WORKSHOP 12 / LEITFADEN

Wert- und Wissens-Review

Vier Sichten auf Wirkung, Aufwand und den nächsten Umfang

Einmal im Quartal anhand derselben Arbeitsaufgabe prüfen, ob der Einsatz fachlich hilft, tatsächlich genutzt wird und den gesamten Aufwand rechtfertigt. Die Runde entscheidet über Umfang und konkrete Maßnahmen.

Dauer

2 Stunden 30 Minuten einschließlich 10 Minuten Pause; mittlere Variante des Katalograhmens von 2-3 Stunden

Teilnehmende

Sponsor, CFO oder Controlling, Prozessverantwortliche, Steward und bei Bedarf Betrieb oder Vertragsverantwortliche

Ergebnisse

• Vier Sichten mit Ergebnis, Beleg und ausdrücklich benannten Datenlücken

• Maßnahmenliste mit Person, Termin und Abnahmekriterium

• Dokumentierte Entscheidung: Umfang halten, gezielt ändern, begrenzen oder Ausbau prüfen

• Belegte Grundlage für ein Verlängerungs- oder Vertragsgespräch, ohne automatische Zusage

Format und Lernnachweis

Vier Sichten: Finanzen, Betrieb, Vertrag und Wissen. Der öffentliche Voice-Intelligence-Rechner ist ein erster Zeit- und Arbeitswertvergleich. Er ist kein BOI-CFO-Vertragsrechner. Vertragswerte nur nach den vereinbarten BOI-Regeln, dem tatsächlichen Value Ledger und freigegebenen Szenarien beurteilen.

Voraussetzungen

• Abgegrenzter Use Case, Betrachtungszeitraum, Baseline und verantwortliche Datenrollen sind bekannt.

• Mengen, tatsächliche Nutzung, Qualität, Nacharbeit sowie Prüf- und Pflegeaufwand liegen als Messung oder sichtbar markierte Lücke vor.

• Geltende Vertragsfassung und vereinbarte BOI-Mess-/Zurechnungsregeln sind für Vertragsentscheidungen zugänglich.

• Rückmeldungen von Nutzern und Stewards sind ohne unnötige personenbezogene Details zusammengefasst.

Am Ende überprüfbar

• Alle vier Sichten wurden mit Belegen oder als offene Datenlücke erfasst.

• Keine Nettowirkung wird behauptet, wenn zusätzlicher Prüf-, Pflege- oder Nacharbeitsaufwand fehlt.

• Freie Kapazität und vermiedene Ausgaben sind getrennt; ein Zeitgewinn wird nicht mehrfach gezählt.

• Entscheidung nennt Umfang, Bedingungen, Verantwortliche und nächsten Prüftermin.

• Quellen- und Gesprächsänderungen erhalten zuständige Fachrollen und einen prüfbaren Änderungsstand.

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 den gleichen Umfang und die gleichen Zähleinheiten wie in der Baseline festlegen; Änderungen an Prozess, Fallmix und Quellenständen markieren.

• Eine Woche vorher Datenpaket senden: geeignete Vorgänge, genutzte Vorgänge, Zeit bis brauchbarem Ergebnis, Qualität, Korrektur, Übergabe, Prüfung und Pflege.

• CFO oder Controlling prüft Kosten, Zurechnung und mögliche Doppelzählung. Freie Kapazität und tatsächlich vermiedene Ausgaben getrennt ausweisen.

• Steward bringt unbeantwortete Fragen, Rückstände, Quellenkonflikte, Freigaben und ausstehende KSE-Übernahmen mit. Champions ergänzen wiederkehrende hilfreiche oder hinderliche Arbeitsmomente.

• Vor dem Termin Entscheidungsspielraum des Sponsors und offene Vertragsfragen klären. Fehlende Daten nicht durch Schätzungen ohne Kennzeichnung ersetzen.

Material und Zugang

• Vergleichbare Baseline und aktuelle Prozessauswertung mit Belegquellen

• Voice-/KSE-/TalkTo-Auswertungen sowie fachlicher Prüfstand in overmind.talk, soweit für den Einsatz vereinbart

• Geltender Vertrag, BOI-Value-Ledger und freigegebenes CFO-Szenario, falls vorhanden

• Arbeitsblätter 12.1-12.7 und Nutzerrückmeldungen

Zeitplan und Material

Zeit	Block	Blatt	Folien
00:00-00:10	Zeitraum und Entscheidungsfrage (10 min)	12.1	1-3
00:10-00:40	Finanzen und vollständiger Aufwand (30 min)	12.2	4-5
00:40-01:05	Betrieb und reale Nutzung (25 min)	12.3	6-7
01:05-01:15	Pause (10 min)		
01:15-01:40	Wissen und bearbeitete Rückmeldungen (25 min)	12.5	8-9
01:40-02:00	Vertrag und vereinbarte Grenzen (20 min)	12.4	10
02:00-02:20	Umfang und Maßnahmen entscheiden (20 min)	12.6, 12.7	11
02:20-02:30	Abschluss und nächster Prüftermin (10 min)	12.6	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 Zeitraum und Entscheidungsfrage / 10 min

Ziel

Einen gemeinsamen Vergleichsrahmen setzen.

Durchführung

3 Min. Ziel und Entscheidung nennen, 4 Min. Umfang und Zeitraum bestätigen, 3 Min. Datenlücken sichtbar markieren.

Moderationssatz

Über welchen konkreten Umfang entscheiden wir heute?

Auswertung

Welche Annahme könnte den Vergleich ändern?

Ergebnis

Bestätigter Reviewrahmen

Material: Blatt 12.1; Folien 1-3

02 Finanzen und vollständiger Aufwand / 30 min

Ziel

Wirkung sauber belegen und doppelte Zählung vermeiden.

Durchführung

10 Min. Mengen, Nutzung und Zeit mit Baseline vergleichen, 10 Min. Prüfung, Pflege und Nacharbeit ergänzen, 5 Min. Kapazität und echte Ausgabenwirkung trennen, 5 Min. BOI-Belege und offene Zurechnungen markieren.

Moderationssatz

Welcher Aufwand fällt an anderer Stelle zusätzlich an?

Auswertung

Ist dieser Zeitgewinn bereits in einer anderen Position enthalten?

Ergebnis

Finanzsicht mit Belegen und Grenzen

Material: Blatt 12.2; Folien 4-5

03 Betrieb und reale Nutzung / 25 min

Ziel

Aufgabenerfolg und Grenzen im Alltag beurteilen.

Durchführung

10 Min. tatsächliche Nutzung und fachlich brauchbare Ergebnisse ansehen, 10 Min. Korrekturen, Fehler, Übergaben und Nutzerhindernisse besprechen, 5 Min. wichtigste Betriebsmaßnahme zuordnen.

Moderationssatz

Bei welcher Aufgabe wählen Menschen diesen Weg erneut, und warum?

Auswertung

Welche Reibung verursacht zusätzlichen Aufwand?

Ergebnis

Betriebssicht und priorisierte Verbesserung

Material: Blatt 12.3; Folien 6-7

04 Pause / 10 min

Ziel

Die nächsten Entscheidungen vorbereiten.

Durchführung

Sensible Auswertungen schließen; offene Datenfragen sammeln.

Moderationssatz

Wir setzen mit Wissen und Vertrag fort.

Auswertung

Keine fachliche Auswertung.

Ergebnis

Pause

Material: Blatt ; Folien

05 Wissen und bearbeitete Rückmeldungen / 25 min

Ziel

Lücken, Pflege und Rückfluss prüfen.

Durchführung

10 Min. unbeantwortete Fragen und Quellenkonflikte ordnen, 10 Min. Rückfragen, verworfene und freigegebene Hinweise sowie bestätigte Übernahmen unterscheiden, 5 Min. Verantwortliche und Pflegeaufwand festlegen.

Moderationssatz

Welcher Hinweis wurde fachlich geklärt und ist nachweisbar im bestätigten Wissensstand?

Auswertung

Wo warten Nutzer noch ohne Rückmeldung?

Ergebnis

Wissenssicht mit Quellen- und Rückmeldeaufgaben

Material: Blatt 12.5; Folien 8-9

06 Vertrag und vereinbarte Grenzen / 20 min

Ziel

Vertragslage von Mess- und Ausbauideen trennen.

Durchführung

5 Min. geltende Fassung und Umfang bestätigen, 10 Min. vereinbarte Messung, Control Envelope, Hurdle und Cap anhand vorhandener Vertragsunterlagen prüfen, 5 Min. offene Fragen an zuständige Rollen geben. Keine Werte ergänzen, die nicht vereinbart sind.

Moderationssatz

Welche Regel ist tatsächlich vereinbart und welche nur ein Szenario?

Auswertung

Braucht diese Änderung eine neue fachliche oder vertragliche Freigabe?

Ergebnis

Vertragssicht und offene Klärungen

Material: Blatt 12.4; Folien 10

07 Umfang und Maßnahmen entscheiden / 20 min

Ziel

Vier Sichten in eine begründete Entscheidung übersetzen.

Durchführung

5 Min. Belege und Lücken zusammenführen, 10 Min. halten, ändern, begrenzen oder Ausbau prüfen entscheiden, 5 Min. Maßnahmen mit Person, Termin und Abnahme versehen.

Moderationssatz

Welche Bedingung muss erfüllt sein, bevor wir den Umfang erweitern?

Auswertung

Welche Entscheidung bleibt wegen fehlender Daten offen?

Ergebnis

Umfangsentscheidung und Maßnahmenliste

Material: Blatt 12.6, 12.7; Folien 11

08 Abschluss und nächster Prüftermin / 10 min

Ziel

Verbindliche nächste Schritte sicherstellen.

Durchführung

5 Min. jede zuständige Rolle bestätigt ihren nächsten Schritt, 5 Min. Dokumentation und nächsten Reviewtermin vereinbaren.

Moderationssatz

Was werden wir beim nächsten Review als Nachweis sehen?

Auswertung

Sind offene Punkte und Entscheidungsbedingungen für alle klar?

Ergebnis

Bestätigte Aufgaben und Termin

Material: Blatt 12.6; Folien 12

Abschluss und Nachbereitung

Nächste Schritte

• Am selben Tag Entscheidungen, offene Datennachweise und Maßnahmen bestätigen lassen.

• Innerhalb von fünf Werktagen Ergebnisdokument mit vier Sichten, Maßnahmen und Umfangsentscheidung bereitstellen.

• Änderungen an Wissen, Gesprächsprofil oder Zugang durch die jeweils zuständigen Rollen prüfen und freigeben lassen.

• Vor dem nächsten Quartalsreview Umsetzung der Maßnahmen und offene Belege prüfen. Bei kritischen Qualitätsproblemen einen früheren Termin vereinbaren.

Stolpersteine

• Hohe Gesprächszahlen belegen weder Aufgabenerfolg noch wirtschaftliche Wirkung. Geeignete und tatsächlich genutzte Fälle getrennt betrachten.

• Ein geänderter Fallmix oder neuer Prozess kann den Baselinevergleich verzerren. Vergleichsgrenzen offenlegen.

• Ein Arbeitswert aus dem öffentlichen Rechner ist keine Rechnung, kein Vertrags-Cap und kein bestätigter Verified Outcome.

• Ein neuer TalkTo-Ansatz ist ein Prüfauftrag mit Scope und Voraussetzungen; aus einer Produktbezeichnung folgt keine Verfügbarkeitszusage.

Begriffe

BOI

Im Katalog beschriebenes Modell mit Operating Base, Execution und Verified Outcome; nur nach konkreter Vereinbarung anwenden.

Freie Kapazität / released capacity

Verfügbare Arbeitszeit, deren tatsächliche Nutzung gesondert geklärt wird.

Doppelzählung / double counting

Derselbe Effekt wird mehrfach als Nutzen oder Aufwand angesetzt.

Auswertung der Arbeitsblätter

12.1 Reviewrahmen und Datenstand

Vor dem Termin vorfüllen und im Einstieg bestätigen. Messung, Schätzung und Datenlücke sichtbar unterscheiden.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Review für interne Serviceauskunft, Oktober bis Dezember. Ein neuer Standort nutzt erst seit Dezember mit; sein Fallmix wird separat ausgewiesen.

Prüfkriterium

Zähleinheit, Vergleichsgrenzen und Datenzuständigkeiten sind bestätigt.

12.2 Finanzen und vollständiger Prozessaufwand

Fiktiver Monatsfall R12-N (März, interne Serviceauskunft Nord). 100 geeignete Fälle, davon 60 tatsächlich bearbeitet. Bei gleichem Fallmix betrug die frühere aktive Gesamtzeit 12, jetzt 9 Minuten pro bearbeitetem Fall, einschließlich fallbezogener Prüfung und Nacharbeit. Die getrennte monatliche Wissenspflege ist zunächst unbekannt. Halten Sie einen ersten Befund fest.

Beispiel zur Orientierung

R12-N: 60 × (12 − 9) = 180 Minuten brutto. Netto zunächst offen. Nach Zusatzbeleg M12 über 60 Minuten zentrale Pflege bleiben 120 Minuten bzw. 2 Teamstunden im März. Gespräche und Nacharbeit sind bereits enthalten. Ein Ausgabenbeleg fehlt.

Prüfkriterium

Messung, Zusatzaufwand, Zurechnung und Art des Nutzens sind sichtbar getrennt.

12.3 Betrieb und hilfreiche Nutzung

Gesprächszahlen mit Aufgabenerfolg und Rückmeldungen verbinden. Ein korrektes Ergebnis kann eine begründete menschliche Übergabe sein. R12-N: Von 60 bearbeiteten Fällen waren 52 beim ersten Durchgang brauchbar, darunter 4 bestätigte Weitergaben. Acht brauchten Nacharbeit, deren aktive Zeit im Monatswert enthalten ist.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Viele Fragen, aber wiederholte manuelle Nacherfassung. Die Übergabequalität prüfen, bevor Ausbau empfohlen wird.

Prüfkriterium

Eine Verbesserung bezieht sich auf Aufgabenerfolg und ist prüfbar.

12.4 Vertrag und BOI-Klärung

Nur die geltende Vertragsfassung und freigegebenen Berechnungsstände verwenden. Öffentlicher Zeitrechner und Vertragskalkulation sind verschiedene Arbeitsmittel. R12-N: Die fiktive Vereinbarung deckt nur interne Auskunft Nord. Für Ausbau, BOI-Neuberechnung oder eine Ausgabensenkung liegt kein Nachweis vor.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Der öffentliche Rechner zeigt einen Arbeitswert. Für eine Vertragsbewertung fehlt das freigegebene CFO-Szenario; die Frage bleibt offen.

Prüfkriterium

Vereinbarung, Szenario und offene Frage sind eindeutig unterschieden.

12.5 Wissen, Quellen und Rückmeldungen

Lücken bündeln, ohne einzelne Personen zu bewerten. Freigabe und KSE-Übernahme getrennt dokumentieren. R12-N: Drei Wissensänderungen wurden fachlich freigegeben. Für zwei liegt eine bestätigte KSE-Übernahme vor. Die dritte Bestätigung steht aus.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Drei Hinweise sind freigegeben, aber eine Übernahme steht aus. Nur bestätigte Wissensstände als verfügbar berichten.

Prüfkriterium

Jede priorisierte Lücke hat Person, nächste Handlung und Termin.

12.6 Maßnahmen und Umfangsentscheidung

Erst alle vier Sichten lesen. Fehlende Belege begrenzen die Entscheidung und werden als Aufgabe erfasst. Zu R12-N die Befunde aus 12.2-12.5 einzeln nennen. Welcher Umfang ist heute vertretbar? Benennen Sie den nächsten Nachweis und einen Prüftermin.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Umfang halten. Übergabefehler zuerst beheben; Ausbau erst nach nachgewiesener Qualität und vollständigem Pflegeaufwand erneut prüfen.

Prüfkriterium

Entscheidung, Bedingungen und Maßnahmen sind bestätigt.

12.7 Belegprüfung vor Ausbau

Eine nächste Aufgabe beschreiben. Produktnamen helfen bei der Einordnung, ersetzen aber keine Bestätigung von Umfang oder Verfügbarkeit.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Nach interner Auskunft eine strukturierte Meldung vorbereiten. Erst Zielsystem, Bestätigung und doppelten Aufruf testen; keine automatische Übermittlung zusagen.

Prüfkriterium

Der nächste Schritt ist ein prüfbarer Auftrag mit begrenztem Umfang.

Moderationsnotizen zu den Folien

01 Wert- und Wissens-Review

Dies ist die mittlere 2,5-Stunden-Fassung des Katalograhmens.

02 Ergebnis des Reviews

Keinen Ausbau voraussetzen. Halten, ändern oder begrenzen sind zulässige Ergebnisse.

03 Vergleichsrahmen

Fallmix, Prozessänderungen und Quellenstände können den Vergleich begrenzen.

04 Finanzen und ganzer Prozess

Zusatzbeleg M12 erst nach dem Erstbefund ausgeben: „Für März wurden 60 Minuten zentrale Wissenspflege nachgewiesen. Weitere Zusatzzeiten fallen im definierten Umfang nicht an.“ Die fallbezogene Nacharbeit steckt schon in den neun Minuten. 180 Minuten brutto, mit M12 120 Minuten Kapazität. Zahlungen sind ungeklärt.

Arbeitsauftrag

Erstbefund auf 12.2 festhalten. Welche Aussage braucht einen weiteren Beleg?

05 Kapazität und Ausgabenwirkung

Ein Arbeitswert ist weder automatisch Cash-Saving noch bestätigter Vertragswert.

06 Betrieb und Aufgabenerfolg

Eine begründete menschliche Übergabe kann ein korrektes Ergebnis sein.

07 Wiederkehrender Nutzen

Hohe Gesprächszahl allein belegt keine tragfähige Routine.

08 Wissen und Pflege

Den tatsächlichen Aufwand in die Finanzsicht zurückführen.

09 Freigabe und KSE-Übernahme

Nur bestätigte Wissensstände als verfügbar melden.

10 Vertrag und Berechnungsgrundlage

Keine neue Formel oder Vertragswerte im Workshop erfinden.

11 Umfang und Maßnahmen

Bei fehlender Datenlage die Entscheidung begrenzen und Nachweise planen.

Arbeitsauftrag

Für R12-N vier Befunde auf 12.6 verbinden. Begründete Maßnahme, offene Bestätigung und Prüftermin festhalten.

12 Nächster Prüftermin

Zuständige Rollen nennen ihren nächsten konkreten Schritt.

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.

Die 4C der Voice Intelligence

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

Tatsächliche Nutzung, vollständiger Ablauf mit Zusatzaufwand, freie Kapazität und Vermeidung von Doppelzählung.

(C)ulture und hilfreiche Routinen

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

Wiederkehrender Nutzen, Teamroutinen und sichtbare Rückmeldung zu Beiträgen.

Voice Operating Layer

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

Freigabe und bestätigte KSE-Übernahme getrennt prüfen.

Voice-Intelligence-Rechner

https://overmind.one/voice-intelligence-rechner/

Abgrenzung des öffentlichen Zeit-/Arbeitswertvergleichs von der BOI-Vertragskalkulation.

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.