WORKSHOP 09 / LEITFADEN

Steward-Training

Wissensprüfung üben und den persönlichen Arbeitsstatus belegen

Stewards bearbeiten zehn echte Hinweise oder Quellenpaare. Jede Person sammelt eigene beobachtete Nachweise für Quellenentscheidung, Rückfrage, Freigabe, Übernahmeprüfung und Rücknahme. Der Abschluss benennt ausdrücklich, welche Aufgaben bereits selbstständig und welche nur begleitet ausgeführt werden können.

Dauer

4 Stunden einschließlich zweier Pausen von je 10 Minuten

Teilnehmende

2-6 Stewards, Vertretungen und Fachverantwortliche; Sponsor zum Abschluss

Ergebnisse

• Zehn Fallentscheidungen mit Grund, Beleg, Status und offenen Rückfragen

• Drei bis fünf Prüfregeln sowie Steward und Vertretung je Thema

• Nachweis für Freigabe, Übernahme und erneute Antwortprüfung

• Wöchentlicher Prüftermin und dokumentierter Rücknahmeweg

• Persönliche Kompetenzmatrix mit beobachteten Belegen, begrenztem Arbeitsstatus und datierten offenen Nachweisen.

Format und Lernnachweis

Training am eigenen overmind.talk-Mandanten im vereinbarten TalkTo-Einsatz. Die Fallmuster im Anhang sind fiktive Vorbereitungsbeispiele und ersetzen die zehn echten Kundenfälle nicht. TalkTo bezeichnet den Einsatz; overmind.talk ist die fachliche Prüfoberfläche, in älteren Kits kurz Talk genannt. Tatsächliche Rollen, Oberflächen und Anschlüsse vor dem Termin mit Overmind prüfen. Release und Rücknahme werden in einem freigegebenen isolierten Übungsstand erprobt. Fehlt dieser, wird der Ablauf simuliert und als SIM vermerkt; das ersetzt keinen Nachweis der Bedienung im tatsächlichen System. Ein Lernnachweis ändert keine Zugriffsrechte.

Voraussetzungen

• Benannte Stewards und Vertretungen mit persönlichen, getesteten Konten.

• Eingerichteter TalkTo-Service und angeschlossener Workspace; Eignung des Prüfeingangs für das eingesetzte Produkt bestätigen.

• Freigegebene Quellenliste aus Format 4 und zehn echte Fälle mit zugänglichen Fundstellen.

• Zuständiger Betrieb für Release-Rücksetzung und fachliche Eigentümer sind erreichbar.

• Wissensfreigabe ist von internem Start, fester Designzuordnung und Gastzugang getrennt. Das Training öffnet keinen neuen Gastzugang.

• Fachkundige Beobachtende und ein isolierter Übungsstand sind eingeplant. Bei fehlender Kapazität werden persönliche Nachweise nach dem Termin unter Begleitung ergänzt, statt sie aus einer Demonstration abzuleiten.

Am Ende überprüfbar

• Für jede Person ist Matrix 9.7 vollständig: Quellen/Widersprüche, Felder/Rückfrage/Kennzeichnung, Freigabe/Releaseumfang, Übernahme/Antworttest sowie Rücknahme. Jeder Bereich hat einen tatsächlichen Status und einen Beleg oder einen Nachholtermin.

• S bedeutet ohne Hilfestellung im dokumentierten Übungsstand korrekt gezeigt; B mit Begleitung; O noch offen; SIM nur erklärt oder simuliert. Ein erfolgreicher Gruppenfall gilt nicht als persönlicher Nachweis.

• Eine Empfehlung zur selbstständigen Arbeit gilt nur für den dokumentierten Aufgaben- und Themenumfang, dessen erforderliche Bereiche fachkundig mit S bestätigt sind. Sonst lautet der Status nur begleitet oder noch keine selbstständige Praxis. Bestehende Rollen- und Betriebsfreigaben bleiben gesondert erforderlich.

• Offene oder verzögerte KSE-Übernahmen bleiben als O mit Termin dokumentiert. Sie schließen den betreffenden persönlichen Nachweis nicht ab.

• Kein ungelöster Widerspruch wird veröffentlicht. Steward, Vertretung, Betriebskontakt und wöchentlicher Prüftermin sind benannt.

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

• Drei Wochen vorher Themen, Steward, Vertretung und Grenzen der Übung mit Sponsor klären.

• Eine Woche vorher vier Quellenpaare, drei Korrekturen und drei neue Hinweise oder Interviewbausteine auswählen. Die Mischung bei Bedarf begründet ändern.

• Für jeden Fall intern erwartete Entscheidung, Beleg und zulässige Alternativen vorbereiten. Fiktive Fallmuster nur zur Vorbereitung verwenden.

• Am Vortag Konten, Übernahmeweg und einen Testhinweis prüfen; Bildschirm je Paar sowie Moderationsbildschirm bereitstellen.

• Vor jedem geplanten Release alle bereits freigegebenen Bausteine des Themas kontrollieren, damit nichts unbemerkt mitveröffentlicht wird.

• Matrix 9.7 je Person vorfüllen: Thema, Rolle, erlaubte Aufgaben und fünf Nachweisbereiche. Fälle so verteilen, dass Rollen wechseln. Einen fachkundigen Beobachter je gleichzeitig geprüftem Paar benennen oder getrennte Nachweiszeiten vorsehen. Für Release/Rücknahme einen isolierten Stand und die zuständige Betriebsrolle bestätigen.

Material und Zugang

• overmind.talk, KSE-Konsole und Voice-Zugang im vereinbarten Mandanten

• Zehn Kundenfälle mit Herkunft und Quellenstand; Fallmuster im Anhang

• Arbeitsblätter 9.1-9.7, Folien und Ansprechpartner des Betriebs

• Persönliche Matrix 9.7; zusätzliche Druckfassung Material/09_Kompetenzmatrix_DE.html. Status S, B, O oder SIM und Beleg je Bereich.

Zeitplan und Material

Zeit	Block	Blatt	Folien
00:00-00:10	Ziel und sichere Übungsgrenzen (10 min)	9.1, 9.7	1-4
00:10-00:45	Hinweis bis KSE-Übernahme verfolgen (35 min)	9.1	5-6
00:45-01:25	Widersprüche begründet entscheiden (40 min)	9.2	7-9
01:25-01:35	Pause (10 min)		
01:35-02:05	Rückfragen so stellen, dass sie klären (30 min)	9.3	10-11
02:05-02:35	Freigabe und Rücknahme üben (30 min)	9.5, 9.7	12-13
02:35-02:45	Pause (10 min)		
02:45-03:45	Zehn echte Fälle bearbeiten (60 min)	9.4, 9.7	14-16
03:45-04:00	Regeln und Prüfroutine festlegen (15 min)	9.6, 9.7	17-18

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 Ziel und sichere Übungsgrenzen / 10 min

Ziel

Ergebnis und Zuständigkeit verstehen.

Durchführung

3 Min. Ziel erläutern, 4 Min. Rollen und persönliche Matrix 9.7 zeigen, 3 Min. isolierten Übungsstand, Status S/B/O/SIM und Grenzen für Änderungen vereinbaren.

Moderationssatz

Welche Änderung würden Sie heute selbst verantworten?

Auswertung

Wer darf fachlich freigeben, wer betreibt den Rückweg?

Ergebnis

Vereinbarte Übungsgrenzen

Material: Blatt 9.1, 9.7; Folien 1-4

02 Hinweis bis KSE-Übernahme verfolgen / 35 min

Ziel

Status und fachliche Wirkung trennen.

Durchführung

10 Min. Kreislauf erklären, 10 Min. einen echten Hinweis melden und bestätigen, 15 Min. Prüfeingang, Release und Übernahmestand gemeinsam verfolgen. Eine Demonstration wird nicht als persönlicher S-Nachweis übernommen; jede Person prüft den Übernahmestand später selbst.

Moderationssatz

Woran sehen wir, dass die Stimme bereits mit dem neuen Wissensstand antwortet?

Auswertung

Welche Station fehlt noch, obwohl bereits freigegeben wurde?

Ergebnis

Statuskette eines Hinweises

Material: Blatt 9.1; Folien 5-6

03 Widersprüche begründet entscheiden / 40 min

Ziel

Geltungsfälle und Belege vergleichen.

Durchführung

10 Min. drei Entscheidungsarten zeigen, 15 Min. fünf Prüffragen anwenden, 10 Min. zwei echte Quellenpaare entscheiden, 5 Min. Dokumentpflege zuordnen. In den Paaren entscheiden beide Personen nacheinander selbst; Beobachtung und Beleg in K1 der Matrix festhalten.

Moderationssatz

Reden beide Quellen über denselben Gegenstand im selben Zeitraum?

Auswertung

Wäre die Begründung für eine neue Kollegin ohne Rückfrage verständlich?

Ergebnis

Zwei begründete Entscheidungen oder Rückfragen

Material: Blatt 9.2; Folien 7-9

04 Pause / 10 min

Ziel

Kurze Erholung.

Durchführung

Bildschirme sperren, sensible Unterlagen schließen.

Moderationssatz

Wir beginnen in zehn Minuten wieder.

Auswertung

Keine fachliche Auswertung.

Ergebnis

Pause

Material: Blatt ; Folien

05 Rückfragen so stellen, dass sie klären / 30 min

Ziel

Eine offene Sache mit passendem Adressaten klären.

Durchführung

5 Min. fehlende Felder zeigen, 15 Min. drei Rückfragen schreiben, 10 Min. paarweise prüfen und Antwortweg sowie Termin festlegen. Jede Person formuliert und ordnet eine eigene Rückfrage zu; K2 umfasst auch Unsicherheit und Vertraulichkeit.

Moderationssatz

Welche einzelne Antwort würde diesen Fall entscheidbar machen?

Auswertung

Ist die Frage konkret, frei von Vorwurf und auf eine Sache begrenzt?

Ergebnis

Drei Rückfragen mit Empfänger und Termin

Material: Blatt 9.3; Folien 10-11

06 Freigabe und Rücknahme üben / 30 min

Ziel

Gesamtes Release und Rückweg beherrschen.

Durchführung

5 Min. den vollständigen Releasecheck vormachen, 20 Min. im isolierten Stand mit Rollenwechsel Freigabeumfang, Übernahmeprüfung und Rücknahmeablauf beobachten, 5 Min. Belege K3-K5 sichern. Nur fachkundige Beobachtung zählt als Nachweis. Unbeobachtetes oder simuliertes Vorgehen als O beziehungsweise SIM nachterminieren.

Moderationssatz

Was gelangt außer unserem Übungsfall in dieses Release?

Auswertung

Welche Maßnahme verhindert, dass ein zurückgenommener Baustein erneut erscheint?

Ergebnis

Ausgefüllter Freigabe- und Rücknahmecheck

Material: Blatt 9.5, 9.7; Folien 12-13

07 Pause / 10 min

Ziel

Vor der Fallarbeit erholen.

Durchführung

Paare und Fallverteilung für die Übung vorbereiten.

Moderationssatz

In zehn Minuten bearbeiten Sie selbst.

Auswertung

Keine fachliche Auswertung.

Ergebnis

Pause

Material: Blatt ; Folien

08 Zehn echte Fälle bearbeiten / 60 min

Ziel

Entscheidungen selbstständig durchführen und abgleichen.

Durchführung

5 Min. zehn Fälle auf Paare verteilen, 35 Min. mit Rollenwechsel bearbeiten und persönliche K1-K5-Belege ergänzen, 15 Min. strittige Entscheidungen mit Fundstellen vergleichen, 5 Min. nur fachlich tragfähige Ergebnisse sichern. Die Gruppe bearbeitet insgesamt zehn Fälle; zusätzliche persönliche Übungsvarianten sind möglich. Ein fremd bearbeiteter Fall zählt nicht für den eigenen Nachweis.

Moderationssatz

Zeigen Sie die Fundstelle, die Ihre Entscheidung trägt.

Auswertung

Welche Abweichung ist ein Fehler, welche eine zulässige Alternative?

Ergebnis

Zehn dokumentierte Fallentscheidungen

Material: Blatt 9.4, 9.7; Folien 14-16

09 Regeln und Prüfroutine festlegen / 15 min

Ziel

Den Regelbetrieb mit Vertretung starten.

Durchführung

5 Min. Regeln aus Abweichungen ableiten, 5 Min. Steward und Vertretung festlegen, 5 Min. jede persönliche Matrix mit begrenztem Arbeitsstatus, offenen Belegen und Nachholtermin bestätigen. Den ersten wöchentlichen Prüftermin vereinbaren.

Moderationssatz

Wer übernimmt, wenn der Steward nächste Woche fehlt?

Auswertung

Welche offene Rückfrage ist bis zum nächsten Prüftermin fällig?

Ergebnis

Regeln, Vertretung, persönlicher Arbeitsstatus und Nachholtermine

Material: Blatt 9.6, 9.7; Folien 17-18

Abschluss und Nachbereitung

Nächste Schritte

• Am selben Tag offene Rückfragen und zur Pflege markierte Dokumente an ihre Eigentümer übergeben.

• Innerhalb von fünf Werktagen Ergebnisdokument mit Fallentscheidungen, Regeln, Zuständigkeiten und offenen Übernahmeprüfungen bereitstellen.

• Im ersten wöchentlichen Prüftermin einen neuen Fall gemeinsam mit der Vertretung bearbeiten. Format 12 erhält Lücken, Bearbeitungszeiten und Rückstände.

• Im ersten wöchentlichen Prüftermin offene Nachweise aus 9.7 gezielt beobachten. SIM wird erst nach tatsächlich beobachteter Bedienung im freigegebenen Übungsstand zu S oder B geändert. Jede Änderung erhält Datum, Beleg und beobachtende Person.

• Bis zur Klärung arbeitet die Person im offenen Aufgabenbereich begleitet. Der Sponsor erhält den begrenzten Arbeitsstatus, nicht lediglich eine Teilnahmebestätigung. Nach wesentlicher Änderung von Oberfläche oder Verfahren die betroffenen Nachweise erneut prüfen.

Stolpersteine

• Eine neuere Datei ersetzt eine Vorgabe erst, wenn Freigabe, Geltungsbereich und Ablösung geklärt sind. Datum allein genügt nicht.

• Freigegeben ist nicht dasselbe wie in KSE übernommen. Erst Übernahme prüfen und danach die betroffene Antwort erneut testen.

• Nach einer Rücksetzung dürfen betroffene Bausteine nicht unbemerkt im nächsten Release erneut erscheinen.

• Vertrauliche Hinweise nicht in offene Übungsprotokolle kopieren. Befristungen und Bedingungen in die fachlichen Grenzen aufnehmen.

• Ein Fall pro Person, ein erklärter Rücknahmeweg oder eine geplante Übernahmeprüfung belegt nicht alle fünf Aufgabenbereiche. Fehlende Nachweise begrenzen die selbstständige Praxis ausdrücklich.

Begriffe

Steward

Fachlich verantwortliche Person, die Wissen prüft und freigibt.

Release

Zusammengefasster freigegebener Themenstand zur Veröffentlichung.

Übernahme bestätigt

Bestätigter Eingang des Releases in KSE; die Antwort danach fachlich prüfen.

Auswertung der Arbeitsblätter

9.1 Steward-Spickzettel und Statusweg

Die fünf Stationen am eigenen Mandanten verfolgen: Hinweis, Prüfung, Freigabe, Release, bestätigte KSE-Übernahme. Die Freigabe prüft ein Mensch.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Thema Ersatzteile. Steward A, Vertretung B. Nach dem Release nennt die Antwort noch die alte Dokumentnummer: Übernahme prüfen und denselben Testfall wiederholen.

Prüfkriterium

Alle Stationen, Vertretung und Rücknahmekontakt sind auffindbar.

9.2 Entscheidung bei Widersprüchen

Prüfen: gleicher Gegenstand und Zeitraum, Sicherheitsrelevanz, freigegebener Quellenstand, geltende Vorgabe, verbleibende Unklarheit. Bei Unklarheit zurückfragen.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Zwei Listen nennen verschiedene Lieferorte. Liste A gilt für Standort Nord, B für Süd. Entscheidung: beides mit Standortbedingung, keine pauschale Ablösung.

Prüfkriterium

Die Entscheidung nennt Geltung, Beleg und Folgeaufgabe; Unklares bleibt offen.

9.3 Rückfrage mit Antwortweg

Für jede offene Sache ein Blatt nutzen. Nur eine Frage stellen und die benötigte Entscheidung erklären.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Gilt die neue Lieferadresse für alle Bestellungen oder nur für Standort Süd? Empfänger: Logistikverantwortliche. Bis Dienstag klären, solange zurückstellen.

Prüfkriterium

Eine fremde Fachperson versteht die Frage und den benötigten Beleg.

9.4 Fallentscheidung

Dieses Blatt je Fall kopieren. Die Paare teilen sich zehn Fälle; Namen und vertrauliche Aussagen nur im dafür freigegebenen Arbeitsbereich erfassen.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Fall 4, Interview. Eine Aussage nennt keine Variante. Rückfrage statt Freigabe; offene Variante als fehlende Grenze dokumentieren.

Prüfkriterium

Entscheidung und Beleg sind nachvollziehbar; kein offener Fall verliert seinen Eigentümer.

9.5 Freigabe und Rücknahme

Vor einer Veröffentlichung den ganzen Themenumfang prüfen. Ein Übungsfall allein beschreibt nicht, was das Release übernimmt.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Release 4 zurücksetzen lassen. Den betroffenen Baustein vor Release 5 zurückstellen, damit er nicht erneut erscheint.

Prüfkriterium

Übernahme, Antworttest und Schutz gegen Wiederveröffentlichung sind dokumentiert.

9.6 Prüfregeln und Vertretung

Aus strittigen Fällen drei bis fünf Regeln ableiten. Einen festen wöchentlichen Prüftermin vereinbaren.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Mittwoch 09:00, 30 Minuten. A prüft neue Hinweise, B vertritt. Veraltete Quellen gehen noch am selben Tag an ihre Eigentümer.

Prüfkriterium

Der erste Prüftermin und die Vertretung stehen fest.

9.7 Persönliche Kompetenzmatrix und Arbeitsstatus

Für Fall 5 die eigene Matrix auf Papier oder in Material/09_Kompetenzmatrix_DE.html ausfüllen. Fiktive Vorbelege: K1-K3 selbstständig beobachtet, KSE-Übernahme noch offen, Rücknahmeweg nur erklärt. Für K4 und K5 Status, nächsten Prüfschritt und Termin festlegen. Den zulässigen Aufgabenumfang begründen.

Beispiel zur Orientierung

K1-K3 sind im fiktiven Vorbeleg S. Für K4 bleibt O bis zur bestätigten Übernahme und Wiederholung derselben Fachfrage. Für K5 gilt SIM bis zur beobachteten Rücknahme im freigegebenen Übungsstand. Für K1-K5 zusammen ist selbstständige Praxis noch nicht belegt.

Prüfkriterium

Alle fünf Bereiche haben persönlichen Status und Beleg oder Nachholtermin. Eine unabhängige Aufgabe ist nur im ausdrücklich belegten Umfang empfohlen.

Abnahmetests mit Sollantworten

K1 Quellen und Widersprüche

Frage

Persönlicher beobachteter Nachweis im freigegebenen Übungsstand.

Erwartung

Eine Entscheidung mit Geltung, freigegebenem Stand und Fundstelle begründen; Unklarheit fachlich zuordnen.

Beleg

Person, Thema, Quellen-/Oberflächenstand, Fall- oder Vorgangsbeleg, Datum und fachkundiger Beobachter. S nur ohne Hilfestellung; B, O oder SIM mit nächster Beobachtung. Keine Produktionshandlung allein für einen Lernnachweis auslösen.

K2 Felder, Rückfrage und Kennzeichnung

Frage

Persönlicher beobachteter Nachweis im freigegebenen Übungsstand.

Erwartung

Fehlendes Feld erkennen, eine eigene klärende Rückfrage adressieren und Unsicherheit/Vertraulichkeit erhalten.

Beleg

Person, Thema, Quellen-/Oberflächenstand, Fall- oder Vorgangsbeleg, Datum und fachkundiger Beobachter. S nur ohne Hilfestellung; B, O oder SIM mit nächster Beobachtung. Keine Produktionshandlung allein für einen Lernnachweis auslösen.

K3 Freigabe und Releaseumfang

Frage

Persönlicher beobachteter Nachweis im freigegebenen Übungsstand.

Erwartung

Den gesamten Themenumfang samt Ausschlüssen prüfen; die Freigabe im isolierten Stand selbst nachvollziehbar durchführen.

Beleg

Person, Thema, Quellen-/Oberflächenstand, Fall- oder Vorgangsbeleg, Datum und fachkundiger Beobachter. S nur ohne Hilfestellung; B, O oder SIM mit nächster Beobachtung. Keine Produktionshandlung allein für einen Lernnachweis auslösen.

K4 Übernahme und Antworttest

Frage

Persönlicher beobachteter Nachweis im freigegebenen Übungsstand.

Erwartung

Fachfreigabe von KSE-Übernahme trennen, Bestätigung selbst prüfen und denselben Antwortfall fachlich nachtesten.

Beleg

Person, Thema, Quellen-/Oberflächenstand, Fall- oder Vorgangsbeleg, Datum und fachkundiger Beobachter. S nur ohne Hilfestellung; B, O oder SIM mit nächster Beobachtung. Keine Produktionshandlung allein für einen Lernnachweis auslösen.

K5 Rücknahme

Frage

Persönlicher beobachteter Nachweis im freigegebenen Übungsstand.

Erwartung

Vorgehen vor und nach Release durchführen beziehungsweise beim Betrieb korrekt veranlassen; Wiederveröffentlichung verhindern und den Stand nachprüfen.

Beleg

Person, Thema, Quellen-/Oberflächenstand, Fall- oder Vorgangsbeleg, Datum und fachkundiger Beobachter. S nur ohne Hilfestellung; B, O oder SIM mit nächster Beobachtung. Keine Produktionshandlung allein für einen Lernnachweis auslösen.

Übungsfälle und Auswertung

1

Situation

Fiktives Fallmuster: Gleicher Gegenstand, neuere freigegebene Fassung. Zwei echte Quellen desselben Geltungsbereichs widersprechen sich; eine nennt ausdrücklich die abgelöste Fassung.

Erwartung

Freigabe und Ablösung prüfen, gültige Fassung begründet wählen und veraltete Quelle zur Pflege geben.

2

Situation

Fiktives Fallmuster: Verschiedene Standorte. Zwei Lieferhinweise gelten an unterschiedlichen Standorten.

Erwartung

Beides mit Standortbedingung; die Grenzen für die Antwort eindeutig erfassen.

3

Situation

Fiktives Fallmuster: Sicherheitsrelevante Abweichung. Eine mündliche Erfahrung weicht von einer gültigen Sicherheitsvorgabe ab.

Erwartung

Nicht eigenständig als neue Regel freigeben. Zuständige Fachperson und Eigentümer der Vorgabe einbeziehen.

4

Situation

Fiktives Fallmuster: Unklare Variante. Ein Quellenpaar nennt denselben Produktnamen, aber keine Variante.

Erwartung

Rückfrage zum Geltungsfall. Bis zur Klärung zurückstellen.

5

Situation

Fiktives Fallmuster: Ein belegter Voice-Hinweis korrigiert eine Dokumentnummer. Der Steward hat ihn freigegeben, die KSE-Übernahme ist noch nicht bestätigt.

Erwartung

Status freigegeben beibehalten. Keine geänderte Antwort versprechen, bevor die Übernahme bestätigt ist. Danach dieselbe Fachfrage erneut prüfen.

6

Situation

Fiktives Fallmuster: Ein Korrekturhinweis verlangt die Rückkehr zu einer alten Vorlagennummer. Die zuständige Fachperson und die freigegebene aktuelle Quelle belegen, dass die alte Vorlage abgelöst ist.

Erwartung

Den nachweislich falschen Hinweis begründet verwerfen. Verworfen verändert den veröffentlichten Wissensstand nicht. Der meldenden Person verständlich zurückmelden.

7

Situation

Fiktives Fallmuster: Vertrauliche Aussage. Ein bestätigter Hinweis ist als vertraulich gekennzeichnet.

Erwartung

Vertraulichkeit erhalten und nicht als offene Wissensregel veröffentlichen; zulässigen Umgang fachlich klären.

8

Situation

Fiktives Fallmuster: Interview mit fehlender Grenze. Situation, Aussage und Warum sind befüllt; Ausnahmen fehlen.

Erwartung

Gezielte Rückfrage zu Grenzen und gegebenenfalls Gültigkeit stellen.

9

Situation

Fiktives Fallmuster: Unsichere Expertenaussage. Die Person sagt ausdrücklich: Ich bin mir bei diesem Wert nicht sicher.

Erwartung

Unsicherheit erhalten, Gegenbeleg oder Klärung anfordern; keine Sicherheit durch Umformulieren erzeugen.

10

Situation

Fiktives Fallmuster: Problem nach Veröffentlichung. Eine freigegebene Ergänzung führt nach bestätigter Übernahme zu einer falschen Antwort.

Erwartung

Fehler dokumentieren, Rücksetzung beim Betrieb veranlassen, Baustein zurückstellen und erneute Veröffentlichung sowie Antwort kontrollieren.

Moderationsnotizen zu den Folien

01 Steward-Training

Begrüßen und auf echte Kundenfälle verweisen. Die fiktiven Fallmuster sind nur Vorbereitungshilfe.

02 Ergebnisse des Trainings

Die Abnahme verlangt beobachtete Arbeitsschritte, keine möglichst hohe Freigabequote.

03 Ablauf der vier Stunden

Den genauen Zeitplan aus dem Leitfaden zeigen.

04 Regeln für die Prüfung

Fachliche Widersprüche bleiben offen, solange die zuständige Person sie nicht klärt.

05 Der Wissenskreislauf

KSE holt das freigegebene Release ab. Freigabe allein ändert die Stimme noch nicht.

06 Ein Hinweis mit nachvollziehbarem Status

Die im Mandanten getesteten Sprachbefehle verwenden. In overmind.talk heißen die Bereiche Wissen prüfen, Rückfragen und Bereitstellen.

07 Geltung vor Entscheidung

Eine neuere Datei allein ersetzt keine gültige Vorgabe.

08 Drei Entscheidungen bei Widerspruch

Zu jeder Option Folgen für Baustein, Dokumentpflege und Geltungsbereich erläutern. Unklarheit bleibt Rückfrage.

09 Zwei Quellenpaare im Vergleich

Die Moderation fragt nach der Fundstelle, bevor sie über die Entscheidung abstimmen lässt.

Arbeitsauftrag

Zwei echte Fälle auf Blatt 9.2 bearbeiten

10 Vier Felder je Aussage

Bedingungen und Befristungen gehören in die fachlichen Grenzen, nicht nur in Anzeige- oder Sortierfelder.

11 Eine klärende Rückfrage

Drei Fragen schreiben lassen und paarweise auf Verständlichkeit prüfen.

12 Freigabe und Veröffentlichung

Ein Release kann mehr als den aktuellen Übungsfall enthalten. Vor Veröffentlichung den ganzen Umfang ansehen.

13 Der Rücknahmeweg

Betriebskontakt und Vorgehen am konkreten Mandanten bestätigen.

14 Zehn echte Fälle

Jede Person übernimmt mindestens einen Fall selbst; jede Fallentscheidung wird nur einmal zentral erfasst.

Arbeitsauftrag

Blatt 9.4 je Fall verwenden

15 Abweichungen im Abgleich

Kein Mehrheitsentscheid ersetzt den zuständigen Facheigentümer.

16 Persönlicher Nachweis je Kernhandlung

Jede Person verwendet eine eigene Matrix. Im Browser Status, Beleg, Beobachtung und Nachholtermin je Bereich eingeben. K4 bleibt O bis zur bestätigten Übernahme mit Antworttest; K5 bleibt SIM bis zur tatsächlich beobachteten Rücknahme. Selbstständige Praxis für alle fünf ist so nicht belegt. Ein engerer Umfang verlangt eigene S-Belege, klare Grenzen und fachkundige Bestätigung. Den ausgefüllten Stand vor dem Schließen drucken oder als PDF sichern.

Arbeitsauftrag

Persönliche Matrix 9.7 prüfen

17 Die wöchentliche Prüfroutine

Den ersten konkreten Termin festlegen und Regeln aus den Fällen übernehmen.

18 Übergabe in den Alltag

Prüfen, ob alle Personen ihren nächsten Schritt kennen.

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.

Didaktische Ergänzung: persönliche und aufgabenbezogene Lernnachweise sowie gleichwertige Teilnahmemodi; neue fiktive Rollenfälle sind als Übung gekennzeichnet. Bestehende Produkt-, Preis- und Freigabegrenzen bleiben maßgeblich.

Voice Operating Layer

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

TalkTo-Einsatz und fachliche Prüfung; Rückfrage, verworfen, freigegeben und bestätigte KSE-Übernahme; getrennte Zugangsfreigaben.

Scoping Workbook DE

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

Thema, verantwortliche Fachrolle, Quellen und offene Fragen als Projektvoraussetzungen.

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.