

Anleitung zur Entwicklung eines Leitfadens zur KWIS-Nutzung

Inhaltsverzeichnis

0.	Einführung.....	3
1.	Einsatzzweck	4
2.	Auswertungsziele	4
3.	Umfang der Datenpflege.....	6
4.	Konventionen für die Dateneingabe	8
5.	Zuständigkeiten.....	10
6.	Administration und Berechtigungen	11
7.	Qualitätssicherung	11
8.	Inhaltliche Anpassung bestehender Daten	12



0. Einführung

Dieses Dokument soll Ihnen dabei helfen, KWIS.net möglichst sinnvoll in Ihrer Organisation einzusetzen. Es richtet sich an inhaltliche Administratoren, also die Personen, die Anpassungen an den Stammdaten vornehmen, eventuell neue Benutzer einrichten und generell „bei KWIS den Hut aufhaben“. Wir wollen Ihnen auf diesem Weg ein Werkzeug zur Verfügung stellen, mit dem Sie mehr aus unserer Software herausholen können – mit den Zielen: Effizientes Arbeiten und zufriedene Kollegen.

Wenn Sie die richtigen Fragen in der richtigen Reihenfolge stellen, lassen sich alle für einen Leitfaden notwendigen Antworten finden.



Im Folgenden durchlaufen wir nun die einzelnen Fragestellungen. Dabei werden die Fragestellungen immer zuerst erläutert und dann mit Beispielen beantwortet. Ergänzen Sie einfach Ihre Antwort unter unseren Beispielen. Wenn Ihr Leitfaden fertig ist, speichern Sie eine finale Version, bei der Sie von unseren Texten nur noch die Überschriften stehen lassen (löschen Sie auch diese Einführung). Behalten Sie aber auch eine „kommentierte Fassung“ für spätere Überarbeitungen.

Falls Sie die Entwicklung eines Nutzungsleitfadens für eine Arbeitsgruppe vorbereiten, lesen Sie das Dokument unbedingt erst einmal ganz durch. Üblicherweise kom-

men in der Diskussion schon sehr früh Themen auf, die sich besser zu einem späteren Zeitpunkt klären lassen.

1. Einsatzzweck

Wozu wollen wir das System einsetzen?

Klären Sie den Umfang des KWIS.net-Einsatzes: Was machen Sie mit KWIS.net, wozu setzen Sie andere Programme ein? Halten Sie im Leitfaden schriftlich fest, für welche Aufgaben (Produkte/ Arbeitsbereiche) Sie KWIS.net einsetzen.

Beispiel für eine Wirtschaftsförderungsgesellschaft, die kein Immobilienmanagement betreibt:

1. KWIS ist das zentrale Arbeitswerkzeug der Wirtschaftsförderung.
2. In KWIS werden alle für unsere Arbeit relevanten Unternehmens- und Kontaktdaten erfasst.
3. Wir dokumentieren unsere Arbeit im Vorgangsmodul. Es ist unser Ziel, dass unsere Tätigkeit über KWIS nachvollziehbar und auswertbar ist.

2. Auswertungsziele

Was wollen wir auswerten?

Gehen Sie in drei Schritten vor:

1. Erfassen Sie Ihre Aufgaben als Organisation (wenn Sie möchten, getrennt nach Mitarbeitern). Schauen Sie dann auf die einzelnen Aufgaben: Wie sehen die Arbeitsprozesse in einem Aufgabenbereich aus? Gibt es Kerntätigkeiten, die für die Abwicklung zentral sind oder über Erfolg und Misserfolg bestimmen?
2. Überlegen Sie nun, welche Informationen gegenüber Vorgesetzten, Steuerungsgruppen, Aufsichtsgremien oder für einen Jahresbericht interessant sind. Zu diesem Zeitpunkt ist nicht relevant, ob Sie über diese Informationen verfügen. Erfassen sie einfach, welche Kennzahlen über ihre Arbeit interessant wären.
3. Prüfen Sie anhand von KWIS, wie diese Informationen erfassbar sowie filterbar und auswertbar wären. Es gibt häufig unterschiedliche Lösungswege und eigentlich nichts, das sich gar nicht umsetzen lässt, da im Zweifelsfall für Eingaben Freie Listen zur Verfügung stehen und Auswertungen, wenn nicht in

KWIS, so doch zumindest über eine Datenausgabe als Designer-Formular zu machen sind.

Wägen Sie unbedingt den Aufwand für Erfassung und Auswertung gegenüber der Bedeutung der Information ab: Was aufwendig zu erfassen und eigentlich nicht so richtig relevant ist, klammern Sie aus.

Für alles andere erstellen Sie Stichpunktlisten, nach dem Motto „Um X auswerten zu können, muss ich Y und Z erfassen.“ Notieren Sie sich auch den Auswertungsweg in KWIS.

Halten Sie als Ergebnis Auswertungsziele und skizzierte Lösungswege in diesem Kapitel fest. Alle Feststellungen zu Daten, die Sie benötigen sowie notwendige Festlegungen in Stammdaten, kopieren Sie in die folgenden zwei Kapitel.

Für diesen dritten Schritt brauchen Sie sehr gute Kenntnisse in KWIS. Fragen Sie bei der Hotline nach, wenn Sie sich mit Lösungswegen nicht sicher sind! Gerne bieten wir auch eine **Einsatzberatung** an.

Beispiel Ansiedlungsvorgänge: Eine Ihrer Aufgaben ist die Vermarktung von Gewerbeflächen. Wenn neue Gewerbeflächen erschlossen werden, sind sie daran beteiligt. Allerdings ist der Ablauf im Vorfeld sehr unterschiedlich und leitet sich nur aus der eigentlichen Aufgabe, der Vermarktung, ab. Die Vermarktung – beginnend mit einer Anfrage eines Unternehmens, über Vor-Ort-Besuche auf dem Grundstück bis hin zur erfolgreichen Vermittlung oder einem Scheitern – ist ihr Kernprozess.

Um nun Aussagen über ihren Arbeitsaufwand und ihren Erfolg in diesem Aufgabenbereich treffen zu können, wäre es hilfreich, diese Daten zu kennen:

- Anzahl der Anfragen insgesamt;
- Dauer, bis Anfragen qualifiziert beantwortet wird (Qualitätssicherung);
- Anzahl der Anfragen, die mit Angeboten beantwortet werden können – bzw. Anteil der Anfragen, für die es kein (passendes) Angebot gibt;
- Anzahl der erfolgreichen Vermittlungen (Erfolgsquote);
- Anzahl der Vor-Ort-Besuche;
- Dauer eines Ansiedlungsprozesses;
- Gesamtaufwand in Mitarbeiterstunden;
- Vor-Ort-Besuche pro Anfrage.

3. Umfang der Datenpflege

Welche Daten pflegen wir?

Erfassen Sie nun, welche Daten Sie überhaupt auf Eingabeseite benötigen und was nicht (mehr) gepflegt werden muss. Gehen Sie in den relevanten Modulen die Masken durch und notieren Sie, welche Daten erfasst werden sollen. Beachten Sie dabei immer Ihre Auswertungsziele.

Sie können auch einen Blick in unsere [Anwenderdokumentation](#) bzw. in unsere Hilfe im Programm werfen, um zu sehen, welche Hinweise wir zur Datenpflege geben.

Das Ergebnis sollte eine Liste aller zu pflegender Felder sein. Mitunter sollten Sie Form oder Inhalte ebenfalls festhalten.

Ein Teilergebnis könnte sein:

Folgende Unternehmensdaten sollen grundsätzlich gepflegt werden:

- Unternehmensname (offizielle Firmierung)
- Matchcode (für alphabetische Sortierung und ggf. Abkürzungen)
- Adresse (Postfach-Adressen nur auf expliziten Wunsch des Unternehmens)
- Homepage
- Allgemeine Telefonnummer (im DIN-Format: 06421 1728-10)
- ggf. Kurzinfo (für wichtige Hinweise zum Unternehmen)
- Produktionsprogramm (wichtige Stichworte für produktorientierte Suche und Tätigkeitsbeschreibung)
- Branchenangabe (mindestens ein Dreisteller; wichtig zum Filtern)
- Rechtsform
- Betriebsform (selbst- oder fremdgesteuerter Standort)
- Gesamtbeschäftigtenanzahl (ggf. Schätzwert)

Die Datenerfassung für Kontakte sollte ebenfalls aufgeführt werden. Einheitlichkeit ist dort besonders wichtig, damit bei Serienanschreiben keine Nacharbeiten oder fehlerhafte Anschreiben entstehen. Sie können sich hierfür an unserer Anwenderdokumentation orientieren oder auch die Eingabeübersicht aus unseren Schulungsunterlagen übernehmen, die Sie auf der folgenden Seite finden. Zusätzlich können Sie sich auch das Best Practice Beispiel der Stadt Fürth anschauen.

Eingabeübersicht Kontakte

Beginnen Sie mit dem Nachnamen. Bei einem Wechsel mit Hilfe der TAB-Taste in das Feld *Vorname* wird Ihnen ggf. ein Auswahlvorschlag von Personen mit gleichem Namen unterbreitet.

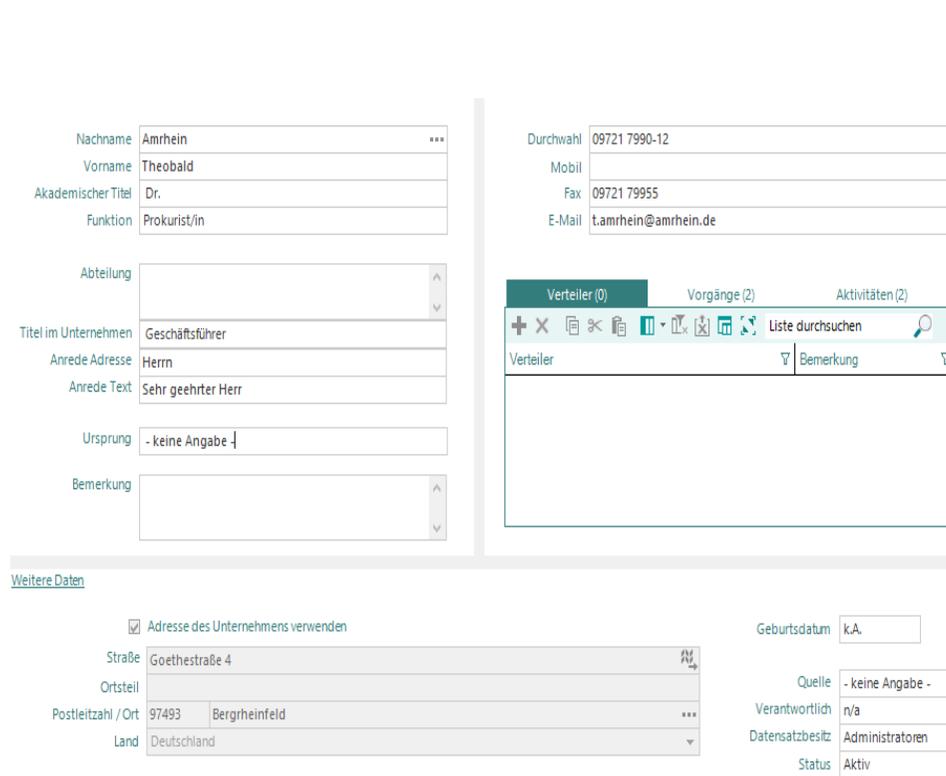
Ist die einzugebende Person vorhanden, wählen Sie *übernehmen*, ist Sie nicht vorhanden wählen Sie *Abbrechen*.

Füllen Sie jetzt den *Vornamen*, ggf. die *Funktion* (im Unternehmen) und die *Abteilung* aus. Die Funktion ist ein Filterkriterium, genaue Bezeichnungen werden bei „Titel im Unternehmen“ angegeben.

Verlässt ein Kontakt ein Unternehmen, löschen Sie den dazugehörigen Datensatz nicht. Setzen Sie besser den *Status* auf *deaktiviert* und schließen Sie ihn vom Filtern aus – verknüpfte Vorgänge und andere Zusammenhänge bleiben so erhalten.

Die Adresse eines Kontaktes weicht von der allgemeinen Unternehmensadresse ab?

Deaktivieren Sie diese Checkbox und tragen Sie die Adresse darunter ein.



Titel im Unternehmen wird in Serienbriefen üblicherweise in der Adresse unter den Namen gedruckt – nehmen Sie hier nur repräsentative Bezeichnungen wie „Bürgermeister“ oder „Geschäftsführerin“ auf.

Akademische Titel werden der Anrede generell hinzugefügt. Üblich sind „Dr.“ oder „Prof.“, nicht aber Diplome.

Anrede Adresse: Tragen Sie hier Herrn oder Frau ein.

Anrede Text wird aus der vorherigen Angabe generiert. Wünschen Sie eine spezielle Anrede, ändern Sie bitte von Hand. Ein Mitglied des Bundestages oder einen Bürgermeister würden Sie einer Briefanrede in der Regel erneut mit „Bürgermeister“ oder mit „MdB“ anreden – diese Angabe müssen sie von Hand vornehmen.

Für das Eintragen der akademischen Grade (Diplome) schlagen wir Folgendes vor: Ergänzen Sie den akademischen Grad (Diplome) nur dann im Feld *Anrede Adresse*, wenn die eingetragene Person ausdrücklich darum bittet. Im Feld *Anrede Text* wird der Diplom-Grad nicht verwendet.

Bürgermeister würden Sie einer Briefanrede in der Regel erneut mit „Bürgermeister“ oder mit „MdB“ anreden – diese Angabe müssen sie von Hand vornehmen.

4. Konventionen für die Dateneingabe

Wie passen wir die Stammdaten an?

Welche Vorgaben treffen wir für Dateneingaben?

Wie dokumentieren wir unsere Arbeit im Vorgangsmodul?

Schauen Sie sich nun die in KWIS vorhandenen Klapplisteneinträge an. Bis auf den kleinen Block für Anreden etc. auf dem Kontaktreiter des Unternehmensmoduls sind alle Klapplisten Stammdaten, die Sie fast alle selbst über das Administrationsmodul anpassen können. Überprüfen Sie insbesondere die Vorgangsstammdaten hinsichtlich der Auswertungsziele und halten Sie notwendige Anpassungen fest. Wenn Sie an das Ansiedlungsbeispiel im dritten Kapitel denken, müssten Sie sich nun folgende Fragen stellen:

- Entsprechen die Arbeitsfelder für den Vorgangstyp Ansiedlung den von ihnen betreuten möglichen Ausprägungen von Ansiedlungen? Wenn Sie z.B. Neuansiedlungen von Erweiterungen innerhalb des Kreises/ der Gemeinde trennen möchten, sollten „Neuansiedlung“ und „Erweiterung innerhalb“ Arbeitsfelder sein.
- Entsprechen die Stände von Aktivitäten den relevanten Arbeitsschritten, die in einem Ansiedlungsvorgang auftreten können? Entsprechend dem oben genannten Beispiel benötigen Sie zumindest „Anfrage“, „Angebot“ und „Absage“, um Anfragen und positive und negative Rückmeldungen sowie Rückmeldezeiten auswerten zu können. Außerdem benötigen Sie „Vor-Ort-Besuch“, um Begehungen auswerten zu können.

Halten Sie fest, welche Vorgaben für die Dateneingabe zusätzlich zu den konkreten Feldvorgaben notwendig sind. Für unser Beispiel könnten Sie festhalten:

- Jede Anfrage muss in einem unternehmensbezogenen Vorgang festgehalten werden. Der Vorgang beginnt mit der Anfrage und diese wird als Aktivität festgehalten, der Aktivität wird der anfragende Kontakt hinzugefügt;
- Das Beginndatum des Vorgangs sollte dem Beginndatum der ersten Aktivität entsprechen.
- Die Beantwortung der Anfrage ist immer eine gesonderte Aktivität. Die vorgeschlagenen Immobilien werden der Aktivität hinzugefügt;
- Negative Beantwortungen einer Anfrage werden mit dem Stand „Absage“ erfasst. Die Aktivität sollte beschreiben, welche Anforderungen des Investors nicht zu erfüllen waren.
- Jedes persönliche Gespräch wird dokumentiert – insbesondere Vor-Ort-Besuche mit einem neuen Stand „Vor-Ort-Besuch“;
- Das Ende jeder Ansiedlung soll explizit mit „Art des Abschlusses“ als „Erfolgreich“ oder „Gescheitert“ gekennzeichnet werden. Der Vorgang wird dann auch als Abgeschlossen gekennzeichnet und ein Datum für „Laufzeit bis“ und „Abgeschlossen am“ gesetzt.
- Nach Versenden eines Angebotes sollte eine Wiedervorlage gelegt werden, um vom Investor binnen einer Woche eine Rückmeldung zu erhalten.
- Benutzer, die einen zeitlich begrenzten Vorgang wie eine Ansiedlung anlegen, sind dafür verantwortlich, dass dieser auch wieder geschlossen wird. Zum Beispiel sollten Ansiedlungsvorgänge, bei denen über einige Monate kein Kontakt bestand und bei denen kein Grund zur weiteren Aufschiebung bekannt ist, abgeschlossen und als „Gescheitert“ gekennzeichnet werden.

Sie können ergänzend auch Standardvorgänge beschreiben und festhalten, was dort jeweils wie dokumentiert werden sollte. Bedenken Sie, dass Sie Standardprozeduren auch in Textbausteinen in der Aktivitäten-Beschreibung festhalten können. Definieren Sie ggf. solche Textbausteine und legen Sie fest, wann sie verwendet werden.

Sie sollten abschließend überlegen, ob es Module und Reiter gibt, die für alle Benutzer oder einige Benutzergruppen überflüssig sind. Diese sollten Sie über das Administrationsmodul („Reiter Gruppen - Menü - Funktionen - Reiterauswahl“) deaktivieren.

5. Zuständigkeiten

Wer macht was?

Legen Sie fest, wer für welche Aufgaben zuständig ist. Wollen Sie z.B. Rückfragen an uns bei einem Ansprechpartner bündeln, damit Informationen immer an einer internen Stelle zusammenlaufen?

Legen Sie auch fest, wer Dateneingaben macht. In der Regel profitieren alle Benutzer am stärksten, wenn alle Kollegen Ihre Arbeit in KWIS.net dokumentieren und Unternehmensdaten pflegen.

Wichtig sind Zuständigkeiten auch, wenn Sie Wiedervorlagen in KWIS nutzen. Es muss dann geregelt sein, wann wer Wiedervorlagen bekommt – und dass alle Benutzer auch Wiedervorlagen lesen.

Geregelt sein sollte ebenfalls, ob alle Benutzer Fehler korrigieren, die ihnen auffallen, oder ob dann eine Rückmeldung an die Benutzerin/den Benutzer erfolgt, die/der unter „Verantwortlich“ eingetragen ist.

6. Administration und Berechtigungen

Welche administrativen Vorgaben setzen wir?

Regeln Sie, wer für Administration, insbesondere für die Anpassung von Stammdaten, das Einrichten von Benutzer und ggf. für die Vergabe von Zugriffsrechten an Benutzergruppen verantwortlich ist.

Bündeln Sie diese Administrationsfunktion bei einem oder wenigen Benutzern. So stellen Sie sicher, dass Änderungen am System stimmig sind.

Eventuell wollen Sie Benutzergruppen z.B. aus Datenschutzgründen voneinander trennen. Bedenken Sie, dass alle Benutzer vor allem durch die Zusammenarbeit profitieren und das Ausblenden von Datensätzen für eine Gruppe zu doppelten Einträgen führen kann.

7. Qualitätssicherung

Wie halten wir die gewünschte Datenqualität?

Ihre KWIS.net-Datenbank wird immer nur so gut sein, wie die Daten, die dort eingegeben werden – oder schlechter, denn neben einer standardisierten Eingabe ist der Aktualisierungszeitraum wichtig: Daten, die länger nicht aktualisiert wurden, haben tendenziell eine schlechtere Qualität, als neuere Daten, da sich das, was sie abbilden nun mal ändern kann.

Bisher ist beantwortet, welche Daten in welcher Form erfasst werden. Ein Eingabeleitfaden ist aber nur der erste Schritt. Insbesondere in der Einführungsphase, aber auch später, sollten Sie kontrollieren, ob die Daten wie geplant gepflegt werden und die Benutzer ggf. auf Abweichungen von den Vereinbarungen hinweisen. Zwei Wege sind hier besonders einfach:

1. Wenn Sie die Unternehmensübersicht nach Änderungs- oder Erfassungsdatum sortieren, können Sie sich die neusten Änderungen und Neuaufnahmen ansehen. Der Benutzer steht bei Neuaufnahmen in der Regel in der Spalte „Verantwortlich“.
2. Wenn Sie im Unternehmensdatensatz Ihrer Organisation die einzelnen Kontakte aufrufen und sich den Unterreiter „Aktivitäten“ ansehen, können Sie dort sehen, wie die Benutzer vorgangsbezogene Daten pflegen. Sortieren Sie hier nach Beginndatum die neusten Aktivitäten nach oben und schränken Sie ggf. die Ansicht auf die Rolle „Bearbeiter“ ein.

Offen ist nun noch der Aktualisierungszyklus für Unternehmensdaten. Trotz laufender Aktualisierungen werden immer Datensätze übrig bleiben, die über einen längeren Zeitraum nicht geändert wurden. Es sind unterschiedliche Verfahren denkbar, um die Qualität solcher Daten zu steigern. Sie können regelmäßig Daten importieren – z.B. bedirect-Daten über uns. Oder Sie sortieren Ihre Unternehmensdaten nach letzter Änderung: Lassen Sie nur Datensätze anzeigen, die z.B. innerhalb den letzten zwei Jahren nicht geändert wurden. Diese Datensätze müssen dann durchgegangen und überprüft werden – z.B. per Internetrecherche, bei der die Grunddaten und die Daten der Hauptkontakte überprüft werden.

So eine Arbeit können Sie aufteilen, z.B. nach Verantwortlichkeiten oder auch nach Umfang – oder Sie setzen Hilfskräfte hierfür ein. Sie sollten auch festlegen, ab welchem Alter nicht überprüfbare Datensätze deaktiviert (und vom Filtern, Drucken und Exportieren ausgeschlossen) werden.

8. Inhaltliche Anpassung bestehender Daten

Wenn Sie KWIS.net schon länger einsetzen, werden Ihre Stammdaten und die Art Ihrer Datenpflege nicht immer neuen Vorgaben entsprechen. Sie können entweder einen klaren Schnitt machen, und z.B. mit einem neuen Geschäftsjahr die Dokumentation umstellen, oder Sie passen bestehende Daten an.

Wir können Ihnen Skripte anbieten, die z.B. Stammdatenzuweisungen an einzelnen Datensätzen ändern oder von Ihnen gepflegte Daten in andere Felder sortieren. Kleinere Skripte aus unserem Bestand stellen wir Ihnen kostenfrei im Rahmen des Wartungsvertrages zu Verfügung.