

## Inhaltsverzeichnis

1. QM:Rollenbeschreibungen .....	2
2. Dokumentationssystem .....	4
3. Integriertes Managementsystem .....	8
4. Knowledge Base .....	12
5. Organisationshandbuch .....	18

## QM:Rollenbeschreibungen

# Willkommen bei BlueSpice

BlueSpice ist das Enterprise-Wiki zum Aufbau einer modernen Knowledge Base für Ihr Unternehmen. Wählen Sie die perfekte Lösung zur Optimierung der Kommunikation zwischen den Mitarbeitern oder mit Ihren Kunden. Erweiterbar, datenschutzkonform, Open Source und weltweit erprobt. Probieren Sie es gleich aus!

### Loggen Sie sich ein

**Benutzer:** Testuser

**Passwort:** hallowelt

Dieses Demowiki wird täglich um 0 Uhr (UTC) zurückgesetzt. Sämtliche Inhalte werden dabei gelöscht. Um BlueSpice ausgiebig zu testen und Ihre Testinhalte im Anschluss auf Wunsch in ein Produktivsystem zu überführen, **fordern Sie bitte ein Testwiki an** (30 Tage Evaluation).

## Steigen Sie ein: Anwendungsfälle testen

### Tour 1 **Knowledge Base**

Online-Helpdesk, FAQ, Glossar: Verwandeln Sie Ihr Unternehmen in eine wissensbasierte Organisation.

### Tour 2 **Integriertes Managementsystem**

Qualitäts-, Risiko- und Compliance-Management zentral dokumentiert.

### Tour 3 **Dokumentationssystem**

IT-, Projekt- oder technische Dokumentation:  
Dokumentieren Sie kritische Informationen  
ohne viel Aufwand.

#### Tour 4 **Online- / Organisationshandbuch**

Organisieren Sie Ihre Handbücher im Wiki-  
Style im Online-Format mit optionaler PDF-  
Ausgabe.

## Nächste Schritte



### Sie haben Fragen?

BlueSpice Sales Team  
[sales@hallowelt.com](mailto:sales@hallowelt.com)

+49 (0)941 660 800

### Webinare

Erhalten Sie Live-Einblicke  
in BlueSpice.

[>>> Unsere Webinare](#)

### Helpdesk

Anwendungstipps, Orientierung  
und Hilfe.

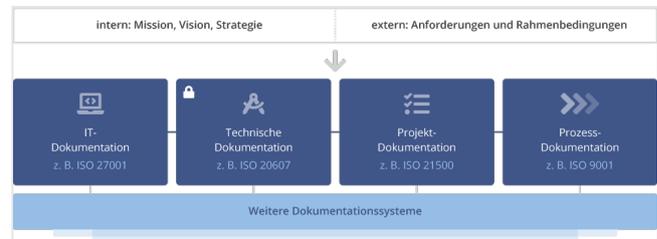
[>>> Helpdesk öffnen](#)

## Dokumentationssystem

Tour 3 [Dokumentationssystem](#)

weiter: [Kundendokumentation](#)

Ein **Dokumentationssystem** unterstützt das Unternehmen bei der Archivierung von Dokumenten. Dokumentationssysteme kommen in der Projektdokumentation, bei [technischen Dokumentationen](#) oder in der [IT-Dokumentation](#) zum Einsatz.



## Dokumentation im Wiki

Eine Besonderheit eines Wiki-basierten Dokumentationssystems ist, dass Entwicklung und fortlaufende Dokumentation von Wissen in einem System zusammengeführt wird. Die einzelnen Artikelseiten sind „lebende Dokumente“. Dazu kommt:

- *Mitarbeit ohne Vorkenntnisse:* Mit dem visuellen Editor lassen sich schnell Bilder per "Drag & Drop" in einen Artikel einbinden.
- *Office Dokumente:* Dokumente in anderen Formaten (Office, PDF etc.) können ebenso schnell an einen Artikel geheftet werden.
- *Anlegen von strukturierten Daten:* Die Dokumente lassen sich mit strukturierten Daten (Attributen) anreichern, die innerhalb und außerhalb des Systems verarbeitet werden können. (Semantic MediaWiki)
- *Leicht nachvollziehbare Versionierung:* Die Rückverfolgbarkeit und Reproduzierbarkeit aller Änderungen in der Dokumentation ermöglichen das Management von gesetzlich geforderten Informationen und sichern gegebenenfalls haftungsrechtlich ab.

## Beispielseiten

### Kundendokumentation

Kontakt seit	2017	Status
Account Manager	Doe, John	Technischer ASP

irma GmbH/Development System (Vertragsart: Subskription)

irma GmbH/Production System (Vertragsart: Subskription)

Protokoll erstellen

17-25

### Schritt-für-Schritt Anleitung

ffee kochen

einfüllen ohne danach sofort Kaffee zu kochen. Es kann zu einer Überschwemmung kommen, wenn nachher nochmals befüllt w



### IT-Dokumentation

t]

haben gerade ihr erstes Objekt erzeugt. Aufgabe erledigt! Aber dies ist ein leeres Objekt, also l  
mit anfangen. Lassen sie uns unser Objekt erweitern, damit es folgendermaßen aussieht:

```
{
  'Smith'],
  le',
  ['music', 'skiing'],
  on() {
    s.name[0] + ' ' + this.name[1] +
    this.age + ' years old. He likes ' +
    rests[0] + ' and ' + this.interests[1] + '.';
  }
  unction() {
    ! I'm ' + this.name[0] + '.';
  }
}
```

## Betriebsanweisung

### tsvorschriften

In Deutschland ist eine jährliche UVV-Prüfung (nach Richtlinien der enschaften) bei einem Elektrohubwagen vorgeschrieben.  
 In Befähigungsnachweis (Fahrausweis) zum Führen von elektrischen Hubwagen ist nicht renn der Hubwagen durch einen mitgehenden Fahrer, auch Mitgänger genannt, gesteuert diesem Fall gemäß berufsgenossenschaftlicher Verordnung § 7 Abs. 2 BGV D27 eine des Fahrers in der Handhabung des Hubwagens ausreichend. Die Beauftragung des in diesem Fall nicht schriftlich erfolgen.<sup>[1]</sup>



### zung

iter: Eine Unterweisung muss immer dann erfolgen, wenn ein Mitarbeiter neu in einen 1 kommt. Sie ist also auch für Lehrlinge, Praktikanten, Aushilfen oder Leasingpersonal n. Die Unterweisung soll den Mitarbeiter auf mögliche Gefährdungen aufmerksam den korrekten Umgang mit dem Gerät und den zu transportierenden Lasten vermitteln



## Mathematische Formeln

antwort wird die Ableitung davon sein:

$$\frac{i_{op}}{dt} = 0 + \frac{1}{2}e^{-t}(\cos t + \sin t) - \frac{1}{2}e^{-t}(-\sin t + \cos t)$$

$$e^{-t}(\cos t + \sin t + \sin t - \cos t) = e^{-t} \sin t \cdot I_s = 1 + \cos t$$

$$\int_0^t i_{op}(t - \tau) I_s(\tau) d\tau + C_1$$

$$\int_0^t e^{-(t-\tau)} \sin(t - \tau)(1 + \cos \tau) d\tau + C_1$$

$$\frac{\cos t}{5} + \frac{2 \sin t}{5} - \frac{7e^{-t} \cos t}{10} - \frac{11e^{-t} \sin t}{10} + \frac{1}{2} + C_1$$

Code zur Lösung des Integrals (ersetzt x durch τ) ist:

```
integrate(1/2 * exp(-t) * (cos(t) + sin(t)) - 1/2 * exp(-t) * (-sin(t) + cos(t)), t, 0, t) + C1
```

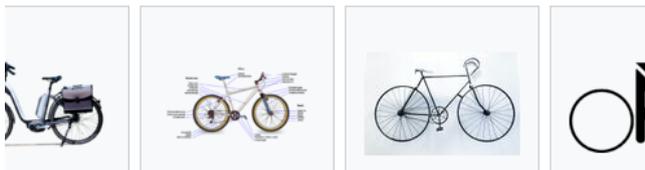
## Kategorisierte Produktbilder

eil (4 D)

ubehör (2 D)

in der Kategorie „Fahrrad“

Dateien sind in dieser Kategorie, von 8 insgesamt.





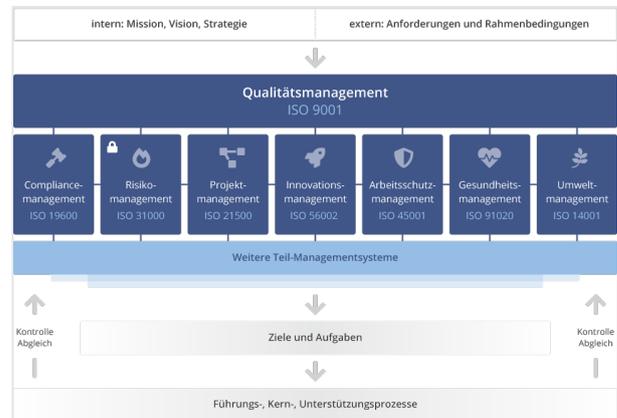
# Integriertes Managementsystem

Tour 2 Integriertes Managementsystem

weiter: [Prozesslandkarte](#)

Ein **Integriertes Managementsystem (IMS)** führt Regelwerke zusammen, die der Leitung und Überwachung von Organisationen (Corporate Governance) dienen, zum Beispiel:

- Qualitätsmanagement (ISO 9001)
- Risikomanagement (ISO 31000)
- Umwelt- und Arbeitsschutzmanagement (ISO 14001 und ISO 45001).



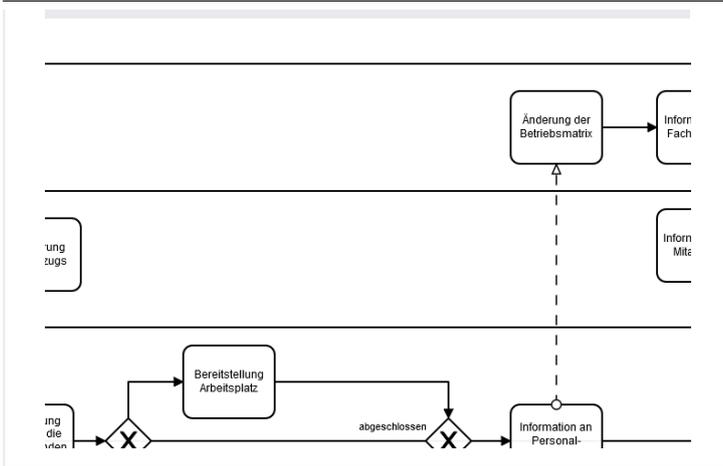
## Wiki als Managementsystem

Wikis haben sich als passende Systeme für die Organisation von Managementsystemen durchgesetzt:

- *Zentral abrufbar*: Regelwerke liegen online zentral für alle Mitarbeiter bereit.
- *Suchfunktion*: Inhalte sind über die Suche schnell findbar und über Namensräume und Kategorien perfekt vorsortiert.
- *Versionierte Bearbeitung*: Inhalte lassen sich über einen visuellen Editor und über Formulare revisionsicher bearbeiten und pflegen.
- *Dokumentenlenkung*: Vorlagen, Workflow- und Freigabefunktionen unterstützen die Dokumentenlenkung und redaktionelle Prozesse.

## Beispielseiten





## Rollendefinitionen

itionen

Neue Seite

◆ Rollenbeschreibung	◆ Rolle
Planung, Koordination und Kontrolle der zu vermarktenden Produkte und Dienstleistungen	Sabi
Operative Planung und Steuerung des Projekts zum Erreichen der Projektziele.	Anja
Bearbeitung aller neuen Supportanfragen und Entscheidung des Eskalationswegs.	Marl

## Prozessbeschreibungen

Neue Seite

◆	Geschäftsbereich	Prozesseigner	QM/Dokumentenstatus	◆
	Alle	MLR	Approved	1. M
nden	Projekte Vertrieb	MLR	Approved	13. J
	Vertrieb	RH	Approved	22. I

## Arbeitsanweisungen

Neue Seite

↕	Geschäftsbereich	↕	Prozesseigner	↕	QM/Dokumentenstatus	↕	Gültig
	Vertrieb		Horst Schreiber		Freigegeben		30. Juli
	Vertrieb		Maik Kalb		Freigegeben		30. Juli

## Risikoeinträge

Neuer Risikoeintrag

Suche:

	↕	Domäne	↕	O Faktor	↕	R Faktor	↕	Aktuelle Stufe	↕	Aktu. Wah.
Erbeitskontinuität		Büro		D3				Mittel		Mögli
schutz		Hosting		B1		A1		Niedrig		Unmö

**Vorfallsmeldungen**

nicht auffindbar	<b>Intern gemeldet:</b>
data protection	<b>Extern gemeldet:</b>
3/12	<b>Geschlossen?</b>

---

Morgen seinen Firmenlaptop im Zug verloren hat.

Tour 2 [Integriertes Managementsystem](#)

weiter: [Prozesslandkarte](#)

## Knowledge Base

Eine **Wissensdatenbank** (Knowledge Base) sammelt zentral das Wissen eines Unternehmens, einer Abteilung oder eines Teams. Unternehmen nutzen sie, um einen Online-Helpdesk anzubieten, häufig gestellte Fragen (FAQs) zu beantworten oder "Best Practices" auszutauschen. Informationen über Produkte, Dienstleistungen, Veranstaltungen, Standorte und Partnerschaften sind ebenfalls jederzeit verfügbar.

### Wikis als Wissensdatenbank

---

video laden

YouTube

YouTube sammelt möglicherweise persönliche Daten. [Datenschutzrichtlinie](#)

FortfahrenAusblenden

Webinar: BlueSpice 4 (12:43)

[Wikipedia](#) und ihre Schwesterprojekte sind populäre Wissensdatenbanken. Mit Wikis wird Wissen kollaborativ und dynamisch aktualisiert.

Verschiedene Beiträge werden schnell miteinander verknüpft. So werden Wikis mit der Zeit sehr wertvoll, da die Verknüpfungen immer reichhaltiger und komplexer werden.

Sichern und verknüpfen Sie das Know-how Ihrer Organisation und werden Sie so immer effektiver und effizienter im Umgang mit dem für Ihre Unternehmensziele relevanten Wissen.

## Beispielseiten

### Startseiten-Layout

**Willkommen im BlueSpice Wiki!**  
Die zentrale Informationsplattform für unser Unternehmen



Mitarbeiterportal



Knowledgebase

#### Neuigkeiten

11/04 Ankündigung 1

### Enzyklopädischer Artikel

#### Allgemeines

Die Stadt hat 168.876 (31. Dezember 2019) und steht damit nach München, Nürnberg und Augsburg an vierter Stelle unter den Großstädten des Freistaates Bayern.<sup>[1]</sup>

Seit dem 13. Juli 2006 gehört die weitgehend erhaltene Regensburger Altstadt Stadtmuseum mit ihren historischen Ensembles und Baudenkmälern zum UNESCO-Weltkulturerbe.

Regensburg hat drei Hochschulen und ist eines der 3 Regionalzentren in Bayern.

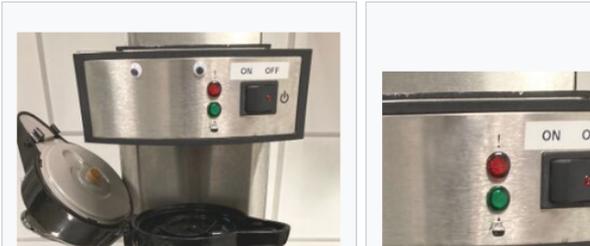
Im Laufe der Jahrhunderte ist Regensburg mit einer Vielzahl von Namen bedacht. Der Name Radaspona ist erstmals um 770 bei Arbeo von Freising in der Literatur zu finden, aber vermutlich auf ältere keltische Bezeichnungen zurück.<sup>[2]</sup>

Der Namensursprung beruht auf zwei keltischen Wörtern: rate oder ratis ‚Wall, Befestigung‘ oder ‚Stadt‘.

## Bedienungsanleitung

### Kaffeemaschine

**Warning!** Niemals Wasser einfüllen ohne danach sofort Kaffee zu kochen. Es kann z



## Produktbeschreibung

### Produktbeschreibung

- Eine stabile Faltschachtel aus brauner Wellpappe.
- Dieser Karton ist theoretisch bis 20 Kg belastbar, je nach Einsatzzweck.
- Einwellige Kartonagen sind optimal für leichte bis mittelschwere Güter.
- Dieser Karton ist eine optimale schützende Verpackung.

### Abbildungen



## Organisationen und Kunden

Kunden **Installationen bei Organisationen**

Beispiele für Kundendokumentationen.

Zeige  Einträge

Installation	Subskription	Kur.
MG Laser Consult/MGL	Self-Support	Doku für G
Musterfirma GmbH/Development System	Standard mit WikiFarm und Development	Tests WikiF
Musterfirma GmbH/Production System	Standard mit WikiFarm und Development	Produ WikiF

### Mitarbeiter / Kompetenzen

Name	Tel	Abteilung
Angelika Müller	+49 941 660 80 197	Marketing & Vertrieb
Florian Müller	+49 941 660 80 185	Marketing & Vertrieb
Maik Kalb	+49 351 75 72 58	Qualitäts- & Risikomanagem
Maria Prüfling	+ 49 30 423 456-103	Geschäftsführung
Richard Heigl	+49 941 660 800	Unternehmensleitung
Sandra Geiger	+ 49 911 680471	Service & Support

Es werden die Ergebnisse 1 bis 6 von insgesamt 13 Ergebnissen angezeigt.

### Protokolle

anisation

Bereich	Wer	Aufgabe	
			Mo
			Fr

igkeiten und Termine (14 Tage)

Projektleitung	Kunde	Fällig am	Aufgabe

### Unternehmenskalender

Monat | Woche | Tag

April 2022

Mo	Di	Mi	Do	Fr
28	29	30	31	Hauptve
4	5	6	7	
Ba Frühjahrskonferenz				
11	12	13	14	
			Eröffnung Filiale	
			Generalversammlung	
18	19	20	21	

## Veranstaltungsplanung

### Kundensummit 2023

Datum / Uhrzeit: 26.-28.08.2023 - 9:00 - 16:00 Uhr

Organisator: Marketing

Verantwortlich: Frau Naumann

Inhaltsverzeichnis [\[Anzeigen\]](#)

### Konzeptionsphase

## Checkliste (Formular)

### Vor dem 1. Arbeitstag

**Administration**

- Personalakte anlegen
- Dokumente anfragen (Versichertenkarte, Sozialve

**Arbeitsplatz**

- Rechner
- E-mailadresse
- VoIP, Telefonnummer
- Software Lizenzen
- Schlüssel
- Parkschein

**Verantwortlichkeiten**

- Relegschaft ist über die neue Arbeitskraft informi

## Statusbericht

### Einführung ChatBot

- 1 Überblick
- 2 Details
- 3 Geschäftsrückblick
- 4 Maßnahmen
  - 4.1 Anzahl von ChatBot Anfragen pro Monat
  - 4.2 Kosten (bis 5000 Anfragen/Monat)
  - 4.3 Erwartete Lead-Generierung
- 5 Begleitdokumente

#### Überblick

Die Einführung eines ChatBots als Vertriebsunterstützung wurde 2022 durch die Geschäftsführung bes unterschiedlicher ChatBot Services ist soweit fortgeschritten, dass eine Entscheidung getroffen werden Erkenntnisse aus der Evaluierungsphase.

**Richtlinie**

## Reisekostenerstattung

---

### Übernachtungen

Übernachungskosten die nicht über Beleg nachgewiesen werden können, sind höher, werden sie erstattet soweit sie unvermeidbar waren und angemessen: Kosten für die Übernachtung welche den Maximalbetrag von 120 € überschreitet, muss der Vorgesetzte die Kostenübernahme vor Antritt der Dienstreise zusammentragen.

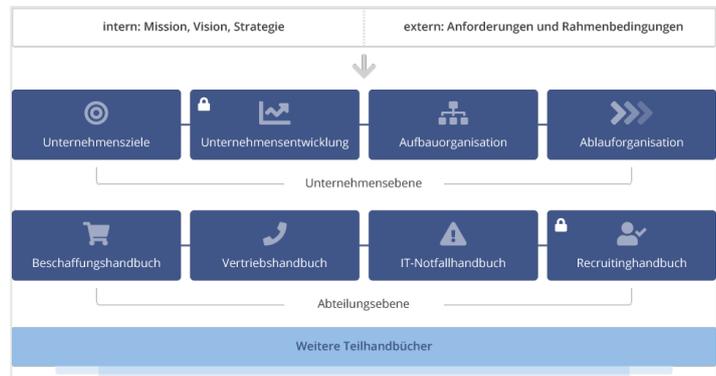
### Rollen und Verantwortlichkeiten

## Organisationshandbuch

Tour 4 [Organisationshandbuch](#)

weiter: [Buch](#)

Ein **Organisationshandbuch** (OHB) ist eine strukturierte Zusammenfassung aller Regelungen eines Unternehmens. In einem Organisationshandbuch findet man beispielsweise die Unternehmensziele, Festlegungen über den Aufbau und die Abläufe im Unternehmen, Geschäftsanweisungen. Gibt es kein gesondertes [Qualitätshandbuch](#), können hier auch Dienst- und Arbeitsanweisungen sowie andere Prozesse und Richtlinien dokumentiert werden.



## Organisationshandbuch im Wiki

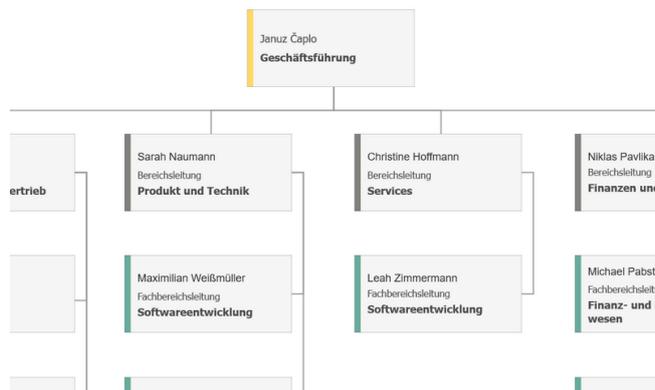
Es gibt keinen festgelegten Aufbau, der auf jedes Unternehmen angewendet werden kann. Daher ist die Flexibilität eines Wikis ideal, um ein Organisationshandbuch online zu pflegen:

- **Zentrale Anlaufstelle:** Über das Wiki erhalten alle Beteiligten eine zentrale Anlaufstelle, um im Arbeitsalltag einheitliche Routineprozesse nachzuschlagen:
  - Über die Suche finden die Mitarbeiter schnell alle wichtigen Regelungen.
  - Über das [Benachrichtigungssystem](#) bleiben sie über alle Neuerungen informiert.
- **Gesetzliche Auflagen:** Pharmaunternehmen oder Banken müssen beispielsweise jederzeitige Einsicht auf die schriftlich niedergelegten standardisierten Abläufe sowie Regelungen, Vorschriften und Organisationsstrukturen ihres Unternehmens gewährleisten.

## Beispieleiten



## Organigramm



## Seitenfreigabe

gebene Version dieser Seite.

on

Zuletzt bearbeitet

anisation

f ▾

Verbergen