



Wissensschätze teilen bringt mehr!

Wikis für ein kostengünstiges und effizientes Wissensmanagement

Zum Unternehmensalltag gehört der Verlust kostbarer Arbeitszeit auf der Suche nach wichtigen Informationen, oder allgemeiner gesprochen, der Suche nach Wissen. Nur selten liegt das gesamte Wissen einer Organisation zentral und für alle verfügbar an einem Ort. Der Einsatz von *Social Software* wie Wikis kann hier pragmatisch und effektiv Hilfe bieten.

Die Suche nach der internen Anweisung zur Reisekostenabrechnung ist nur ärgerlich. Schlimmer hingegen, weil unternehmenskritisch, ist der Maschinenstillstand in der Produktion und die Gefahr, die Just-in-Time-Lieferung nicht sicherstellen zu können. Und das vielleicht nur, weil der Schichtleiter krank ist und damit die Person fehlt, die mit ihrer

langjährigen Routine den Schaden schnellstmöglich beheben könnte.

Diese Fälle verdeutlichen ein zentrales Problem: Es mangelt nicht am Wissen in den Unternehmen, sondern daran, dieses Wissen im Einzelfall schnellstmöglich verfügbar zu machen. Wikis bieten hier Optimierungsansätze und entwickeln sich dabei zu einer preisgünstigen

Alternative zu administrativ aufwändigen und somit kostspieligen Datenbanken.

Zahlreiche Einsatzmöglichkeiten

Wissen wird in einer globalisierten Welt und bei steigendem Kostendruck immer mehr zu einem der maßgeblichen Faktoren für die Wett-

bewerbsfähigkeit eines Produktes, einer Dienstleistung oder gar eines Unternehmens. Gerade im Mittelstand leisten wissensintensive Aufgaben einen zentralen Beitrag zur Wertschöpfung. Dabei ist nicht nur das detaillierte Wissen über das eigene Portfolio gefragt, sondern beispielsweise auch Kenntnisse über den Wettbewerb und die eigenen Kunden. Exakte Informationen zum Maschinenpark eines Kunden, inklusive der Reparaturhistorie, sind für den technischen Service ebenso von zentraler Bedeutung wie für die Vertriebsmitarbeiter zur Erstellung eines individuellen Angebotes.

Dabei stellt nicht nur der demografische Wandel unserer Gesellschaft und das steigende Durchschnittsalter der Mitarbeiter die Unternehmen vor die Herausforderung, das breit gefächerte Wissen neu zu organisieren. Auch die wachsenden verteilten Strukturen vieler kleiner und mittlerer Unternehmen, zum Beispiel durch die Gründung von Produktionsstätten im benachbarten Ausland, zeigen den Bedarf zusätzlicher Initiativen für den Wissenstransfer auf. Denn so können alle Mitarbeiter an die Informationen gelangen, die sie für die Bewältigung ihrer Aufgabe benötigen. Filialbetriebe und Produktionsstandorte profitieren auf diese Weise vom Wissen der Mitarbeiter in der Zentrale – und umgekehrt.

Hier spielt die Informationstechnologie ihre Stärke aus. Sie offeriert zahlreiche Möglichkeiten, Wissen zu sammeln, zu strukturieren und standortunabhängig bereitzustellen. In einem solchen Zusammenhang kamen traditionell die bewährten Datenbanken zum Einsatz. Mittlerweile beweisen jedoch auch Wikis an jedem Tag millionenfach im Internet ihr Potenzial zur Sammlung von Wissen. Sie können ohne großen administrativen Aufwand installiert und betrieben werden und kommen dank ihrer Einfachheit dem Nutzerverhalten entgegen. Wikis sind durch die Recherche in der Internet-Enzyklopädie *Wikipedia* fast jedem Internet-User

bekannt. Daher setzen bereits viele Konzerne an den unterschiedlichsten Stellen Wikis ein: Sie werden als interne Wissensdatenbank oder für den User-Helpdesk im Call Center genutzt, dienen als Firmenhandbuch mit integriertem Workflow oder als zentrale Dokumentationsplattform in der Entwicklung von Hard- oder Software. Aber auch heterogene Organisationen wie der *Paritätische Wohlfahrtsverband* in Hessen setzen auf Wikis als Informationssystem für die Beratungsstellen der sozialen Arbeit. Gerade in Fällen wie diesem, bauen Wikis Brücken zwischen Ab-

kann von dort via Web-Browser jederzeit aufgerufen werden. Die Bereitstellungsgebühr eines gehosteten Wikis beträgt beispielsweise für 15 User 30 Euro netto im Monat oder 299 Euro im Jahr und bietet damit eine kostengünstige Möglichkeit, den Einstieg in die Wikitechnologie im eigenen Unternehmen zu realisieren.

Professionelle Lösungen zeichnen sich dadurch aus, dass sich ihre Oberfläche einfach konfigurieren und dem eigenen Design anpassen lässt, Bilder und Grafiken eingebunden werden können und



Schnell, effektiv und preisgünstig: Die Namensgeber der Wikis, die kleinen Schnellbusse von Hawaii, signalisieren wertvolle Tugenden.

teilungen oder Standorten und weisen einen kostengünstigen Weg zur schnellen Bereitstellung einer intuitiv zu bedienenden Wissensplattform. Innerhalb von nur vier Wochen kann ein Projekt wie beim *Paritätischen Wohlfahrtsverband* zum Abschluss gebracht werden.

Soll die Katze jedoch sprichwörtlich nicht im Sack gekauft werden, bietet sich zunächst ein erster Test an. Hier offerieren Wikis im Gegensatz zu Datenbanken eine schnelle Möglichkeit, einen Testlauf etwa im Vertrieb durchzuführen. Eine Hosting-Lösung ist auf dem Server eines Dienstleisters schnell installiert und

beispielsweise ein einfacher WYSIWYG-Editor (*What You See Is What You Get*) verwendet werden kann. Integraler Bestandteil eines Unternehmenswikis sollte darüber hinaus die Verfügbarkeit eines Workflows sein. Dieser garantiert die Prüfung und Gegenzeichnung wichtiger Inhalte beispielsweise dann, wenn technische Details in einem Handbuch zu klären sind oder die Mitarbeiter im Call Center über ein neues Vertragsformular aufgeklärt werden müssen. Zu den weiteren Komfortmerkmalen solcher Wikis gehören die erleichterte Einrichtung weiterer Wikis über eine Administrationsseite

(WikiFarming) und der jederzeit einfach mögliche Transfer aller Daten, etwa beim Wechsel von einer Hosting- auf eine In-House-Lösung.

Erfolgsfaktoren – Beratung und Moderation

Mehr noch als bei anderen IT-Projekten entscheidet die Beratung und Moderation eines Wiki-Projekts über den Erfolg. Denn stärker noch als bei gewöhnlichen IT-Projekten hängt der Erfolg maßgeblich davon ab, dass die Mitarbeiter die Bereitschaft zeigen, ihr Wissen zu teilen und aktiv an der Gestaltung des Wikis teilnehmen.

Es gibt zwar in der Regel nicht ein Erfolgsrezept für die Implementierung eines Wikis, aber professionelle Dienstleister und Berater verfügen über eine Reihe allgemeingültiger, übertragbarer Erfahrungen. So lassen sich im Rahmen eines Prozesses bereits frühzeitig Vorbehalte erkennen und durch eine qualifizierte Moderation abbauen sowie die Gestaltungswünsche der Mitarbeiter berücksichtigen. So führt erfahrungsgemäß die Akzeptanz von Userwünschen dazu, dass nach dem Startschuss unmittelbar eine rege Aktivität beim Einstellen von Beiträgen einsetzt.

Wesentlich für den Erfolg ist auch die Entscheidung, welche Software eingesetzt werden soll. Hierbei sind quelloffene Open Source-Wikis wie die Varianten der Wikipedia-Lösung *MediaWiki* gegenüber den proprietären Lösungen im Vorteil. Denn sie sparen nicht nur Lizenzkosten, sondern garantieren in der Regel Herstellerunabhängigkeit, sodass selbst beim Verschwinden eines Anbieters vom Markt die Unterstützung des Wikis durch andere Anbieter möglich ist.

Zudem kann auch die Nähe eines Anbieters zur



Dr. Richard Heigl (Hallo Welt!): Die Verwendung quelloffener Open-Source-Wikis bietet Investitionssicherheit für die Zukunft!

internationalen *Wiki-Community* bei der Investitionsentscheidung eine Rolle spielen. Dadurch ist gewährleistet, dass das Wiki technisch immer up-to-date ist und der Anbieter auch in Fragen der Gestaltung und Betreuung eines Wikis seinen Finger stets am Puls der Zeit hat.

In Sicherheitsfragen brauchen Open Source-Produkte den Wettbewerb mit den proprietären Angeboten nicht zu scheuen. So garantiert eine integrierte Wiederherstellungsfunktion, dass bei einer Korruption

der Daten – etwa nach einem Servercrash – dank der vorgehaltenen Historie die jederzeitige Reparatur der Einträge problemlos ist. Moderne Wiki-Software wie beispielsweise das *HalloWiki Sunrise* der *Hallo Welt! – Medienwerkstatt GmbH* erlaubt darüber hinaus die Einrichtung spezieller Sicherheitsbereiche, die für bestimmte Mitarbeitergruppen wie Geschäftsführung und Vorstand oder die Entwicklungsabteilung exklusiv vorgehalten werden. Damit ist sichergestellt, dass sensible Do-

kumente wie etwa die zukünftige Unternehmensstrategie nicht von Unbefugten eingesehen werden können. Last but not least, tragen Gestaltungsmöglichkeiten bei der Implementierung des Wikis nicht unerheblich dazu bei, dass die Nutzer in der Folge besonderes Interesse an der Qualitätssicherung der Einträge haben.

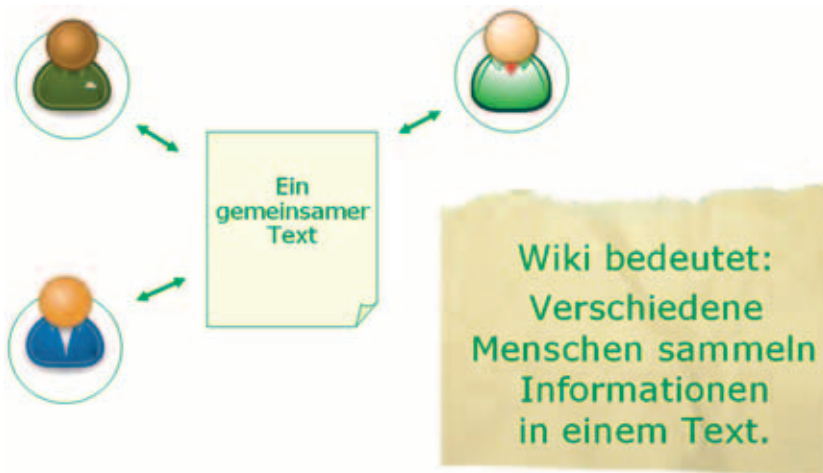
Lautet das unternehmerische Ziel, durch ein öffentliches Wiki den Kontakt zu Kunden und Lieferanten zu verbessern, sollte über die Einführung

Die *Hallo Welt! – Medienwerkstatt GmbH* mit Sitz in Regensburg ist ein unabhängiger IT-Dienstleister für Wissensvermittlung und Wissensmanagement. *Hallo Welt!* hat sich auf Wikis, Community Management, Social Software und Videotrainings spezialisiert. Dabei versteht sich *Hallo Welt!* nicht nur als technischer Dienstleister: Das Expertenteam erarbeitet Konzeptionen und hilft beim Aufbau von Projekten. Zu ihren Kunden zählen sowohl mittelständische, als auch große Kunden wie z.B. *IBM Deutschland* oder die *HUK-COBURG*.



Kontakt:

Hallo Welt! – Medienwerkstatt GmbH
Untere Bachgasse 15, 93047 Regensburg
Tel. 0941/502758-23, Fax. 0941/502758-13
www.hallo-welt.biz



Kollaboration führt Wissen zusammen – Wikis erhalten und erhöhen die Qualität des Wissens im Unternehmen.

einer Anmeldefunktion nachgedacht werden. Dass sich ein öffentliches Forum für Unternehmen lohnen kann, belegt eine Umfrage vom August 2008, an der unter anderem *Handelsblatt* und *WirtschaftsWoche* beteiligt waren. Darin erklären 20 Prozent der Teilnehmer(innen), dass sie zumindest gelegentlich Kontakt mit Herstellern aufnehmen, um Erfahrungen und Wünsche bezüglich der Produkte mitzuteilen und mehr als ein Drittel signalisieren die Bereitschaft zur aktiven Mitarbeit bei Produktverbesserungen. Die Anmeldefunktion und der Verlust der Anonymität erhöhen erfahrungsgemäß nachhaltig die Sicherheit und

senken die Gefahr von Fälschungen signifikant.

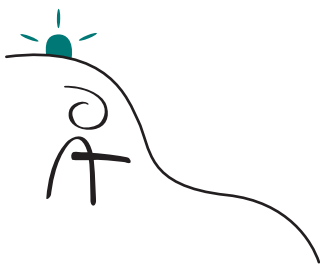
Generell gilt jedoch, dass das Risiko falscher Einträge oder bewusster Manipulationen nach unserer Erfahrung erheblich überschätzt wird. Lediglich vier Prozent aller Einträge von Wikipedia sind beispielsweise davon betroffen. Die meisten Fälschungen und fehlerhaften Änderungen werden dort innerhalb einer Minute von der Community korrigiert. Das ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für jedes Wiki. In Unternehmen kann es in Einzelfällen nötig sein, die Qualität der Inhalte mit zusätzlichen Tools wie einem Benachrichtigungssystem für Mitarbeiter zu

sichern. Hier gibt es leistungsfähige Lösungen, mit deren Hilfe beispielsweise ein Abteilungsleiter informiert wird, dass er eine aktualisierte Fassung eines geänderten Projektablaufs zur Kenntnis nehmen soll.

Wikis offerieren den Unternehmen zahlreiche Vorteile, ihr teilweise verteiltes Wissen zu bündeln und allen Mitarbeitern schnell und problemlos zur Verfügung zu stellen. Dies ist unabhängig davon, ob eine In-House- oder eine Hosting-Lösung zum Einsatz kommt. Dank der problemlosen Zugriffsmöglichkeit sowie ihrer individuellen und nutzerfreundlichen Konfiguration werden sie schnell zu integralen Bestandteilen der internen Kommunikation. Abteilungen wie Technik und Vertrieb arbeiten gemeinsam an Dokumenten, statt wie bisher oftmals in ihrer jeweiligen Fachsprache aneinander vorbeizureden. Und auch das vielfach breit gestreute und in Teilbereichen fundamentale Know-how älterer beziehungsweise kurz vor dem Renteneintritt stehender Mitarbeiter lässt sich in einem Wiki allen Mitarbeitern zur Verfügung stellen, so dass bei dem eingangs erwähnten Maschinenstillstand während des Fehlens des Schichtleiters zukünftig die Produktion nicht mehr ausfallen muss.

Dr. Richard Heigl
Hallo Welt! Medienwerkstatt GmbH

...wenn es brennt im IT-Projekt:



**Ruhe bewahren.
Projektfeuerwehr rufen.**



Als Problemlöser retten wir europaweit große IT-Projekte. Unsere Projektmanagement-Einsatzkräfte sind schnell vor Ort. Wir bringen mit: Passendes Werkzeug, einen kühlen Kopf, Erfahrung und Know How.

Einsatzberichte erhalten Sie unter referenzen@neuhaus-consulting.de

Neuhaus Consulting GmbH | Hannover, München, Königswinter
Telefon 02223/7005-0 | www.neuhaus-consulting.de