

## Leistungsspektrum der SOL-VE GmbH

Vielen Dank, dass Sie sich für eines unserer Softwareprodukte interessieren. Zunächst ein paar einleitende Worte zu unserem Unternehmen.

Die SOL-VE GmbH ist ein Unternehmen, das auf die Förderung und Unterstützung des organisationalen Lernens durch computergestütztes Wissensmanagement spezialisiert ist. Ziel der SOL-VE GmbH ist es, zur Erhöhung der Sicherheit in komplexen Organisationen beizutragen. Ein wesentliches Tätigkeitsfeld liegt in der Gestaltung, Entwicklung, Bewertung und Weiterentwicklung von computergestützten Analyse- und Informationstechnologien. Ausgangspunkt unserer Tätigkeiten sind dabei der aktuelle Stand der Arbeits- und Organisationspsychologie (wie z.B. Systemsicherheit, Bedeutung der Arbeit, soziale Werte) sowie unsere praktischen Erfahrungen im Bereich des Sicherheits- und Qualitätsmanagements verschiedener Industrien.

Im Vordergrund stehen dabei stets die enge Zusammenarbeit mit den Unternehmen sowie die Förderung von Kooperationen und Schaffung von Synergien in wissenschaftlicher sowie wirtschaftlicher Hinsicht.

Weitere Informationen zu unserem Leistungsspektrum und den verschiedenen Softwareprodukten finden Sie unter: [www.SOL-VE.ch](http://www.SOL-VE.ch)

Sollten Sie Anmerkungen oder Fragen zu unseren Produkten oder im speziellen zu OEM (Operating Experience Management) haben, freuen wir uns jederzeit über Ihre Anregungen unter [office@SOL-VE.ch](mailto:office@SOL-VE.ch) oder unter unserer Telefonnummer: 0049-(0)30-81 82 1096.

Mit besten Wünschen  
das SOL-VE GmbH Team

## SOL-VE OEM (Operating Experience Management)

*„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.

### Überblick:

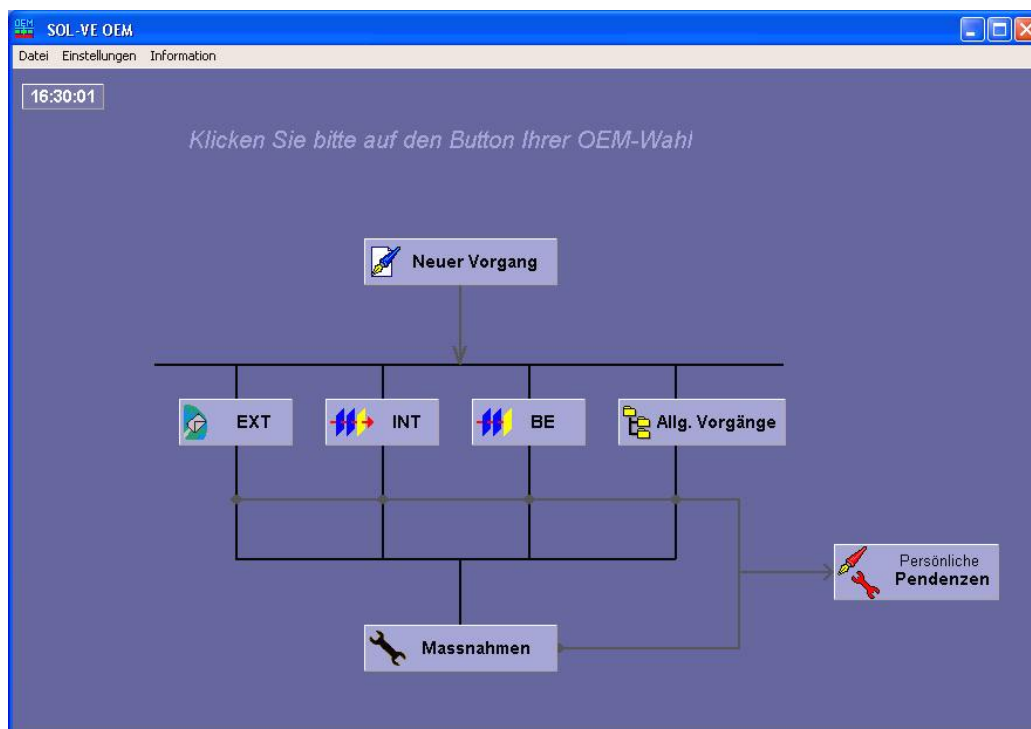
<b>1. Vorteile von SOL-VE OEM</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Aufbau und Struktur von SOL-VE OEM</b> .....	<b>5</b>
2.1 Hauptfenster .....	5
2.2 Darstellung und Verwaltung der Vorgänge .....	7
2.3 Darstellung und Verwaltung der Maßnahmen.....	8
<b>3. "Meldefenster" – Zuspielprogramm SOL-VE OEM</b> .....	<b>9</b>
3.1 Vorteile "Meldefenster" .....	10
3.2 Funktionsweise des Zuspielprogramms "Meldefenster" .....	11
3.3 Aufbau und Struktur des Meldefensters .....	12

## 1. Vorteile von SOL-VE OEM

- Verwaltung verschiedener Vorgangsarten in einem System
- Verwaltung 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 zuständigen Bearbeitern/Teams für Aufgaben oder Teilaufgaben, deren Zusammenstellung jederzeit verändert werden kann (z.B. für Kenndaten, Basisanalyse, Vertiefende Analyse, regelmäßige statistische Auswertungen)
- Entsprechende Berechtigungen werden automatisch gesetzt (kein zusätzlicher Eintrag bei den Standardberechtigungen notwendig)
- Vielfältige Such- und Auswahlfunktionen für die eingestellten Vorgänge/Maßnahmen, z.B. Suche nach bestimmten Kürzeln, Wortbestandteilen, Gültigkeits-/Eintragsdaten und Stichwörtern
- Umfassende Sortierfunktion der Vorgänge nach bestimmten Kriterien
- 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)

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



### 2.1 Hauptfenster

Das Hauptfenster von 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 die verschiedenen Eingabemasken für die eingestellten Vorgangsarten (Vorgangsarten sind erweiterbar) hinterlegt sind.

Der Zugang zu den verwalteten Vorgängen (im Beispiel: 4 Vorgangsarten, jederzeit erweiterbar) erfolgt mit dem Klick auf die jeweils gewünschte Vorgangsart: EXT (Externe Ereignisse), INT (Interne Vorgänge), BE (Beinahe Ereignisse), Allg. Vorgänge (Allgemeine Vorgänge).

Es öffnet sich das dazugehörige Fenster und die verwalteten Vorgänge werden angezeigt.

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.

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

Darüber hinaus können im Hauptfenster über den Button 'Persönliche Pendenzen' die anwenderspezifischen Pendenzen in der Vorgangs- und Korrekturmaßnahmenbearbeitung abgefragt werden.

## 2.2 Darstellung und Verwaltung der Vorgänge

The screenshot shows the 'OEM\_Vorgänge' application window. The top section displays a table of internal events with columns for ID-Nr., Titel des Vorgangs, Datum, Kategorie, and Status. The bottom section provides a detailed view for the selected event (ID-Nr. 2006-002), including fields for origin, reference, documentation, and a list of actions like 'Kenndaten', 'Klassierung', 'Vorschlag P/G', and 'Massnahmen'.

ID-Nr.	Titel des Vorgangs	Datum	Kategorie	Status
2006-001	Nichtverfügbarkeit eines Notstromdiesels	21.1.2006		✓
2006-002	Nichtbeachtung einer Meldung "Füllstand hoch"	2.3.2006		pendent
2006-003	Kurzzeitiger Ausfall der unterbrechungslosen Spannungsversorgung in einer Notstromredundanz	15.3.2006		✓
2006-004	Störung am Ventil 1234567	22.3.2006		pendent
2006-005	Ausfall einer Speisewasserpumpe	25.3.2006		pendent
2006-006	Funktionsstörung an einem Notstromdieselaggregat	1.4.2006		pendent
2006-007	Startversagen eines Notstromdiesels bei Funktionstest	8.4.2006		pendent
2006-008	Nichtschließen eines Ventils bei Wiederkehrender Prüfung	13.4.2006		pendent
2006-009	Befunde an einer Schweißnaht	23.4.2006		pendent
2006-010	Ausfall einer 400-V-Notstromschiene	1.5.2006		pendent

Im oberen Bereich des Fensters sind die verwalteten Vorgänge für die jeweils angewählte Vorgangsart zeilenweise mit ihren wichtigsten Kenndaten aufgelistet.

Die zeilenweise aufgeführten Vorgänge können angeklickt werden. Dadurch werden im unteren Fensterbereich deren Details angezeigt mit der Möglichkeit der weiteren Bearbeitung: Kenndatenbearbeitung, Vorschlag von Maßnahmen, Prüfen/Genehmigen von Maßnahmen, etc.

Je nach Vorgangsart können verschiedene Berichte angefertigt werden und die jeweils angemessene Bearbeitungsmethode hinzugezogen werden (z.B. WANO-Codes, HF-Relevanz, verschiedene Analysemethoden)

Die Vorgänge können nach verschiedenen Kriterien ausgewählt und sortiert werden. Es bestehen umfassende Suchmöglichkeiten.

Für die verschiedenen Ereignisarten werden umfangreiche statistische Möglichkeiten angeboten (Tabellen, Excel-Grafiken oder Word-Berichte).

## 2.2 Darstellung und Verwaltung der Maßnahmen

The screenshot displays the 'OEM\_Massnahmen' application window. At the top, there are buttons for 'Auswahl ...', 'Suche nach ...', 'Sortieren nach ...', and 'Statistik ...'. Below these is a table listing various measures with columns for 'Massnahmen-Nr.', 'Beschreibung', 'Termin', 'Erledigung', and 'Status'. The table contains 16 rows of data, including measures A2006-0001-01 through C2006-0001-04. The first two rows (A2006-0001-01 and A2006-0001-02) show completed measures with green checkmarks, while the others are marked as 'pendent' in red.

Below the table, the details for the selected measure 'A2006-0001-01' are shown. This includes fields for 'Stelle' (gen), 'Auftragsdatum' (10.03.06), 'Entscheid' (10.03.06), 'Auftragsdatum' (10.03.06), 'Auftrag an:' (ABC), 'Zuständige Stelle' (ABC), 'Verantwortl. Bearbeiter', 'Beschreibung der Massnahme', 'Bezeichnung2 / Bemerkung' (Bemerkung zur Massnahme), 'Erledigungsvermerk', 'Massnahmepaket', 'Priorität', 'Objekt', 'AK-Nr.', 'Termin' (1.4.2006), 'Erledigung' (1.4.2006), and 'Status: erledigt'. On the right side of the details panel, there are buttons for 'Kenndaten', 'Terminveränderung', 'Erledigung', and 'Kontrollblatt >'. At the bottom right, there is a button for '-> Vorgang' and a 'Löschen der angezeigten Massnahme' button.

Analog zum Aufbau und zur Struktur bei den Vorgängen sind im oberen Bereich des Fensters die verwalteten Maßnahmen zeilenweise mit ihren wichtigsten Kenndaten aufgelistet.

Die zeilenweise aufgeführten Maßnahmen können angeklickt werden. Dadurch werden im unteren Fensterbereich deren Details angezeigt mit der Möglichkeit der weiteren Bearbeitung: Kenndaten, Terminverlängerung, Erledigung von Maßnahmen, Erledigungsvermerke, Effektivitätskontrolle.

Die Maßnahmen können nach verschiedenen Kriterien ausgewählt und sortiert werden. Es bestehen umfassende Suchmöglichkeiten.

Es können verschiedene Kontrollblätter und Berichte angefertigt werden. Außerdem bestehen umfangreiche statistische Möglichkeiten (Excel-Grafiken, Tabellen).

### 3. "Meldefenster" Zuspielprogramm 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.

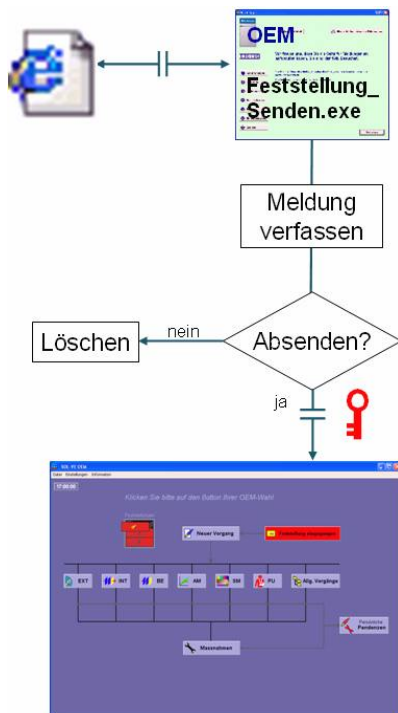
Die Verarbeitung und Einordnung der Meldungen erfolgt zentral.

The screenshot shows a web browser window titled "Mein Anliegen". The interface has a light green background. At the top left, there is a small icon of a mailbox labeled "Mein Anliegen". To its right are two buttons: "Vertraulichkeit" (with a lock icon) and "Übersicht über bisherige Mitteilungen" (with a calendar icon). Below the mailbox icon is a text input field containing "000190". To the right of this field is a message: "Wir freuen uns, dass Sie die Seite für Meldungen aufgerufen haben. Sie sind der 190. Besucher." Below this message is a paragraph: "Sie können hier das Anliegen oder das Ereignis beschreiben, das Sie mitteilen möchten. Die Information wird vertraulich behandelt." On the left side, there is a vertical list of seven buttons: "1 Mein Anliegen", "2 Ursachen", "3 Verbesserung", "4 Beilagen", "5 für Rückfragen", "6 Ihr Zugangscode", and "7 Senden". At the bottom right, there is a button labeled "Abbrechen".

### 3.1 Vorteile "Meldefenster"

- 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 (WANO-Codes, HF-Relevanz)
- Feedback an die Meldenden (anonymisiert bzw. mit Detailinformationen für Meldenden mittels persönlicher Meldecodenummer)

### 3.2 Funktionsweise des Zuspielprogramms "Meldefenster"



Eine Schnittstelle im Intranet ruft das Zuspielprogramm 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.

### 3.3 Aufbau und Struktur des Meldefensters

Der untere Bereich des Meldefensters dient der Eingabe einer Meldung oder eines Anliegens. Um die Handhabung zu vereinfachen und die optische Benutzerführung zu erleichtern, wurden die Buttons von 1-7 durchnummeriert.


Die Buttons 1-3 ermöglichen die Eingabe der Informationen zum Anliegen, d.h. die Beschreibung der Feststellung, des Ablaufs, des Zeitpunktes, des Ortes sowie die Beschreibung von möglichen Ursachen und von potentiellen Verbesserungsvorschlägen. Mit Hilfe des Buttons 4 können überdies nützliche Beilagen zur Meldung definiert werden.

Der Button 5 beinhaltet die Möglichkeit für möglicherweise notwendige Rückfragen die Kontaktdaten zu hinterlassen.

Der Button 6 informiert über den jeweiligen zufallsgenerierten persönlichen Code, welcher der Meldung zugeordnet ist. Dieser Code kann selbstverständlich auch durch einen vom Anwender

definierten Code ersetzt werden. Mit Hilfe dieses Codes können die Meldenden später den Fortgang d.h. die weitere Bearbeitung oder Ablage ihrer Meldung verfolgen.

Mit Hilfe des Buttons 7 wird das Anliegen verschlüsselt gesendet. Nach dem Senden werden aus Sicherheitsgründen alle Inhalte des Meldefensters einschließlich des persönlichen Codes gelöscht.

Der Button  **Vertraulichkeit** informiert die Meldenden über die weitere Verwendung ihrer Angaben bzw. den Umgang mit ihren Angaben.

Eine Übersicht über den Bearbeitungsstand der bisherigen Meldungen ermöglicht der Button

 **Übersicht über bisherige Mitteilungen**.

Mit Hilfe des persönlichen Codes können die Meldenden hier vertiefte Informationen zu ihren Meldungen erhalten.