

Inhalt

Vorwort	5
Exkurs	9
Teil 1 Unternehmenskommunikation: Wie ein Wiki Unternehmen verändert	25
1 Hofläden, Supermärkte und Firmenwikis: Bitte klingeln und Herzlich willkommen	27
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
2 Warum der Siegeszug der E-Mail zu weit gegangen ist	33
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
3 E-Mail-Missbrauch: Der E-Mail-Anhang ist oft die falsche Anwendung von Technologie	37
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
4 Ein Arbeitstag ohne (und mit) Wiki	41
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
5 Ein Meeting zur Wiki-Philosophie	54
6 Unternehmen und die Akzeptanz neuer Technologien: Eine Kategorisierung	57
6.1 Innovationsfreundlichkeit 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

7	Wer nutzt Wikis und warum und was bringen Wikis konkret?	61
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
8	Was ein Wiki alles bewirken kann	64
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
9	111 Gründe für ein Firmenwiki	67
Teil 2:	Technologische Aspekte der Wiki-Einführung und eine skeptische IT-Abteilung	75
1	Wie ein Wiki eigentlich funktioniert: Prinzip und Hardware-Anforderungen	77
2	Grundsätzliche technologische Aspekte	80
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
3	Eine Brandrede von IT-Chef Marc Microsoft	84
4	Marc Microsoft muss das Intranet nicht über Bord werfen	87
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
5	Politische Unterstützung in Grundsatzfragen	92
6	Entscheidende Fragen bei der Evaluation von Wiki-Software	94
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
7	Wiki-Plugins: Welche Erweiterungen sind wichtig?	98
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
8	Das Wiki im Käfig	102
9	Administrationskonzept	105
10	Die Nutzerperspektive im Auge behalten	107
11	Tipp: Wann sind Software-Updates sinnvoll?	109
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
Teil 3:	Organisatorische und kulturelle Aspekte	113
1	Die fünf Stufen des Adoptionsprozesses	117
2	Ein Pilotprojekt als Pflichtprogramm	119
2.1	(Schein-)Gegenargument 1: Geld	120

2.2	(Schein-)Gegenargument 2: Zeit	121
2.3	(Schein-)Gegenargument 3: Überschätzung	122
3	Der Wiki-Prophet	123
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
4	Wiki-Steuerungskreis und Wiki-Charta-Gruppe	126
5	Die Pilotgruppe.....	127
5.1	Größe der Pilotgruppe	127
5.2	Funktion der Pilotgruppe	128
5.3	Struktur der Pilotgruppe	130
5.4	Ablauf der Pilotphase	131
6	Das Management (Strong Backing from the Top).....	132
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
7	Der Betriebsrat (Wie man Ängste zerstreut).....	138
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
8	Use-Cases: Was mit dem Wiki anfangen?	142
9	Das Erste Gebot: Teilen macht Spaß.....	144
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
10	Die Informationsarchitektur	149
10.1	Strukturelle Planung	149
10.2	Voll entwickelte versus organisch entstehende Struktur	149
10.3	Grobe Planung genügt.....	150

11	Nutzungsrichtlinien: Eine prototypische Wiki-Charta.....	152
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
12	Rückblick: Warum wir der Capitol AG ein professionelles Design angeboten haben.....	157
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
13	Wissensaustausch (Arbeitskreise und Erfahrungsaustausch)	163
13.1	Vorbehalte gegen den Arbeitskreis	164
13.2	Inhalte des Arbeitskreises.....	165
14	Wissenseinkauf.....	166
15	Feedbackschleifen (Wiki-Einführung als iterativer Prozess)	168
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
16	Budget (Warum weniger nötig ist)	176
17	Rollout: Lobbyarbeit.....	179
18	Rollout: Identifikation weiterer Use-Cases	182
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

Teil 4:	Wiki-Nutzung ankurbeln.....	187
1	Unternehmenspraxis: Welche Probleme treten bei der Wiki-Nutzung auf? ...	189
1.1	Lessons Learned	190
1.2	Wiki-Nutzen entfaltet sich langfristig, Wikis haben einen hohen ROI	191
2	Best Practice: Per Scheunenbau inhaltliche Grundgerüste erstellen	192
2.1	Umzusetzende Inhalte priorisieren	192
2.2	Viele Dokumente mithilfe von Vorlagen erstellen	193
2.3	Je mehr angefangene Seiten, desto besser!	193
3	Kleine Maßnahmen mit großem Effekt.....	195
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
4	Warum die Angst, Wissen zu teilen, unbegründet ist	202
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
5	Der Umgang mit Wiki-Gegnern	205
5.1	Konfrontation mit dem Wiki.....	205
5.2	Konfrontation mit Personas	205
5.3	Rezepte gegen Wiki-Zweifler.....	207
6	Überzeugungsstrategien, um Wiki-Zweifel zu zerstreuen	208
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
7	Texterstellung: Warum Mitarbeiter immer noch die E-Mail nutzen.....	212
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
8	Gewerbliche Mitarbeiter einbinden	216

9	Wiki-Chaos	219
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
10	Scheinriesen bekämpfen?	223
10.1	Vandalismus	223
10.2	Edit Wars	224
10.3	Fehler macht niemand absichtlich	225
10.4	Restriktionen torpedieren die Mitarbeiteraktivierung	225
11	Schulungen: Kultur, nicht Funktionen vermitteln	227
11.1	Szenario 1	227
11.2	Szenario 2	228
11.3	Tutorials und Anleitungen sind hilfreich	229
12	Kommunikation kanalisieren	231
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
13	Bad Stories	239
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
14	66 Anwendungsfälle für ein Firmenwiki	243
15	Schluss: Eine gute Nachricht	255

Sachregister	259
Die Autoren	263