WORKSHOP 10 / LEITFADEN

Experteninterviews vorbereiten

Erfahrungswissen erfassen und die praktische Weitergabe planen

Drei priorisierte Themen erhalten durchführbare Interviewleitfäden. Ein Probeinterview prüft Fragen und Umgang mit Aussagen. Für handlungsbezogenes Wissen wird zusätzlich gemeinsames Vormachen, Beobachten, Nachmachen und Feedback geplant.

Dauer

4 Stunden einschließlich zweier Pausen von je 10 Minuten

Teilnehmende

4-8 Personen: Wissensmanagement oder HR, Fachführung, zwei bis drei Fachleute und künftiger Steward

Ergebnisse

- Priorisierte Themenliste mit belegten Risiken und drei ersten Themen
- Drei Leitfäden mit Einleitung, sechs Fragen, Nachfragen, Grenzen und Abschluss
- Expertenbriefing mit vereinbartem Nutzen, Zeit, Einfluss und Korrekturweg
- Probeinterview mit Beobachtungen und überarbeiteten Leitfäden
- Interview- und Praxisübergabeplan mit Steward, Vertretung und Prüftermin

Format und Lernnachweis

Interviews sichern Aussagen und Entscheidungsgründe. Sie belegen für sich allein keine praktische Handlungskompetenz. TalkTo bezeichnet den Einsatz; die fachliche Wissensprüfung erfolgt in overmind.talk, in älteren Kits kurz Talk genannt. Aktuelle Einstellungen, Zugänge und Löschfristen für das konkrete Projekt bestätigen.

Voraussetzungen

• Ein konkreter Anlass und eine Liste kritischer Wissensgebiete liegen vor; Alter wird nicht als Ersatz für die Bewertung von Wissen oder Können verwendet.

• Fachleute nehmen freiwillig teil und erhalten Zeit in der Arbeit sowie Einfluss auf Themen und Korrekturen.

• Ein Steward und eine Vertretung sind benannt; Aussagen bleiben bis zur fachlichen Prüfung Entwürfe.

• Für ein echtes Probeinterview sind Zugang, Verarbeitung, Information und erforderliche Freigaben geklärt.

Am Ende überprüfbar

• Die ersten drei Themen sind als konkrete Fragen beschrieben und haben Fachperson, Steward und nächsten Termin.

• Jeder Leitfaden enthält offene Einzelfragen zu Situation, Aussage, Warum und Grenzen.

• Das Probeinterview hat mindestens eine belegte Leitfadenänderung oder eine begründete Beibehaltung ergeben.

• Bei praktischem Können ist eine beobachtete Übung geplant; ein Interview allein gilt nicht als Kompetenznachweis.

• Ungeklärte Daten- oder Beteiligungsfragen haben Zuständigkeit und Termin; sie werden nicht durch einen Mustertext als erledigt behandelt.

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 Anlass, Themen, Fachleute, Steward und verfügbare Zeit im Vorgespräch klären. Auch jüngere oder neu hinzugekommene Fachleute berücksichtigen.

• Zwei Wochen vorher Themenliste vorfüllen: konkrete wiederkehrende Frage, Wissensträger, aktuelle Dokumentation, bekannte Übergabetermine. Keine Abgangsgerüchte erfassen.

• Eine Woche vorher einen Leitfaden und zugelassene Beispieldokumente in der eingerichteten Umgebung testen. Expertenbriefing durch zuständige Stellen prüfen lassen.

• Am Vortag Probeinterview mit Ton, persönlichem Zugang und Ergebnisweg prüfen. Bei Ausfall liest die Moderation den Leitfaden vor; die Systemerprobung wird dann nachgeholt.

Material und Zugang

• Kritische Themen, zugelassene Unterlagen und zwei bis drei Fachleute

• TalkTo-Einsatz mit vorbereitetem Interviewzugang oder dokumentierter manueller Ersatzübung

• Arbeitsblätter 10.1-10.7, drei fiktive Leitfadenmuster und Beobachtungsbögen

Zeitplan und Material

Zeit	Block	Blatt	Folien
00:00-00:10	Ziel und Weg einer Aussage (10 min)	10.1	1-3
00:10-00:55	Themen nach Wissensrisiko ordnen (45 min)	10.1	4-5
00:55-01:45	Drei Interviewleitfäden schreiben (50 min)	10.2, 10.8, 10.9	6-7
01:45-01:55	Pause und Übertragung (10 min)	10.2	
01:55-02:30	Experten als Mitgestaltende gewinnen (35 min)	10.3	8-9
02:30-03:15	Probeinterview und Ergebnis prüfen (45 min)	10.4, 10.7	10-11
03:15-03:25	Pause (10 min)		
03:25-04:00	Leitfäden schärfen und Übergabe planen (35 min)	10.5, 10.6	12-14

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 Ziel und Weg einer Aussage / 10 min

Ziel

Erfassung, Prüfung und Können auseinanderhalten.

Durchführung

3 Min. Ergebnis nennen, 3 Min. Spielregeln vereinbaren, 4 Min. Weg von Aussage zu geprüftem Wissen und praktischer Übung zeigen.

Moderationssatz

Was muss jemand danach tatsächlich tun können?

Auswertung

Was kann das Interview leisten, was braucht Beobachtung?

Ergebnis

Gemeinsame Erwartung

Material: Blatt 10.1; Folien 1-3

02 Themen nach Wissensrisiko ordnen / 45 min

Ziel

Drei konkrete erste Themen wählen.

Durchführung

10 Min. Fragen sammeln, 20 Min. bekannte Übergabetermine, Einzelwissen, Dokumentation und Wirkung mit Belegen einordnen, 10 Min. Reihenfolge vergleichen, 5 Min. Fachperson und Steward zuordnen. Unbekannt bleibt sichtbar unbekannt.

Moderationssatz

Welche Frage wäre morgen ohne diese Fachperson schwer zu beantworten?

Auswertung

Beruht die Priorität auf belegtem Risiko oder auf einer Vermutung?

Ergebnis

Drei Themen mit begründeter Reihenfolge

Material: Blatt 10.1; Folien 4-5

03 Drei Interviewleitfäden schreiben / 50 min

Ziel

Offene Fragen mit ausgeschriebenen Nachfragen formulieren.

Durchführung

10 Min. Muster und vier Wissensfelder zeigen, 25 Min. drei Gruppen oder Tandems je einen Leitfaden entwerfen, 10 Min. Dauer und Stopps festlegen, 5 Min. gegenseitig gegenlesen.

Moderationssatz

Erzählen Sie vom letzten konkreten Fall. Woran haben Sie die Lage erkannt?

Auswertung

Welche Frage gibt schon die gewünschte Antwort vor?

Ergebnis

Drei Leitfäden im Entwurf

Material: Blatt 10.2, 10.8, 10.9; Folien 6-7

04 Pause und Übertragung / 10 min

Ziel

Den ersten Leitfaden für die Erprobung bereitstellen.

Durchführung

Teilnehmende pausieren. Die zweite Moderationsperson überträgt nur den vorbereiteten Leitfaden in die vereinbarte Testumgebung.

Moderationssatz

Wir testen gleich diesen Leitfaden, keine Person.

Auswertung

Übertragene Version vor Beginn bestätigen.

Ergebnis

Testbereiter Leitfaden

Material: Blatt 10.2; Folien

05 Experten als Mitgestaltende gewinnen / 35 min

Ziel

Nutzen, Zeit und Einfluss verbindlich besprechen.

Durchführung

10 Min. Fachleuten zuhören, 10 Min. Arbeitszeit und Anerkennung vereinbaren, 10 Min. Umgang mit Aussagen und Korrekturen klären, 5 Min. Briefing schreiben und offene Fragen datieren.

Moderationssatz

Was möchten Sie selbst bestimmen, bevor Ihr Wissen weitergegeben wird?

Auswertung

Welche Zusage ist geprüft, welche noch offen?

Ergebnis

Abgestimmtes Briefing mit offenen Punkten

Material: Blatt 10.3; Folien 8-9

06 Probeinterview und Ergebnis prüfen / 45 min

Ziel

Leitfaden und Ablauf mit echter Rückmeldung prüfen.

Durchführung

5 Min. Bereitschaft und Version bestätigen, 15 Min. Interview führen, 15 Min. bestätigte Aussagen und Entwürfe ansehen, 10 Min. zuerst Fachperson, dann Beobachter hören. Bei Ausfall manuell lesen und Systemtest offen halten.

Moderationssatz

Welche Frage half Ihnen, Ihr Wissen präzise zu erklären?

Auswertung

Welche Aussagen brauchen noch Quelle, Grenze oder Korrektur?

Ergebnis

Beobachtungen und Änderungsbedarf

Material: Blatt 10.4, 10.7; Folien 10-11

07 Pause / 10 min

Ziel

Auswertung vorbereiten.

Durchführung

Beobachtungsbögen sammeln und sensibel ablegen.

Moderationssatz

Danach planen wir die Übergabe in die Praxis.

Auswertung

Keine Bewertung von Personen.

Ergebnis

Pause

Material: Blatt ; Folien

08 Leitfäden schärfen und Übergabe planen / 35 min

Ziel

Erste Interviews und praktische Weitergabe terminieren.

Durchführung

10 Min. Beobachtungen vergleichen, 10 Min. je Leitfaden höchstens drei begründete Änderungen übernehmen, 10 Min. Interview und Praxisübung mit Steward planen, 5 Min. offene Aufgaben abschließen.

Moderationssatz

Wo soll die lernende Person vormachen, dass sie den Ablauf verstanden hat?

Auswertung

Wer beobachtet, gibt Feedback und prüft offene Aussagen?

Ergebnis

Drei geschärfte Leitfäden und terminierter Übergabeplan

Material: Blatt 10.5, 10.6; Folien 12-14

Abschluss und Nachbereitung

Nächste Schritte

• Am selben Tag bestätigte Aussagen, Unsicherheiten und offene Fragen trennen. Testentwürfe nicht als gültige Wissensregeln veröffentlichen.

• Innerhalb von fünf Werktagen die drei überarbeiteten Leitfäden, Themenliste, Briefing und Plan bereitstellen.

• Vor dem ersten echten Interview die aktuellen Einstellungen und Informations-/Freigabetexte bestätigen; Aussagen durch den Steward prüfen lassen.

• Mit der lernenden Person die praktische Übergabe durchführen und Ergebnisse in Format 12 als Wissenslücke, Nachnutzung oder offenen Lernbedarf erfassen.

Stolpersteine

• Abteilungen sind zu breit als Interviewthemen. Auf einen wiederkehrenden Arbeitsmoment zuspitzen.

• Ein angekündigter Ruhestand begründet einen Termin; Lebensalter allein begründet keine Wissensbewertung.

• Keine Interviewzusage abgeben, bevor der konkrete Daten- und Korrekturweg geklärt ist.

• Eine plausible Erzählung ist noch keine bestätigte Regel und eine bestätigte Regel noch keine ausgeübte Fertigkeit.

Begriffe

Erfahrungswissen / experiential knowledge

Im Handeln erworbene Erfahrung, deren Situation, Gründe und Grenzen geklärt werden müssen.

Expertenbestätigung / expert confirmation

Die Fachperson bestätigt ihre Aussage. Sie ersetzt keine fachliche Steward-Freigabe.

Praxisübergabe / practical transfer

Geplantes Vormachen, Beobachten, Nachmachen und Feedback zu einer konkreten Aufgabe.

Auswertung der Arbeitsblätter

10.1 Themenliste und Wissensrisiko

Je Thema ein Blatt. Abgang nur erfassen, wenn feststehend und mitgeteilt. Alter nicht bewerten. Bekannte Kriterien können mit 1-3 geordnet werden, Unbekanntes als offen markieren statt niedrig zu bewerten.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Rückfragen zur Ersatzteilanfrage landen bei einer Person. Es gibt eine veraltete Checkliste und einen bestätigten Teamwechsel. Thema priorisieren, ohne Lebensalter zu bewerten.

Prüfkriterium

Drei Themen sind als Fragen, mit belegtem Anlass und Verantwortlichen ausgewählt.

10.2 Interviewleitfaden je Thema

Leitfaden für Thema 1 erstellen. Für Thema 2 und 3 eigene Blätter 10.8 und 10.9 verwenden. Je Thema Einleitung, vier bis sechs offene Einzelfragen mit Nachfragen und Abschluss festhalten. Die drei Muster stehen im Leitfaden.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Statt Sie fragen doch zuerst nach dem Typ? offen fragen: Welche Angabe brauchen Sie, bevor Sie die Anfrage zuordnen können?

Prüfkriterium

Jede Frage behandelt eine Sache; Situation, Aussage, Warum und Grenzen kommen vor.

10.3 Expertenbriefing und offene Freigaben

Dieses Blatt ersetzt keinen rechtlich geprüften Informationstext. Nur bestätigte Abläufe zusagen; Fragen zu Verarbeitung und Beteiligung an zuständige Stellen geben.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: 20 Minuten Arbeitszeit pro Woche sind bestätigt. Die konkrete Löschfrist ist noch offen und wird vor dem ersten echten Interview durch die zuständige Stelle geklärt.

Prüfkriterium

Jede Zusage ist bestätigt oder deutlich als offen mit Termin markiert.

10.4 Beobachtung des Probeinterviews

Je Beobachter einen Blick wählen: Ablauf, Inhalt oder Erleben. Beobachtungen mit Frage oder Zeitstelle belegen. Manueller Kurzfall: Im Entwurf steht zur Übergabe H-26 „erledigt“. Stellen Sie eine offene Frage zum letzten belegten Stand und lassen Sie die Fachperson korrigieren.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Frage 3 fragt zwei Entscheidungen zugleich. Die Antwort behandelt nur die erste. Die Frage wird geteilt.

Prüfkriterium

Eine Änderung oder begründete Beibehaltung ist mit Beobachtung verknüpft.

10.5 Interviewplan und Prüfung

Je Thema ein Blatt nutzen. Kurze Gespräche und feste Prüfung planen, statt Entwürfe auflaufen zu lassen.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Thema Serviceanfrage, erstes Interview Dienstag, Prüfung Donnerstag, Rückmeldung an Fachperson Freitag.

Prüfkriterium

Alle drei Themen haben Interview, Prüfung und Rückmeldung mit Termin.

10.6 Praktische Wissensübergabe

Bei handlungsbezogenem Wissen ergänzend zum Interview ausfüllen. Erst Fachperson vormachen lassen, dann gemeinsam beobachten, nachmachen und Feedback geben. Die Fachrolle legt sichere Übungsbedingungen fest.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Eine Serviceanfrage im Testsystem zuordnen. Fachperson erklärt ihre Kriterien, lernende Person bearbeitet einen zweiten anonymisierten Fall und erhält Feedback.

Prüfkriterium

Praktische Fähigkeit wird beobachtet; ein Interview ersetzt diese Beobachtung nicht.

10.7 Aussage, Korrektur und Freigabestatus

Für einen wichtigen Baustein aus dem Probeinterview ausfüllen. Eine Expertenbestätigung und eine fachliche Freigabe sind verschiedene Schritte. Für H-26 die ursprüngliche Aussage und ihre Korrektur getrennt festhalten. Quelle, ausstehende Fachfreigabe und KSE-Übernahme einzeln prüfen.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Fachperson bestätigt ihre Beschreibung. Der Steward braucht vor Freigabe noch die aktuelle Zuordnungsrichtlinie. Status bleibt Rückfrage.

Prüfkriterium

Entwurf, Fachbestätigung, Freigabe und Übernahme sind getrennt erfasst.

10.8 Interviewleitfaden für Thema 2

Thema 2 aus der Themenliste 10.1 bearbeiten. Dieses Exemplar erhält einen eigenen Titel und Stand. Vier bis sechs offene Einzelfragen mit Nachfragen formulieren und den Abschluss vereinbaren.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Statt Sie fragen doch zuerst nach dem Typ? offen fragen: Welche Angabe brauchen Sie, bevor Sie die Anfrage zuordnen können?

Prüfkriterium

Jede Frage behandelt eine Sache; Situation, Aussage, Warum und Grenzen kommen vor.

10.9 Interviewleitfaden für Thema 3

Thema 3 aus der Themenliste 10.1 bearbeiten. Dieses Exemplar erhält einen eigenen Titel und Stand. Vier bis sechs offene Einzelfragen mit Nachfragen formulieren und den Abschluss vereinbaren.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Statt Sie fragen doch zuerst nach dem Typ? offen fragen: Welche Angabe brauchen Sie, bevor Sie die Anfrage zuordnen können?

Prüfkriterium

Jede Frage behandelt eine Sache; Situation, Aussage, Warum und Grenzen kommen vor.

Übungsfälle und Auswertung

H-26 · Verdeckte Antwort der Fachperson

Situation

Nur der simulierten Fachperson vorlesen. Die lernende Person nutzt 10.4 und 10.7.

Übungsinhalt

Auf die offene Frage nach dem letzten Stand: „Ich habe H-26 an den Service gesendet.“ Auf die Nachfrage nach der Bestätigung: „Eine Annahme habe ich nicht gesehen.“ Keine weiteren Systemnachweise erfinden.

Beim Vorlesen des Entwurfs „erledigt“ korrigiert die Fachperson: „Gesendet, Annahme offen.“ Die Beobachtung hält die auslösende Frage fest. Anschließend überarbeitet die lernende Person die Frage im gewählten Leitfaden.

Beleg

Die Fachperson bestätigt den korrigierten Wortlaut. Eine fachliche Freigabe und KSE-Übernahme sind für H-26 jeweils offen. Die manuelle Übung führt keine Systemprüfung durch.

Drei Interviewmuster

Fiktives Muster 1: Eine Ersatzteilanfrage zuordnen

Einleitung

Wir sammeln Ihre Erfahrung dazu, welche Informationen eine Ersatzteilanfrage zuordnungsfähig machen. Bitte nennen Sie keine Kunden- oder Personennamen. Ihre Aussagen bleiben Entwürfe für die fachliche Prüfung.

Fragen

1. Denken Sie an die letzte schwierig zuzuordnende Anfrage. Was war die Ausgangslage? Nachfrage: Welche Angabe fehlte?

2. Woran erkennen Sie, welcher Fachbereich zuständig ist? Nachfrage: Welche Quelle hilft bei der Zuordnung?

3. Welche Information klären Sie zuerst? Nachfrage: Warum ist gerade sie entscheidend?

4. Welche Ausnahme kommt häufig vor? Nachfrage: Woran erkennt man sie und an wen geben Sie ab?

5. Welchen Zuordnungsfehler sollten neue Kolleginnen vermeiden? Nachfrage: Woran lässt sich der Fehler früh erkennen?

6. Wann reicht die vorhandene Information nicht für eine Zuordnung? Nachfrage: Welche Rückfrage oder Fachrolle braucht es dann?

Abschluss

Danke. Bitte bestätigen oder korrigieren Sie die Zusammenfassung. Der Steward prüft die Aussagen und Quellen. Als Praxisübung ordnen Sie gemeinsam mit einer lernenden Person einen anonymisierten Testfall zu.

Grenzen

Keine technische Teilefreigabe und keine Zusage zu Kompatibilität, Lieferbarkeit oder Preis. Die Übung betrifft die Zuordnung von Anfragen.

Fiktives Muster 2: Einen Preiseinwand im Beratungsgespräch klären

Einleitung

Heute geht es darum, wie Sie den Anlass eines Preiseinwands verstehen. Wir sammeln Gesprächserfahrung, keine neuen Preis- oder Ergebniszusagen. Bitte Beispiele ohne Kundennamen erzählen.

Fragen

1. Erinnern Sie sich an einen konkreten Preiseinwand. Was sagte die Person? Nachfrage: In welcher Gesprächsphase fiel er?

2. Wie klären Sie, worauf sich der Vergleich bezieht? Nachfrage: Welche offene Frage hat geholfen?

3. Welche Information war für Ihre Erklärung wichtig? Nachfrage: Wo war diese Information freigegeben dokumentiert?

4. Woran erkennen Sie, dass eine weitere Erklärung nicht hilft? Nachfrage: Wie vereinbaren Sie dann den nächsten Schritt?

5. Welche Formulierung würden Sie neuen Kolleginnen empfehlen zu vermeiden? Nachfrage: Was könnte die Person daran missverstehen?

6. Welche Preis- oder Leistungsfrage geben Sie weiter? Nachfrage: Wer darf dazu eine Zusage freigeben?

Abschluss

Danke. Die Zusammenfassung wird als Entwurf geprüft. In einer anschließenden Rollenspielübung klärt eine lernende Person einen zweiten fiktiven Einwand und erhält Feedback.

Grenzen

Keine Rabattregel, Erfolgszusage oder Vertragsauslegung aus einer Einzelerfahrung ableiten. Preise und Ergebniszusagen bedürfen der zuständigen Freigabe.

Fiktives Muster 3: Einen offenen Vorgang an die nächste Schicht übergeben

Einleitung

Wir sammeln, welche Angaben eine offene Büro- oder Serviceaufgabe für die nächste Schicht verständlich machen. Es geht um Informationsübergabe, nicht um eine Freigabe technischer Arbeit.

Fragen

1. Denken Sie an Ihre letzte offene Übergabe. Was musste die nächste Schicht wissen? Nachfrage: Was war bereits bestätigt, was offen?

2. Woran erkennen Sie, dass ein Vorgang noch nicht abgeschlossen ist? Nachfrage: Welche Statusangabe belegt das?

3. Welche Fundstelle geben Sie mit? Nachfrage: Wie erkennt die nächste Person den richtigen Stand?

4. Wie formulieren Sie die nächste Aufgabe? Nachfrage: Wer ist zuständig und wann ist Rückmeldung nötig?

5. Welche Information ging früher einmal verloren? Nachfrage: Welche Prüffrage verhindert eine Wiederholung?

6. Wann ist eine persönliche Rücksprache nötig? Nachfrage: Wer ist bei fehlender Zuständigkeit die nächste Ansprechperson?

Abschluss

Danke. Wir prüfen die Zusammenfassung und die verwendeten Statusbegriffe. Anschließend erstellt eine lernende Person eine Übergabe zu einem anonymisierten Testvorgang und holt Feedback ein.

Grenzen

Keine Sicherheits- oder Betriebsfreigabe. Personen- und Kundendaten nur nach den für den Einsatz geklärten Regeln verarbeiten.

Moderationsnotizen zu den Folien

01 Experteninterviews vorbereiten

Erfahrungswissen erfassen und praktische Weitergabe von Beginn an zusammendenken.

02 Ergebnis des Halbtags

Keine automatische fachliche Freigabe durch Interviewteilnahme.

03 Der Weg einer Aussage

TalkTo bezeichnet den Einsatz, overmind.talk die fachliche Wissensprüfung. Tatsächliche Oberflächen und Anschlüsse werden im Projekt bestätigt.

04 Wissen mit konkretem Anlass

Keine Gerüchte über Abgänge. Alter ist kein Ersatz für eine Bewertung von Wissen oder Können.

05 Drei erste Themen

Unbekannte Informationen bleiben markiert und erhalten einen Klärungsschritt.

Arbeitsauftrag

Blatt 10.1 je Thema verwenden

06 Vier Wissensfelder

Nach einem letzten konkreten Fall fragen, bevor allgemeine Regeln gesammelt werden.

07 Der Interviewleitfaden

Die zwölf Minuten sind ein Planungswert für kurze Gespräche, keine hier neu zugesagte Produktgrenze.

Arbeitsauftrag

Je Thema eine eigene Karte auf 10.2, 10.8 und 10.9 ausfüllen. Einen Leitfaden für den Probelauf auswählen.

08 Fachleute gestalten mit

Zuerst Fachleute nach ihren Erwartungen fragen. Zusagen nur machen, wenn sie organisatorisch eingehalten werden.

09 Umgang mit Aussagen

Datenverarbeitung, Zugang und Löschung am konkreten Projekt prüfen lassen.

10 Das Probeinterview

Für den manuellen Versuch H-26 auf 10.4 nutzen. Die Fachperson erhält den verdeckten Antworttext aus der Moderationshilfe. Erst nach einer offenen Frage antworten, anschließend nach dem Entwurf eine Korrektur ermöglichen.

Arbeitsauftrag

Beobachtungen auf Blatt 10.4 notieren

11 Eine belegte Verbesserung

Bei fehlender Systemverfügbarkeit bleibt die manuelle Erprobung gültig für den Leitfaden; der Systemtest ist weiter offen.

12 Wissen zeigen und üben

Ein Interview allein überträgt keine Handlungskompetenz. Die Fachrolle wählt eine sichere Übung.

13 Interview- und Übergabeplan

Drei Themen vollständig planen statt viele unverbindlich sammeln.

14 Nächster Schritt

Jede offene Aufgabe erhält Person, Termin und Abnahme.

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.

Voice Operating Layer

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

Aktuelle Rollen von KSE, TalkTo, Voice und Frontend; Trennung von Freigabe und KSE-Übernahme.

Silver Ager und rechtzeitiger Wissenstransfer

https://overmind.one/silver-ager-warum-unternehmen-rechtzeitig-fuer-den-wissenstransfer-sorgen-sollten

Fachleute als Mitgestaltende, Zeit und Anerkennung, Korrekturweg sowie praktische Übergabe ergänzend zu Interviews.

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.