

# **A Sitewards GmbH: Wissensmanagement mit Hilfe von MediaWiki**

Im März 2005 stand der damalige Geschäftsführer von Sitewards Carsten Takac vor der Entscheidung, wie er auf das Wachstum seines Unternehmens reagieren sollte. Im Zuge des Wandels von einer GbR zu einer GmbH wurde durch die Vergrößerung des Mitarbeiterteams sowie des Kundenstammes die Kommunikation und das Informationsmanagement im Unternehmen zunehmend schwieriger. Aufgrund positiver Erfahrung in der Vergangenheit, wollte man diesen Schwierigkeiten mit der Einführung eines Wikis begegnen.

## **A.1 Das Unternehmen**

Die *Sitewards GmbH* aus Darmstadt bezeichnet sich als „Venture Support“-Firma. Ausgerichtet auf junge kleine und mittlere Unternehmen bietet sie Dienstleistungen rund um das Kerngeschäft der Kunden an. Diese sollen entlastet werden, damit sie sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können. Die Aufgabengebiete von Sitewards umfassen die Bereiche Unternehmensberatung, Marketing und Markenentwicklung, die Erstellung web-basierter Lösungen, den Aufbau und die Wartung der IT-Infrastruktur sowie Softwareentwicklung.

Sitewards wurde 1997 als GbR gegründet und 2005 in eine GmbH umgewandelt. Zurzeit werden acht freie und vier Teilzeit-Mitarbeiter beschäftigt. Seit Januar 2002 leitete Carsten Takac das Unternehmen. Im September 2006 ist er von Kshitij Gupta als Geschäftsführer abgelöst worden.

## **A.2 Entwicklung von Sitewards**

Noch bis zum Jahreswechsel 2004/2005 bestand Sitewards aus einem kleinen Büro mit drei Mitarbeitern und einer geringen Anzahl an Kunden. Die interne und externe Kommunikation funktionierte reibungslos, das Wissen der Beteiligten erforderte kein größeres Management. Im Rahmen der Umwandlung in eine GmbH wurde geplant,

Sitewards auszubauen und wachsen zu lassen. Um auch bei der weiteren Expansion von Mitarbeiter- und Kundenanzahl Problemen vorzubeugen, mussten Maßnahmen für eine Sicherstellung des zukünftigen Erfolgs ergriffen werden.

## A.3 Erfahrungen aus der Vergangenheit

Von Dezember 2004 bis März 2005 arbeitete Carsten Takac bei dem global tätigen IT-Unternehmen *Infosys Technologies Ltd.* in Bangalore an einem theoretischen Modell für das interne Wissensmanagement. Mit über 66.000 Mitarbeitern weltweit und einem jährlichen Umsatz von über 2,15 Milliarden US-Dollar ist Infosys eines der größten IT-Unternehmen in Indien. Wissensmanagement wird als zentraler Bestandteil der eigenen Strategie angesehen, was dazu führte, dass Infosys dreimal in Folge mit dem angesehenen MAKE-Award<sup>1</sup> ausgezeichnet wurde.

Im Rahmen seiner Tätigkeit dort lernte Carsten Takac den im Corporate Marketing beschäftigten, heutigen Geschäftsführer von Sitewards Kshitij Gupta kennen. In Zusammenarbeit führten sie ein Wiki auf Basis der Software *MediaWiki* als „Competitor Information Systems“ ein, welches hohen Anklang fand.

## A.4 Einführung eines Wikis

Nach Takacs Rückkehr aus Indien erfolgte die geplante Umwandlung von Sitewards in eine GmbH. Voraussetzungen für ein Wissensmanagement unterstützendes System, das den zukünftigen Anforderungen gerecht werden sollte, waren die Unkompliziertheit des Systems, die Schnelligkeit der Bedienung und die Möglichkeit der kontinuierlichen Anpassung der verwendeten Software an die dynamische Struktur von Sitewards. Basierend auf den positiven Erfahrungen aus Indien fiel die Wahl auf ein Wiki. Ausschlaggebend für die Wahl der Software *MediaWiki* waren die Kosten, die Lizenzierung<sup>2</sup>, der durch die Verwendung in der Wikipedia hohe Bekanntheitsgrad und die Größe der Community, die mehr Sicherheit bezüglich zukünftiger Weiterentwicklung des Systems versprach.

Das Wiki wurde innerhalb weniger Stunden in die bestehende IT-Infrastruktur integriert. Sitewards betrieb es zunächst lokal auf einem LAMP-System<sup>3</sup>, wechselte

---

<sup>1</sup>MAKE = Most Admired Knowledge Enterprise. Internationale Auszeichnung für Leistungen im Bereich des Wissensmanagements.

<sup>2</sup>Die Verfügbarkeit als Open-Source-Software ermöglichte die erwünschte Erweiterbarkeit durch eigene Programmierung.

<sup>3</sup>Linux (Betriebssystem), Apache (Webserver), MySQL (Datenbank), PHP (Skriptsprache)

später dann aber auf ein unter Windows laufendes XAMPP-System<sup>4</sup>. Dieser Server wird zusätzlich zu einem bestehenden lokalen Mail-Server (*Exchange*) betrieben. Die Authentifizierung der Nutzer ist über die Anbindung des Wikis an eine systemweite Nutzerverwaltung (*Active Directory Service*) realisiert. Die Kosten der Implementierung können nicht genau beziffert werden, befinden sich aber im Vergleich zu anderen Lösungen in einem sehr niedrigen Bereich. Eine explizite Schulung war aufgrund der geringen Anzahl und dem Vorwissen der Mitarbeiter zunächst nicht notwendig. Mittlerweile erhalten neue Mitarbeiter eine halbstündige Einführung, um das System sowie die Strukturen und verwendeten Vorlagen kennenzulernen.

## A.5 Nutzung des Wikis

Das Wiki wird in den folgenden drei Hauptaufgabenbereichen eingesetzt, die durch das Wachstum von Sitewards zunehmend an Bedeutung gewannen:

1. Customer Relationship Management (CRM)
2. Prozessunterstützung
3. Dokumentation

### A.5.1 Customer Relationship Management

Die Kundenverwaltung von Sitewards findet ausschließlich im Wiki statt. Zu jedem Kunden wird nach einer Vorlage eine initiale Seite erstellt, auf der die wichtigsten Daten festgehalten werden. Hierzu zählen unter anderem Adressen, Geschäftsfelder, Kontaktpersonen und eine Liste von Aufträgen, Aktivitäten und To-Do-Listen. Gleichzeitig wird eine Kategorie eingerichtet, in die sämtliche den entsprechenden Kunden betreffenden Seiten eingeordnet werden. Die erledigten und anstehenden Aktivitäten sind umgekehrt chronologisch sortiert eingetragen, so dass ein Betrachter der Seite unmittelbar über den letzten Stand informiert ist. Ein Mitarbeiter fungiert gegenüber dem Kunden als regulärer Ansprechpartner und ist dafür verantwortlich, dass der betreffende Eintrag jeweils aktualisiert wird. Nimmt Sitewards mit dem Kunden Kontakt auf, wird vorher der Inhalt im Wiki auf Änderungen geprüft.

---

<sup>4</sup>Vergleichbares System, das für mehrere Betriebssysteme verfügbar ist.

## A.5.2 Prozessunterstützung

Die internen Abläufe von Sitewards sind in Prozessen organisiert, die sich in Abhängigkeit von der jeweiligen Abteilung (Consulting, Design, Marketing, Software Development, System Technology) unterscheiden. Für jeden Prozess existiert eine Prozessvorlage, die im Wiki abgelegt ist. Anhand dieser werden sämtliche Vorgänge abgearbeitet, wobei das Wiki in allen Phasen prozessintegriert eingebunden ist. Eine typische Prozessvorlage besteht aus den folgenden fünf Phasen:

**Prozessinitialisierung** Bei der Prozessinitialisierung wird für jeden neuen Prozess eine Wikiseite aus einer Vorlage erstellt und in die zugehörige Prozesskategorie (z.B. „Prozesse Software Development laufend“) eingeordnet.

**Allgemeine Datenerfassung** Bestandteil dieser Phase ist die Verlinkung der jeweiligen Kundenseite aus dem CRM-Bereich sowie die Erfassung wichtiger Daten über den Prozess, um diese am Anfang der Seite darzustellen.

**Planungsphase** Typische Aufgaben der Planungsphase sind das Verfassen eines Angebots, die Vorbereitungen zur Auftragserteilung und das Erstellen einer Abschlagsrechnung.

**Ausführung und Worklog-Erstellung** Bis Februar 2006 wurden die Worklogs der Prozesse komplett im Wiki geführt. Mittlerweile erfolgt bei umfangreicheren und Ad-hoc-Prozessen zusätzlich eine Bearbeitung mit der Open-Source-Software *dotProject*<sup>5</sup>.

**Prozessabschluss** Zum Prozessabschluss zählt unter anderem die Abnahme, die Erstellung einer Abschlussrechnung, das Zusammenfassen der Arbeitsergebnisse und das Schließen des Prozesses durch den Verantwortlichen, der die Beendigung des Prozesses durch eine Änderung der Kategorie (im Beispiel: „Prozesse Software Development abgeschlossen“) kennzeichnet.

Während früher der gesamte Vorgang ausschließlich über das Wiki abgewickelt wurde, ist die Phase der Ausführung und Worklog-Erstellung inzwischen zu großen Teilen durch den Einsatz von *dotProject* unterstützt. Dies ist auf die umfangreicheren Möglichkeiten des Projektmanagement-Programms zurückzuführen, die *MediaWiki* nicht bietet. Wichtigster Punkt ist hier die übersichtliche Aufteilung von Aufgaben in kleinere Komponenten mit integrierter zeitlicher Erfassung. Diese Daten fließen später in das Controlling sowie die interne und externe Abrechnung ein. So findet die Zeitplanung und die Zuordnung der Aufgaben zu Mitarbeitern in *dotProject* statt, während Worklogs von Kundenmeetings, internen Besprechungen und Recherchen im Wiki abgelegt werden. Die beiden Systeme sind jeweils untereinander verlinkt.

---

<sup>5</sup><http://www.dotproject.net/>

### A.5.3 Dokumentation

Zum Zweck der Dokumentation wird das Wiki von Sitewards im Wesentlichen in zwei unterschiedlichen Bereichen genutzt. Der explizit für alle Mitarbeiter angelegte, eher strukturierte Teil enthält neben Unternehmenskennzahlen, Statistiken und FAQs ein „Whiteboard“ zur Diskussion und zum gemeinsamen Brainstorming. Ein weitgehend unstrukturierter Teil steht jedem Mitarbeiter zur Verwaltung seiner persönlich als wichtig angesehenen Informationen zur Verfügung.

## A.6 Bewertung

Die Einführung eines Wikis als Wissensmanagement unterstützendes System bei Sitewards hat die Probleme, welche durch das Wachstum hervorgerufen wurden, erfolgreich beseitigt. Der durch das Wiki realisierte schnelle und transparente Zugriff auf die Kundendaten, die Prozessdaten und das Wissen der Kollegen, stellt einen wichtigen Erfolgsfaktor von Sitewards dar. Die Mitarbeiter nutzen das System als integralen Arbeitsbestandteil.

Auch der Geschäftsführer Kshitij Gupta ist hochzufrieden:

*„Der Einsatz eines Wikis ermöglicht uns, die Kommunikation, alle gesammelten Informationen sowie die Daten unseres Projektmanagements zentral an einem Ort zu bündeln und erfüllt damit alle unsere Ansprüche. Im Gegensatz zu anderen Wissensmanagement-Lösungen sind die anfallenden Kosten minimal, während wir gleichzeitig in unseren Freiheiten nicht beschnitten werden.“*