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

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

Kopfzeile – Richtlinie

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

Kopfzeile – Arbeitsanweisung (SOP)

Metadaten	Wert
Kennung	SOP-<Kurzname>
Zugehöriger Prozess	Prozess – <Prozessname>
Zielgruppe	Rolle – <Zielgruppe / ausführende Rolle>
Geltungsbereich	<z.B. IT-Abteilung>

Benötigte Systeme	System – <System 1>, System – <System 2>

Kopfzeile – Rolle

Metadaten	Wert

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

Kopfzeile – System

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

Rollenname (BookStack-Titel)	Bereich / Abteilung	Kernaufgaben & Bezug zu Systemen/Prozessen

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

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

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