

# Vorlagen

- [Template Prozessdokumentation Tags](#)
- [Template Kopfzeilen](#)
- [Template Rollen](#)
- [Templates Kopfzeilen](#)

## Template Prozessdokumentation Tags

Verstanden. Ich formatiere die Tabelle exakt als reinen Markdown-Text (ohne Code-Block), damit du sie durch einfaches Markieren kopieren und in dein System einfügen kannst.

Dokumenttyp	Tag-Schlüssel	Zulässige Werte
Prozess	Dokumenttyp	Prozess
Prozess	Reifegrad	Initial · Definiert · Etabliert · Optimiert
Prozess	Prozessart	Managementprozess · Kernprozess · Unterstützungsprozess
Prozess	System	<Systemname> (z.B. Active Directory, Fachanwendung X, Ticket-System, ...)
Prozess	Rolle	<Rollenname> (z.B. Fachadministrator AD, Antragssteller Fachbereich, ...)
Prozess	Geltungsbereich	Unternehmen · IT-Abteilung · <anderer Bereich>
Prozess	Kritikalität	normal · hoch · sehr hoch
Prozess	Kunde (optional)	<Kundenname>
Richtlinie	Dokumenttyp	Richtlinie
Richtlinie	Geltungsbereich	Unternehmen · <Bereich/Standort>
Richtlinie	Verbindlichkeit	Verpflichtend · Empfehlung · Information
Richtlinie	Prozess	<Prozessname> (z.B. Benutzeranlage im Active Directory, Rechteänderung in Fachanwendungen, Rechte-Review, ...)
Richtlinie	Rolle	<verantwortliche Rolle> (z.B. Informationssicherheitsbeauftragter, Prozesseigner, Berechtigungsmanagement, ...)
Richtlinie	Kritikalität	normal · hoch · sehr hoch
Richtlinie	Kunde (optional)	<Kundenname>
Arbeitsanweisung	Dokumenttyp	Arbeitsanweisung

Arbeitsanweisung	Prozess	<zugehöriger Prozessname>
Arbeitsanweisung	System	<Systemname>
Arbeitsanweisung	Rolle	<Zielgruppe / ausführende Rolle> (z.B. Service Desk, Fachadministrator Fachanwendung X, ...)
Arbeitsanweisung	Geltungsbereich	IT-Abteilung · <anderer Bereich>
Arbeitsanweisung	Kunde (optional)	<Kundenname>
Rolle	Dokumenttyp	Rolle
Rolle	Rolle	<Rollenname> (z.B. Fachadministrator Active Directory, Antragssteller Fachbereich, Informationssicherheitsbeauftragte r, ...)
Rolle	Bereich	<Abteilung/Bereich> (z.B. IT- Betrieb, Fachbereiche, Informationssicherheit)
Rolle	Kritikalität	normal · hoch · sehr hoch
Rolle	Geltungsbereich	Unternehmen · <Bereich>
Rolle	Kunde (optional)	<Kundenname>
System	Dokumenttyp	System
System	System	<Systemname> (z.B. Active Directory, Fachanwendung X, Ticket-System, ...)
System	Systemtyp	Verzeichnisdienst · Fachanwendung · Datenbank · Infrastruktur · Sonstiges
System	Kritikalität	normal · hoch · sehr hoch
System	Geltungsbereich	Unternehmen · <Standort> · <Bereich>
System	Kunde (optional)	<Kundenname>
(quer)	Kunde	<Kundenname> (wird zusätzlich bei Bedarf auf allen Dokumenttypen verwendet)

**Tag-Schlüssel:** Reifegrad

**Mögliche Werte:**

- Initial
- Definiert

- Etabliert
- Optimiert

### **Verwendung:**

Auf Prozess-Seiten, optional auch auf Richtlinien/Arbeitsanweisungen, um den Reifegrad des Prozesses/Regelwerks zu kennzeichnen.

---

## **2. Prozessart**

**Tag-Schlüssel:** Prozessart

### **Mögliche Werte:**

- Managementprozess
- Kernprozess
- Unterstützungsprozess

### **Verwendung:**

Auf Prozess-Seiten, um die Ebene in der Prozesslandkarte zu markieren.

---

## **3. Dokumenttyp**

**Tag-Schlüssel:** Dokumenttyp

### **Mögliche Werte:**

- Prozess
- Richtlinie
- Arbeitsanweisung
- Rolle
- System

### **Verwendung:**

Auf allen Seiten, damit du quer über Books hinweg nach Dokumentarten filtern kannst.

---

## **4. System**

**Tag-Schlüssel:** System

### **Mögliche Werte (Beispiele):**

- Active Directory
- Fachanwendung X
- Ticket-System
- Mail-Server
- VPN-Gateway

### **Verwendung:**

Auf Prozessen, Arbeitsanweisungen, Rollen und Systemseiten – überall dort, wo das System fachlich relevant ist.

---

## **5. Rolle**

**Tag-Schlüssel:** Rolle

### **Mögliche Werte (Beispiele):**

- Fachadministrator AD
- Antragssteller Fachbereich
- Service Desk
- Systemverantwortlicher Fachanwendung X

- Informationssicherheitsbeauftragter

### **Verwendung:**

Auf Prozessen, Arbeitsanweisungen, Rollen-Seiten – überall dort, wo die Rolle eine Aufgabe oder Verantwortung hat.

---

## **6. Geltungsbereich**

**Tag-Schlüssel:** Geltungsbereich

### **Mögliche Werte (Beispiele):**

- Unternehmen
- IT-Abteilung
- Standort Berlin
- Kunde A

### **Verwendung:**

Vor allem auf Richtlinien und Prozessen, um den organisatorischen Scope zu markieren.

---

## **7. Verbindlichkeit**

**Tag-Schlüssel:** Verbindlichkeit

### **Mögliche Werte:**

- Verpflichtend
- Empfehlung
- Information

### **Verwendung:**

Auf Richtlinien, ggf. auch auf Arbeitsanweisungen.

---

## **8. Kritikalität**

**Tag-Schlüssel:** Kritikalität

### **Mögliche Werte (Beispiele):**

- normal
- hoch
- sehr hoch

### **Verwendung:**

Auf System-, Rollen- und ggf. Prozess-Seiten (z.B. besonders kritische Prozesse/Assets).

---

## **9. Kunde (optional, falls mehrere Kunden in einem BookStack)**

**Tag-Schlüssel:** Kunde

### **Mögliche Werte (Beispiele):**

- Kunde Müller
- Kunde Meier

### **Verwendung:**

Auf allen Seiten, die einem bestimmten Kunden zugeordnet sind; hilfreich, wenn du Mandanten in einer Instanz abbildest.

---

## **10. Prozessbezug (optional, für Richtlinien/Arbeitsanweisungen)**

**Tag-Schlüssel:** Prozess

**Mögliche Werte (Beispiele):**

- Benutzeranlage im Active Directory
- Rechteänderung in Fachanwendungen
- Rechte-Review

**Verwendung:**

Auf Richtlinien und Arbeitsanweisungen, damit du alle Dokumente zu einem Prozess zusammenfindest.

---

Wenn du willst, mache ich dir im nächsten Schritt eine kurze „Tag-Matrix“ (Tabelle), welche Tags du für welchen Dokumenttyp (Prozess, Richtlinie, Arbeitsanweisung, Rolle, System) standardmäßig setzen willst.

## Template Kopfzeilen

Verstanden – du möchtest die Kopfzeilen in BookStack als übersichtliche, zweiseitige Tabellen einbauen, damit sie sich visuell vom Fließtext abheben und als Kopiervorlage dienen.

Hier sind die Kopfzeilen exakt als Markdown-Tabellen formatiert, fertig zum Einfügen in deine BookStack-Templates.

### Kopfzeile – Prozess

Metadaten	Wert
<b>Kennung</b>	PR-<Kurzname>
<b>Reifegrad</b>	Initial / Definiert / Etabliert / Optimiert
<b>Prozessart</b>	Managementprozess / Kernprozess / Unterstützungsprozess
<b>Prozessverantwortlicher</b>	Rolle - <Rollenname>
<b>Prozesseigner</b>	Rolle - <Rollenname>
<b>Betroffene Systeme</b>	System - <System 1>, System - <System 2>
<b>Beteiligte Rollen</b>	Rolle - <Rolle 1>, Rolle - <Rolle 2>
<b>Kritikalität</b>	normal / hoch / sehr hoch

### Kopfzeile – Richtlinie

Metadaten	Wert
<b>Kennung</b>	RL-<Kurzname>
<b>Geltungsbereich</b>	<z.B. Gesamtunternehmen / Abteilung>
<b>Verbindlichkeit</b>	Verpflichtend / Empfehlung / Information
<b>Verantwortlich</b>	Rolle - <Rollenname>
<b>Betroffene Prozesse</b>	Prozess - <Prozess 1>, Prozess - <Prozess 2>
<b>Kritikalität</b>	normal / hoch / sehr hoch

### Kopfzeile – Arbeitsanweisung (SOP)

Metadaten	Wert
<b>Kennung</b>	SOP-<Kurzname>
<b>Zugehöriger Prozess</b>	Prozess - <Prozessname>
<b>Zielgruppe</b>	Rolle - <Zielgruppe / ausführende Rolle>
<b>Geltungsbereich</b>	<z.B. IT-Abteilung>
<b>Benötigte Systeme</b>	System - <System 1>, System - <System 2>

## Kopfzeile – Rolle

Metadaten	Wert
<b>Kennung</b>	ROL-<Kurzname>
<b>Organisatorische Zuordnung</b>	<Bereich / Abteilung>
<b>Geltungsbereich</b>	<z.B. Gesamtunternehmen / Bereich>
<b>Kritikalität</b>	normal / hoch / sehr hoch

## Kopfzeile – System

Metadaten	Wert
<b>Kennung</b>	SYS-<Kurzname>
<b>Systemtyp</b>	Verzeichnisdienst / Fachanwendung / Datenbank / Infrastruktur / Sonstiges
<b>Verantwortlich</b>	Rolle - <Systemverantwortlicher>
<b>Geltungsbereich</b>	<z.B. Unternehmen / Standort / Bereich>
<b>Kritikalität</b>	normal / hoch / sehr hoch

## Template Rollen

Hier ist der erweiterte Katalog, in dem auch die operativen Schnittstellen zum Kunden (Kundenservice, Auftragsannahme, Field Service usw.) und weitere typische mittelständische Rollen berücksichtigt sind.

### Erweiterter Rollenkatalog für mittelständische Unternehmen

<b>Rollenname (BookStack-Titel)</b>	<b>Bereich / Abteilung</b>	<b>Kernaufgaben &amp; Bezug zu Systemen/Prozessen</b>
<b>Rolle - Geschäftsführung</b>	Geschäftsleitung	Strategie, Budgetfreigabe, oberste Prozess- und Risikoverantwortung.
<b>Rolle - Assistenz der Geschäftsführung</b>	Geschäftsleitung	Vorbereitung von Entscheidungen, Zugriff auf vertrauliche Dokumente.
<b>Rolle - Informationssicherheitsbeauftragter (ISB)</b>	Governance / Compliance	Steuerung des ISMS, Risikomanagement, Security-Vorgaben.
<b>Rolle - Datenschutzbeauftragter (DSB)</b>	Governance / Compliance	Überwachung des Datenschutzes, Freigabe datenschutzrelevanter Prozesse.
<b>Rolle - Personalleitung (HR-Manager)</b>	Personalwesen (HR)	Eigner der HR-Prozesse, Freigabe von Personalbudgets.
<b>Rolle - Personalreferent (HR-Generalist)</b>	Personalwesen (HR)	Recruiting, On-/Offboarding, Pflege der Personalakten (HR-System).
<b>Rolle - Lohn- und Gehaltsbuchhalter</b>	Personalwesen (HR)	Abrechnung, Meldewesen, regulierter Zugriff auf Finanz-/Gehaltsdaten.
<b>Rolle - Leiter Finanz- und Rechnungswesen</b>	Finanzen / Controlling	Eigner der Finanzprozesse, Datenverantwortlicher für Finanzdaten.
<b>Rolle - Finanzbuchhalter</b>	Finanzen / Buchhaltung	Debitoren/Kreditoren, Zahläufe, Buchen von Belegen (ERP-/FiBu-System).
<b>Rolle - Controller</b>	Finanzen / Controlling	Auswertungen, KPI-Tracking, Zugriff auf BI-Systeme.
<b>Rolle - Leiter Einkauf</b>	Einkauf / Beschaffung	Eigner der Beschaffungsprozesse, Lieferantenmanagement.
<b>Rolle - Operativer Einkäufer</b>	Einkauf / Beschaffung	Einholen von Angeboten, Bestellauslösung im ERP, Rechnungsprüfung.

<b>Rolle - Leiter Vertrieb / Sales Manager</b>	Vertrieb (Sales)	Eigner der Vertriebsprozesse, Rabattdispositionen, Datenverantwortlicher für Kundendaten.
<b>Rolle - Vertriebsmitarbeiter (Außendienst / Key Account)</b>	Vertrieb (Sales)	Kundenbetreuung, Angebotserstellung, Vertragsverhandlungen (CRM-System, mobil).
<b>Rolle - Mitarbeiter Vertriebsinnendienst</b>	Vertrieb (Sales)	Vorqualifizierung von Leads, Unterstützung bei der Angebotserstellung, Stammdatenpflege.
<b>Rolle - Mitarbeiter Auftragsannahme / Order Management</b>	Customer Service / Order Processing	Erfassung von Kundenbestellungen (manuell oder EDI), Anlage von Aufträgen im ERP, Lieferterminprüfung.
<b>Rolle - Leiter Kundenservice / Customer Support Manager</b>	Customer Service	Eigner der Service-Prozesse, Eskalationsmanagement bei Kundenbeschwerden.
<b>Rolle - Mitarbeiter Kundenservice / Customer Support (1st Level)</b>	Customer Service	Telefonische Kundenbetreuung, Erfassung von Reklamationen und Service-Tickets, Beantwortung von Statusanfragen.
<b>Rolle - Sachbearbeiter Reklamationsmanagement</b>	Customer Service / QM	Prüfung von Gewährleistungsansprüchen, Anlage von Retourenaufträgen und Gutschriften.
<b>Rolle - Disponent / Einsatzplaner (Field Service)</b>	Service / Disposition	Planung und Routenoptimierung von Außendiensttechnikern, Materialdisposition für Serviceeinsätze.
<b>Rolle - Servicetechniker / Außendiensttechniker</b>	Field Service	Durchführung von Reparaturen oder Wartungen vor Ort beim Kunden, Rückmeldung von Zeiten/Material via mobiler App.
<b>Rolle - Leiter Marketing</b>	Marketing	Eigner der Marketingprozesse, Budgetplanung für Kampagnen.
<b>Rolle - Marketing Manager (Digital / Content)</b>	Marketing	Kampagnensteuerung, Pflege von Website/Social Media.
<b>Rolle - Leiter Produktion / Fertigung</b>	Produktion	Eigner der Produktionsprozesse, Kapazitätsplanung.
<b>Rolle - Produktionsplaner (PPS)</b>	Produktion	Steuerung von Fertigungsaufträgen, Materialbedarfsplanung (ERP/PPS).

<b>Rolle - Schichtleiter / Vorarbeiter</b>	Produktion	Personaleinsatzplanung, Freigabe von Zeiten, BDE-Rückmeldungen.
<b>Rolle - Logistik- / Lagerleiter</b>	Logistik / Supply Chain	Eigner der Intralogistik-Prozesse, Inventurverantwortung.
<b>Rolle - Fachkraft für Lagerlogistik / Kommissionierer</b>	Logistik / Lager	Wareneingang, Kommissionierung, Warenausgang (Scanner/MDE-Geräte).
<b>Rolle - Leiter Qualitätsmanagement (QM)</b>	Qualitätsmanagement	Eigner der QM-Prozesse (ISO 9001), Sperrung fehlerhafter Ware.
<b>Rolle - Qualitätsprüfer</b>	Qualitätsmanagement	Durchführung von Prüfungen, Dokumentation von Messwerten.
<b>Rolle - IT-Leiter</b>	IT-Management	Eigner der IT-Prozesse, Budgetierung, Steuerung von IT-Dienstleistern.
<b>Rolle - IT-Systemadministrator</b>	IT-Betrieb	Verwaltung von Servern, Netzwerken und Infrastruktur (AD, Firewall).
<b>Rolle - IT-Support / Service Desk</b>	IT-Betrieb	Bearbeitung von Tickets, 1st-Level-Support, Standard-Changes.
<b>Rolle - Fachadministrator (Key User)</b>	Fachbereiche	Fachliche Betreuung einer Anwendung (z.B. ERP-Key-User im Einkauf/Vertrieb).

Diese Tabelle füllt die Lücken im Bereich Auftragsabwicklung und Kundenservice, die für produzierende oder handelnde Mittelständler essenziell sind.

## Templates Kopfzeilen

### Prozess: Prozessname

#### Kopfzeile – Prozess

Metadaten	Wert
Kennung	PR-XXX-001
Reifegrad	Initial
Prozessart	Unterstützungsprozess
Prozessverantwortlicher	Rollenname
Prozesseigner	Rollenname
Betroffene Systeme	System 1, System 2
Beteiligte Rollen	Rolle 1, Rolle 2
Kritikalität	normal

#### Ziel und Zweck

Feld	Inhalt
Ziel des Prozesses	Kurze Beschreibung des Ziels
Zweck / Nutzen	Fachlicher oder organisatorischer Nutzen
Geltungsbereich	Abteilung, Bereich, Standort oder Organisationseinheit
Abgrenzung	Was gehört dazu, was nicht

#### Auslöser und Ergebnis

Feld	Inhalt
Auslöser	Was startet den Prozess?
Eingaben / Voraussetzungen	Eingabe 1, Eingabe 2, Voraussetzung 1
Ergebnis / Output	Was liegt am Ende vor?
Empfänger / Weitergabe an	Wer erhält das Ergebnis?

#### Rollen und Verantwortlichkeiten

Rolle	Aufgabe / Verantwortung
Rolle 1	Aufgabe
Rolle 2	Aufgabe
Rolle 3	Aufgabe

#### Betroffene Systeme und Hilfsmittel

System / Hilfsmittel	Verwendung im Prozess
System 1	Wofür wird es genutzt?
System 2	Wofür wird es genutzt?
System 3	Wofür wird es genutzt?

## Prozessschritte / Ablauf

Nr.	Prozessschritt	Verantwortlich	System	Ergebnis
1	Schritt 1	Rolle	System	Ergebnis
2	Schritt 2	Rolle	System	Ergebnis
3	Schritt 3	Rolle	System	Ergebnis
4	Schritt 4	Rolle	System	Ergebnis

## Schnittstellen

Schnittstelle	Beschreibung
Vorgelagerte Prozesse	Prozess / Bereich 1, Prozess / Bereich 2
Nachgelagerte Prozesse	Prozess / Bereich 1, Prozess / Bereich 2
Externe Schnittstellen	Dienstleister, Kunde, Behörde, Partner

## Risiken, Fehlerquellen und Besonderheiten

Kategorie	Inhalt
Risiken	Risiko 1, Risiko 2
Fehlerquellen	Fehlerquelle 1, Fehlerquelle 2
Besonderheiten / Ausnahmen	Besonderheit 1, Besonderheit 2

## Kennzahlen / Qualitätskriterien

Kennzahl / Kriterium	Beschreibung	Sollwert / Ziel
Kennzahl 1	Beschreibung	Ziel
Kennzahl 2	Beschreibung	Ziel
Kennzahl 3	Beschreibung	Ziel

## Dokumente und Nachweise

Dokument	Hinweis
Dokument 1	Beschreibung oder Verlinkung
Formular 1	Beschreibung oder Verlinkung

Checkliste 1	Beschreibung oder Verlinkung
--------------	------------------------------

## Prüfung, Freigabe und Version

Feld	Wert
Erstellt am	Datum
Letzte Überprüfung	Datum
Nächste Überprüfung	Datum
Freigegeben durch	Rollenname / Name
Version	1.0

## Änderungsverlauf

Version	Datum	Änderung	Bearbeitet durch
1.0	Datum	Ersterstellung	Name / Rolle
1.1	Datum	Änderung	Name / Rolle