

Vertrauensbasierte Zusammenarbeit in Enterprise Wikis
konsolidierte Praxiserfahrungen aus über 20 Projekten



ECM World, Intranet Forum 2.0

Zürich, 7. Dezember 2007

Jürg Stuker, CEO & Partner

» [Technik sagt] Wir haben das Wiki bereits aufgesetzt...

» Bei Wikipedia funktioniert es doch supergut...

Weshalb stehe ich hier?

» Ich habe vor etwa einem Jahr mal ein Wiki bei namics installiert...

» ...und in der Zwischenzeit viel gelernt!

Wiki Konzept



Quelle: <http://www.youtube.com/watch?v=-dnL00TdmLY>

Ein Wiki ist ...

- » ... ein Portal, weil es personalisierte Informationen bietet
- » ... ist ein CMS, weil es HTML Inhalt editierbar macht
- » ... ist ein Document Management System, weil es Dokumente verwaltet, versioniert und deren Historie abbildet
- » ... ist ein eCollaboration Tool, weil verschiedene Personen am gleichen Dokument gearbeitet haben
- » ... ist ein Forum, weil Inhalte kommentiert/diskutiert werden können
- » ... ist eine Textverarbeitung, weil sie Word und PDF Dokument generieren können

Was ist das Besondere an einem Wiki?

- » Das (aktuelle) Dokument ist immer am selben Ort
 - Bsp.: <http://wiki.namics.com/sf/10.+Spezifikation>
- » Alle Inhalte können von allen Users editiert werden, jetzt
- » Änderungen sind protokolliert und nachvollziehbar
- » Zu jedem Zeitpunkt ist sichtbar, wer Autor ist und diese werden bei Änderungen benachrichtigt
- » Webbasiert (läuft im Browser)

(erfolgreiche) Einsatzgebiete

- » Planung und Koordination
- » Ideenentwicklung
- » Spezifikation
 - laufendes Ringen um die besten Ideen
- » Wissensmanagement

CMS, Wiki, Weblog oder Forum?

	CMS	Wikis	Weblogs	Foren
Philosophie	Prozessgetriebene Inhaltserstellung	Kollaborative Dokumente, Community-Gedanke im Vordergrund	Autoritative Themensetzung und Dialog	Publikumsgetriebene Themensetzung und Diskussion
Einsatzbereich	Klassisches, geplantes Wissens-Management	Bearbeitung von Texten durch mehrere Nutzer, wo es eine Rolle spielt, Änderungen nachvollziehen zu können	Kurze, prägnante Informationen, bei denen der Zeitfaktor eine Rolle spielt und eine schnelle Reaktion sinnvoll ist	Informationen, die auch länger gültig sind, teilen (Wissen erhalten, auch wenn ein Mitarbeiter die Firma verlässt)
		Dokumentationen	Ideenverbreitung	

Quelle: http://wiki.computerwoche.de/doku.php/web_2.0/weblog-wiki-forum

Team?



Gemeinsames Projekt?






















Tipps für den erfolgreichen Wiki-Einsatz



Nur Menschen!

- » Wikis schaffen (gewollt) eine sehr hohe Transparenz...

Most popular spaces (Views)	Most active spaces (Edits)	Most active contributors (Edits)
1.  DAB Bank - Web Infrastruktur (1064)	1.  Team Marco (46)	1.  Marcus Kuhn (40)
2.  Eurotax UVMP (762)	2.  DAB Bank - Web Infrastruktur (28)	2.  Diego Seitz (30)
3.  Dashboard (479)	3.  Eurotax UVMP (27)	3.  Elian Kool (28)
4.  WLC PublisherConnect (418)	4.  intranet.namics.again (21)	4.  Hans Tobler (27)
5.  Phonak PIM & eShop (331)	5.  Conceptionissimo (17)	5.  Ines Anderegg (14)
6.  Daimler AG (326)	6.  Deka Relaunch (15)	6.  Björn Amherd (14)
7.  VBS CMS2007 (311)	7.  Phonak PIM & eShop (14)	7.  Ernst Ammann (8)
8.  Conceptionissimo (257)	8.  TL Meeting (11)	8.  Patrick Schneider (8)
9.  SF.TV (230)	9.  SF.TV (10)	9.  Yann Wanner (8)
10.  PubliGroupe Intranet (204)	10.  Team Marike (10)	10.  Marcel (Jabba) Albertin (8)



- » ...und damit auch eine neue Art Wettbewerb
- » Kein Mikro-Management aber klare Spielregeln
- » Tipp: Ängste aktiv im persönlichen Gespräch adressieren (nicht im selben Medium)

Die Lösung ist das Team

- » Viele Stimmen ist das Ziel
 - *Many eyeballs tame complexity*
 - BottomUp versus TopDown
- » Reaktion auf Veränderung ist wichtiger als die Einhaltung eines Plans
- » Jeder soll den Inhalts des “höchsten Chefs” korrigieren dürfen

- » Tipp: Ergebnis dauernd über Hierarchie stellen
- » Tipp: Alles was nach Silo oder Wand aussieht, sofort abreißen



Versteckte Pläne sind verboten!

- » *Alle* User sollen *allen* Usern *jede* Information zur Verfügung stellen (wollen)
 - » Unternehmenspolitik hat keine Platz in der Zusammenarbeit
 - » Kultur des Vertrauens und Respekts
 - » “The Importance of Having Users”
-
- » Tipp: Keine Zugriffs- oder Editierbeschränkungen! (alle User dürfen alles)
 - » Tipp: *Alle* Projektinformationen sind im Wiki zu finden (Vertrauen schafft Vertrauen!)



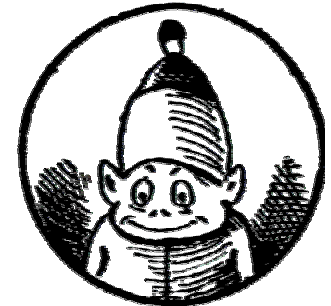
Jeder Beitrag ist persönlich einzubringen

- » Gewisse Sachen kann man delegieren... nicht alle
 - » Die “Macht” des Wikis ist die Transparenz (und damit verbunden die Geschwindigkeit)
 - » Walk the talk
-
- » Tipp: Jeder User schreibt seine Wiki-Inhalte selbst!
 - » Tipp: Nur persönliche Usernamen und E-Mail Adressen nutzen



Frei und offen ist gut, aber wer räumt auf?

» Tipp: Es braucht einen WikiGnome



» WikiGnome

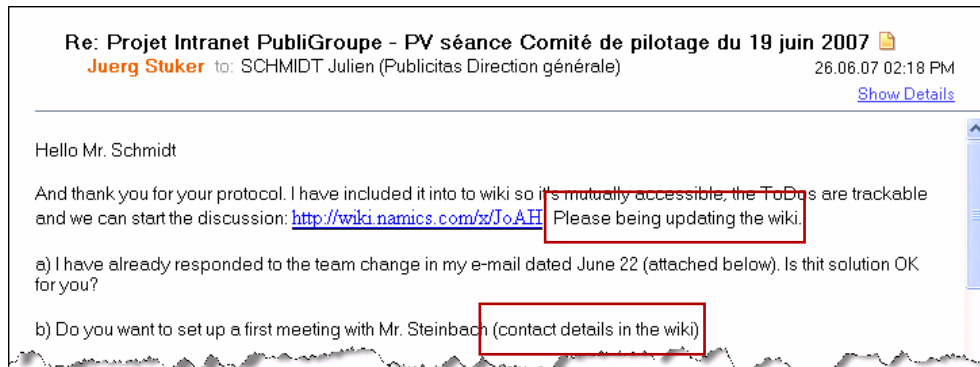
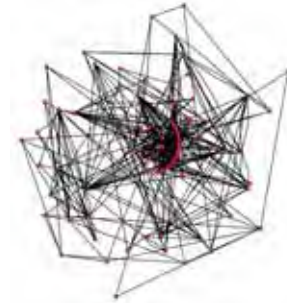
- ist ein (erfahrener) Wiki User der dauernd kleine, nützliche Änderungen macht
- arbeitet hinter den Kulissen und sorgt dafür, dass keine Sachen rumliegen alles rund läuft

» Evt. braucht es auch noch eine WikiFairy



Reichweite aktiv erzeugen

- » Fax-Problem!
- » Menschen zur Nutzung einladen...
- » ...besser ist es, echte Anlässe zu schaffen ;-)



- » Tipp: Aktiv Anlässe schaffen, das Wiki zu nutzen

Einen Sponsor haben

- » Erfolg stellt sich nicht morgen ein
- » Änderungen führen immer auch zu Friktionen
- » Grundlegende Konzepte des Wiki-Einsatzes lassen nicht im Lift erklären
- » Betrifft es einen grösseren Nutzerkreis, so braucht der Kulturwandel klare Ansagen

- » Tipp: Min. eine Schlüsselperson (z.B. Schutz vor Ressourcenabzug, Rückendeckung bei Entscheiden) muss zu 100% im Boot sein.



Ihre Fragen



Artikel und Links

- » CMS, Wiki, Weblog oder Forum?
 - http://wiki.computerwoche.de/doku.php/web_2.0/weblog-wiki-forum
- » Wikis in Plain English
 - <http://www.youtube.com/watch?v=-dnL00TdmLY>
- » Who writes wikipedia
 - http://blog.namics.com/2006/09/wer_schreibt_wi.html
- » Agile Projektleitung

Beispiele für Enterprise Wiki Technologie

- » Open-Source Wikis: MediaWiki, TWiki, TikiWiki, MoinMoin, XWiki und Deki Wiki sind für den breiten Firmeneinsatz kaum geeignet
- » Confluence von Atlassian:
<http://www.atlassian.com/software/confluence/>
- » Socialtext: <http://www.socialtext.com/>
- » TeamPage von Traction:
<http://traction.tractionsoftware.com/>
- » near-time: <http://www.near-time.net/>

Eckdaten zu namics

- » Marktführender Schweizer Internet-Dienstleister, starke Präsenz in Deutschland
- » Fokus
 - Strategieberatung für Internet
 - Konzeption und Implementierung nutzergerechter, effizienter und begeisternder Internet-Anwendungen
 - Vermarktung und Lancierung von Online Aktivitäten
- » Zahlen und Fakten
 - gegründet 1995 als Spinoff der Universität St. Gallen
 - 220 Mitarbeiter, Umsatz 2006 CHF 26,3 Mio.
 - Standorte: Bern, Frankfurt, Hamburg, München, St. Gallen, Zug, Zürich

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.



juerg.stuker@namics.com
<http://blog.namics.com>
+41 71 228 67 01