WORKSHOP 11 / LEITFADEN

Team-Start und Champions

Selbstständig teilnehmen und Rückmeldungen in den Alltag zurückführen

Jede Person bearbeitet drei echte, kurze Arbeitsfragen im passenden freigegebenen Modus: gesprochen, schriftlich oder mit vereinbarter Bedienassistenz. Alle prüfen eine Antwort, korrigieren ein Missverständnis und zeigen den Rückmeldeweg. Das Team vereinbart einen Nutzungsanlass und Champions.

Dauer

2 Stunden je Gruppe bis 12 Personen

Teilnehmende

Endnutzer, Teamleitungen und künftige Champions

Ergebnisse

- Drei selbst bearbeitete Fragen je Person mit Modus, Ergebnis und offenem Lern- oder Technikbedarf
- Einseitige Kurzanleitung mit Zweck, Grenzen, Zugang und Rückmeldung
- Benannte Champions, Steward und Supportkontakte
- Ein freiwillig erprobter Nutzungsanlass und ein Termin zur Rückmeldung

Format und Lernnachweis

Einstieg in einen bereits eingerichteten und für die Gruppe freigegebenen Einsatz. Der Termin erteilt keine neue technische, fachliche oder öffentliche Zugangsfreigabe. Interner Start, feste Designversion und Gastzugang bleiben getrennte Entscheidungen. Die eigene Stimme ist kein Abschlusskriterium. Sprache, Text und Bedienassistenz haben dieselben fachlichen Kriterien. Bei Assistenz formuliert und entscheidet die lernende Person selbst; die Assistenz bedient oder überträgt nur. Ein manuelles Rollenspiel wird als Simulation markiert und lässt den technischen Zugangsnachweis offen.

Voraussetzungen

• Ein zuständiger Fachbereich hat Umfang, Grenzen, Quellen und Übergabeweg des Einsatzes bestätigt.

• Für jede Person ist ein geeigneter, zulässiger Zugang getestet: Sprache, Text, assistive Eingabe oder vereinbarte Bedienassistenz. Keine Gesundheitsangaben erheben; nur den benötigten Teilnahmemodus abstimmen.

• Antwortdauer und Parallelität der verwendeten Zugänge sind gemessen. Die Rotation setzt zwei freigegebene Übungsplätze und kurze Aufgaben voraus; Textzugang oder zusätzliche Kapazität werden nicht als unbestätigte Produktfunktion vorausgesetzt.

• Champions, Steward und Supportrolle kennen den vereinbarten Rückmeldeweg.

Am Ende überprüfbar

• Jede Person hat drei Fragen selbst formuliert und im passenden Modus bearbeitet. Eine eigene gesprochene Äußerung ist nicht erforderlich. Fehlende Fragen erhalten zusätzliche Übungszeit.

• Im gewählten Modus zeigt jede Person dieselben Handlungen: eine Antwort auf Passung und Beleg prüfen, eine missverstandene Angabe korrigieren und einen Hinweis dem richtigen Rückmeldeweg zuordnen. Sprachflüssigkeit oder Geschwindigkeit werden nicht bewertet.

• Die Gruppe unterscheidet Nutzerhinweis, fachliche Freigabe und bestätigten Wissensstand.

• Champions und Vertretung haben Zeit, Grenze ihrer Rolle und ersten Rückmeldetermin vereinbart.

• Im Protokoll stehen Teilnahmemodus und getrennte Status für Lernhandlung und Systemzugang. Ein quellenbasiertes Rollenspiel kann die Lernhandlung belegen; es bestätigt keine nicht erprobte technische Bedienung. Offener Systemzugang erhält Person und Termin.

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

• Eine Woche vorher je Person drei kurze Arbeitsfragen und den geeigneten Teilnahmemodus abstimmen. Fragen: Normalfall, Klärung, Grenze oder Übergabe. Keine sensiblen Übungsdaten und keine Begründung persönlicher Bedürfnisse verlangen.

• Sechs Rotationen mit zwei Übungsplätzen planen: je Person sechs Minuten für drei kurze Fragen, eine Minute Wechsel. Je Platz den tatsächlich freigegebenen Sprach-, Text- oder Assistenzzugang testen. Bei fehlender Kapazität Gruppe teilen oder Nachholzeit planen; keine stille Teilnahme als eigenen Versuch zählen.

• Rückmeldebeispiel, Kontaktrollen und einseitige Kurzanleitung mit den tatsächlichen Zugangs- und Supportangaben ausfüllen.

• Vor Beginn ruhige oder geeignete Arbeitsplätze, Ton beziehungsweise Lesbarkeit, Eingabehilfe, Bestätigung/Korrektur und Rückmeldeweg testen. Falls der passende Systemzugang fehlt, einen quellenbasierten manuellen Übungsdialog vorbereiten und die technische Erprobung separat terminieren.

Material und Zugang

• Freigegebener Einsatz, getestete Zugänge und zwei geeignete Übungsplätze

• Geeignete eigene Geräte, Headsets oder Eingabehilfen; bei Bedarf vereinbarte Bedienassistenz; sichtbarer Rotationstimer

• Arbeitsblätter 11.1-11.5 und einseitige Kurzanleitung

Zeitplan und Material

Zeit	Block	Blatt	Folien
00:00-00:15	Zweck, Grenzen und Ergebnis (15 min)	11.1	1-3
00:15-00:30	Eine Frage und eine Korrektur erleben (15 min)	11.3	4-5
00:30-00:40	Drei eigene Fragen vorbereiten (10 min)	11.2	6
00:40-01:25	Alle bearbeiten eigene Fragen (45 min)	11.2	7
01:25-01:45	Fehlerweg und Champions (20 min)	11.3, 11.4	8-9
01:45-02:00	Eine hilfreiche Routine vereinbaren (15 min)	11.5	10-12

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 Zweck, Grenzen und Ergebnis / 15 min

Ziel

Den richtigen Einsatzfall erkennen.

Durchführung

5 Min. Zweck und Grenzen zeigen, 5 Min. Rollen und Datenregeln klären, 5 Min. Ergebnisse des Termins erklären.

Moderationssatz

Bei welcher wiederkehrenden Frage könnte Ihnen dieser Zugang helfen?

Auswertung

Welche Aufgabe bleibt ausdrücklich bei einer Fachperson?

Ergebnis

Gemeinsames Verständnis des Einsatzes

Material: Blatt 11.1; Folien 1-3

02 Eine Frage und eine Korrektur erleben / 15 min

Ziel

Antwort, Beleg und Rückmeldung kennenlernen.

Durchführung

5 Min. kurze normale Frage in einem geprüften Zugang zeigen, 5 Min. bewusst missverstandene Angabe über Sprache oder Text korrigieren, 5 Min. Rückmeldeweg und gleichwertige Teilnahmemodi erklären. Keine echte Störung vortäuschen. Im manuellen Ersatzdialog dient Q11 als gemeinsame Quelle.

Moderationssatz

Was wurde verstanden und was ist noch offen?

Auswertung

Woran erkennen Sie eine bloße Rückmeldung gegenüber einer ausgeführten Aktion?

Ergebnis

Ein sichtbarer Antwort- und Korrekturweg

Material: Blatt 11.3; Folien 4-5

03 Drei eigene Fragen vorbereiten / 10 min

Ziel

Kurze und sinnvolle Übungsfragen auswählen.

Durchführung

5 Min. drei vorbereitete Fragen konkretisieren, 3 Min. in Paaren Umfang und passenden Modus prüfen, 2 Min. Übungsplätze und gegebenenfalls Bedienassistenz zuweisen.

Moderationssatz

Kann die Stimme diese Frage im freigegebenen Umfang beantworten?

Auswertung

Welche Frage braucht eine Fachübergabe?

Ergebnis

Drei Fragen pro Person und Rotationsplan

Material: Blatt 11.2; Folien 6

04 Alle bearbeiten eigene Fragen / 45 min

Ziel

Drei echte Fragen je Person erproben.

Durchführung

3 Min. Ablauf erklären, dann sechs Runden zu 7 Min. Je Runde bearbeiten zwei Personen parallel je drei kurze Fragen in sechs Minuten, danach eine Minute Wechsel. Sprache, Text und Bedienassistenz sind gleichwertig; die Person formuliert und entscheidet selbst. Wartende bereiten Belegprüfung vor. Nicht abgeschlossene Versuche oder fehlender Systemzugang erhalten einen Nachholtermin; eine manuelle Ersatzübung wird als Simulation gekennzeichnet.

Moderationssatz

Notieren Sie zu jeder Frage: hilfreich, zu klären oder außerhalb des Umfangs.

Auswertung

Welche Antwort hilft Ihnen bei Ihrer nächsten Handlung?

Ergebnis

Bis zu 36 persönliche Fragen mit Modus und Ergebnisstatus

Material: Blatt 11.2; Folien 7

05 Fehlerweg und Champions / 20 min

Ziel

Rückmeldungen in eine sichtbare Bearbeitung überführen.

Durchführung

5 Min. einen Fehlerbericht im passenden Modus erstellen, 5 Min. Empfänger und Status prüfen, 5 Min. Champions samt Zeit und Vertretung benennen, 5 Min. ersten Rückmeldetermin vereinbaren.

Moderationssatz

Wie erfahren Sie später, was aus Ihrem Hinweis geworden ist?

Auswertung

Was entscheidet der Champion selbst und was gibt er weiter?

Ergebnis

Fehlerbericht, Champions und Rückmeldetermin

Material: Blatt 11.3, 11.4; Folien 8-9

06 Eine hilfreiche Routine vereinbaren / 15 min

Ziel

Nutzung an einer echten Aufgabe erproben.

Durchführung

5 Min. je Person Anlass, einfache Handlung und erwarteten Nutzen notieren, 5 Min. Beitrag und Rückmeldeweg ergänzen, 5 Min. offene Fragen, Kurzanleitung und nächste Termine prüfen. Keine Nutzungspflicht oder Rangliste einführen. Den persönlichen Lernnachweis und gegebenenfalls offenen Systemzugang getrennt bestätigen.

Moderationssatz

Wann würden Sie diesen Zugang freiwillig wieder wählen?

Auswertung

Welches konkrete Ergebnis würde ihn für Sie hilfreich machen?

Ergebnis

Vereinbarter Nutzungsversuch und offene Aufgaben

Material: Blatt 11.5; Folien 10-12

Abschluss und Nachbereitung

Nächste Schritte

• Am selben Tag offene Zugänge, fehlende persönliche Versuche und Fehler mit Zuständigkeit und Termin erfassen; Lernnachweis und technische Nachprüfung getrennt halten.

• Innerhalb von fünf Werktagen Kurzanleitung, Kontakte und Ergebnisnotizen bereitstellen.

• Nach einer vereinbarten ersten Nutzungswoche Erfahrungen besprechen: Welche Aufgabe half wirklich, welche Rückmeldung wurde bearbeitet? Das ist ein Planungsbeispiel und kein Erfolgsversprechen.

• Champions machen den Weg eines Hinweises sichtbar. Fachliche Prüfung liegt bei Stewards; Betriebsprobleme gehen an den Support.

Stolpersteine

• Eine gemeinsame Vorführung reicht nicht. Jede Person braucht einen eigenen Versuch im geeigneten Modus; Beobachten oder stellvertretendes Entscheiden zählt nicht.

• Wenn Antworten länger dauern, die fehlenden Fragen nachholen und den Status offen lassen, statt eine vollständige Übung zu behaupten.

• Champions geben keine neuen Regeln, Rechte oder Leistungszusagen frei. Sie helfen bei Nutzung und Rückmeldung.

• Gesprächszahl, Streaks oder öffentlicher Nutzungsvergleich ersetzen keinen hilfreichen Arbeitserfolg.

• Eine Text- oder Assistenzteilnahme darf nicht schlechter bewertet werden, wenn dieselbe Aufgabe richtig gelöst wird. Bei einem manuellen Übungsdialog bleibt der technische Systemnachweis sichtbar offen.

Begriffe

Champion

Ansprechperson für Nutzungshilfe und sichtbare Rückmeldung, ohne neue fachliche Freigaberechte.

Nutzungsroutine / use routine

Wiederkehrender Anlass mit einer einfachen, tatsächlich hilfreichen Handlung.

Auswertung der Arbeitsblätter

11.1 Unser Einsatz und seine Grenzen

Mit der Moderation ausfüllen und gegen den freigegebenen Einsatz prüfen. Keine neuen Funktionen aus der Übung ableiten.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Interne Auskunft zu freigegebenen Serviceunterlagen. Verbindliche Teilefreigaben bleiben beim Fachteam.

Prüfkriterium

Zweck, Zugang, Grenzen und Kontakte sind für alle verständlich.

11.2 Meine drei echten Fragen

Drei eigene Fragen stellen, Antwort mit Quelle vergleichen, Missverständnis korrigieren und einen Hinweis adressieren. Im manuellen Übungsfall gilt Karte Q11: Vorlage N-17, Ausgabe 3 ist für Standort Nord freigegeben. Für Süd ist keine Freigabe belegt. Hinweise zur Geltung gehen an den Steward, der die Klärung beim Fachteam einholt.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiver manueller Dialog: Die lernende Person nennt „Nord“ und prüft N-17, Ausgabe 3 selbst. Eine Assistenz darf die Worte übertragen. Für Süd dokumentiert die Person Klärungsbedarf beim Steward. Die drei Lernhandlungen einzeln vermerken. Systemzugang offen, Test mit Support terminieren.

Prüfkriterium

Drei eigene Fragen und dieselben Lernhandlungen sind belegt oder offen mit Termin; der Teilnahmemodus verändert die Bewertung nicht.

11.3 Eine hilfreiche Fehlermeldung

Eine falsch verstandene Angabe korrigieren und einen Fehlerbericht formulieren. Bestätigen Sie nur den Hinweis, den Sie wirklich weitergeben möchten.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Die Stimme nennt die alte Vorlagennummer. Ich melde die aktuelle Quelle. Freigegeben bedeutet noch nicht, dass KSE die Änderung übernommen hat.

Prüfkriterium

Ein anderer Mensch kann Problem, Beleg und nächsten Schritt nachvollziehen.

11.4 Champions und verlässliche Rückmeldung

Eine Champion-Rolle je Gruppe oder Team passend vereinbaren. Aufgaben, Zeit und Vertretung ausdrücklich festhalten.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Champion A bündelt freitags offene Nutzungsfragen. Steward B entscheidet Quellenfragen, Support C Zugangsprobleme.

Prüfkriterium

Rollen haben Kontakt, Zeit und klaren Übergabeweg.

11.5 Unser erster Nutzungsversuch

Einen regelmäßig auftretenden Anlass wählen. Der Versuch ist freiwillig und wird nach Nutzen beurteilt, nicht nach Gesprächszahl.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Vor der wöchentlichen Servicebesprechung eine offene Frage klären. Eine fehlende Quelle als Hinweis melden und in der nächsten Runde den Status ansehen.

Prüfkriterium

Anlass, Handlung, Nutzen, Beitrag und Rückblick sind konkret vereinbart.

Übungsfälle und Auswertung

Q11 · Manueller Ersatzdialog mit gleichen Prüfkriterien

Quelle

Nur für die Übung: Q11 auf Blatt 11.2 nennt N-17, Ausgabe 3, für Nord. Süd ist ungeklärt. Zu Beginn die Karte in beiden Modi lesbar oder zugänglich bereitstellen.

Situation

Die Person formuliert eigene Fragen zu Vorlage Nord, einem Missverständnis und Freigabe Süd. Die Moderation spielt die Antwortstelle. Bei Assistenz überträgt eine zweite Person ausschließlich die Worte der lernenden Person.

Übungsinhalt

Zur ersten Frage antworten: „Für Nord ist N-17, Ausgabe 3 freigegeben.“ Abwarten, ob die Person die Angaben mit der Karte abgleicht.

Im zweiten Austausch absichtlich „Sie meinen Süd?“ wiedergeben. Erst nach persönlicher Korrektur bestätigen: „Nord, verstanden.“ Den Hinweis nicht vorwegnehmen.

Auf die Geltungsfrage zu Süd antworten: „Mir liegt dazu keine Freigabe vor.“ Die Person nennt Empfänger und nächsten Status.

Beleg

Drei Einzelhandlungen auf 11.2 bewerten: Quelle geprüft, Ort korrigiert, Hinweis zur fachlichen Prüfung an Steward gegeben. Rückmeldung ist noch keine Freigabe. Im manuellen Durchlauf Systemzugang mit Rolle und Nachtestdatum offen lassen. Bei vorgelesener Quelle oder übertragener Eingabe die Entscheidung der lernenden Person bewerten.

Kurzanleitung für die Gruppe

Als eigene Druckseite auch im Arbeitsblatt-Paket enthalten. Vor dem Einsatz lokale Zuständigkeiten und Zugänge ergänzen.

So nutzen wir die Stimme

Nutzen Sie für die auf Blatt 11.1 benannte Aufgabe den geprüften Sprach-, Text- oder assistierten Zugang. Sie formulieren und entscheiden selbst. Ein Rollenspiel belegt keine noch ungetestete Systembedienung.

Fragen und prüfen

Beschreiben Sie Ihr Anliegen kurz. Präzisieren Sie fehlende Angaben. Prüfen Sie, ob die Antwort zur Situation passt und worauf sie sich stützt. Wenn etwas unklar ist, fragen Sie nach oder nutzen Sie die vereinbarte Fachübergabe.

Verständigung ändern

Bitten Sie bei Bedarf um langsameres Sprechen oder eine Erklärung. Korrigieren Sie missverstandene Angaben über den passenden Zugang. Text und vereinbarte Bedienassistenz werden nach denselben Aufgaben bewertet; eigenes Sprechen ist keine Voraussetzung.

Einen Fehler melden

Nennen Sie Frage, beobachtetes Ergebnis und passenden Beleg. Bestätigen Sie ausdrücklich, welchen Hinweis Sie weitergeben möchten. Fachfragen gehen an den Steward, Zugangs- oder Betriebsprobleme an den Support. Kontakte stehen auf Blatt 11.1.

Den Status verstehen

Ein Hinweis bleibt ein Vorschlag. Rückfrage bedeutet: etwas fehlt. Verworfen verändert den Wissensstand nicht. Freigegeben bedeutet: fachlich akzeptiert, Übernahme noch offen. Erst Übernahme bestätigt gehört zum bestätigten KSE-Wissensstand.

Hilfe und Rückmeldung

Der auf Blatt 11.4 benannte Champion hilft beim Einstieg und verfolgt offene Rückmeldungen. Geben Sie nur zulässige Informationen weiter. Bei einer Aufgabe außerhalb des freigegebenen Umfangs entscheidet die zuständige Fachperson.

Moderationsnotizen zu den Folien

01 Team-Start und Champions

Zugang und erlaubten Umfang des konkreten Einsatzes nennen.

02 Was Sie danach können

Jede Person hat einen eigenen Versuch im passenden Modus. Dieselben fachlichen Kriterien gelten für Sprache, Text und Bedienassistenz.

03 Zweck und Grenzen

Die konkreten Grenzen auf Blatt 11.1 eintragen.

04 Eine Frage im Arbeitsmoment

Eine kurze Frage aus dem vereinbarten Umfang vorführen.

05 Korrektur und Status

Die im Projekt getesteten Formulierungen verwenden. Ein Hinweis ist zunächst ein Vorschlag.

06 Ihre drei Fragen

Im manuellen Ersatzfall die fiktive Karte Q11 auf Blatt 11.2 nutzen. Antworten für die Moderation stehen im Leitfaden. Alle bearbeiten dieselben fachlichen Aufgaben im passenden Modus.

Arbeitsauftrag

Blatt 11.2 vorbereiten

07 Sechs kurze Übungsrunden

Die zwei freigegebenen Übungsplätze vorab testen. Jede Person formuliert und entscheidet selbst. Nicht beendete Fragen nachholen. Ein manueller Dialog ist als Simulation markiert und bestätigt keinen technischen Systemzugang.

08 Eine brauchbare Fehlermeldung

Keine unnötigen sensiblen Inhalte in Gruppenprotokolle kopieren.

09 Champions im Team

Champions ersetzen weder Stewards noch technischen Support.

10 Ein wiederkehrender Nutzungsanlass

Keine Nutzungspflicht oder Rangliste. Die Gruppe erprobt eine passende Routine.

11 Der eigene Beitrag

Beitrag und spätere Wirkung miteinander verbinden, ohne sofortige fachliche Übernahme zu versprechen.

12 So geht es im Alltag weiter

Je Person drei Fragen sowie Antwortprüfung, Korrektur und Rückmeldung im gewählten Modus prüfen. Einen offenen technischen Zugang separat datieren.

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

Hinweisstatus und drei getrennte Freigaben; Projektumfang und freigegebener Zugang.

(C)ulture und hilfreiche Routinen

https://overmind.one/culture-voice-intelligence-gewohnheit-unternehmenskultur

Nutzungsanlass, einfache Handlung, erlebter Nutzen, eigener Beitrag und sichtbare Rückmeldung.

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.