

Arbeitsanweisung

[Titel: Tätigkeit als Objekt + Verb, z. B. Rechnung im ERP stornieren]

Jeden Text in [Klammern] ersetzen und diese grauen Hinweise löschen. Eine Arbeitsanweisung beschreibt eine Tätigkeit an einem Arbeitsplatz so genau, dass jemand Eingewiesenes sie ohne Rückfrage ausführen kann.

Dokument-Nr.	[z. B. AA-001]	Version	[1.0]
Gültig ab	[Datum]	Nächste Prüfung	[Datum, spätestens in 12 Monaten]
Bereich / Arbeitsplatz	[Abteilung, Arbeitsplatz oder System]	Verantwortlich	[Name, Rolle: hält diese Anweisung aktuell]
Übergeordnete VA / SOP	[Nr. und Titel der VA oder SOP, zu der diese Tätigkeit gehört]		

1. Zweck und Geltungsbereich

Zweck	[Ein Satz: welches Ergebnis die Tätigkeit liefert und was ohne sie schiefeht.]
Anwenden, wenn	[Auslöser: das Ereignis, der Auftrag oder das Ticket, mit dem die Tätigkeit beginnt]
Nicht anwenden für	[Der nächstliegende Fall, der anders läuft, und wo er beschrieben ist]
Zielgruppe	[Wer ausführt, z. B. Sachbearbeitung Buchhaltung, nach Einweisung]

2. Sicherheits- und Datenschutzhinweise

!	[Was vor Schritt 1 unbedingt zu beachten ist, z. B. Schutzausrüstung, Freigabe nach dem Vier-Augen-Prinzip, keine Kundendaten in Screenshots]
!	[Was nicht rückgängig zu machen ist, und bei welchem Schritt]

3. Voraussetzungen und Hilfsmittel

- [Zugang, Rolle oder Berechtigung, z. B. Rolle „Finance“ im ERP]
- [Unterlagen oder Daten vor Schritt 1, z. B. die Rechnungsnummer aus dem Ticket]
- [Werkzeug, Gerät oder Material]

4. Arbeitsschritte

Nr.	Arbeitsschritt	Screenshot / Bild	Ergebnis / Prüfung
1	[Verb + genaue Beschriftung fett, z. B. Im Menü auf Rechnungen klicken.]	[Screenshot, angeklicktes Element markiert]	[Was danach zu sehen ist]
2	[]	[]	[]
3	[]	[]	[]
4	[]	[]	[]
5	[]	[]	[]
6	[]	[]	[]

5. Erwartetes Ergebnis

[Woran man erkennt, dass die Tätigkeit richtig erledigt ist: die Meldung, der Status oder das Dokument, das es zeigt. Was danach zu dokumentieren ist.]

6. Bei Störungen und Abweichungen

Wenn das passiert	Dann
[Fehlermeldung oder Symptom]	[Anhalten, was zu tun ist oder wen man fragt]
[]	[]

7. Mitgeltende Unterlagen

[Formulare, Checklisten, andere Arbeitsanweisungen, mit Nr.]

8. Änderungshistorie

Version	Datum	Änderung	Von
[1.0]	[Datum]	[Erste Fassung]	[Name]
[]	[]	[]	[]

9. Freigabe

	Name, Funktion	Datum	Unterschrift
Erstellt	[]	[]	
Geprüft	[]	[]	
Freigegeben	[]	[]	