

# SOL-VE OEM

Berlin, 03.04.2017

Operating Experience Management

## Inhaltsverzeichnis

1. Hintergrund .....	1
2. Vorteile SOL-VE OEM.....	2
3. Aufbau und Struktur von SOL-VE OEM.....	3
4. Darstellung und Verwaltung der Vorgänge und Maßnahmen .....	4
5. "Meldefenster" Zuspieldprogramm SOL-VE OEM.....	6

## 1. Hintergrund

*„Wissen ist Erfahrung, alles andere ist lediglich Information.“*

*Albert Einstein*

**Erfahrung** meint erlebtes praktisch überprüftes Wissen. Es ist eine wichtige Voraussetzung für den Aufbau von Kompetenzen sowie die Anwendung, den Erhalt und die Weiterentwicklung von Wissen.

Das **Erfahrungsmanagement (Experience Management)** dient der Sammlung, Strukturierung, Anwendung, Wartung, Evaluation, Verbesserung und Verwaltung des erfahrungsbasierten Wissens.

Ziel eines **Operating Experience Management Systems** ist es, individuelle berufsbezogene Erfahrungen bzw. bestehendes Wissen mittels institutionalisierter standardisierter Prozesse (z. B. Strukturen, Handlungsabläufe, Regeln) individuumsunabhängig zu erfassen und als organisationales Wissen zu speichern. Von wesentlichem Vorteil ist hierbei die Möglichkeit der Integration verschiedenster Erfahrungs- und Kompetenzbereiche in einem System.

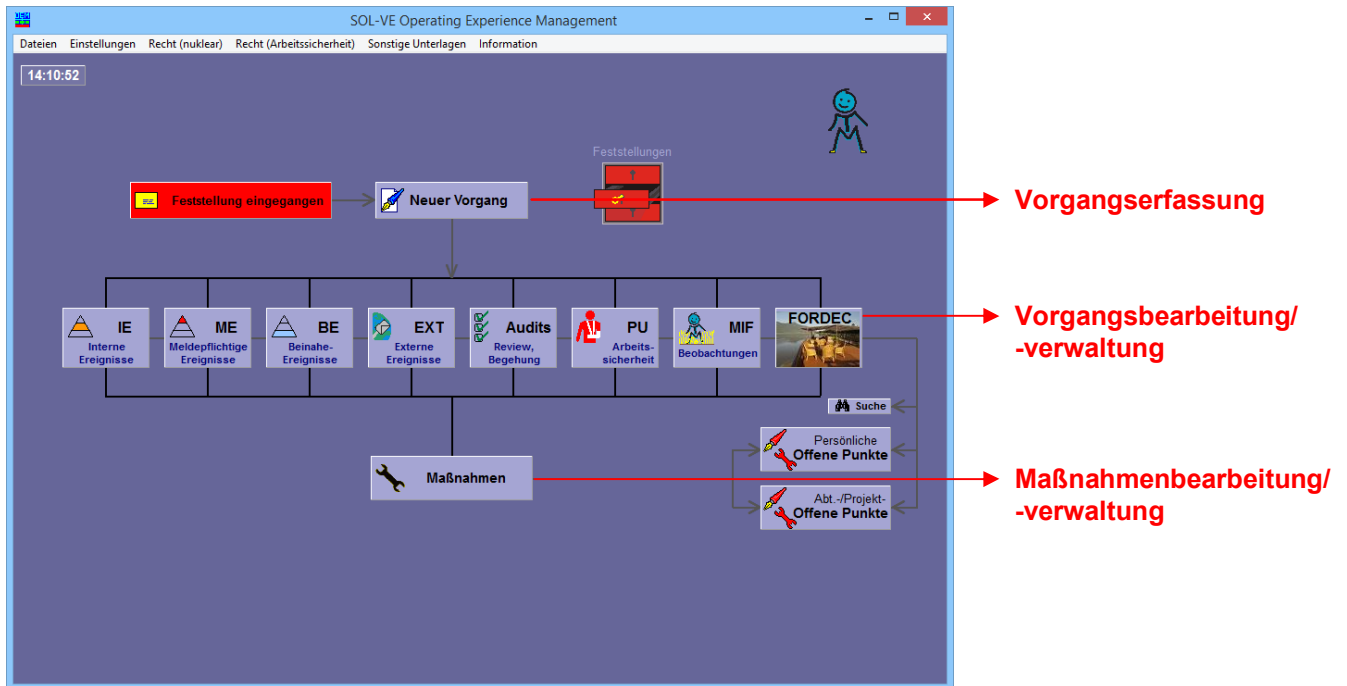
**SOL-VE OEM** ist ein computerbasiertes vielseitiges System zur umfassenden Unterstützung des 'Operating Experience Management' für die Kerntechnik.

**SOL-VE OEM** unterstützt die Erfassung verschiedener Arten von Vorgängen (erweiterbar), die Vorgangsbearbeitung sowie die Ableitung und Bearbeitung von Maßnahmen.

## 2. Vorteile SOL-VE OEM

- Verwaltung verschiedener Vorgangsarten sowie aller den Vorgängen zugeordneten Maßnahmen in einem System
- Datenbank, die extrem schnellen Zugang zu einzelnen Vorgängen gewährleistet, anwenderdefinierte Zusammenstellungen von Vorgängen erlaubt und hinsichtlich der Anzahl der Vorgänge nicht begrenzt ist
- Netzwerkfähige Windows-Anwendung, die das Zusammenarbeiten verschiedener Personen oder Fachabteilungen ermöglicht (Visualisiertes Workflow-Konzept)
- Einfache Auskopplung einzelner Vorgänge (Weiterleitung)
- Verschlüsselung sensibler Daten (z. B. freiwillige Meldungen, persönliche Anmerkungen)
- Selbsterklärender ergonomischer Aufbau (pro Anwender werden nur diejenigen Funktionen angeboten, die dem jeweiligen Berechtigungsstatus entsprechen)
- Anbindung an das eingestellte Standard-Mail-System der Organisation, automatischer Versand von Mails bei relevanten Aufgabenzuteilungen oder wichtigen Bearbeitungsschritten (entsprechende Verteilerlisten können definiert werden)
- Einfache Standardberechtigungsvergabe für alle Funktionen des Programms pro Anwender oder Anwendergruppe
- Terminverwaltung für Vorgänge und Maßnahmen, benutzer- oder abteilungsbezogene Terminhinweise
- Anwenderbezogene Anzeige von Pendenzen in der Vorgangs- und Maßnahmenbearbeitung
- Möglichkeit der Festlegung von Teams/Verantwortlichen für Aufgaben oder Teilaufgaben, deren Zusammenstellung jederzeit verändert werden kann (z. B. für Kenndaten, Basisanalyse, Vertiefende Analyse, regelmäßige statistische Auswertungen)
- Vielfältige Such- und Auswahlfunktionen für die eingestellten Vorgänge/Maßnahmen, z. B. Suche nach bestimmten Kürzeln, Gültigkeits-/Eintragsdaten und Stichwörtern
- Umfangreiche Möglichkeiten zur Erstellung von Berichten und Statistiken für die verschiedenen Vorgangsarten und Maßnahmen (Tabellen, Excel-Grafiken oder Word-Berichte)
- Möglichkeit des Imports von Vorgängen, Ereignissen und Maßnahmen aus anderen Datenbanken (z. B. SOL-VE, Excel-, Access-Datenbanken)
- Möglichkeit des Exports aller Kenndaten, Analyseergebnisse und Berichte, Grafiken, Tabellen (anwenderspezifisches Layout)
- Erweiterbar für zusätzliche Funktionen, Kenndaten, Analyseverfahren und Berichte, Grafiken, Tabellen (anwenderspezifisches Layout)

### 3. Aufbau und Struktur von SOL-VE OEM



Das Hauptfenster von SOL-VE OEM unterteilt sich in die drei Bereiche Vorgangserfassung, Vorgangsbearbeitung/-verwaltung und Korrekturmaßnahmenbearbeitung/-verwaltung.

Der Button 'Neuer Vorgang' dient der Erfassung bzw. Eingabe neuer Vorgänge. Mit Klick auf diesen Button öffnet sich ein Fenster, in welchem verschiedene Eingabemasken für die eingestellten Vorgangsarten (Vorgangsarten sind erweiterbar) hinterlegt sind.

Der Zugang zu den verwalteten Vorgängen erfolgt mit dem Klick auf die jeweils gewünschte Vorgangsart. Abhängig von der Berechtigungsstufe des eingeloggtten Anwenders können die Vorgänge in dem sich öffnenden Fenster bearbeitet und verwaltet werden.

Mit Klick auf den Button 'Maßnahmen' öffnet sich ein Fenster, in welchem die Bearbeitung und Verwaltung der Korrekturmaßnahmen erfolgt. Alle Maßnahmen werden in SOL-VE OEM gemeinsam in einem Fenster unabhängig von ihrer Herkunft (d. h. Vorgangsart) angezeigt.

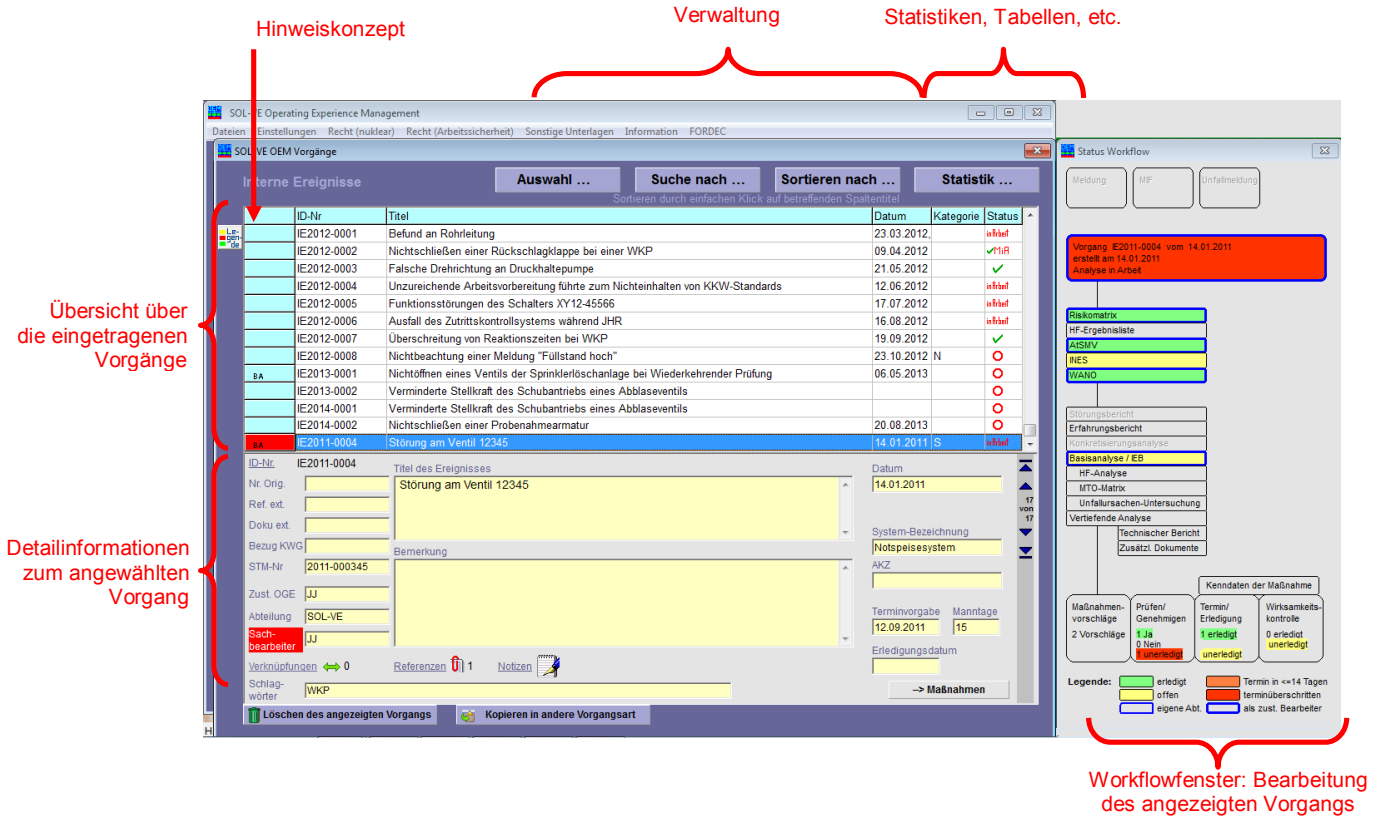
Darüber hinaus können im Hauptfenster über den Button 'Persönliche Offene Punkte' und über den Button 'Abt.-/Projekt-Offene-Punkte' die jeweils zutreffenden persönlichen resp. Abteilungspendenzen in der Vorgangs- und Korrekturmaßnahmenbearbeitung abgefragt werden.

Abhängig von der Berechtigungsstufe des eingeloggtten Anwenders können die Vorgänge in dem sich öffnenden Fenster bearbeitet und verwaltet werden.

Die Darstellung der Vorgänge und Maßnahmen in OEM erfolgt in verschiedenen Fenstern, die in ihren wesentlichen Funktionen jedoch gleichartig aufgebaut sind. Dies erleichtert die Handhabung der umfangreichen Software.

#### 4. Darstellung und Verwaltung der Vorgänge und Maßnahmen

Die Darstellung der Vorgänge und Maßnahmen in SOL-VE OEM erfolgt in verschiedenen Fenstern, die in ihren wesentlichen Funktionen jedoch gleichartig aufgebaut sind. Dies erleichtert die Handhabung der umfangreichen Software.



Im oberen Bereich des Fensters sind die verwalteten Vorgänge für die jeweils angewählte Vorgangsart (im Beispiel: Interne Ereignisse) zeilenweise mit ihren wichtigsten Kenndaten aufgelistet.

Die zeilenweise aufgeführten Vorgänge können angeklickt werden. Dadurch werden im unteren Fensterbereich deren Details angezeigt. In dem sich rechts öffnenden Workflowfenster kann der angezeigte Vorgang weiter bearbeitet werden. Je nach Vorgangsart können verschiedene Berichte angefertigt werden und die jeweils angemessene Bearbeitungsmethode hinzugezogen werden (z. B. WANO-Codes, HF-Liste, Vertiefende Analyse, Unfallanalyse).

Die Vorgänge können nach verschiedenen Kriterien ausgewählt und sortiert werden. Es bestehen umfassende Suchmöglichkeiten über die Buttons "Auswahl ..." und "Suche nach ..." im oberen Bereich des Fensters.

Für die verschiedenen Ereignisarten werden verschiedene statistische Möglichkeiten angeboten (Tabellen, Excel-Grafiken oder Word-Berichte) über den Button "Statistik".

Das Workflowfenster rechts neben der Vorgangsübersicht zeigt interaktiv den Bearbeitungsstand der angelegten Bewertungen, Analysen oder Maßnahmen des jeweiligen Vorgangs an. Wird bei einem Vorgang eine Bewertung oder Analyse auf unerledigt gesetzt, eine Zuständigkeit oder ein Termin eingetragen, so wird in dem Workflowfenster die entsprechende Kategorie farbig. Beim Anklicken eines Feldes in der Workflow-Darstellung öffnen sich die entsprechenden Bearbeitungsfenster für das angezeigte Ereignis.

## 5. "Meldefenster" Zuspieldprogramm SOL-VE OEM

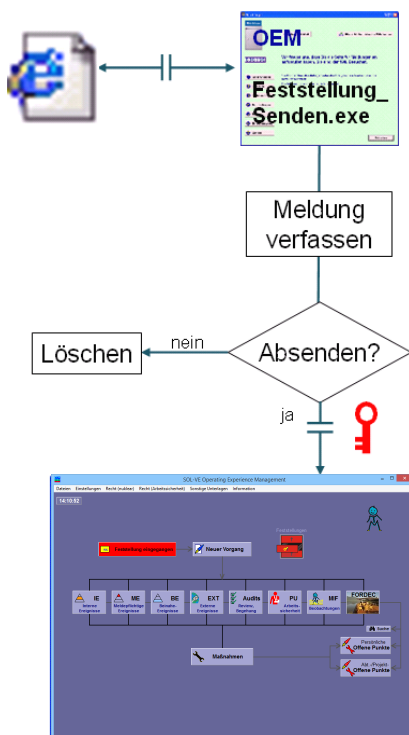
Im Rahmen von SOL-VE OEM wurde eine Software entwickelt, die das elektronische Berichten (Feststellungen/Anliegen) in Organisationen unterstützt. Ziel ist es, den Vorgang effizienter und benutzerfreundlicher zu machen sowie die administrative Belastung zu reduzieren.

Alle Mitarbeiter und sowie das Fremdpersonal haben über das Intranet Zugang zu dem System und können ihre Anliegen melden. Die Verarbeitung und Einordnung der Meldungen erfolgt zentral.

**Vorteile dieses Vorgehens sind:**

- Die Schwelle für die Meldungen von Anliegen wird reduziert.
- Einheitliches, leicht bedienbares Formblatt zum Senden von Feststellungen
- Zentraler Entscheidungsprozess über die Weiterverarbeitung der Meldungen
- Alle Meldungen werden unter gleichen Kriterien weiterbearbeitet
- Automatische Pendenzenkontrolle der Bearbeitung von Feststellungen (nichts bleibt liegen, da im System geführt)
- Papierlose, verschlüsselte Archivierung
- Verwaltungsaufgaben können im Programm variabel zugewiesen werden
- Ähnlichkeiten zwischen verschiedenen Feststellungen können automatisch aufgedeckt werden
- Basis-Codierung für Ursachen (Risikopotential, HF-Relevanz)
- Feedback an die Meldenden (anonymisiert bzw. mit Detailinformationen für Meldenden mittels persönlicher Meldecodenummer)

**Funktionsweise des Zuspieldprogramms "Meldefenster":**



Eine Schnittstelle im Intranet ruft das Zuspieldprogramm bzw. das Meldefenster *Feststellung\_Senden.exe* auf.

Das Meldefenster dient der Eingabe von Meldungen bzw. Anliegen seitens aller Mitarbeiter sowie des Fremdpersonals.

Weiterhin können dem Fenster allgemeine Informationen zum Stand der Bearbeitung und der Umsetzung bisheriger Meldungen entnommen werden.

Mit Hilfe des persönlichen Codes, der bei der Erstellung der Meldung vergeben wird, können die Mitarbeiter zudem vertiefte Informationen zu ihrer Meldung erhalten.

Wurde im Meldefenster ein Anliegen durch einen Mitarbeiter verfasst, so wird dieses nach Vollendung verschlüsselt gesendet. Nach dem Senden werden aus Sicherheitsgründen alle Inhalte des Meldefensters gelöscht.

Nach dem Absenden der Meldung wird im Programm SOL-VE OEM für den/die berechtigten Bearbeiter der Eingang einer Meldung angezeigt, die weiterbearbeitet werden kann.