

Vom Wissen aller profitieren mit Wikis

In Unternehmen gibt es viele Einsatzmöglichkeiten für Wikis. Damit ein Wiki zu einem Erfolgsprojekt wird, reicht aber die einfache Bereitstellung nicht aus. Die EsPresto AG hat bereits zahlreiche Unternehmen bei der erfolgreichen Einführung eines Wikis unterstützt. So hat der IT-Dienstleister aus Berlin dazu beigetragen, Prozesse effizienter zu gestalten und somit Zeit und Kosten einzusparen.

Enterprise 2.0 und Social Web: Wikis an der Spitze

Das Social Web ist in vielen Unternehmen angekommen. Von allen möglichen Instrumenten für die Zusammenarbeit ist ein Wiki **das Tool**, das am häufigsten eingesetzt wird.

Das Wiki ist in der einfachsten Form eine Art strukturierte Informationssammlung, die von unterschiedlichen Benutzern erstellt, gelesen und geändert werden kann – alles online. Mit Hilfe eines Wikis können verschiedene Autoren zentral an einem Inhalt arbeiten. Wikis setzen auf das Prinzip der Zusammenarbeit, sodass unterschiedliche Personen ihr eigenes Wissen einer Gemeinschaft von Benutzern und Interessenten zur Verfügung stellen. Somit kann Wissen dokumentiert und weiterentwickelt werden.

Ausgereifte Wiki-Systeme eignen sich besonders für den Einsatz in Unternehmen

Damit ein Wiki in einem Unternehmen wirksam eingesetzt werden kann, sind bestimmte Funktionalitäten von zentraler Bedeutung. Dazu gehören:

- Ein **benutzerfreundlicher Editor (WYSIWYG)**, mit dessen Hilfe Inhalte so erstellt werden, wie bereits aus gängigen Office-Anwendungen bekannt
- **Versionsverwaltung:** Es wird dokumentiert, „Wer“ zu welchem Zeitpunkt „Welche“ Änderungen durchgeführt hat
- **Verlinkungen:** Interne und externe Inhalte können verlinkt werden
- **Leistungsstarke Suchfunktion:** Neben der Struktur eines Wikis bietet die Suche einen einfachen Zugang zu den Inhalten

- **Elaboriertes Rechte- und Usermanagement:** Es besteht die Möglichkeit, für verschiedene Bereiche und Nutzer je nach Bedarf unterschiedliche Editier-, Lese- und/oder Kommentierrechte zu vergeben
- **Import:** Bestehende Daten (z. B. Word-Dokumente) können importiert und in Wiki-Seiten gewandelt werden
- **Export:** Erstellte Inhalte können in unterschiedliche Formate, etwa pdf und rtf, exportiert werden
- **Design:** Die Wiki-Oberfläche ist an das Corporate Design des Unternehmens anpassbar

Wikis im Unternehmenseinsatz bringen zahlreiche Vorteile mit sich. Sie erleichtern die Zusammenarbeit im Unternehmen und unterstützen die Vernetzung unterschiedlicher Gruppen wie beispielsweise Teams, Bereiche sowie zeitlich begrenzte Projektgruppen. Wissensinhalte können, unabhängig von den Standorten der einzelnen Autoren, zentral bearbeitet werden. Nicht zuletzt sind mit der Einführung eines Wikis relativ geringe Investitionskosten verbunden.

Wikis professionell einführen und betreiben

Bei der Wiki-Einführung ist es wichtig, dass bereits zu Beginn klar definiert wird, in welchem Rahmen und zu welchen Bedingungen ein Wiki implementiert werden soll. In der Regel wird ein besonders geeignetes Pilotprojekt ausgewählt und mit einer kleinen Gruppe von motivierten Mitarbeitern gestartet. Nach dem Einpflegen erster Inhalte und beim Abzeichnen von Vorteilen in der täglichen Arbeit, sollte das Wiki einer größeren Gruppe von Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden. Dem Management kommt eine besonders wichtige Rolle zu. Dieses muss ganz klar Stellung beziehen und verdeutlichen, dass eine Einführung eines Wikis gewünscht ist und das Arbeiten mit dem neuen Werkzeug zukünftig zu den Geschäftsprozessen gehört.

Ein Wiki ist ein sehr flexibles Werkzeug, wodurch die Einsatzgebiete vielfältig sind, beispielsweise:

- Unternehmenseigener Wissenspool
- Projektmanagement-Plattform
- Dokumentation
- Qualitätsmanagement-Handbuch

Für einen erfolgreichen Einführungsprozess sollte berücksichtigt werden, Wikis in die bestehende IT-Landschaft zu integrieren und in eine existente, unternehmensweite Suche mit aufzunehmen. Ein Single Sign-on-Mechanismus kann zusätzlich dafür sorgen, dass der jeweilige Benutzer nach einer einmaligen Authentifizierung an seinem Arbeitsplatz lokal berechtigt ist, auf das Wiki zuzugreifen, ohne sich erneut anmelden zu müssen.

Nicht nur für Unternehmen – auch für andere Organisationen wie beispielsweise Verbände stellt ein Wiki ein optimales Werkzeug dar. Bisher findet ein Großteil der Verbandskommunikation und -arbeit per E-Mail statt. Diese kann weitaus transparenter, aktueller und weniger fehleranfällig in einem Wiki-System umgesetzt werden. Es lassen sich beispielsweise Gremiensitzungen vorbereiten und verwalten. Dezentral organisierte Arbeitsgruppen können online zusammenarbeiten und ihre Ergebnisse zentral dokumentieren.

Best Practice: „Fegipedia“ – Erfolgreiches Wiki-Projekt bei der Berliner Stadtreinigung

Wie hilfreich ein Wiki für ein Unternehmen sein kann, wird am Beispiel des Wikis der Berliner Stadtreinigung (BSR) deutlich. Die Berliner Stadtreinigung beschäftigt ca. 5.400 Mitarbeiter/-innen, die von verschiedenen Standorten aus für die Sauberkeit der Stadt und für die umweltgerechte Entsorgung und Verwertung von Abfällen sorgen.

Die EsPresto AG wurde mit der Einführung eines Unternehmens-Wikis auf Basis der Wiki-Software „Confluence“ beauftragt. Ein wesentliches Ziel besteht darin, Wissensbestände im Unternehmen vernetzt und ortsunabhängig zur Verfügung zu stellen. Darauf aufbauend kann somit das Unternehmenswissen durch die Beschäftigten gemeinsam weiterentwickelt werden.

„Fegipedia“ ist eines der Wikis im Intranet des Unternehmens. Es wurde für die Geschäftseinheit Reinigung als Werkzeug zum effizienten Wissens- und Informationsaustausch eingeführt. Die konkreten Einsatzgebiete von „Fegipedia“ sind breitgefächert. So findet sich hier fachspezifisches Know-how wieder, welches mit Hinweisen auf Rahmenbedingungen oder auf nützliche Tools verknüpft ist. Zusätzlich schafft es Transparenz über Schnittstellen hinweg und bietet Wissen zur

Umsetzung von betrieblichen Grundsätzen und Regelungen an.

Die eingesetzte Software unterstützt hierbei mit verschiedenen Möglichkeiten wie beispielsweise der Einbindung multimedialer Elemente bei der Veranschaulichung der Themen.

Wiki-Experte in Berlin

Die EsPresto AG bietet Ihnen folgende Leistungen zu Wikis:

- Individuelle Beratung
- Unterstützung bei der Strukturierung eines Wikis
- Überführung bereits vorhandener Dokumente und Daten
- Gestaltung des Wikis nach individuellen Anforderungen
- (beispielsweise Farbgebung, Logo, Corporate Design-Vorgaben)
- Userverwaltung und Rechtemanagement
- Hosting
- Support bei der täglichen Arbeit im Wiki

Fazit

„Zusammen sind wir klüger“ – so lautet ein geeignetes Motto, wenn es um das Arbeiten mit Wikis geht. Es gibt eine Menge guter Gründe, in einem Unternehmen ein Wiki einzusetzen: Kosteneinsparungen, effizienteres Arbeiten und Mitarbeitermotivation sind längst nicht alles.

Kontakt

EsPresto AG
Peter Biersack
Breite Str. 30-31
10178 Berlin

Tel.: +49 (0)30 90 226-750

Fax: +49 (0)30 90 226-760

E-Mail: unternehmenswiki@espresto.com
(mailto: press@espresto.com)

Web: <http://mywiki.espresto.com>

EsPresto AG
Your E-Business Enabler