein interner Test öffnet keinen Gastzugang. Digitale Umgebung liefert Kontext, aber keine Datenrechte.

Material und Zugang

• 14 Folien im Format 16:9; Arbeitsblätter 1.1 bis 1.5; Karten, Stifte und Klebepunkte oder gemeinsames digitales Board.

• Demo-Anrufseite mit Beispielwissen, Headset, Bildschirm mit Ton und freigegebenes Ersatztranskript; Branchen-One-Pager von Overmind. Für die Kernprobe steht ein fiktiver Ersatzdialog auf Blatt 1.2.

Zeitplan und Material

Zeit	Block	Blatt	Folien
00:00-00:05	Begrüßung und Auftrag (5 min)	1.1	1-2
00:05-00:20	VOP und Wissenskreislauf (15 min)		3-4
00:20-00:35	Live-Gespräch und Beobachtung (15 min)	1.2	5-6
00:35-00:50	Vier C und Branchenbeispiele (15 min)	1.3	7-9
00:50-01:00	Grenzen und menschliche Übergabe (10 min)	1.4	10-11
01:00-01:20	Kandidatenbereiche wählen (20 min)	1.3, 1.5	12-13
01:20-01:30	Entscheidung und Übergabe (10 min)	1.5	14

Zeitangaben zählen ab Beginn des jeweiligen Termins und enthalten die eingeplanten Pausen. Eine Test- oder Praxisphase zwischen zwei Terminen zählt zusätzlich.

Drehbuch für die Moderation

01 Begrüßung und Auftrag / 5 min

Ziel

Gemeinsame Erwartung festlegen.

Durchführung

Die Leitung nennt den Anlass in einer Minute. Moderation erklärt Ergebnis und Ablauf, fragt nach einer Erwartung aus der Runde und notiert offene Punkte.

Moderationssatz

Am Ende wählen wir ein bis zwei Bereiche oder entscheiden begründet, heute nicht weiterzugehen.

Auswertung

Welche Entscheidung soll nach 90 Minuten leichter fallen?

Ergebnis

Bestätigter Auftrag.

Material: Blatt 1.1; Folien 1-2

02 VOP und Wissenskreislauf / 15 min

Ziel

Begriffe und Verantwortung verstehen.

Durchführung

Drei Minuten Voice Intelligence erklären, sechs Minuten die aktuelle VOP-Rollenfolge KSE, TalkTo, Voice und Frontend an einer Frage verfolgen. In sechs Minuten den Rückweg eines bestätigten Hinweises über Prüfung in overmind.talk und bestätigte Übernahme in KSE erklären. Zwei Teilnehmer geben den Ablauf wieder.

Moderationssatz

Neue Hinweise bleiben Vorschläge. Fachliche Freigabe und bestätigte Übernahme in KSE sind zwei getrennte Nachweise.

Auswertung

Wer würde bei Ihnen entscheiden, ob ein neuer Hinweis gilt?

Ergebnis

Gemeinsame Begriffe und möglicher Steward.

Material: Blatt ; Folien 3-4

03 Live-Gespräch und Beobachtung / 15 min

Ziel

Antwort und Grenzen selbst beobachten.

Durchführung

Zwei Minuten verbinden, drei Minuten eine belegbare Frage und Nachfrage stellen, sechs Minuten Publikumsfrage, Unterbrechung und Frage ohne Quelle erproben, vier Minuten Freiwillige nacheinander sprechen lassen. Auf 1.2 Beobachtung und Interpretation trennen. Bei Ausfall nach drei Minuten zum gekennzeichneten Ersatz wechseln. Im Probedurchlauf liest eine zweite Person die Voice-Zeilen von 1.2. Die Leitung entscheidet auf 1.5, welche Aussage durch DB-4 belegt ist und wer den offenen Wochenendweg klärt.

Moderationssatz

Achten Sie darauf, was Sie hören und welche Quelle die Antwort trägt.

Auswertung

Was war belegt, was blieb offen und was müsste im eigenen Einsatz anders sein?

Ergebnis

Beobachtungsblatt oder offen markierter Ersatz.

Material: Blatt 1.2; Folien 5-6

04 Vier C und Branchenbeispiele / 15 min

Ziel

Möglichkeiten in den eigenen Alltag übersetzen.

Durchführung

Fünf Minuten die vier C erklären, vier Minuten die acht TalkTo-Aufgaben zuordnen, je drei Minuten zwei freigegebene Branchenbeispiele besprechen: heutige Lage, Aufgabe der Stimme, Verantwortung des Menschen.

Moderationssatz

Welches Beispiel ähnelt Ihrer Arbeit und welche Voraussetzung fehlt bei Ihnen?

Auswertung

Welches C würde den Einstieg am stärksten begrenzen?

Ergebnis

Erste Ansatzpunkte ohne Ergebniszusage.

Material: Blatt 1.3; Folien 7-9

05 Grenzen und menschliche Übergabe / 10 min

Ziel

Unsicherheit und Zuständigkeit unterscheiden.

Durchführung

Sechs Minuten die Fälle fehlende Quelle, Widerspruch, neuer Hinweis, Systemaktion und fremdes Anliegen behandeln. Vier Minuten an der Demo-Beobachtung prüfen, welche Aussage belegt ist und wer übernehmen müsste.

Moderationssatz

Welche Antwort wäre hier unzulässig sicher, und wer könnte die Frage verlässlich klären?

Auswertung

Ist eine zuständige Stelle bekannt oder muss sie erst benannt werden?

Ergebnis

Grenzen und Klärungsbedarf.

Material: Blatt 1.4; Folien 10-11

06 Kandidatenbereiche wählen / 20 min

Ziel

Konkrete Situationen zu ein bis zwei Bereichen verdichten.

Durchführung

Vier Minuten still 1.3 ausfüllen, zehn Minuten reihum in einem Satz vorlesen und nach Ablauf oder Bereich ordnen, sechs Minuten mit zwei Punkten pro Person priorisieren. Die Leitung bestätigt die Auswahl und benennt eine Gegenannahme.

Moderationssatz

Beschreiben Sie den letzten echten Fall: Wer wollte was tun und was hat gefehlt?

Auswertung

Beruht die Auswahl auf einem wiederkehrenden Problem oder nur auf Interesse an Technik?

Ergebnis

Ein bis zwei begründete Kandidaten.

Material: Blatt 1.3, 1.5; Folien 12-13

07 Entscheidung und Übergabe / 10 min

Ziel

Verantwortung und Termin sichern.

Durchführung

Drei Minuten den Weg über Format 2 und 3 zu Observe erklären. Fünf Minuten Sponsor, offenen Nachweis und nächste Termine auf 1.5 festhalten. Zwei Minuten Abschluss und Verständnisfrage. Auch Vertagung oder Stopp ist ein gültiges Ergebnis.

Moderationssatz

Wer klärt bis wann die wichtigste offene Frage und wer entscheidet danach?

Auswertung

Kann die verantwortliche Person den nächsten Schritt in einem Satz wiederholen?

Ergebnis

Bestätigtes Ergebnisblatt.

Material: Blatt 1.5; Folien 14

Abschluss und Nachbereitung

Nächste Schritte

• Am selben Tag: Ergebnisblatt und Karten sichern, offene Fragen zuordnen und vereinbarte Folgetermine vorbereiten.

• Kurzprotokoll nach dem bisherigen Format innerhalb von zwei Werktagen: Anlass, Begriffe, Situationen, Kandidaten, Grenzen, nächste Schritte. Keine unbelegten Einsparungen.

• An Format 2 übergeben: Situationskarten, Sponsor, Teilnehmerkreis, Grenzen und offene Fragen. Ohne Fortsetzung die Entscheidung ebenfalls dokumentieren.

Stolpersteine

• Demo-Ausfall: maximal drei Minuten Fehler eingrenzen, dann mit freigegebenem Transkript arbeiten. Ersatz als Simulation benennen und Live-Erleben separat nachholen.

• Produkteigenschaften aus älteren Unterlagen nicht als feste technische Zusage darstellen. Aktuellen Mandanten prüfen.

• Eine neue Gesprächsaussage wird erst nach menschlicher Prüfung zu freigegebenem Wissen. Hinweisaufnahme nur vorführen, wenn overmind.talk tatsächlich angeschlossen ist.

• Wenn die Leitung fehlt, nur eine Empfehlung festhalten und einen Entscheidungstermin vereinbaren.

• Der Katalog von Oktober 2026 nennt acht TalkTo-Produkte. Aktuelle Strategie und Scoping nennen unterschiedliche Sechserlisten. Aufgabe, Quelle, Versionsstand und Produktverfügbarkeit mit Overmind bestätigen.

Begriffe

VOP

Voice Operating Layer als gemeinsames Fundament.

Steward

Fachlich verantwortliche Person, die Hinweise und Wissen prüft und freigibt.

TalkTo / overmind.talk

TalkTo steuert den Einsatz. Fachliche Wissensprüfung läuft in overmind.talk, in älteren Kits Talk genannt. Freigabe und bestätigte KSE-Übernahme sind getrennt.

Auswertung der Arbeitsblätter

1.1 Vorgespräch und Auftrag

20-30 Minuten mit der einladenden Person. Rollen statt vertraulicher Personendetails erfassen.

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Die Serviceleitung sucht einen Einstieg für wiederkehrende Fragen zu freigegebenen Produktunterlagen.

Prüfkriterium

Entscheider, Demo-Verantwortung und Ziel sind vor Einladung bestätigt.

1.2 Demo beobachten

Beim Live-Gespräch Stichworte notieren. Beim Ausfall nach drei Minuten „Ersatztranskript; live offen“ eintragen und diesen fiktiven Dialog verwenden: „Wo melde ich eine Abweichung?“ - „Für welchen Standort?“ - „West.“ - „DB-4 §2 nennt die Qualitätsstelle West.“ Unterbrechung: „Auch am Wochenende?“ - „Dazu fehlt ein Beleg. Die Schichtleitung klärt den Meldeweg.“ Übungsquelle DB-4 §2: „Werktags meldet Standort West Abweichungen der Qualitätsstelle West.“

Beispiel zur Orientierung

DB-4 §2 stützt den Werktagsweg für West. Wochenendweg und tatsächliche Live-Reaktion bleiben offen. Kandidat auf 1.5: Auskunft über belegte Meldewege. Die Serviceleitung übernimmt die Wochenendklärung mit Termin.

Prüfkriterium

Zugang, belegte Aussage und eigenständige offene Frage sind getrennt erfasst. Beim Ersatz bleibt die Live-Erprobung offen.

1.3 Situationskarte

Ein Blatt je Situation. Beschreiben Sie das Problem, bevor Sie eine Lösung benennen.

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Beim Kunden sucht ein Servicetechniker nach der gültigen Ersatzteilliste und ruft die Zentrale an.

Prüfkriterium

Auslöser, Rolle, Aufgabe und beobachtbare Folge sind erkennbar.

1.4 Grenzen und offene Fragen

Eine Zeile je Frage in den Feldern. Keine Rechts- oder Produktantwort vermuten.

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Für das Demo-Gespräch ist die Aufbewahrung zu prüfen; die Moderation liest den aktuellen Hinweis und fragt Overmind.

Prüfkriterium

Jede entscheidungsrelevante Frage hat Verantwortung und Termin.

1.5 Kandidaten und nächster Schritt

Gemeinsam ausfüllen und durch die Leitung bestätigen lassen. Fortsetzung, Vertagung und Stopp sind möglich.

Beispiel zur Orientierung

Fiktives Beispiel: Zuerst Servicewissen prüfen. Sponsor ist die Serviceleitung; bis zum Vorgespräch drei reale Suchsituationen sammeln.

Prüfkriterium

Ein bis zwei begründete Kandidaten oder ein begründeter Stopp und ein bestätigter nächster Schritt.

Moderationsnotizen zu den Folien

01 Voice Intelligence und VOP

Die Leitung eröffnet mit dem Anlass.

02 Ziel und Ablauf

90 Minuten. Fragen sammeln, konkrete Zusagen getrennt klären.

03 Das Fundament VOP

An einer einfachen Fachfrage erklären. Produktumfang je Vorhaben vereinbaren.

04 Wissen braucht Freigabe

Fragen, wer beim Kunden die fachliche Verantwortung trägt.

05 Live-Gespräch

Aktuellen Zugang und die getrennten Freigaben prüfen: interner Start, feste Designversion, Gastzugang. Code persönlich teilen, nachher auflegen. Interner Test öffnet keine Gäste. Bei Ausfall Ersatz kennzeichnen. Die fiktive Ersatzkarte DB-4 ist unmittelbar auf 1.2 lesbar. Prüfen, ob am Ende die fehlende Live-Erfahrung getrennt dokumentiert ist.

06 Beobachtungen zur Demo

Beobachtungen sammeln, keine pauschale Produktbewertung ableiten.

07 Die vier C

Die schwierigste Voraussetzung für den Kunden erfragen.

08 TalkTo im Kundenkontakt und im Wissen

Die acht Namen stammen aus dem Katalog. Aktuelle Strategie und Scoping enthalten abweichende Sechserlisten. Aufgabenbeispiele nutzen, Produktumfang und Verfügbarkeit vor Zusagen mit Overmind bestätigen.

09 TalkTo für Berichte Daten Training und Prozesse

Die acht Namen stammen aus dem Katalog. Aktuelle Strategie und Scoping enthalten abweichende Sechserlisten. Aufgabenbeispiele nutzen, Produktumfang und Verfügbarkeit vor Zusagen mit Overmind bestätigen.

10 Quellen und Unsicherheit

Die Beobachtung aus der Demo wieder aufnehmen.

11 Handlung und Übergabe

Keine technische Fähigkeit zusagen, die der Demo-Mandant nicht zeigt.

12 Ihre Arbeitssituation

Eine Situation pro Karte. Rollen statt Namen nutzen.

13 Kandidatenbereiche

Ergebnis anhand realer Situationen begründen, nicht anhand Produktvorlieben.

14 Sponsor und nächster Termin

Preislogik nur als Orientierung: fester Observe-Pilot, später Operating Base, Execution und gedeckelter belegter Wert. Zusagen gibt Overmind frei.

Quellen und Fassungsstand

Unterlagen für 2027, geprüft am 17. November 2026. Übungen und vorgeschlagene Kriterien sind neu ausgearbeitete Moderationsmaterialien. Sie belegen keine technische Bereitstellung oder fachliche Kundenfreigabe.

Grundlage: lokaler Katalog und Workshop-Unterlagen Oktober 2026, ergänzt um aktuelle öffentliche Overmind-Inhalte. Website-Produktlisten widersprechen sich teilweise; Verfügbarkeit vor Einsatz bestätigen. Fiktive Beispiele sind keine Kundenergebnisse.

Voice Operating Layer

https://overmind.one/voice-operating-layer/

Aktuelle Rollen KSE, TalkTo, Voice, Frontend; getrennte Freigaben und bestätigte KSE-Übernahme.

Die 4C der Voice Intelligence

https://overmind.one/die-4c-der-voice-intelligence-wirksame-profitable-arbeitsablaeufe/

Betrieblicher Engpass, brauchbares Endergebnis, ganzer Prozess, Nutzung und Grenzen von Kapazitätswerten.

Projekt Scoping Workbook DE

https://overmind.one/wp-content/uploads/2026/10/Scoping_DE.html

Aufgabenabgrenzung, Stopkriterien, Datenrechte, Falltests, Baseline und Annahmen statt ungeprüfter Nullwerte.

Lokale Grundlage

Die Bestandsanalyse beruht auf den Workshop-Katalogen und Kits 1 bis 10 von Oktober 2026. Die aktuellen Unterlagen liegen in DE und EN. Produktlisten und Oberflächenbegriffe unterscheiden sich zwischen den damaligen Katalogen, Strategie und Scoping. Die Analyse dokumentiert diese Unterschiede; der aktualisierte Katalog führt aufgabenbezogen durch das Programm.

Vor einem Kundentermin

Moderation prüft aktuellen Zugang, bestätigten Leistungsumfang, Sprache, Quellen, Rollen und Freigaben. Demo-Limits und Bedienoberflächen sind vor Ort zu testen. Genaue Preise und Ergebniszusagen beruhen auf dem freigegebenen Angebot.