

Martin Seibert / Sebastian Preuss /  
Matthias Rauer

# **Enterprise Wikis**

Die erfolgreiche Einführung und  
Nutzung von Wikis in Unternehmen



# Inhalt

Vorwort .....	5
Exkurs .....	9
<b>Teil 1    Unternehmenskommunikation: Wie ein Wiki Unternehmen verändert .....</b>	<b>25</b>
<b>1        Hofläden, Supermärkte und Firmenwikis: Bitte klingeln und Herzlich           willkommen .....</b>	<b>27</b>
1.1     Bitte klingeln heißt es auch in vielen Intranets .....	27
1.2     Was offene Türen und eine Kasse des Vertrauens bewirken.....	28
1.3     Die Vorteile überwiegen die Risiken.....	29
1.4     Worauf basiert das Miteinander? .....	29
1.5     Im Firmenwiki stiehlt niemand Kartoffeln.....	31
1.6     Vertrauen und Offenheit zahlen sich aus .....	31
<b>2        Warum der Siegeszug der E-Mail zu weit gegangen ist .....</b>	<b>33</b>
2.1     E-Mail: Segen für Unternehmen .....	33
2.2     Falsche Anwendung von E-Mails: Fluch für Unternehmen .....	34
2.3     E-Mail-Flut und Produktivität .....	34
<b>3        E-Mail-Missbrauch: Der E-Mail-Anhang ist oft die falsche Anwendung von           Technologie .....</b>	<b>37</b>
3.1     Effizienzgewinn durch die Nutzung eines zentralen Systems .....	37
3.2     Organische Inhalte statt „toter“ Anhänge.....	38
3.3     Intern keine Anhänge, in der Kundenkommunikation geht es selten anders.....	39
<b>4        Ein Arbeitstag ohne (und mit) Wiki.....</b>	<b>41</b>
4.1     Unorganisierte Projektübergaben.....	41
4.2     Unproduktive neue Mitarbeiter.....	43
4.3     Ineffiziente Meetings.....	44
4.4     Träge Intranets.....	46
4.5     Ineffiziente Kundenkommunikation.....	48
<b>5        Ein Meeting zur Wiki-Philosophie.....</b>	<b>54</b>
<b>6        Unternehmen und die Akzeptanz neuer Technologien:           Eine Kategorisierung .....</b>	<b>57</b>
6.1     Innoyationsfreundlichkeit nach dem Crossing-the-Chasm-Modell .....	57
6.2     Social Media ist in der Early Majority angekommen.....	58
6.3     Es ist Zeit, auf Social Media zu setzen .....	59

<b>7</b>	<b>Wer nutzt Wikis und warum und was bringen Wikis konkret? .....</b>	<b>61</b>
7.1	Wie verbreitet sind Wikis in großen Unternehmen? .....	61
7.2	Gründe für die Wiki-Einführung und Motivation für die weitere Nutzung.....	62
7.3	Konkreter Nutzen von Firmenwikis .....	63
<b>8</b>	<b>Was ein Wiki alles bewirken kann.....</b>	<b>64</b>
8.1	Transparenz schaffen .....	64
8.2	Aktuelle Informationen zentral verfügbar .....	64
8.3	Bessere Zusammenarbeit.....	65
8.4	Mehr Effizienz.....	65
8.5	Glaubwürdige Informationen.....	65
8.6	Mehrwert durch Nutzungsfreude .....	65
<b>9</b>	<b>111 Gründe für ein Firmenwiki .....</b>	<b>67</b>
<b>Teil 2:</b>	<b>Technologische Aspekte der Wiki-Einführung und eine</b>	
	<b>skeptische IT-Abteilung.....</b>	<b>75</b>
<b>1</b>	<b>Wie ein Wiki eigentlich funktioniert: Prinzip und</b>	
	<b>Hardware-Anforderungen .....</b>	<b>77</b>
<b>2</b>	<b>Grundsätzliche technologische Aspekte .....</b>	<b>80</b>
2.1	Auswahl der richtigen Wiki-Software .....	80
2.2	Betrieb des Systems .....	81
2.3	Technische Infrastruktur im Unternehmen.....	81
2.4	Integration und Single-Sign-on.....	82
2.5	Stellung der Wiki-Software gegenüber anderen Systemen.....	83
<b>3</b>	<b>Eine Brandrede von IT-Chef Marc Microsoft .....</b>	<b>84</b>
<b>4</b>	<b>Marc Microsoft muss das Intranet nicht über Bord werfen .....</b>	<b>87</b>
4.1	Die Rolle eines Wikis.....	87
4.2	Die Tücken eines erfolgreichen Wikis: Redundanz und Gnadenlosigkeit.....	89
4.3	Wie sollte man reagieren?.....	89
4.4	Ist das Wiki also wichtiger als die anderen Systeme?.....	89
4.5	Wikis ergänzen bestehende Anwendungen.....	90
4.6	Sicherheitsprobleme im Firmenwiki? .....	90
<b>5</b>	<b>Politische Unterstützung in Grundsatzfragen .....</b>	<b>92</b>
<b>6</b>	<b>Entscheidende Fragen bei der Evaluation von Wiki-Software.....</b>	<b>94</b>
6.1	Open-Source-Software oder kommerzielles Firmenwiki? .....	95
6.2	Preis? .....	95

6.3	Existiert eine aktive Community? .....	95
6.4	Handelt es sich bei dem Wiki um eine anerkannte Lösung? .....	95
6.5	Verwendete Technologie? .....	96
6.6	Funktionalitäten des Systems? .....	96
6.7	Usability und Design? .....	96
6.8	Anspruch an das Projekt? .....	96
6.9	Migrierbarkeit der Daten? .....	97
6.10	Bietet das Wiki eine einfache Systemadministration? .....	97
6.11	Sind hochwertige Plugins verfügbar? .....	97
<b>7</b>	<b>Wiki-Plugins: Welche Erweiterungen sind wichtig? .....</b>	<b>98</b>
7.1	Office-Plugin .....	98
7.2	WebDAV-Plugin .....	99
7.3	Widget-Plugin .....	99
7.4	Datenbank-Plugin .....	99
7.5	Tag-Management-Plugin .....	99
7.6	Metadaten-Plugin .....	100
7.7	Dynamische Aufgabenlisten .....	100
7.8	Workflow-Plugin .....	100
7.9	Gallery-Plugin .....	101
7.10	Chart-Plugin .....	101
7.11	Dateien per Drag & Drop ins Wiki hochladen .....	101
<b>8</b>	<b>Das Wiki im Käfig .....</b>	<b>102</b>
<b>9</b>	<b>Administrationskonzept .....</b>	<b>105</b>
<b>10</b>	<b>Die Nutzerperspektive im Auge behalten .....</b>	<b>107</b>
<b>11</b>	<b> Tipp: Wann sind Software-Updates sinnvoll? .....</b>	<b>109</b>
11.1	Funktionalitäten: Was bringt das Update? .....	109
11.2	Große Releases: Auf den ersten Patch warten? .....	109
11.3	Aufwand: Wie hoch sind die technischen Anforderungen? .....	110
11.4	Kosten: Rechtfertigt der Nutzen sie? .....	110
11.5	Updates: Option oder Pflicht? .....	111
11.6	Faustregel: Spätestens nach drei Auslassungen nachziehen .....	111
<b>Teil 3:</b>	<b> Organisatorische und kulturelle Aspekte .....</b>	<b>113</b>
<b>1</b>	<b> Die fünf Stufen des Adoptionsprozesses .....</b>	<b>117</b>
<b>2</b>	<b> Ein Pilotprojekt als Pflichtprogramm .....</b>	<b>119</b>
2.1	(Schein-)Gegenargument 1: Geld .....	120

2.2	(Schein-)Gegenargument 2: Zeit .....	121
2.3	(Schein-)Gegenargument 3: Überschätzung .....	122
<b>3</b>	<b>Der Wiki-Prophet .....</b>	<b>123</b>
3.1	Ohne Wiki-Prophet oder Unterstützung von oben kein Wiki-Erfolg.....	123
3.2	Wichtige Eigenschaften.....	124
3.3	Aktivitäten des Wiki-Propheten .....	124
<b>4</b>	<b>Wiki-Steuerungskreis und Wiki-Charta-Gruppe .....</b>	<b>126</b>
<b>5</b>	<b>Die Pilotgruppe.....</b>	<b>127</b>
5.1	Größe der Pilotgruppe .....	127
5.2	Funktion der Pilotgruppe .....	128
5.3	Struktur der Pilotgruppe .....	130
5.4	Ablauf der Pilotphase .....	131
<b>6</b>	<b>Das Management (Strong Backing from the Top) .....</b>	<b>132</b>
6.1	Einführungsstrategie: Von unten, von oben oder zweigleisig?.....	133
6.2	Unternehmen machen Social-Media-Projekte zur Chefsache.....	133
6.3	Unternehmensführung ist treibende Kraft für Enterprise 2.0 .....	134
6.4	Art der Zustimmung .....	135
6.5	Angst vor Ablehnung .....	135
6.6	Grundlagen für eine Zustimmung .....	136
<b>7</b>	<b>Der Betriebsrat (Wie man Ängste zerstreut) .....</b>	<b>138</b>
7.1	Das Wiki nicht als Instrument zur Leistungsmessung missverstehen .....	138
7.2	Unbegründet: Angst vor Mitarbeiterüberwachung per Wiki.....	139
7.3	Eigene Inhalte kommunizieren und Unternehmenskultur positiv beeinflussen	139
7.4	Datenschutz sicherstellen .....	139
7.5	Verantwortung wahrnehmen: Wiki-Einführung als taktisches Mittel .....	140
<b>8</b>	<b>Use-Cases: Was mit dem Wiki anfangen? .....</b>	<b>142</b>
<b>9</b>	<b>Das Erste Gebot: Teilen macht Spaß.....</b>	<b>144</b>
9.1	Grundregeln, die das Teilen angenehm machen.....	145
9.2	Hemmschwellen entgegenwirken.....	147
9.3	Strong Backing from the Top fördert den Spaß am Teilen.....	147
<b>10</b>	<b>Die Informationsarchitektur .....</b>	<b>149</b>
10.1	Strukturelle Planung .....	149
10.2	Voll entwickelte versus organisch entstehende Struktur .....	149
10.3	Grobe Planung genügt.....	150

---

<b>11</b>	<b>Nutzungsrichtlinien: Eine prototypische Wiki-Charta.....</b>	<b>152</b>
11.1	Zusammenfassung der Wiki-Charta.....	152
11.2	Was macht man mit einem Wiki eigentlich?.....	153
11.3	Konkrete Anwendungsfälle.....	154
11.4	Was machen wir mit einem Wiki nicht?.....	154
11.5	Aktive Kommunikation mit Push und Pull.....	154
11.6	Abgrenzungskriterien in der Systemlandschaft.....	155
11.7	Regeln für die Eingrenzung oder Ausgrenzung von Anwendungsfällen.....	155
<b>12</b>	<b>Rückblick: Warum wir der Capitol AG ein professionelles Design angeboten haben.....</b>	<b>157</b>
12.1	Schlechte Integration behindert die Mitarbeiteraktivierung.....	158
12.2	Design-Anpassung heißt auch Usability-Optimierung.....	159
12.3	Professionelle Druck- und Exportfunktion spart Zeit.....	160
12.4	Joy of Use und damit Wiki-Akzeptanz steigern.....	160
12.5	Relevanz des Wikis untermauern.....	161
12.6	Argumente für ein professionelles Wiki-Design.....	162
<b>13</b>	<b>Wissensaustausch (Arbeitskreise und Erfahrungsaustausch).....</b>	<b>163</b>
13.1	Vorbehalte gegen den Arbeitskreis.....	164
13.2	Inhalte des Arbeitskreises.....	165
<b>14</b>	<b>Wissenseinkauf.....</b>	<b>166</b>
<b>15</b>	<b>Feedbackschleifen (Wiki-Einführung als iterativer Prozess).....</b>	<b>168</b>
15.1	Wiki-Gardening (Ordnung halten und darüber sprechen).....	171
15.2	Der Garten Firmenwiki wuchert zu: Ein Gärtner schafft Ordnung.....	171
15.3	Tolle Idee: Selten umgesetzt.....	173
15.4	Wer kann Gärtner werden?.....	174
<b>16</b>	<b>Budget (Warum weniger nötig ist).....</b>	<b>176</b>
<b>17</b>	<b>Rollout: Lobbyarbeit.....</b>	<b>179</b>
<b>18</b>	<b>Rollout: Identifikation weiterer Use-Cases.....</b>	<b>182</b>
18.1	Informationsangebote machen.....	182
18.2	E-Mail-Anhänge analysieren.....	183
18.3	Aufgaben in E-Mails analysieren.....	184
18.4	Hindernisse bei der E-Mail-Analyse.....	185

<b>Teil 4:</b>	<b>Wiki-Nutzung ankurbeln.....</b>	<b>187</b>
<b>1</b>	<b>Unternehmenspraxis: Welche Probleme treten bei der Wiki-Nutzung auf? ...</b>	<b>189</b>
1.1	Lessons Learned .....	190
1.2	Wiki-Nutzen entfaltet sich langfristig, Wikis haben einen hohen ROI .....	191
<b>2</b>	<b>Best Practice: Per Scheunenbau inhaltliche Grundgerüste erstellen .....</b>	<b>192</b>
2.1	Umzusetzende Inhalte priorisieren.....	192
2.2	Viele Dokumente mithilfe von Vorlagen erstellen.....	193
2.3	Je mehr angefangene Seiten, desto besser! .....	193
<b>3</b>	<b>Kleine Maßnahmen mit großem Effekt.....</b>	<b>195</b>
3.1	Wiki-Merchandising.....	196
3.2	Aufsteller und Aufkleber.....	196
3.3	Hall of Fame und Incentivierung durch Aufmerksamkeit .....	197
3.4	Messestand .....	198
3.5	Individuelle Werbe- und Plakatkampagnen.....	198
3.6	Namensgebung.....	200
3.7	Anstrengen und am Ball bleiben! .....	200
<b>4</b>	<b>Warum die Angst, Wissen zu teilen, unbegründet ist .....</b>	<b>202</b>
4.1	Warum haben Mitarbeiter Bedenken, ihr Wissen zu teilen? .....	202
4.2	Missverständnis: Informationen versus Wissensanwendung .....	203
4.3	Das Wiki-Dashboard gibt Mitarbeitern etwas zurück.....	203
4.4	Weniger interne Fachfragen führen zu mehr Produktivität .....	204
<b>5</b>	<b>Der Umgang mit Wiki-Gegnern .....</b>	<b>205</b>
5.1	Konfrontation mit dem Wiki.....	205
5.2	Konfrontation mit Personas .....	205
5.3	Rezepte gegen Wiki-Zweifler.....	207
<b>6</b>	<b>Überzeugungsstrategien, um Wiki-Zweifel zu zerstreuen .....</b>	<b>208</b>
6.1	Strategien, die zu allen Wiki-Zweiflern passen .....	208
6.2	Was Sie nicht tun dürfen .....	209
6.3	So überzeugen Sie Marc Microsoft und Gerd Gebichnichther .....	209
6.4	So bearbeiten Sie Bernd Blockierer .....	210
<b>7</b>	<b>Texterstellung: Warum Mitarbeiter immer noch die E-Mail nutzen.....</b>	<b>212</b>
7.1	Gründe von Mitarbeitern für das Erstellen und Versenden von Texten per E-Mail .....	213
7.2	Nachteile der Texterstellung per E-Mail.....	213
7.3	Vorteile der Wiki-Nutzung .....	214
<b>8</b>	<b>Gewerbliche Mitarbeiter einbinden .....</b>	<b>216</b>

<b>9</b>	<b>Wiki-Chaos .....</b>	<b>219</b>
9.1	Neue Wiki-Dokumente richtig anlegen: Wo und wie einsortieren? .....	219
9.2	Probleme mit der Einordnung und Auffindbarkeit von Dokumenten .....	219
9.3	Die optimale Organisation des Wissens .....	220
9.4	Wie kann man das Wiki-Chaos vermeiden? .....	220
9.5	Qualität statt Quantität? .....	221
9.6	Einheitliche Aufbereitung aller Dokumente ist unmöglich .....	222
9.7	Die Existenz von Inhalten ist wichtig, nicht die Form .....	222
<b>10</b>	<b>Scheinriesen bekämpfen? .....</b>	<b>223</b>
10.1	Vandalismus.....	223
10.2	Edit Wars .....	224
10.3	Fehler macht niemand absichtlich.....	225
10.4	Restriktionen torpedieren die Mitarbeiteraktivierung .....	225
<b>11</b>	<b>Schulungen: Kultur, nicht Funktionen vermitteln.....</b>	<b>227</b>
11.1	Szenario 1.....	227
11.2	Szenario 2.....	228
11.3	Tutorials und Anleitungen sind hilfreich.....	229
<b>12</b>	<b>Kommunikation kanalisieren .....</b>	<b>231</b>
12.1	Welche Informationen gehören in welchen Kanal? .....	232
12.2	Und welche Informationen gehören nun ins Firmenwiki? .....	235
12.3	Informationen für Mitarbeiter.....	235
12.4	Informationen zu Prozessen.....	236
12.5	Informationen über das und vom Unternehmen .....	236
12.6	Produkt- und Leistungsinformationen.....	237
12.7	Verbotsschilder aufstellen! .....	238
<b>13</b>	<b>Bad Stories .....</b>	<b>239</b>
13.1	Mangelnde Mitarbeiteraktivierung.....	239
13.2	Keine Identifikation.....	239
13.3	Software-Lösungen, die nicht die Unternehmensbedürfnisse abdecken.....	239
13.4	Festhalten an der falschen Software.....	240
13.5	Bürokratische Hürden und Vorbehalte .....	240
13.6	Sicherheitsaktionismus .....	241
13.7	Standard-Rollout .....	241
13.8	Keine Schulungsressourcen und falsche Prioritäten bei der Schulung .....	241
13.9	Nicht auffindbares Wissen .....	242
13.10	Fehlende Geduld .....	242
<b>14</b>	<b>66 Anwendungsfälle für ein Firmenwiki.....</b>	<b>243</b>
<b>15</b>	<b>Schluss: Eine gute Nachricht .....</b>	<b>255</b>

<b>Sachregister .....</b>	<b>257</b>
<b>Die Autoren .....</b>	<b>261</b>