UNGER WELSOW COMPANY

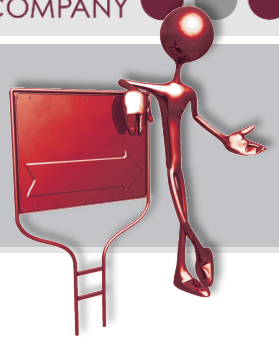
DGQ Deutsche Gesellschaft für Qualität

DGQ Regionalkreis OWL

Web 2.0 und Wikis

Anwendungsumfeld Qualitätsmanagement

Ein paar Informationen…



zu mir!

Diplom Wirtschaftsinformatiker Klaus-Oliver Welsow

36 Jahre alt, verheiratet und eine Tochter

- IT-Berater im QM- und IT-Umfeld seit 1997
- Geschäftsführer einer universitätsnahen Unternehmensberatung von 2000-2003
- Geschäftsführender Gesellschafter der Unger, Welsow & Company seit 2003
- DGQ stellvertretende Regionalkreisleitung OWL seit 2008
- Mein Steckpferd: Prozess-, Qualitäts- und Wissensmanagement

Schlanke Prozesse – Runde Lösungen

Übersicht

Ablauf

Was ist Web 2.0?

Web 2.0 im Unternehmen

Wikis im Unternehmen

Was ist Web 2.0?

Web 2.0?

„Web 2.0“ als Begriff wurde 2005 durch den Autor Tim O‘Reilly populär gemacht!

Ein kleiner Rückblick:

1969:	Apranet (Advanced Research Project Agency) des US Verteidigungsministerium
1990:	Kommerzielle Nutzung des Internets durch die Freigabe der US amerikanische National Science Foundation
1993:	WWW – WorldWideWeb & erste grafische Internetbrowser
1995-2001:	Internetboom & Zusammenbruch des Gesamtmarktes

---------- Die unbemerkte Weiterentwicklung des Internets. ----------

2005: Der Begriff Web 2.0 wird geboren!

Übrigens: „Web 2.0“ ergibt in Google: 417.000.000 Treffer! (8.6.2010)

Was hat sich denn verändert?

2001: Platzte die Internetblase

2008: Die Überlebenden sind heute ein Vielfaches wert!

Google	Start: 7. September 1998 / heute >50% aller Suchanfragen Mittlerweile die teuerste Marke der Welt (Millward Brown)
amazon.com	Gegründet 1994 / Umsatz 2006 10,7 Mrd. Dollar
YouTube	Erschienen 2005 / 2006 Übernahme durch Google für 1,31 Mrd. EUR
XING	Gründung 2003 / heute mehr als 6 Mio. Teilnehmer
spreadshirt You think it. We print it.	Gründung 2001 / mehr als 300.000 registrierte Online-Shops

Was ist Web 2.0?

Web 2.0 steht für eine Reihe interaktiver und kollaborativer Elemente des Internets, speziells des WWWs. *(Wikipedia)*

Zusammenwirkung verschiedener Methoden und Werkzeuge zur Erzeugung interaktiver Elemente für das Internet *(Kommerzielle Definition einer Internetagentur)*

Zauberspruch mit der Kraft zur Geldvermehrung. Vervielfacht wird seine magische Wirkung in Kombination mit Anglizismen Crowdsourcing, User Generated Content, Citizen Journalism oder Long Tail. *(Medienspiegel - http://www.medienspiegel.ch/archives/001792.html)*

Revolutionäre Weiterentwicklung des Internets „Weltverändernd“

vs.

Normale (evolutionäre) Weiterentwicklung des Internets „Hype“

Was ist Web 2.0?

„Weltverändernd“ oder „Hype“?

Pragmatisch gesehen … vollkommen egal!

Nutzen Sie einfach die neuen Möglichkeiten des Internet und seiner Technologien!

Achten Sie auf die schleichende Kulturveränderung in unserer Gesellschaft!

Was ist Web 2.0?

Beispiele zur Veranschaulichung aus dem Artikel von Tim O'Reilly

web 1.0 –> web 2.0
DoubleClick –> Google AdSense
Ofoto (mittlerweile Kodakgallery) –> Flickr
„Akamai –> BitTorrent
mp3.com –> Napster
Britannica Online –> Wikipedia
personal websites –> blogging
Evite –> Upcoming.org and EVDB
domain name speculation –> search engine optimization
page views –> cost per click
screen scraping –> web services
publishing –> participation
content management systems –> wikis
directories ("taxonomy") –> tagging ("folksonomy")
stickiness –> syndication

http://web-zweinull.de/index.php/was-ist-web-2/

Was ist Web 2.0?

Typische Plattformen & Technologien

Blogs (Tagebücher / persönliche Webseiten)

Videoportale (YouTube, …)

Fotoportale (Flickr, …)

Musikportale (Napster, itunes, …)

Communities (myspace.com, …)

Online-Spiele (Second Life, World of Warcraft, …)

Wikis (Wikipedia, …)

Google Funktionen (Google Maps, Google Adsense, …)

RSS Feeds („Nachrichtenticker“, Stern, Spiegel, …)

Nachrichtendienste (Twitter)

Wichtig:

Auch die Technologien, Programmiersprachen und Schnittstellen haben sich weiterentwickelt.

Was hat sich denn verändert?

Einige kleine Beispiele zum Veranschaulichen:

Web2.0 BETA

MySpace.com: mehr als 100 Mio. Menschen stellen sich der Öffentlichkeit
http://www.myspace.com/uwe_seeler

YouTube: http://de.youtube.com/watch?v=1k08yxu57NA&feature=related

Flickr: http://www.flickr.com/groups/ostwestfalen/

Ausprobieren!

Links im Wiki-On-A-Stick

Web 2.0 Beispiele

Amüsant!

Aber

Web 2.0 für Unternehmen?

Internet- und Medienunternehmen haben mit Web 2.0 Anwendungen viel Geld verdient und werden es weiterhin!

Hier ein paar gute Umsetzungen für Unternehmen jeglicher Größe und Branche!

Netzwerke nutzen

XING

Netzwerke knüpfen

- Kontakte zu Kunden, Lieferanten, Arbeitskollegen, Freunden, etc. festhalten
- Personen direkt suchen: IHK Dienstleisterausschuss als Beispiel
- Personen 1. und 2. Grades suchen
- Gruppen suchen und nutzen

www.xing.de

Neue Medien nutzen

YouTube

Werbezwecke: http://de.youtube.com/watch?v=ZkaHOQQayTI

Plattform nutzen: http://de.youtube.com/watch?v=d40WNKc31rA

Einbetten: Filme können einfach integriert werden
siehe Beispiel im Wiki

Technologien nutzen:

Jung Pumpen aus Steinhagen hat ein eigenes Jungtube:

http://www.jung-pumpen.de/jungtube

Neue Wege der Kommunikation

eBay-Community

- Austausch über Produkte
- Tipps für den Verkauf
- Diskussionen zu verschiedenen Themen

http://community.ebay.de/publicentry.htm;jsessionid=B22A05881F9827B3DA6004BE3F0D95B6

Lego-Community

- Kundenvorschläge
- Austausch über Produkte
- Schnittstellen bis in den Produktentstehungsprozess!

http://messageboards.lego.com/en-US/default.aspx

Firmenblogs als Kommunikation

Fachhochschule der Wirtschaft

- Blogs für dieStudenten
- Blogs für die Wirtschaft

http://www.fhdw-blog.de

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
FHDW
FACHHOCHSCHULE DER WIRTSCHAFT
STAATLICH ANERKANNT

Microsoft (Neue Wege des Kundendienst)

- Blogs für Softwareentwickler in allen Sprachen
- Blogs für Administratoren in allen Sprachen
- Blogs für Produktmanager in allen Sprachen

http://www.microsoft.com/communities/blogs/portalhome.mspx

Microsoft

Videokonferenz / Chatrooms

DELL Computer

- Chatrooms in der Produktauswahl mit technischem Personal
- Aktive Ansprache bei längerer Verweildauer

http://support.euro.dell.com/support/topics/topic.aspx/emea/shared/support/chat/de/hardware_chat?c=de&cs=dedhs1&l=de&s=dhs

Apple (Beratung iPhone in den USA)

- Videokonferenz an Informationsterminals
- Bereitstellung von Materialien
- Standortortung und Wegbeschreibung zum nächsten Händler
- Kunde wird mit Handschlag und Name im Geschäft begrüßt

Ausprobieren!

Links im Wiki-On-A-Stick

Web 2.0 Kommerzielle Beispiele

Web 2.0 Technologien

1

Das öffentliche,
Private Web 2.0

2

Das B2B und B2C
Web 2.0

www.jung-pumpen.de/jungtube
www.code-x.de
http://blog.daimler.de

Unternehmen im Web 2.0

3

Das firmeninterne
Web 2.0

IBM – Social Network
Daimler – Blog
Bundeswehr – Wiki
…

Web 2.0 in Unternehmen

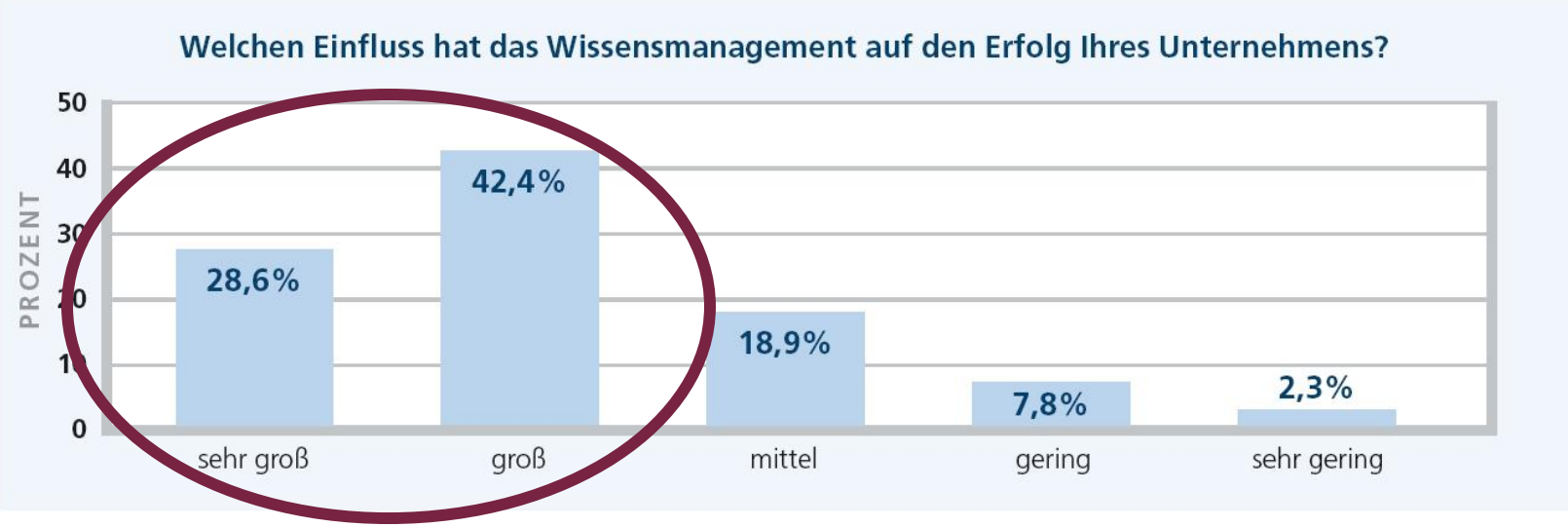
Wikis

Wieder nur ein Hype

oder

eine Chance für Ihr Unternehmen?

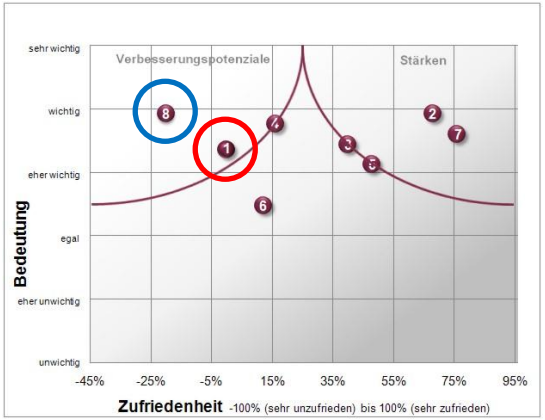
Wissensmanagement



70% aller KMUs sagen das Wissensmanagement einen großen Einfluss auf ihren Erfolg hat!

Mittelstandstudie zur Strategischen Kompetenz von Unternehmen der TU Clausthal vom 25. Januar 2007

Wir wollen es auch wissen!



1. Wie wichtig und zufrieden sind Sie mit Ihrem Wissensmanagement!

8. Wie wichtig und zufrieden sind Sie mit Ihrer abteilungsübergreifenden Kommunikation!

=> Bedeutende Potenziale in mittelständisch geprägten Unternehmen!

Quelle: UWC Blitzstudien - http://www.uw-c.de/index.php?a=271

Wissensmanagement

Eine ehrliche Frage:

Haben Sie ein funktionierendes Wissensmanagement?

Warum nicht?

Häufigste Antwort: Es funktioniert einfach nicht!

Und warum funktioniert es nicht?

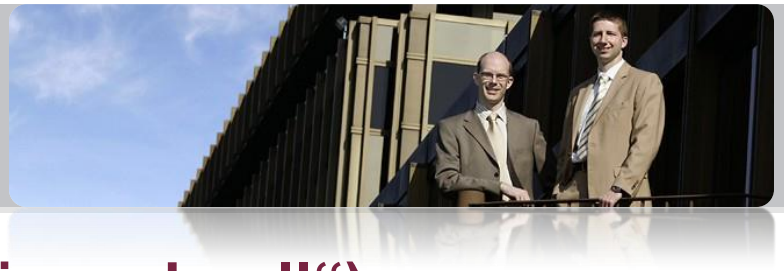
- Mitarbeiter haben keine Zeit
- Systeme fehlen
- Methoden und Prozesse fehlen
- Wissensbestandwahrung (Arbeitsplatzsicherung)
- Es macht keinen Spaß!
- Der Mehrwert ist für Mitarbeiter nicht erkennbar …

Licht am Ende des Tunnels!

Es eröffnet sich für alle Unternehmungen eine neue Chance!

… und warum dies so ist, möchten wir Ihnen gerne zeigen!

Was ist ein Wiki?



Wiki (Hawaianisch für „schnell“)

In den 90er Jahren von Softwareautor Ward Cunnigham eingeführt

In Anlehnung an die Flughafen-Shuttle-Busse auf Honolulu die

Wiki-Wiki-Busse

WIKIPEDIA

Enzyklopädie – Wikipedia

~~Wenige Redakteure~~
Tausende Internet-Benutzer

~~Alphabetisch geordnet~~
Vernetzt

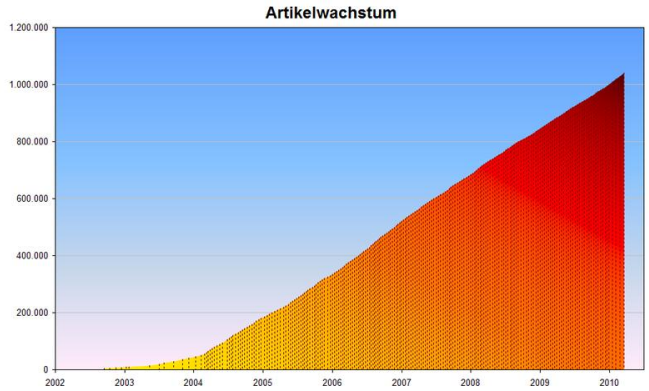
~~Teure Bänden~~
Absolut freie Bände

~~In regelmäßigen Abständen aktualisiert~~
Kontinuierlich aktualisiert

Qualität? Wikipedia schlägt Brockhaus
(Manager Magazin 12.2007 http://www.manager-magazin.de/it/artikel/0,2828,521485,00.html)

WIKIPEDIA

Wikipedia: 10. Januar 2001



Mehr als 250 Sprachen

Über 10.000.000 Artikel

Über 1 Mio. deutschsprachige Artikel

Träger: Wikimedia Foundation eine Non-Profit-Organisation

… Millionen von Menschen publizieren ihr Wissen unentgeltlich in ihrer Freizeit!

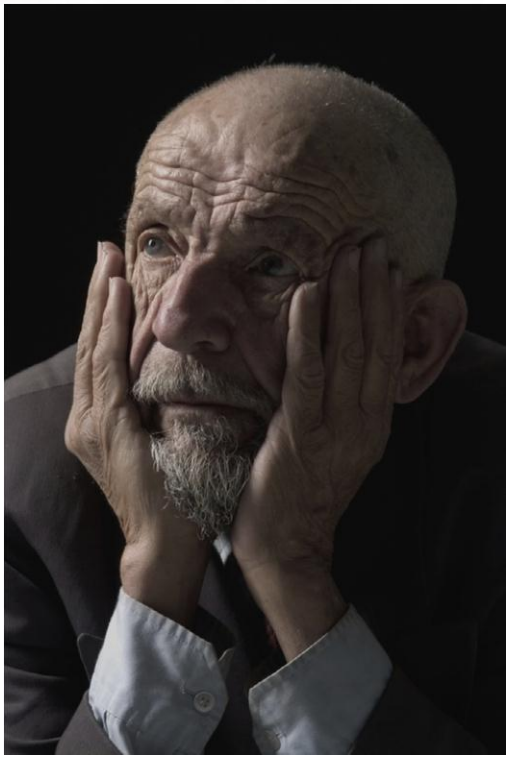
WIKIPEDIA

Herausforderung: Wissensmanagement

Seit Jahrzehnten versuchen Manager und Wissenschaftler funktionierende Modelle und Methoden für Wissensmanagement in Unternehmen einzuführen.

Anreizsysteme:
Bonusmodelle, Mitarbeiterbelobigung, Prozessintegration, Strafen, …

… alles nur mit mäßigen Erfolg!



Warum funktioniert Wikipedia?

Warum funktionieren Wikis?

Organisatorische Aspekte

1. Jeder darf Seiten erstellen und ändern!
2. Es gibt kaum Regeln für die Erstellung von Inhalten!
3. Es ist aufwändiger Blödsinn zu erfassen als ihn wieder zu löschen!
4. Die Qualität der Inhalte wird durch die Gemeinschaft gesichert!
    1. Administratoren haben eher technische Aufgaben.
    2. Die Redaktion kann sehr schlank gehalten werden.

WIKIPEDIA
Die freie Enzyklopädie

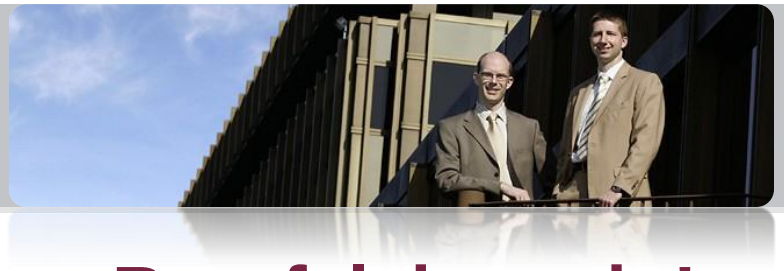
Technische Aspekte

1. Die Erstellung ist kinderleicht!
2. Es gibt eine Versionshistorie!
3. Installation und Betreiben eines Wikis ist nur mit geringem Aufwand verbunden

Grundsätzlich:

Die Schwelle zum Mitschreiben ist viel niedriger als bei vorherigen Systemen und …

Kultureller Wandel



Eine neue Generation tritt ins Berufsleben ein!

Sorry, aber selbst die Mittdreißiger sind meist nicht mehr up-to-date!

Uni-Absolventen / Auszubildende etc. sind mit diesen Technologien groß geworden!

Chancen & Risiken

Chancen:

1. Ein funktionierendes Wissensmanagement ist möglich!
2. Unbewusste Vorreiter und Visionäre in ihrem Unternehmen!
3. Wenn Sie sich jetzt auf neue Technologien und Methoden einlassen, haben Sie einen deutlichen Wettbewerbsvorsprung!
4. Sie werden für junge Nachwuchskräfte interessant!

Risiken:

1. Wenn Sie sich nicht diesen Techniken öffnen, verlieren neue Mitarbeiter evtl. den Spaß an ihrer Arbeit und ihrem Unternehmen!
2. Neue Technologien sind keine Garantie für eine erfolgreiche Umsetzung!
3. Es gibt Schattenwikkis!

Schattenwikis?!

Schattenwikis

Schattenwikis

Zwei Arten von frustrierten Mitarbeitern

Kategorie 1:

Geben die aktive Mitarbeit auf und verlassen evtl. das Unternehmen!

Kategorie 2:

Stellen ein eigenes Wiki zur Verfügung, unabhängig von jeder IT-Strategie und Vorgabe, um effizienter arbeiten zu können.

Beispiele: Junge Ingenieure nutzen Ihre Entwicklungsserver dafür.
Junge Informatiker nutzen Ihre eigenen Webserver.

Noch ist Zeit zu Handeln!

Zwischenfazit

Warum funktioniert auf einmal Wissensmanagement!

1. Neue Generation von Mitarbeitern
2. Neue Kultur des Wissenteilens (siehe Wikipedia)
3. Neue Methoden, wie z.B. die persönliche Webseite (Blog, …)
4. Neue Verfahren, wie z.B. „Regelfreiheit“ in Wikis
5. Neue Technologie – Web 2.0 Technologien
6. Neue Lizenzmodelle, wie z.B. Wiki-Media ist ein OpenSource Produkt

Aber grundsätzlich:

Es gibt nur eine Chance und keine Garantie!

Wissensmanagement in der Krise?!

Jetzt um so wichtiger!

- In Krisenzeiten verlieren Unternehmen freiwillig und unfreiwillig wichtige Wissensträger!
- Erfahrungsberichte von DAX Unternehmen in Krisen belegen

  => Mittlere Management stellt die wichtigsten Wissensträger im operativen Geschäft dar und diese Gruppe ist von Wechseln am stärksten betroffen.

Die Welt ist doch nicht so einfach!

Entscheidende Erfolgsfaktoren die nicht vernachlässigt werden dürfen!

1. **Technologie**
   => Kosten für Lizenzen, Hardware und Installation sind gering

2. **Mitarbeiter müssen mit der Methodik vertraut werden!**
3. **Mitarbeiter müssen motiviert werden!**
4. **Führungskräfte müssen Vorbildfunktion ausüben!**
   => Einführung durch internen Wissensmanager oder externen Coach/Berater
   und diese Person muss sich hauptverantwortlich fühlen und treibender Faktor sein.

5. **Ein Wiki ist nicht für alle Informationen in einem Unternehmen geeignet!**
   => Konzeption und Struktur im Vorfeld entwickeln

6. **Ein Wiki muss integriert werden!**
   => Integration vorhandener Systeme gewährleisten

Welche Informationen gehören in ein Wiki?

Gehört in ein Wiki:

- Operatives Wissen
  BestPractise, Fehler, aktuelle Informationen, Verlinkungen, Diskussionen, etc.
- Dynamisches Wissen
  Inhalte die sich stetig ändern und weiterentwickelt werden
- Kollaboratives Wissen
  Geteiltes impliziertes Wissen von Einzelpersonen das andere Mitarbeiter befähigt Ihre Aufgaben besser zu bewältigen

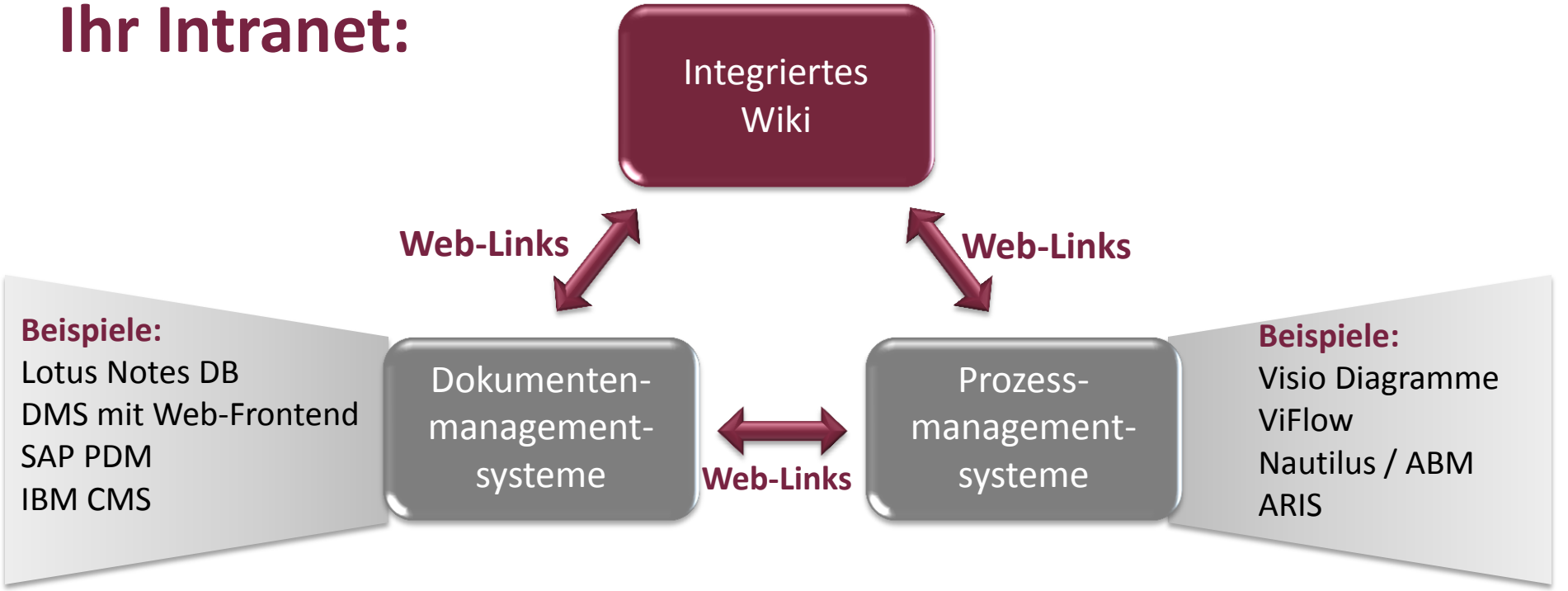
Gehört nicht in ein Wiki:

- Freigabepflichtige Dokumente
  Formulare, Normen, Kundenvorgaben, etc.
- Prozesswissen
  Prozessdiagramme, Funktionen, Arbeitsanweisungen, etc.

… aber sie gehören vernetzt bzw. das Wiki muss integriert werden.

Integration eines Wikis

Ihr Intranet:



Beispiel aus der Praxis
Produktentwicklung im Elektronikbereich

Allgemeines Wissen Produktentwicklung

Kundenspezifisches Wissen

Integriertes Wiki

Teamorientierte Bereiche

Produktspezifische Bereiche

Web-Links

Web-Links

SAP

SAP Produktdaten-management

Normen-Informations-system

Dokumenten-management-systeme

Web-Links

Prozess-management-systeme

IBM. Lotus. software

QM Dokumenten-lenkungssystem

Webbasierter Produktentstehungs-prozess (statisch)

Webbasierter Phasensteuerung-system (operativ)

Ergänzung zu Praxisbeispiel

Wichtig:

1. Keine konkurrierende Systeme aufbauen (Wiki nicht zum Selbstzweck)
2. Wiki sind zum Austausch von Wissen gedacht (nicht Dokumentenlenkung etc.)
3. Integration funktioniert über die Verlinkung (kein zusätzlicher Aufwand)
   - Weblinks
   - Dateilinks
   - Dokumentenlinks bei Lotus Notes

Die Integration ist kinderleicht!

Technologie

Hohe Anwendungsvielfalt

- Kommerzielle Lösungen / OpenSource Lösungen
- Microsoft Technologie / Java / JavaScript / PHP
- Liste von Wiki-Software http://de.wikipedia.org/wiki/Liste_von_Wiki-Software

Welche Systeme sind empfehlenswert?

- Abhängig vom Einsatzgebiet
- Abhängig von der gewünschten Technologie
- Abhängig vom notwendigen Funktionsumfang

Zwei mögliche Wege*

MediaWiki

WordPress

+

Open Source DMS
oder
UWC publicDSS

Open Source
bzw. freie Software

Microsoft SharePoint

Windows SharePoint Services

Office SharePoint Server 2007

SharePoint 2010

Office 2010

http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki
http://www.wordpress.org/

* Diese Möglichkeiten haben sich im Projektgeschäft der Unger, Welsow & Company GmbH bewährt.

Open Source Produkte vs. SharePoint

	MediaWiki & Co.	Microsoft SharePoint Plattformen
Pro	+ hohe Funktionsvielfalt (Spezialist für jede Aufgabenstellung) + offener Sourcecode + keine Lizenzkosten **+ sehr viele Extensions**	+ Einfache Bedienung + Guter Editor + Integriert in die Microsoft Welt + Microsoft Office, Microsoft Exchange/Outlook, LiveMeeting und AAD vollständig integriert
Contra	- WYSIWYG Editoren beim Wiki fehlerhaft - Anpassungs- und Erweiterungsaufwände - Integrations- und Installationskosten höher - Höhere Benutzeranforderung aufgrund unterschiedlicher Bedienung und höherer Komplexität	- Lizenzkosten mind. Plattform (WSS ist in Office integriert) - Minimale Anpassbarkeit (WSS) - Nur Basisfunktionalitäten im Wiki, Blog, Umfrage, etc.

Open Source Produkte vs. SharePoint

	MediaWiki & Co.	Microsoft SharePoint Plattformen
Pro	+ hohe Funktionsvielfalt (Spezialist für jede Aufgabenstellung) + offener Sourcecode + keine Lizenzkosten **+ sehr viele Extensions**	+ Einfache Bedienung + Guter Editor + Integriert in die Microsoft Welt + Microsoft Office, Microsoft Exchange, Microsoft Dynamics und SQL vollständig integriert
Contra	- WYSIWYG Editoren beim Wiki fehlerhaft - Anpassungs- und Erweiterungsaufwände - Integrations- und Installationskosten höher - Höhere Benutzeranforderung aufgrund unterschiedlicher Bedienung und höherer Komplexität	- Lizenzkosten mind. Plattform (WSS ist in Office integriert) - Minimale Anpassbarkeit (WSS) - Nur Basisfunktionalitäten im Wiki, Blog, Umfrage, etc.

Fragen zu den Microsoft Produkten beantworte ich gerne im Anschluss der Veranstaltung!

Extensions

- Editor (WYSIWYG) – Texteditor mit Standardfunktionen
- RSS Feeder und Sender – Newsticker integriert in ihren Browser
- News Ticker – Laufband für neue Nachrichten auf einer Wiki-Seite
- PDF Export – exportieren von Seiteninhalten in ein PDF-Dokument
- Portal – verschiedene Portalseiten zur Integration weiterer Module und Funktionen
- Export / Import Funktion – Import und Export von anderen MediaWiki Seiten
- …

Die Stärke ist gleich auch die Schwäche, da sich die Extensions nur von IT-Fachkräften installieren lassen.

Installation

1. Installation eines Betriebssystems (Windows oder Linux)

2. Installation eines Datenbankservers (MySQL)
   http://www.mysql.de/ (kostenfreie Datenbank)

3. Installation eines Webserver (Apache, MS IIS)
   http://www.apache.org/ (kostenfreie Webserver)

4. Installation des Wikis
   http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki

Die Installationsanleitung sind auf den Internetseiten freiverfügbar, ist aber für IT Laien nicht zu empfehlen.

Eine Installation und erste Konfiguration dauert ca. zwei Tage bei einem versierten IT-Fachmann.

Weitere Schritte bevor es losgeht!

1. Konzept zur inhaltlichen Strukturierung

2. Konzept zur Benutzerstrukturierung

3. Einweisung der Autoren
   Bedienung (ca. 30 Minuten) / Einführung in das Konzept (2 Stunden)

4. Einweisung der Administratoren
   abhängig von den Vorkenntnissen

Typisches Einführungsprojekt in einem mittelständisch geprägten Unternehmen oder in einer Fachabteilung liegt in unserem Hause zwischen 6 bis 10 Beratungstage.

Ausprobieren!

Nutzen Sie das Wiki-On-A-Stick

Wiki-Technologien

UNGER WELSOW COMPANY

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Unger, Welsow & Company GmbH

Klaus-Oliver Welsow
Geschäftsführer

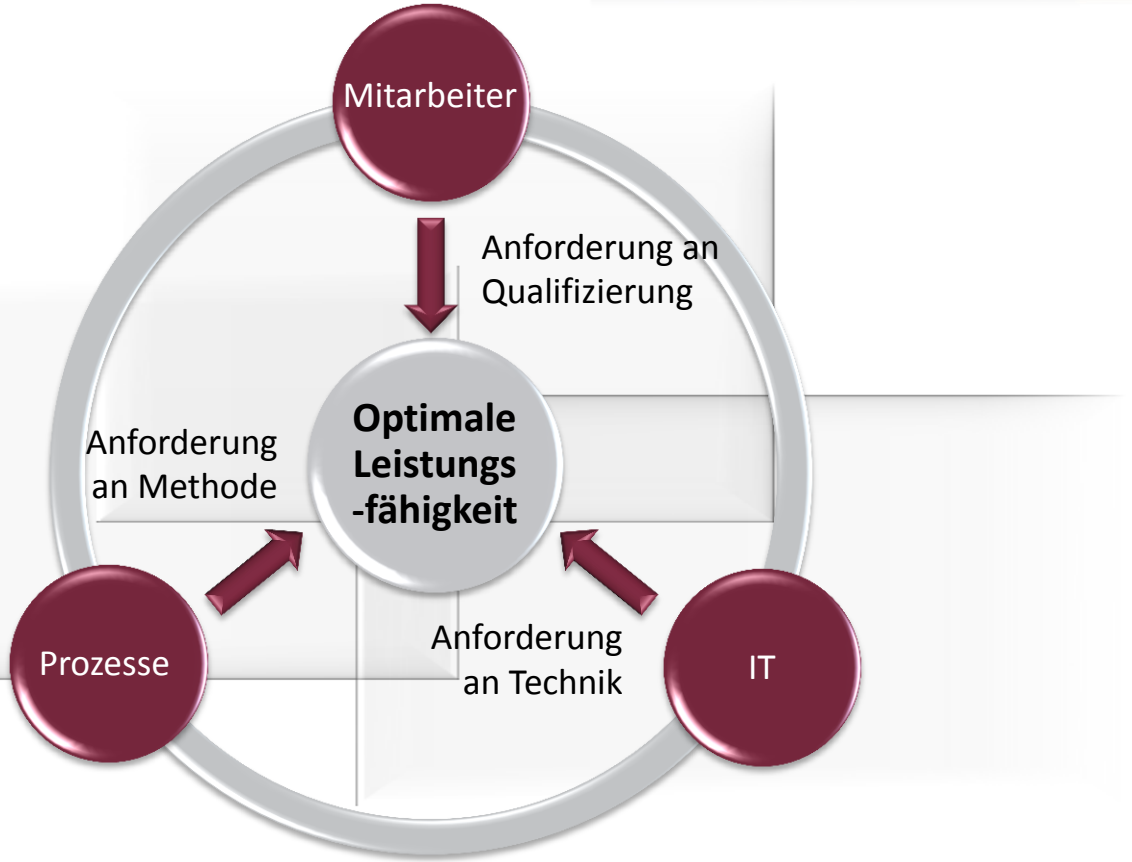
E-Mail: kwelsow@uw-c.de

Telefon: +49 (0)5251 54078-0

Stadtlanfert 7
33106 Paderborn

www.uw-c.de

…im Sinne unserer Kunden

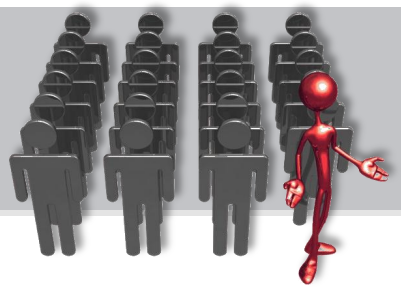


…zu Unger, Welsow & Company

- **Beratungsschwerpunkte**
  Prozess- und IT-Beratung
- **Gründung:**
  1. Oktober 2003
- **Gesellschafter:**
  Dipl.-Wirt.-Inf. André Unger
  Dipl.-Wirt.-Inf. Klaus-Oliver Welsow
  PAVONE AG
- **Sitz:**
  Paderborn
- **Kernbranchen:**
  Automotive
  CallCenter
  Immobilien & Banken
  Handel

Schlanke Prozesse – Runde Lösungen

Was unterscheidet uns…



…von den Anderen

Mitarbeiterqualifikationen

10 IBM Certified Professionals

6 Microsoft Certified Professionals

2 ARIS Prozessberater

5 Agresso BM Berater

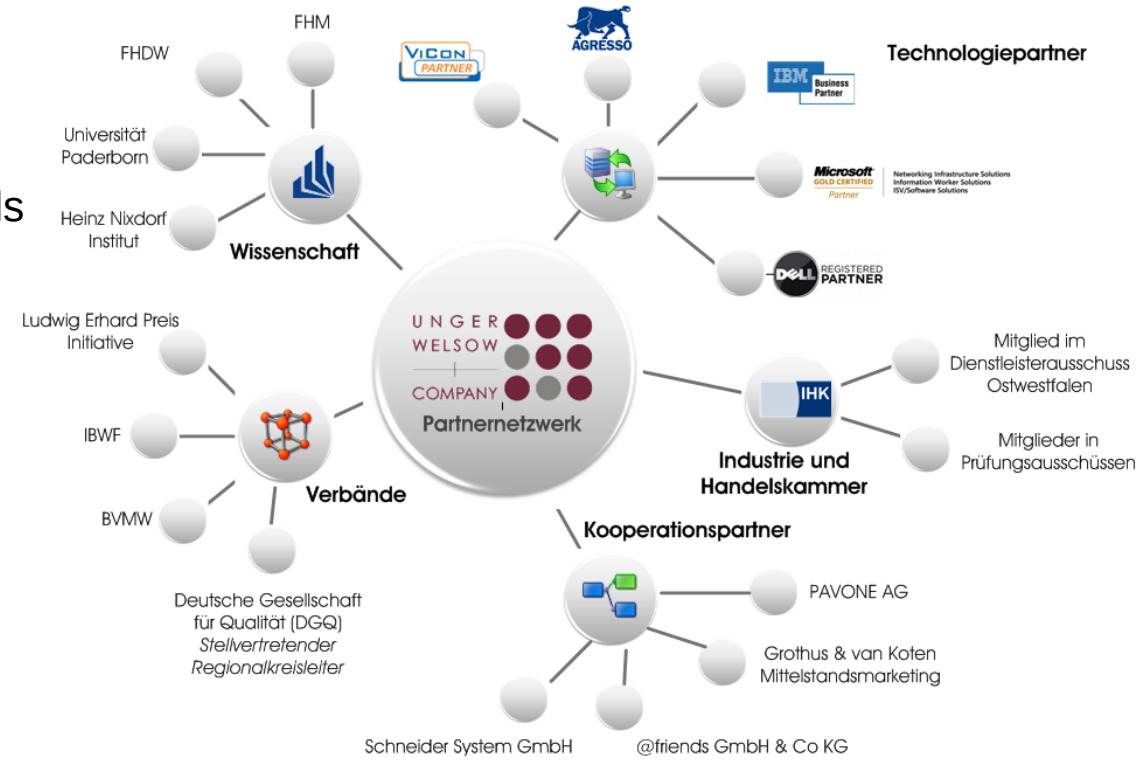
4 ViFlow Berater

2 TQM Coaches

2 EFQM Assessoren

1 LEP Assessor

1 Akkreditierter IBWF-Berater

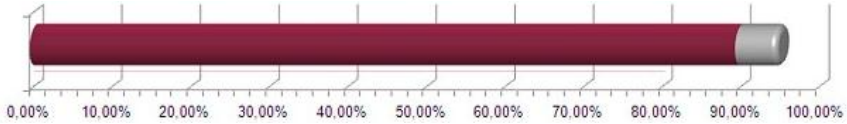


Die Meinung unserer Kunden…

…ist uns das Wichtigste

Erfolg durch Vertrauen!

Über 90% stufen Unger, Welsow & Company als sehr vertrauenswürdig ein!



Sympathisch und überzeugend!

Wir sind stolz darauf, seit der Gründung des Unternehmens eine Weiter-empfehlungsquote von 100% vorweisen zu können!

Solide und anspruchsvoll!

„Unkomplizierter und pragmatischer Ansatz in der Bewältigung von individuellen Anforderungen“

„Zuverlässigkeit, Höflichkeit, Kundenorientierung und –service“

(Kommentare von Kunden)