// SEIBERT / MEDIA / CONSULTING

WIKIS IN UNTERNEHMEN

Wissen sammeln, Wissen nutzen, Wissen erweitern.

WIKI

WIE UNTERNEHMEN VOM KNOW-HOW ALLER MITARBEITER PROFITIEREN.

„IM JAHR 2009 SETZEN VORAUSSICHTLICH MINDESTENS 50 % ALLER UNTERNEHMEN WIKIS ALS WICHTIGE INSTRUMENTE DER ZUSAMMENARBEIT EIN.“ WERDEN SIE DAZUGEHÖREN?

Society for Information Management's Advanced Practices Council (APC)

WARUM BRAUCHEN UNTERNEHMEN WIKIS?

Ihr Intranet enthält viele Informationen – doch wie schnell finden Mitarbeiter diese? Und wie schnell können sie Daten modifizieren? Wieviel Zeit verbringen sie mit der Bewältigung des E-Mail-Aufkommens und wie effizient ist ihre Meeting- und Projektvorbereitung? Wie unkompliziert können neue Mitarbeiter auf wichtiges Prozesswissen zugreifen? Wieviel Know-how ist in Ihrem Unternehmen unstrukturiert oder gar nicht abgebildet?

Vielen Intranets fehlt es an redaktioneller Dynamik und Aktualität. Informationen veralten teilweise sehr schnell, weil Mitarbeiter sich aufgrund mangelnder Attraktivität und komplizierter Administration nicht beteiligen. Auch die tägliche E-Mail-Flut ist ineffizient und ein Hemmnis für Unternehmen: Oft genug gehen Informationen unter oder Unbeteiligte werden mit für sie nicht relevanten Informationen konfrontiert. Zudem sind Informationen verstreut und lagern ungenutzt in Postfächern und verschiedenen Datenbanken, auf die nur wenige Mitarbeiter Zugriff haben.

Diese ineffiziente Form der Kommunikation und der Verwaltung von Know-how behindert Unternehmen, führt zu Wissensverlust und verschlingt Ressourcen. Deshalb benötigen Unternehmen Wikis.

Ein Wiki ermöglicht ein professionelles, systematisches und unkompliziertes Wissensmanagement und die aktive und effiziente Kommunikation zwischen Mitarbeitern zu aktuellen Themen. Mit einem Wiki wird das gesamte Unternehmens-Know-how abgebildet, aktiv genutzt und organisch erweitert. Ein Wiki schließt die funktionellen Lücken im Intranet und überwindet Bereichsgrenzen. Davon profitiert jeder einzelne Mitarbeiter und damit Ihr Unternehmen.

WISSENSMANAGEMENT: STATISCH ODER DYNAMISCH?

Unternehmen profitieren vom Wissen und vom Know-how jedes einzelnen Mitarbeiters. Dadurch ergänzt ein Wiki ein Intranet nicht nur sinnvoll, sondern bringt den Intranet-Motor erst richtig zum Laufen. Mit einem Wiki wird Wissen nicht nur verwaltet, sondern von allen Mitarbeitern ständig erweitert.

Das Wissensmanagement im Intranet ist unflexibel. Oft verfügt ein Administrator über sämtliche Rechte und wird höchstens von einigen wenigen Editoren unterstützt. Der Großteil der Mitarbeiter darf ausschließlich lesen. Viele Intranets leiden unter dem so genannten „One Administrator's Syndrome": Im Endeffekt nimmt fast niemand Änderungen vor, weil es zu kompliziert und umständlich ist. Doch können nicht aus jedem Unternehmensbereich Ideen kommen?

Warum soll die Wissensverwaltung und -erstellung in den Händen weniger Einzelner liegen? Ein Wiki lebt davon, dass Dokumente schnell und einfach geändert werden können, und zwar durch alle Mitarbeiter. Das kann ein Content Management System im Intranet so kaum leisten. In einem Wiki verändern und entwickeln sich Dokumente, Prozesse und Elemente sehr schnell und dynamisch. Das erhöht auch die Effizienz bei der Team-Arbeit. Die Anwendungsmöglichkeit „Wissensspeicher" ist im Intranet realisierbar, aber nur in Wikis sind alle User am Informationsfluss und am Informationsprozess beteiligt. Im Grunde kann ein Intranet alles, aber ein Wiki kann es flexibler, besser und unter weitaus größerer Beteiligung von Mitarbeitern. Zum Vorteil des Unternehmens.

Weitere Informationen erhalten Sie in unserem Weblog-Artikel „Wikis sind der Kitt, der Intranets zusammenhält" *(http://blog.seibert-media.net)*.

STRUKTURIERTES WISSEN, DAS ORGANISCH WÄCHST, BRINGT UNTERNEHMEN HÖHER HINAUS.

10 ARGUMENTE FÜR EIN CORPORATE WIKI

1. Eindämmung der E-Mail-Flut:
Das Dokumentenmanagement und die Verwaltung von Attachements per E-Mail sind aufwendig; es kostet wertvolle Ressourcen, ständig E-Mails aus den „Tiefen der Postfächer" zu suchen und zu verteilen. Das Wiki ist ein wesentlich effizienteres Kommunikationsmittel und ein zentraler Wissenspool, auf den auch neue Mitarbeiter uneingeschränkt Zugriff haben.

2. Aktualität:
Gerade im Projektmanagement ist es wichtig, dass Beteiligte sich schnell über Entwicklungen informieren können. Die Dokumente im Wiki sind dank der Mitarbeit aller stets auf dem neuesten Stand; der mühsame Abgleich per E-Mail entfällt.

3. Organische Struktur:
Wikis passen sich organisch den Bedürfnissen des Unternehmens an. Sie sind im Gegensatz zu Verwaltungsumgebungen wie Dateisystemen oder datenbankgestützten Systemen nicht an starre Inhaltsvorgaben gebunden.

4. Leistungsfähige Tools:
Wikis verfügen über eine Reihe leistungsfähiger Werkzeuge, um komplexe Inhalte ohne viel Aufwand abzulegen. Interne Verlinkungen, externe Verlinkungen, die hierarchische Strukturierung von Dokumenten, das Exportieren von Text oder das Einbetten von Grafiken und Tabellen können ohne umfassende Vorkenntnisse vorgenommen werden.

5. Flexibilität:
Wikis sind flexibler als andere Intranet-Applikationen und statische Seiten, deren Inhalte technisch aufwendig aktualisiert werden müssen. Bei der Arbeit im Wiki müssen sich Mitarbeiter außerdem weder zeitlich noch räumlich abstimmen, sie arbeiten unabhängig voneinander an denselben Inhalten. Änderungen sind sofort online.

6. Bedienbarkeit:
Wikis sind leicht zu bedienen. Jeder Mitarbeiter kann problemlos Einträge editieren, erstellen und formatieren, ohne selbst über HTML-Kenntnisse verfügen zu müssen.

7. Transparenz:
Gerade in größeren Unternehmen kann es sich durchaus positiv auswirken, wenn Mitarbeiter wissen, woran Kollegen in anderen Abteilungen arbeiten. Der kommunikative Umgang untereinander steht unter dem Motto: Kommunikation auf Augenhöhe.

8. Sicherheit:
Wikis sind fehlertolerant. Schießt ein Mitarbeiter doch einmal über das Ziel hinaus, können Änderungen unkompliziert rückgängig gemacht und frühere Versionen wieder vollständig hergestellt werden. Zum Funktionsumfang von Wikis gehört auch die Vergabe von Zugangsberechtigungen für bestimmte Bereiche. So wird der Blick ins Wiki kontrollierbar.

9. Schonung von Ressourcen:
Die Systemanfordungen von Wikis sind gering. Sie setzen kein bestimmtes Betriebssystem voraus und beanspruchen keine hohen Rechnerressourcen. Sie sind von jedem – auch älterem – internetfähigen Computer aus zu erreichen und über jeden gängigen Browser editierbar.

10. Kostenersparnis:
Im Vergleich zu vielen traditionellen Tools und Verfahren benötigt die Einarbeitung in den Umgang mit dem Wiki wenig Zeit. Erprobungsphasen, Mitarbeiterschulungen und komplexe Konfigurationen zu Lasten der Produktivität sind weitgehend überflüssig.

TWIKI, XWIKI UND CONFLUENCE: DIE WIKIS FÜR UNTERNEHMEN

Die mächtigsten Wiki-Applikationen für Unternehmen sind die Open-Source-Lösungen TWiki und XWiki sowie das kommerzielle Confluence von Atlassian Software. Diese strukturierten Wiki-Systeme zeichnen sich durch ihre hohe Ausgereiftheit, ihre individuelle Erweiterbarkeit und ihre Systemorientierung aus.

DIE VERSCHIEDENEN SYSTEME IM VERGLEICH			
	TWiki	*XWiki*	*Confluence*
Lizenz	*Open Source (GPL)*	*Open Source (LGPL)*	*kommerziell*
Lizenzkosten	*keine*	*keine*	*1.200 – 8.000 $ / Jahr*
Aktualisierungen	*häufig*	*häufig*	*häufig*
Plug-ins	*ca. 200*	*ca. 25*	*ca. 300*
Programmiersprache	*Perl*	*Java*	*Java*
Datenbank	*nein*	*ja*	*ja*
LDAP-Authentifizierung	*ja*	*ja*	*ja*
Anhangsverwaltung	*ja*	*ja*	*ja*
WYSIWYG-Editor	*ja*	*ja*	*ja*
Maximale Nutzerzahl	*unbegrenzt*	*unbegrenzt*	*lizenzabhängig*
Website	*http://twiki.org*	*http://www.xwiki.org*	*www.atlassian.com/software/confluence*

Eine Aufstellung aller Features dieser Systeme erhalten Sie auf *www.wikimatrix.org*.
Weitere Informationen zur Arbeit mit TWiki finden Sie in unserem Weblog-Artikel „TWiki in der Praxis“ *(http://blog.seibert-media.net)*.

EIN CORPORATE WIKI IST NICHT WIKIPEDIA

Das bekannteste Wiki der Welt ist Wikipedia. Das führt zu der verbreiteten Ansicht, dass sich der Erfolg der Online-Enzyklopädie auf ein Corporate Wiki übertragen ließe, indem das Wikipedia-Konzept übernommen würde. Doch das ist ein Trugschluss, denn Wikipedia und ein Corporate Wiki sind grundverschiedene Systeme mit sehr unterschiedlichen Anforderungen und Funktionsweisen. Unternehmen benötigen ein Intranet auf Wiki-Basis und kein Web-Lexikon.

Wikipedia ist öffentlich und der komplette Content für jedermann zu überblicken. Im Corporate Wiki dagegen können Inhalte in verschiedene Bereiche und nach Projekten, Teams, Abteilungen, Kunden etc. organisiert werden, auf die nur spezifische User Zugriff haben.
Ein Firmen-Wiki ist nicht oder höchstens teilweise öffentlich und verfügt über eine sehr fein justierbare Rechtevergabe, die es ermöglicht, Lese- und Editierrechte selbst für einzelne Dokumente zu vergeben und diese jederzeit zu modifizieren. Darüber hinaus sind Wikipedia-Probleme wie Vandalismus und so genannte Editier-Kriege im Unternehmens-Wiki praktisch ausgeschlossen.

Im Gegensatz zu Wikipedia, das eben nur die Kernaufgabe „Enzyklopädie“ erfüllt, ist ein Corporate Wiki flexibel, wird für viele Aktivitäten genutzt (Erarbeiten von Dokumentationen, Schaffung und Pflege von Wissensbeständen, Projektmanagement, Meeting- und Veranstaltungs-Organisation usw.) und erfüllt die zahlreichen verschiedenen Anforderungen der Mitarbeiter.

Die Beteiligung in einem Corporate Wiki ist wesentlich höher als bei Wikipedia, zu dem lediglich ein Prozent der User regelmäßig Inhalte beisteuert. Die Teilnahme am Unternehmens-Wiki ist für viele Mitarbeiter fester Bestandteil der täglichen Arbeit. Dadurch wächst das Corporate Wiki wesentlich schneller und organischer und bildet den Mittelpunkt der Aktivitäten eines Teams.

Wikipedia ist ein Wiki, aber ein Corporate Wiki ist nicht Wikipedia, sondern ein flexibles Kommunikations- und Arbeitsinstrument, das weitaus mehr leistet.

Weitere Informationen erhalten Sie in unserem Weblog-Artikel „Fünf Unterschiede zwischen Wikipedia und Unternehmens-Wikis“ *(http://blog.seibert-media.net)*.

WARUM EIN PROFESSIONELLES DESIGN WICHTIG IST

Ein Wiki ist ein wertvolles und mächtiges Werkzeug. Benötigt ein Werkzeug auch ein professionelles Design? Ja, denn ein professionelles Design hat großen Einfluss auf die Etablierung des Wikis, indem es die Akzeptanz für das System erhöht und maßgeblich zur Mitarbeiteraktivierung und damit zum Erfolg der Applikation beiträgt.

Professionelles Design stellt sicher, dass die Systemoberfläche Ihres Wikis optisch gut strukturiert und damit leicht verständlich ist. Dies gewährleistet eine zielgerichtete, effiziente und einfache Nutzung der Applikation (Usability) und baut Berührungsängste ab. Darüber hinaus spiegelt ein gutes Design den Stellenwert wider, den ein Wiki im Unternehmen einnimmt.

Ein Wiki im Corporate Design des Unternehmens erhöht die Identifikation der Mitarbeiter mit diesem System: Es wird als fester und wichtiger Bestandteil der internen Kommunikation (und nicht als Fremdkörper) wahrgenommen und schneller akzeptiert. Außerdem macht eine optisch ansprechend gestaltete Systemoberfläche Lust auf die Wiki-Nutzung und erhöht die Freude an der Arbeit mit der Anwendung (Ease of Use).

//SEIBERT/MEDIA/DESIGN sorgt dafür, dass Ihr Wiki zum Erscheinungsbild Ihres Unternehmens passt, und achtet darauf, dass die Benutzeroberfläche auf die individuellen Ansprüche Ihres Unternehmens und Ihrer Mitarbeiter an das Wiki zugeschnitten ist. Das Potenzial des Systems wird auf diese Weise auch tatsächlich ausgeschöpft.

Weitere Informationen über //SEIBERT/MEDIA/DESIGN finden Sie auf *http://design.seibert-media.de.*

TWiki „BlueNet" der Reisebank: Startseite (links) und Detail-Ansicht (oben).

MASSNAHMEN FÜR DEN ERFOLG

Nach der Wiki-Einführung sollte man die Hände nicht in den Schoß legen. Um das System wirklich zum Laufen zu bringen und seine Leistungsfähigkeit für das Unternehmen auszuschöpfen, sind einige Maßnahmen erforderlich. Werden diese erfolgreich umgesetzt, steht dem Wachstum des Wikis nichts im Wege.

Akzeptanz schaffen:
Ein Wiki soll als eines von mehreren wichtigen Werkzeugen zur Förderung der Zusammenarbeit in die Unternehmens-Architektur integriert werden.

Regeln einhalten:
Die Arbeit in einem Wiki unterliegt spezifischen Verhaltensregeln, die alle verstehen und als verbindlich ansehen müssen. Ein Mindestmaß an Kontrolle ist wichtig.

Bedienbarkeit gewährleisten:
Ein Wiki muss möglichst einfach und optimal bedienbar sein, um das gemeinsame Wissen von Mitarbeitern, die an unterschiedlichen Orten tätig sind, effizient zusammenzutragen.

Administratoren abstellen:
Ein erfahrener Mitarbeiter sollte als Wiki-Champion auftreten, eine wichtige Gestalterrolle übernehmen und andere Kollegen gezielt unterstützen.

Zur Beteiligung ermutigen:
Für das Funktionieren und damit den Erfolg eines Wikis ist es wichtig, dass die Mitarbeiter zur Teilnahme ermutigt werden. Manager und andere erfahrene Mitarbeiter können hier mit gutem Beispiel vorangehen.

Weitere Tools integrieren:
Wikis sind erweiterbar. Ein signifikanter Nutzen resultiert aus der Einbindung kleiner Software-Programme, die wiederkehrende Arbeitsschritte strukturieren und vereinfachen.

Rahmenbedingungen optimieren:
Ein Wiki soll dazu dienen, Wissen, Ideen und Erfahrung auszutauschen. Wikis werden am besten angenommen, wenn das Arbeitsklima die Zusammenarbeit fördert bzw. zur Zusammenarbeit ermuntert.

„Unglaublich finde ich, dass ich über ein Wiki mit meinen Partnern in Australien, meinen Kollegen in Europa und meinen Mitarbeitern in den USA zusammenarbeiten kann – ohne tonnenweise E-Mails hin und her zu schicken und stundenlang in Meetings zu sitzen. […] Und deshalb ist meine Arbeit genauso faszinierend wie ein sicherer Flug um die halbe Erde.
Wer hätte je für möglich gehalten, dass ein technologisches Tool so erstaunlich sein kann? […]
Ich, und Sie inzwischen hoffentlich auch. Wenn Sie bereits ein Wiki verwenden, prima! Wenn nicht, geben Sie ihm eine Chance und – davon bin ich überzeugt – Sie werden sehen, wie schnell es sich als nützlich erweist und wie rasch sich Ihre Meinung ändert … und Ihre Arbeit.“

Wiki-Botschafter Stewart Mader

DIE WIKI-KOMPETENZ VON //SEIBERT/MEDIA

//SEIBERT/MEDIA hat umfangreiche Erfahrungen mit Wikis gesammelt, setzt TWiki im eigenen Intranet ein und kennt auch andere Open-Source-Systeme wie XWiki und MediaWiki sowie das kommerzielle Confluence bestens. Wir stellen kompetente Ansprechpartner zur Realisierung Ihres ganzheitlichen Wiki-Projekts.

//SEIBERT/MEDIA hat bereits zahlreiche Unternehmen im Hinblick auf die Einführung und den Einsatz von Wikis beraten und ist Ihr professioneller Partner bei der Einführung, Etablierung und Pflege Ihres Corporate Wikis. Dabei arbeiten wir bereichsübergreifend und setzen ganzheitliche Wiki-Projekte von der Beratung bis hin zum Betrieb erfolgreich um. Wir haben Prozesse und Abläufe etabliert, die es uns erlauben, uns zügig auf Ihre Bedürfnisse und Anforderungen einzustellen und mit Ihrem Wiki-Vorhaben zu starten. Das Leistungsportfolio umfasst die komplette Integration von Wikis in Unternehmens-Netzwerke inklusive Strategieentwicklung, Konzeption, Design, der eigentlichen Implementierung sowie der Anpassung, der Mitarbeiterschulung und der Anbindung an andere Web-Applikationen.

Wir arbeiten mit weltweit angesehenen Wiki-Experten zusammen und übersetzen zum Beispiel die Artikel des renommierten Wiki-Botschafters Stewart Mader exklusiv ins Deutsche.
Martin Seibert ist zertifizierter TWIKI.NET-Consultant und Mitglied in der internationalen TWiki Community und engagiert sich für die Weiterentwicklung und ständige Optimierung der Applikation. //SEIBERT/MEDIA beteiligt sich außerdem intensiv am aktiven Wissenstransfer – so ist Martin Seibert im September 2008 u. a. auf dem viel beachteten Kongress WikiSym in Porto als Redner aufgetreten.

Gerne sind wir Ihnen dabei behilflich, Ihr Unternehmen durch optimierte interne Kommunikationsstrukturen und professionelles Wissensmanagement voranzubringen. Unsere Experten Dipl.-Kfm. Martin Seibert (links) und Sebastian Preuss, M. A., (rechts) beraten Sie gerne persönlich und unverbindlich:
T. 0611-205 70-0, consulting@seibert-media.net

Weitere Informationen erhalten Sie auch in unseren Weblog-Artikeln „Martin Seibert wird zertifizierter TWIKI.NET-Consultant“ und „Martin Seibert spricht auf der WikiSym 2008 in Porto“ *(http://blog.seibert-media.net)*.

DAS UNTERNEHMEN

//SEIBERT/MEDIA besteht aus vier Kompetenzfeldern: Consulting, Design, Technologies und Systems. Wir entwickeln seit 1996 Intranets, Extranets, Web-Portale aber auch klassische Internet-Seiten. Seit 2005 konzipiert unsere Design-Abteilung hochwertige Unternehmensauftritte und kommunikative Konzepte in Web und Print. Beratung im Bereich Online-Marketing und Usability runden unser Leistungsportfolio ab.

//SEIBERT/MEDIA/CONSULTING – Rentabilität durch strategische Weitsicht. Kommunikation ist ein zielgerichteter Vorgang, der spezifische Absichten und Zwecke verfolgt. Klares, strategisches Denken und die verbindliche Festlegung präziser Pläne zur Umsetzung der Ziele sind die Grundvoraussetzungen für den Erfolg eines Projekts. Unsere Consultants verfügen über ein ausgeprägtes Know-how, von der Prozessanalyse über die Gestaltung der Geschäftsabläufe bis hin zur Definition einer geeigneten Webstrategie.
Die Usability-Abteilung gehört zum Kompetenzfeld Consulting der //SEIBERT/MEDIA GmbH.

//SEIBERT/MEDIA/DESIGN – Unternehmen sind wie Persönlichkeiten. Jedes Unternehmen hinterlässt durch sein Erscheinungsbild, seine Sprache und sein Verhalten einen Eindruck in seiner Umgebung. Ein Unternehmen, das für seine Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeiter attraktiv sein möchte, braucht hierbei kompetente und professionelle Beratung. Unser gestalterisches und kreatives Arbeiten ist von Leidenschaft und Ehrgeiz geprägt. Aus dieser Verbindung gehen stets hochwertige Lösungen hervor.

//SEIBERT/MEDIA/TECHNOLOGIES – Leistung durch Vielseitigkeit. Die Technologies-Abteilung ist das Kompetenzzentrum für individuelle Anwendungsentwicklung und Web-Programmierung. Wir konzipieren, realisieren und betreiben professionelle Web-Software im Kundenauftrag. Dabei verfügen wir über kompetente Programmierer mit über viele Jahre gewachsenem Know-how.

//SEIBERT/MEDIA/SYSTEMS – Mehr Geschwindigkeit, Zuverlässigkeit und Zukunftsfähigkeit für Ihre Internet-Präsenz. Professionelles Web-Hosting ist deutlich mehr als die Bereitstellung einer Domain und eines Serverplatzes. Vielmehr richtet es sich nach Ihren individuellen Ansprüchen und sichert durch Qualität, Beratung, Individualität und Performance Ihren langfristigen Erfolg.

//SEIBERT/MEDIA GmbH	Söhnleinstr. 8 65201 Wiesbaden	T. +49-611-20570-0 F. +49-611-20570-70	www.seibert-media.net consulting.seibert-media.net

WAS WIR FÜR IHR WIKI TUN KÖNNEN:

BERATUNG, KONZEPTION, DESIGN, IMPLEMENTIERUNG UND BETRIEB

//SEIBERT/MEDIA GmbH / Rheingau Palais / Söhnleinstraße 8 / 65201 Wiesbaden