



# Wiki & Co. im Unternehmen

**Der neue Weg der Wissensorganisation!**



zu mir!



## Diplom Wirtschaftsinformatiker Klaus-Oliver Welsow

34 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
- Mein Steckpferd: Prozess-, Qualitäts- und Wissensmanagement





...zu Unger, Welsow & Company



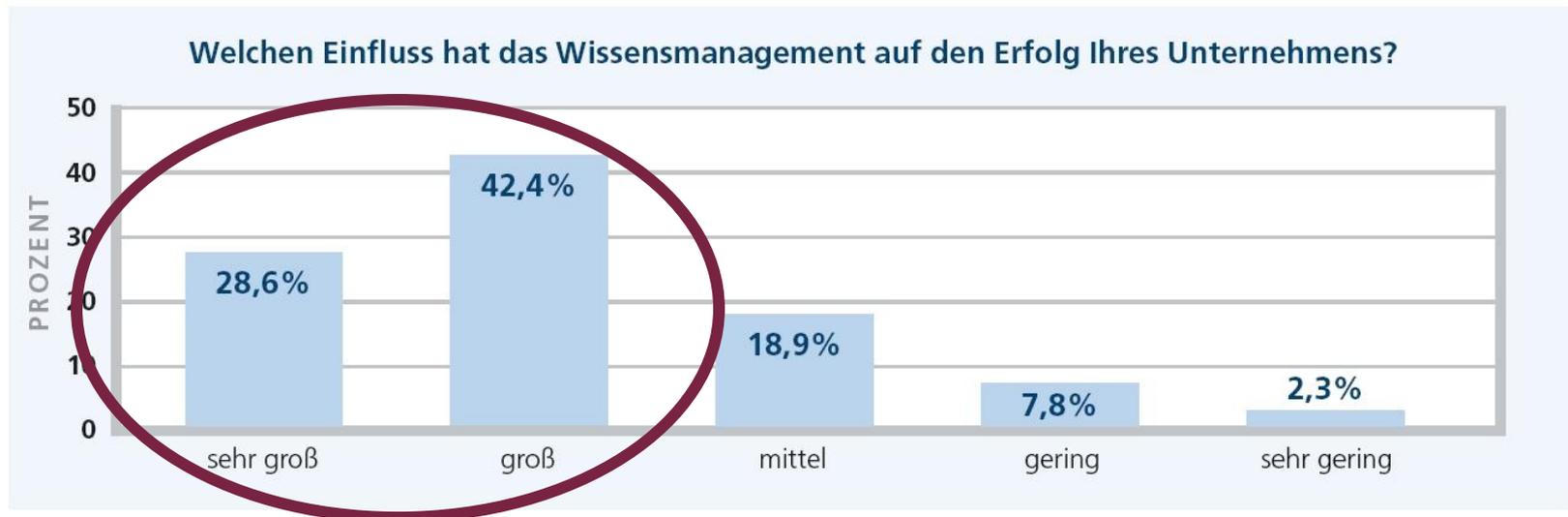
- **Beratungsschwerpunkte**  
Prozess- und IT-Beratung
- **Gründung:**  
1. Oktober 2003
- **Gesellschafter:**  
Dipl.-Wirt.-Inf. André Unger  
Dipl.-Wirt.-Inf. Klaus-Oliver Welsow  
PAVONE AG
- **Sitz:**  
Paderborn, Technologiepark  
Hamm, Zweitsitz
- **Kernbranchen:**  
Automotive  
CallCenter  
Immobilien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

Schlanke Prozesse – Runde Lösungen



**Wiki & Co.**  
**Wieder nur ein Hype**  
**oder**  
**eine Chance für Ihr Unternehmen?**

## Wissensmanagement



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

## 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 Cunningham eingeführt



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

## Wiki-Wiki-Busse

## Web 2.0?



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

„Web 2.0“ ergibt in Google: 63.000.000 Treffer!



Web 2.0 beschreibt das neue Verständnis im Umgang mit dem Internet und Web-Technologien

Beispiele:

Blogs (Tagebücher / persönliche Webseiten)

Videoportale (YouTube, ...)

Fotoportale (Flickr, ...)

Musikportale (Napster, ...)

Google Funktionen (Google Maps, Google AdSense, ...)

Communities (myspace.com, ...)

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

**... und natürlich Wikis => Wikipedia**

## Web 2.0?



**Gemeinsamkeit aller Web 2.0 Technologien**

**Wissen teilen  
&  
Gemeinschaften bilden**



WIKIPEDIA  
Die freie Enzyklopädie

# WIKIPEDIA



## Enzyklopädie – Wikipedia

~~Wenige Redakteure~~  
Tausende Internet-Benutzer

~~Alphabetisch geordnet~~  
Vernetzt

~~Teure Bände~~  
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  
Die freie Enzyklopädie

## WIKIPEDIA



Wikipedia: 10. Januar 2001

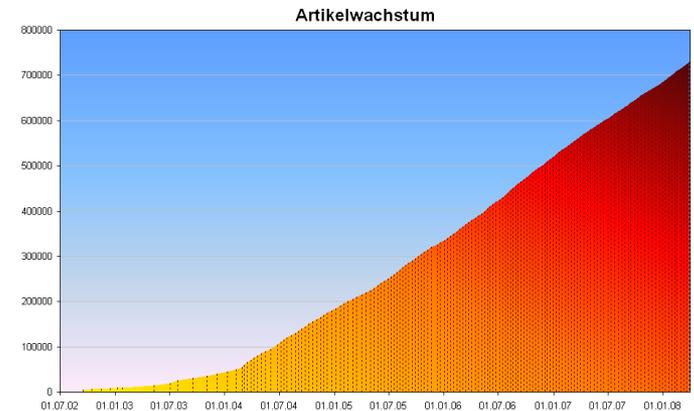
Mehr als 250 Sprachen

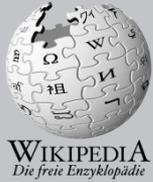
Über 10.000.000 Artikel

Über 700.000 deutschsprachige Artikel

Träger: Wikimedia Foundation eine Non-Profit-Organisation

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





## WIKIPEDIA



### Herausforderung: Wissensmanagement

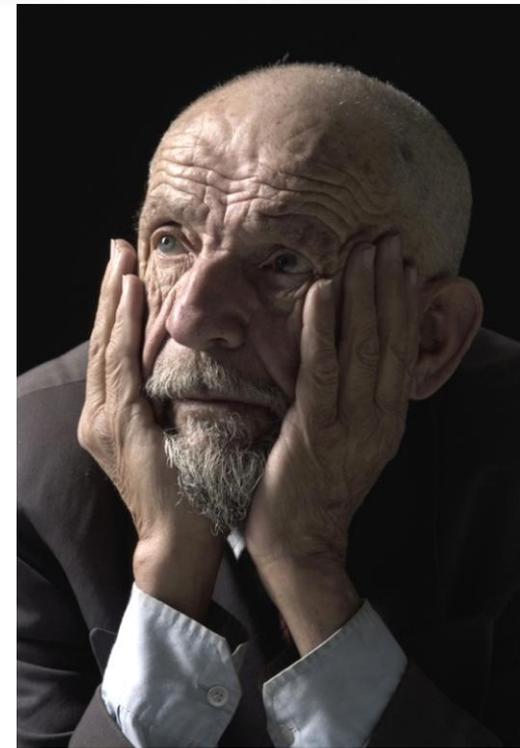
Seit Jahrzehnten versuchen Manager und Wissenschaftler funktionierende Modelle und Methoden für Wissensmanagement in Unternehmen einzuführen.

Anreizsysteme:

Bonusmodelle, Mitarbeiterbelobigung, Prozessintegration, Strafen, ...

... alles nur mit mäßigen Erfolg!

**Warum funktionieren Wikipedia und viele andere Web 2.0 Technologien?**



## 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?!



### 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.

*Schattenwikis*  
**Schattenwikis**

**Noch ist Zeit zu Handeln!**



## 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!**

## Die Welt ist doch nicht so einfach!



### Entscheidende Erfolgsfaktoren die nicht vernachlässigt werden dürfen!

#### 1. Technologie

=> Kosten für Lizenzen, Hardware und Installation sind gering (Hr. Giesenberg)

#### 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:

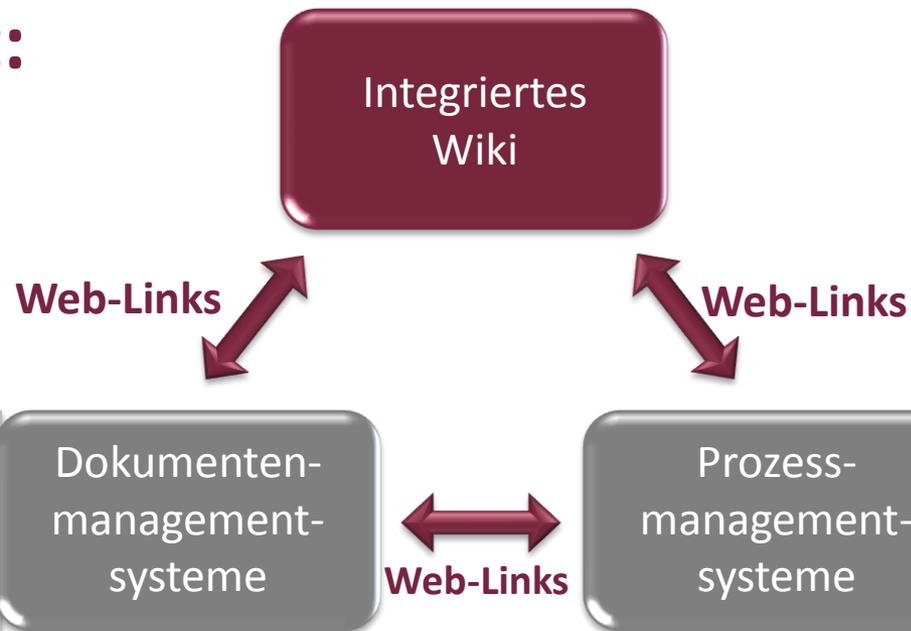
- Freigabepflichtige Dokumente  
Formulare, Normen, Kundenvorgaben, etc.
- Prozesswissen  
Prozessdiagramme, Funktionen, Arbeitsanweisungen, etc.

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

## Integration eines Wikis



### Ihr Intranet:



#### Beispiele:

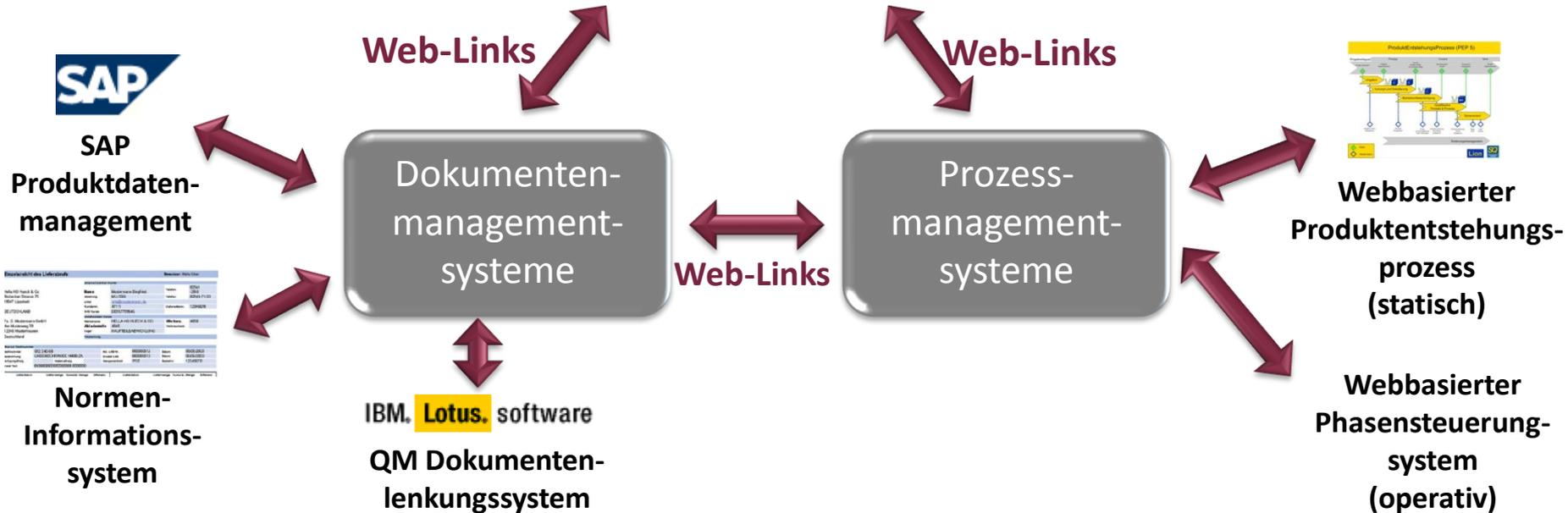
Lotus Notes DB  
DMS mit Web-Frontend  
SAP PDM  
IBM CMS

#### Beispiele:

Visio Diagramme  
ViFlow  
Nautilus / ABM  
ARIS



# Beispiel aus der Praxis Produktentwicklung im Elektronikbereich



## 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](http://de.wikipedia.org/wiki/Liste_von_Wiki-Software)

### Unsere Favorit

- Mediawiki (<http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki>)
- OpenSource (kostenfreie Lizenz)
- „Marktführer“ durch Wikipedia
- Sehr viele Add-Ins



## 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.

## Unser MEiM-Special



www.uw-c.de

UNGER WELSOV & COMPANY

MEHR ERFOLG IM MITTELSTAND

C13

### Wiki-On-A-Stick

Machen Sie sich mit der Technologie vertraut und sichern Sie sich jetzt Ihr eigenes tragbares Wiki!

Das WikiOnASTick ist eine Portable Software Lösung, die ohne eine vorausgehende Installation lauffähig ist und keine Spuren auf dem Wirtssystem hinterlässt.



Ihre Visitenkarte

#### Zuerst noch ein paar kurze Fragen:

Sind Ihre Prozesse im Unternehmen beschrieben?

Ja  Nein

Haben Sie ein Qualitätsmanagementsystem?

Ja  Nein  Sogar zertifiziert!

Wenn ja, ist Ihr Qualitätsmanagementhandbuch im Intranet verfügbar?

Ja  Nein

Haben Sie ein Dokumentenmanagementsystem?

Ja  Nein

Ich möchte ein WikiOnASTick reservieren.

Bitte senden Sie mit weitere Informationen über das Thema Wiki.

Ich möchte einen Termin vereinbaren.

IHRE PROZESS- UND IT-BERATUNG

## Wiki-On-A-Stick

Sie erhalten in den nächsten Wochen ein lauffähiges Wiki auf einem USB-Stick, mit dem Sie erste Erfahrungen sammeln können.



**Bitte ausfüllen!**

## Fragen & Antworten



# Gerne beantworte ich Ihnen Ihre Fragen!

## Tragen Sie sich bitte in die Liste ein, wenn Sie die Präsentation haben möchten.



### Unger, Welsow & Company GmbH

Klaus-Oliver Welsow  
Geschäftsführer

E-Mail: [kwelsow@uw-c.de](mailto:kwelsow@uw-c.de)

Telefon: +49 (0)5251 54078-0

Stadtlanfert 7  
33106 Paderborn

E-Mail: [kontakt@uw-c.de](mailto:kontakt@uw-c.de)

Telefon: +49 (0)5251 54078-0

**Vielen Dank für die Aufmerksamkeit**



**Besuchen Sie uns  
auf unserem Stand C13!**



**Ich wünsche Ihnen weiterhin  
viel Spaß auf unserer  
Kongressmesse!**