

## SCHNELLEINSTIEG

MASSNAHMEN- UND PROJEKTSTEUERUNG DER INTELLIGENTEN ART

### MSO MASTER IN 17 SCHRITTEN ERKLÄRT

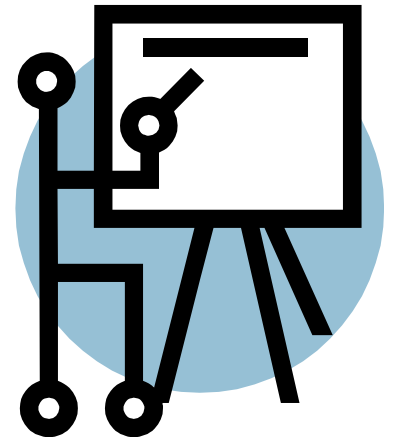
Herzlich Willkommen in der MSO Anwendergemeinde. Mit Ihrer Entscheidung für unseren MSO MASTER haben Sie sich für ein datenbankorientiertes und netzwerkfähiges Instrument zur Steuerung von Maßnahmen und Aktivitäten in Ihrer Organisation entschieden.

MSO MASTER bietet Ihnen wesentliche Vorteile bezüglich Aufwand, Transparenz, Rückverfolgbarkeit und Auditsicherheit.

Mit dem MSO MASTER können Maßnahmen zur Korrektur, Vorbeugung und Verbesserung aus unterschiedlichen Anlässen und mit

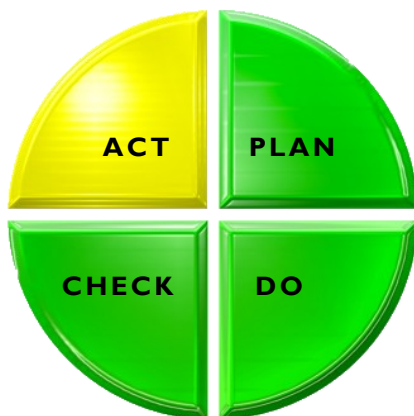
unterschiedlichen Zielsetzungen und Prioritäten in Organisationen gesteuert werden.

Die Steuerung der Planung, Umsetzung und Bewertung einer Maßnahme erfolgt durch Zuordnung der Verantwortung und nach der Logik des PDCA-Zyklus. Die Schritte Plan, Do, Check, und Act können kommentiert und jeweils über Terminvorgaben gesteuert werden. Der Fortschritt gemäß dem PDCA-Zyklus wird als Status erfasst. Je nach Fortschritt wird der entsprechende Abschnitt im PDCA-Zyklus farblich gelb, grün oder rot gekennzeichnet (Ampel-Funktion).



*Zur Umsetzung von Maßnahmen sind oft diverse Aktivitäten notwendig. Diese Aktivitäten können jeweils einem Zuständigen zugewiesen werden und werden über eine Aktivitätenliste gesteuert.*

### ERLÄUTERUNG ZUM PDCA-ZYKLUS



**Plan:** Festlegen Vorgehensweise, die zum Erzielen von Ergebnissen in Bezug auf die Korrektur, Vorbeugung oder Verbesserung notwendig ist

**Do:** Umsetzen der geplanten Maßnahmen

**Check:** Überwachen und Bewerten der erreichten Ergebnisse

**Act:** Ergreifen von Maßnahmen zur weiteren bzw. ständigen Verbesserung

### Inhalt

Installation.....	2
Anmeldung.....	2
Die Startseite.....	3
Eine Maßnahme anlegen.....	3
Benutzer verwalten.....	4
Begriffe ändern.....	4
Workflow einrichten.....	4
8D-Report.....	5
Excel Datei importieren.....	5
Import-Vorlagen erstellen.....	5
Export von Daten.....	6
Maßnahmenliste drucken.....	6
Auswertungen.....	6
Reminderfunktion.....	7
Aktivitätenliste.....	7
Maßnahmenliste.....	7
Systemanforderungen.....	8

## SCHNELLEINSTIEG

### INSTALLATION

Die Installation erfolgt entweder über die Installations-CD oder über den Download von unserer Homepage [www.mso.de](http://www.mso.de).

Das Installationsprogramm startet von der CD automatisch oder kann über die .exe-Datei Setup MSO MASTER aktiviert werden.

Folgen Sie der Installationsanweisung.

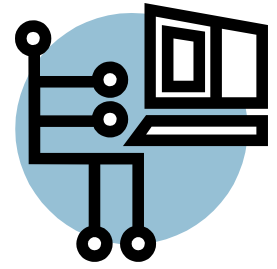
Mit dem Setup-Assistenten können Sie MSO-MASTER auf Ihrem Arbeitsrechner als Server-/Einzelplatzversion oder als Clientversion installieren.

**Bei der Server-/Einzelplatzversion** wird die von MSO-MASTER benötigte Datenbank (MasterDB.mdb) in das angegebene Programmverzeichnis von MSO-MASTER kopiert. Später installierte Clientversionen

auf anderen Arbeitsplätzen können diese Datenbank dann gemeinsam verwenden.

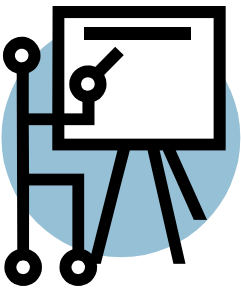
#### Client-Installation

Bei der Client-Installation muss nach Auswahl der Komponente im Setup-Assistenten das Server-Verzeichnis für die gemeinsam zu verwendende MSO-MASTER-Datenbank angegeben werden.



*Wenn Sie MSO-MASTER in der Server-/Einzelplatzversion installieren möchten, werden Sie nach der mitgelieferten Lizenznummer gefragt. Ohne Angabe einer Lizenznummer wird MSO-MASTER in der Demo-Version installiert.*

### ANMELDUNG



*Hier kann sich der Benutzer mit Benutzername und Kennwort neu anmelden*

Bevor Sie den MSO-MASTER verwenden können, müssen Sie sich mit Benutzername und Kennwort anmelden. Die Benutzer werden im Administrationsbereich festgelegt.

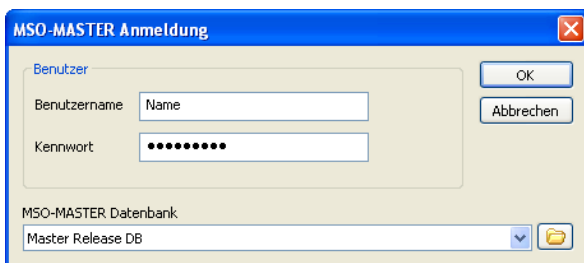
Die erste Anmeldung erfolgt mit dem Benutzernamen *administrator* und ohne Kennwort. Diese Anmeldung ist so lange gültig, bis sie von

dem Administrator geändert wird. Das Anlegen und Ändern von Benutzern, Benutzernamen und Kennwörtern ist in diesem Handbuch beschrieben unter Administration / Benutzer.

Im unteren Bereich des Anmeldefeldes haben Sie die Möglichkeit, die zu verwendende Datenbank auszuwählen oder mit Hilfe der Schalt-

fläche eine andere Datenbank zu suchen. In der Auswahlbox werden jeweils die letzten 10 Datenbanken gespeichert.

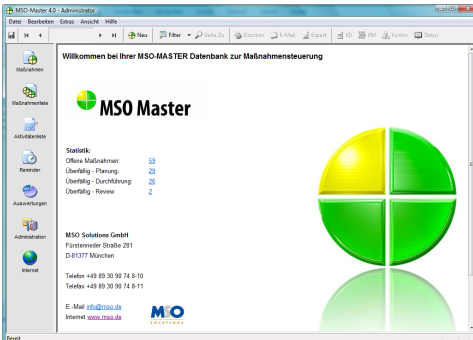
# 2



*Das Anlegen einer neuen Datenbank erfolgt durch Kopie einer leeren Datenbank. Der Aufruf erfolgt über das Menü Datenbank öffnen / neu.*



## DIE STARTSEITE



Die Startseite öffnet automatisch beim Start des Programms und kann über das Dateimenü Ansicht / Startseite oder über Strg+T aufgerufen werden.

Auf der Startseite wird eine Statistik über alle offenen und überfälligen Maßnahmen angezeigt, diese kann über

das Menü Extras / Einstellungen / Lokale Einstellungen / Sonstiges abgeschaltet werden.

Im unteren Bereich finden Sie Informationen über die aktuelle Datenbank sowie die Version von MSO-MASTER.

Die **Ansichtsleiste** (links) enthält Schaltflächen, mit deren Hilfe Sie zu einer anderen Ansicht wechseln können, wie beispielsweise zur

Maßnahmenansicht oder Maßnahmenliste.

Die **Symbolleiste** (oben) enthält Schaltflächen für den Zugriff auf Funktionen wie Suchen/Filter oder Drucken.

# 4

## EINE MASSNAHME ANLEGEN

Der PDCA-Zyklus ist mit der Status-eingabe und den Terminen für die Felder Maßnahmen-Planung (Plan), Maßnahmen-Durchführung (Do) und Review/Wirksamkeit (Check) verknüpft. Ist ein Status gesetzt, so wird der entsprechende Abschnitt des PDCA-Zyklus grün; ist ein Termin gegenüber dem nächsten Status überschritten, so wird der entsprechende Abschnitt des



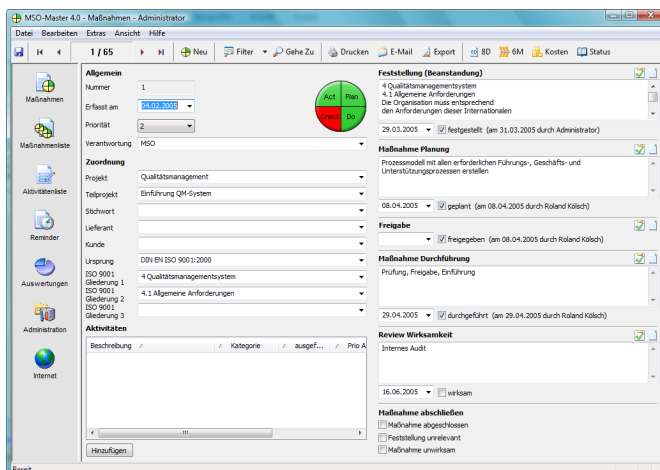
PDCA-Zyklus grün. Die Grundfarbe ist gelb. Der Zyklus kann im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) mehrmals durchlaufen werden.

Die Maßnahmensteuerung besteht jeweils aus einer (Haupt-)Maßnahme – im Folgenden als Maßnahme bezeichnet - und möglichen (Unter-)Aktivitäten bzw. Maßnahmen, die zur Umsetzung der (Haupt-)Maßnahme

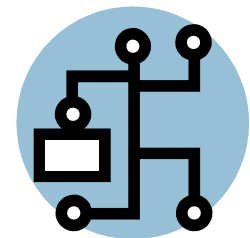
erforderlich sind – im Folgenden als Aktivitäten bezeichnet.

Aktivitäten können jeweils einem Verantwortlichen zugewiesen werden und werden über die Aktivitätenliste gesteuert. In der Regel wird dies der für die Maßnahme Verantwortliche machen. Zusätzlich besteht beim Anlegen einer Aktivität die Möglichkeit dem Verantwortlichen die Beschreibung seiner Aktivität direkt via E-Mail zu senden.

*Die Maßnahmensteuerung besteht jeweils aus einer Maßnahme und möglichen Aktivitäten, die zur Umsetzung der Maßnahme erforderlich sind*



Aktivitäten im Verzug können in der Maßnahmenliste gesondert gekennzeichnet und zur Erinnerung an den Verantwortlichen via Email gesendet werden (Reminder-Funktion). Die Funktion wird über Hinzufügen gestartet.



# 5

*Aktivitäten können per E-Mail versendet werden.*

## SCHNELLEINSTIEG

### BENUTZER VERWALTEN

Die Administrations-Funktion kann in der linken Menüleiste über das Symbol oder über das Dateimenü Ansicht / Administration oder über Strg+A aufgerufen werden.



Im Administrationsbereich können die Themen Benutzer, Benutzergruppen, Begriffe, Maßnahmen, 8D-Report, Priorität, Ausdruck, Reminder, Workflow und ViFlow

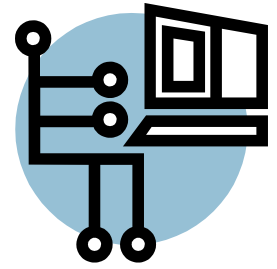
bearbeitet bzw. definiert werden.

Hier können Sie alle Benutzer anlegen, die mit MSO-MASTER arbeiten dürfen. Jeder Benutzer wird einer Benutzergruppe zugeordnet und hat die dieser Benutzergruppe zugeordneten Rechte.

Zusätzlich können für einzelne Benutzer Filtereinstellungen festgelegt werden, so

dass diese nicht auf alle Maßnahmen in der Datenbank zugreifen können.

Sie haben die Möglichkeit einzelne Benutzer zu sperren, diese dürfen sich dann nicht mehr an MSO-MASTER anmelden.



*Mit dem Reminder werden Erinnerungen für Maßnahmen und Aktivitäten gesteuert. Standardtexte für Erinnerungsmails können vordefiniert werden.*

# 6

### BEGRIFFE ÄNDERN (ÜBER ADMINISTRATION)

*Für den 8D-Report kann die Übernahme von Daten aus Feldern der Datenbank geregelt werden.*

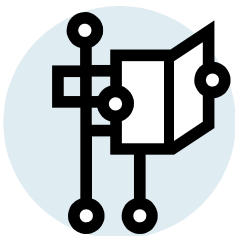
In diesem Register innerhalb der Administration können die vorgegebenen Begriffe der Auswahlfelder einer Maßnahme und Aktivität bearbeitet werden.

Nach Auswahl der gewünschten Art in der oberen Auswahlbox werden diese in der Liste angezeigt.

Wenn Automatische Laufnummern für Maßnahmen gewählt ist, wird für jede Maßnahme ein zweiter Autowert in Abhängigkeit des ersten Felds erstellt. Die Laufnummer erscheint in der Maßnahmenansicht rechts neben dem ersten Feld. Der Autowert ist abhängig von dem ersten Feld und startet jeweils bei dem Wert eins

und wird entsprechend hochgezählt.

# 7



*Die einzelnen Filterkriterien werden mit "Und" verknüpft, das heißt, alle Bedingungen müssen erfüllt sein.*

### WORKFLOW EINRICHTEN (ÜBER ADMINISTRATION)

Mit dieser Funktion kann die Veränderung des Status für bestimmte Fälle an eine bestimmte Verantwortung gekoppelt werden. Zum Beispiel kann eingestellt werden, dass nach der Planung von Schulungsmaßnahmen der Status „Maßnahme freigegeben“ nur vom Personalleiter oder nur von der Geschäftsführung gesetzt werden kann. Der Benutzer erhält einen automatischen Hinweis, dass der nächste Status nur von

einem bestimmten Benutzer geändert werden kann und hat die Möglichkeit den betreffenden mit einer Email zu informieren.

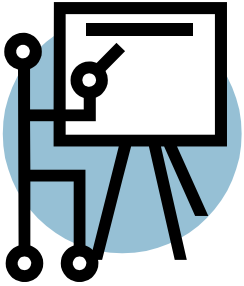
Über Workflow können Sie festlegen, welche Benutzer unter welchen Bedingungen einen Folgestatus anlegen dürfen. Zusätzlich können Sie für jeden Eintrag weitere Filterkriterien angeben, so dass dieser Eintrag z.B. nur für einen einzelnen Bereich

gilt. Die einzelnen Filterkriterien werden mit "Und" verknüpft, das heißt, alle Bedingungen müssen erfüllt sein.

Der Workflow wird als Positivliste geführt, d.h., wird kein Eintrag gefunden, der einer Änderung des Status widerspricht, so kann der Benutzer einen Folgestatus anlegen.

# 8

## 8D-REPORT



*Der in MSO MASTER hinterlegte 8D-Report entspricht dem Formular des VDA*

Der 8D-Report ist ein Standard der Automobilindustrie zur Dokumentation der Abarbeitung von Reklamationen einschließlich der veranlassenen Sofort-, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen bis zur Würdigung des Bearbeitungsteams. Ziel ist, das Vertrauen des Kunden zurück zu gewinnen.

Der in MSO MASTER hinterlegte 8D-Report entspricht dem Formular des VDA

(Verband der Deutschen Automobilindustrie).

Die Funktion des 8D-Reports in dieser Datenbank dient nicht der Steuerung der Maßnahmen. Die Maßnahmensteuerung soll über die Funktion Maßnahme erfolgen. Zu jedem beliebigen Zeitpunkt kann aus der Maßnahme ein 8D-Report generiert werden. Zum Beispiel auf Kundenanforderung oder -wunsch hin.

Entsprechend dieser Philosophie werden zu bestimmten Feldern Daten aus der Datenbank übernommen und können in der Access-Vorlage nicht geändert werden.

Hinweis: um Daten verändern zu können kann der 8D-Report auch in Excel generiert werden.

# 9

## EXCEL-DATEI IMPORTIEREN

Mit dieser Funktion können Excel-Dateien über die im Lieferumfang enthaltene Excel-Liste oder über selbst erstellte Excel-Listen importiert werden. Die Makronamen der Datenbankfelder des MSO MASTER sind in der Hilfe / Hilfe / Inhalt / Sonstige Programmfunktionen hinterlegt.

Die Daten der Excel-Liste können über das Makro

„Daten exportieren“ in eine csv-Datei exportiert werden.

Diese csv-Datei kann bei der Import-Funktion ausgewählt werden. Durch Doppelklicken auf die betreffende Datei werden die Daten importiert.

Aktivitäten sind immer einzelnen Maßnahmen zugeordnet. Einer Maßnahme können mehrere Aktivitäten zuge-

ordnet werden. Die Zuordnung der Aktivitäten zu der entsprechenden Maßnahme erfolgt durch die eindeutige Maßnahmennummer der entsprechenden Maßnahme.

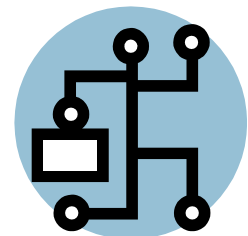
Um Aktivitäten importieren zu können, müssen die in Excel gespeicherten Aktivitäten in der ersten Zeile die Feldbezeichnungen (Makros) enthalten.

*Der Export funktioniert nur, wenn in der ersten Spalte (Priorität) ein Eintrag erfolgt ist.*

# 10

## ERSTELLUNG VON IMPORT-VORLAGEN

Die Erstellung eigener Import-Vorlagen in Excel erfolgt auf der Grundlage der im Lieferumfang enthaltenen Excel-Liste. Diese Excel-Liste kann kopiert oder besser als Vorlage gespeichert und mit beliebigen Formaten und Inhalten gefüllt werden. Beim Erstellen einer Excel-Datei werden einzelne Felder der Vorlagendatei mit dem Inhalt der aktuellen Maßnahme ersetzt.



*Die Excel-Liste kann kopiert oder besser als Vorlage gespeichert und mit beliebigen Formaten und Inhalten gefüllt werden.*

## SCHNELLEINSTIEG

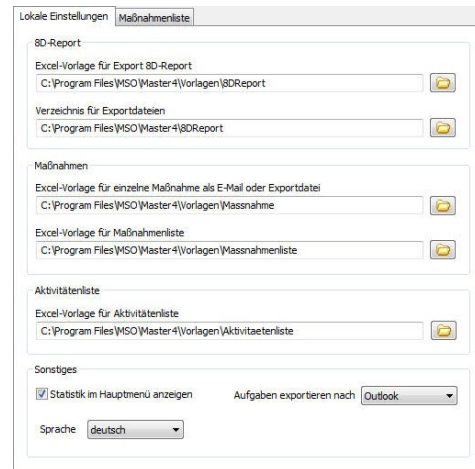
### EXPORT VON DATEN

Die Vorlagen und Verzeichnisse für Exportdateien können über das Dateimenü **Extras / Einstellungen / Lokale Einstellungen** ausgewählt werden.

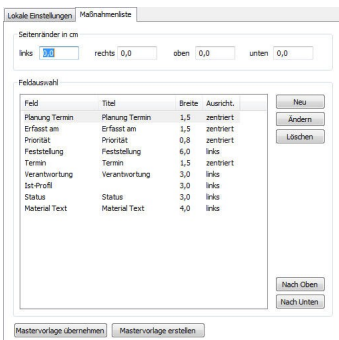
Die Erstellung neuer oder Bearbeitung vorhandener Vorlagen in Excel erfolgt auf der Grundlage der im Lieferumfang enthaltenen Vorlagen. Vorlagen werden in das Programmverzeichnis gespeichert. Diese Vorlagen können

kopiert und beliebig bearbeitet werden.

# 12



### MASSNAHMENLISTE DRUCKEN



Zur Einstellung der Maßnahmenliste (Druckversion) gelangen Sie über **Extras/Einstellungen/Maßnahmenliste**.

Hier haben Sie die Möglichkeit die zu verwendenden Spalten beim Ausdruck der Maßnahmenliste zu ändern. Sie können neue Spalten aufnehmen, bestehende Spalten ändern bzw. Spalten löschen.


Zu jeder Spalte kann ein Titel angegeben werden, außerdem kann die Breite sowie die Ausrichtung (links, zentriert, rechts) festgelegt werden. Benutzer mit Zugriffsrecht für den Administrationsbereich können über die Schaltfläche "Mastervorlage erstellen" die aktuellen Einstellungen in der Datenbank als so genannte Mastervorlage ablegen.

Über die Schaltfläche "Mastervorlage übernehmen" kann eine zuvor erstellte Mastervorlage übernommen werden.

Die Einstellungen werden für den lokalen Arbeitsplatz gespeichert.

# 13

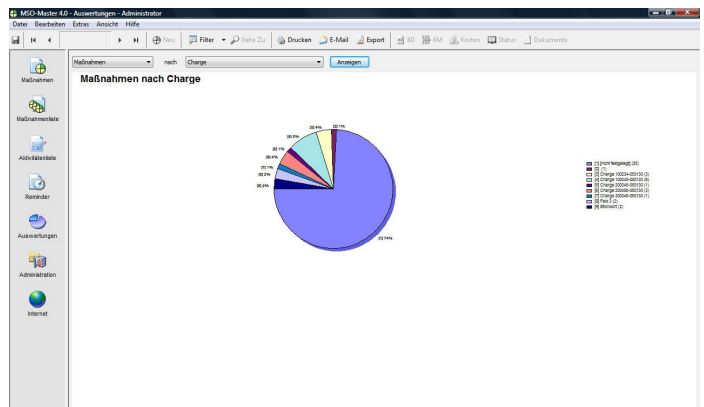
### AUSWERTUNGEN

Die Funktion Auswertungen kann in der linken Menüleiste über das  Symbol (siehe oben) oder über das Dateimenü Ansicht / Auswertungen oder über F8 aufgerufen werden.

Hier können diverse Auswertungen aus den Daten der Datenbank generiert werden.

Die Filtermöglichkeit ist aktiviert, so dass vor der Auswertung eine Filterung zum Beispiel zum Erzeugen von Auswertungen nach Zeiträumen möglich ist.

# 14



## REMINDER-FUNKTION



Der Reminder kann in der linken Menüleiste über das Symbol aufgerufen werden.

Mit dem Reminder werden Erinnerungen für Maßnahmen und Aktivitäten gesteuert. Hinweise zur Einstellung des Reminders finden Sie unter **Ansicht / Administration / Reminder**.

Der befugte Benutzer kann jeweils festlegen, ob alle,

ausgewählte einzelne oder keine Erinnerungsmails versendet werden. Die Versendung von Erinnerungsmails wird in der jeweils betroffenen Maßnahme als Aktivität dokumentiert.

**Betreff:** Inhalt des Betreffs der E-Mail. Eine Beschreibung der zur Verfügung stehenden Schlüsselwörter finden Sie auf der Bildschirmmaske.

**Inhalt:** Mehrzeiliger Text für den Inhalt der E-Mail. Eine Beschreibung der zur Verfügung stehenden Schlüsselwörter finden Sie auf der Bildschirmmaske

**Intervall in Tagen:** Gibt die Anzahl der Tage an, nach denen der Reminder erneut einen Eintrag für die überfällige Maßnahme oder Aktivität erstellen soll.

**Termine berücksichtigen:** Geben Sie hier die Anzahl der Tage an, die der Termin zur Berücksichtigung für den Reminder in der Zukunft liegen kann. Bei einem Wert von 5, werden z.B. alle Termine berücksichtigt, die überfällig sind, oder innerhalb der nächsten 5 Tage fällig werden.

# 15

## AKTIVITÄTENLISTE

Die Aktivitätenliste kann in der linken Menüleiste über das Symbol (siehe oben) oder über das Dateimenü **Ansicht / Aktivitätenliste** oder über **F9** aufgerufen werden.



Aktivitäten aus bestimmten Bereichen oder zu bestimmten Themen). Über den Filter kann voreingestellt werden, dass nur offene Aktivitäten oder nur Aktivitäten im terminlichen Verzug angezeigt werden.

Mit der rechten Maustaste können zusätzliche Funktionen erreicht werden. Wird der Menüpunkt „Maßnahme bearbeiten“ ausgewählt, so wird die entsprechende Maßnahme aufgerufen, zu der die Aktivität gehört. Die betreffende Aktivität ist markiert.

*In der Aktivitätenliste werden alle Aktivitäten angezeigt, die der jeweilige Benutzer sehen darf*

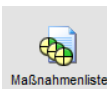
In der Aktivitätenliste werden alle Aktivitäten angezeigt, die der jeweilige Benutzer sehen darf (zum Beispiel nur seine eigenen oder nur

Durch Doppelklicken auf eine Aktivität kann die Aktivität direkt bearbeitet werden.

# 16

## MASSNAHMENLISTE

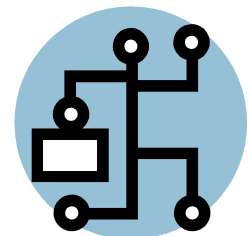
Die Maßnahmenliste kann in der linken Menüleiste über das Symbol oder über das Dateimenü **Ansicht / Maßnahmenliste** oder über **F10** aufgerufen werden.



Maßnahmen aus bestimmten Bereichen oder zu bestimmten Themen). Über den Filter kann voreingestellt werden, dass nur offene Maßnahmen oder nur Maßnahmen im terminlichen Verzug angezeigt werden.

In der Maßnahmenliste werden alle Maßnahmen angezeigt, die der jeweilige Benutzer sehen darf (zum Beispiel nur seine eigenen oder nur

Durch **Doppelklicken auf eine Maßnahme** kann die Maßnahme direkt bearbeitet werden.



# 17

*Über den Filter können vielfältige Ansichten gestaltet werden*



## MSO SOLUTIONS GMBH

Fürstenrieder Str. 281  
81377 München

Telefon: +49 89 30 90 74 8-10  
Fax: +49 89 30 90 74 8-11  
E-Mail: [info@mso.de](mailto:info@mso.de)

Weitere Infos im Internet  
auf:  
<http://www.mso-solutions.de>

Lösungen für bessere Zusammenarbeit

## NOTIZEN

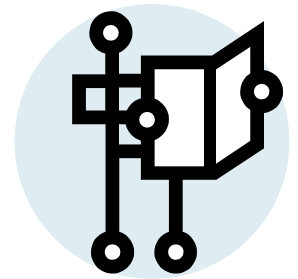
Raum für eigene Notizen

## Systemanforderungen

- Technische Systemanforderungen MSO Master 4.0:
- Betriebssystem Microsoft Windows 2000/XP/Vista
- Mindestens 15 MB freier Festplattenspeicher
- 450 MHz-Prozessor oder höher
- 128 MB RAM Arbeitsspeicher oder höher
- Bildschirm-Auflösung mind. 1024 x 768

## MSO Master 4.0 arbeitet mit folgenden Standardanwendungen zusammen:

- Microsoft Outlook 2000/XP/2003/2007
- Microsoft Excel 2000/XP/2003 /2007
- LotusNotes 6.0 und höher
- ACT2000/6.0
- Adobe Acrobat Reader 4.0 und höher



*Tipp:*  
Mit gedrückter Strg-Taste und Klick auf „**Datei / Neu anmelden**“ erscheint immer das Anmeldefenster, auch wenn das Login voreingestellt ist