



# Mittelstand 4.0 Agentur Kommunikation



LEITFADEN

## Wikis in Unternehmen

Plattformen für den Wissensaustausch und die einfache  
Zusammenarbeit

## Einleitung

In Unternehmen steigt zunehmend das Bewusstsein darüber, dass ein Großteil der unternehmensrelevanten Informationen in den Köpfen der Mitarbeiter steckt. Um das vorhandene Wissen nachhaltig festhalten und nutzen zu können, werden vermehrt Software-Lösungen eingesetzt. Wikis stellen einen weitverbreiteten Ansatz dar. Aber nicht nur um Wissen zu dokumentieren sondern auch um sich trotz räumlicher Trennung abzustimmen (beispielsweise über Tagesordnungen für Treffen oder deren Protokolle) werden Wikis verwendet. Unter dem Begriff Wiki wird eine Sammlung von untereinander verlinkten Webseiten verstanden. Wikis können themenunabhängig eingesetzt und jederzeit erweitert werden, so ist jeder berechtigte Nutzer in der Lage, Eintragungen oder auch Änderungen vorzunehmen. Das wesentliche Ziel eines Wiki-Konzeptes ist es, die effiziente Zusammenarbeit in Gruppen zu befördern.

## Problemstellung und Einsatzbereiche im Unternehmen

Die Zusammenarbeit im Unternehmen wird unter anderem erschwert durch eingeschränkte Möglichkeiten sich in persönlich vor Ort zu treffen (z.B. wegen unterschiedlicher Betriebsstandorte). In Anbetracht des zunehmenden Ausscheidens der Mitarbeiter/innen aus Unternehmen oder dem Wechsel zwischen Unternehmensbereichen, müssen Unternehmen ein internes Wissensmanagement aufbauen.

In diesem Leitfaden stellen wir Ihnen die Technologie Wiki vor, die Ihnen die Möglichkeit bietet, Inhalte im Unternehmen zentral abzulegen und gemeinsam an Texten zu arbeiten.

Wikis eignen sich für folgende Einsatzbereiche:

- ▶ Sie wollen internes, betriebsspezifisches Wissen durch die Mitarbeiter dokumentieren lassen.
- ▶ Sie wollen Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit geben, Ideen zu sammeln, zu diskutieren und weiterentwickeln zu können.
- ▶ Sie möchten Ihren Mitarbeitern eine Plattform bereitstellen, so dass diese sich auch trotz fehlender gemeinsamer Präsenz im Unternehmen abstimmen können.
- ▶ Sie wollen Dokumentationen über Produkte, z.B. in Form von Gebrauchsanweisungen, Ihren Kunden zur Verfügung stellen, diese schnell an Produktänderungen anpassen können und ggf. sogar Ihre Kunden an dem Dokumentationsprozess beteiligen.

Wikis können vielseitig eingesetzt werden um innerhalb von Gruppen zusammenzuarbeiten und um Wissen und Prozesse im Unternehmen zu dokumentieren.

## Kurzbeschreibung Wikis

Wikis sind Dokumente im Web, die von den Nutzern gemeinsam bearbeitet werden können und in denen sich verschiedene Dokumente durch Verweise (Links) verbinden lassen. Der Zugriff auf die Wiki-Dokumente ist jederzeit möglich. Es wird lediglich ein Internetzugang und ein Webbrowser benötigt. Wikis sind intuitiv und einfach bedienbar und nach dem Prinzip WYSIWYG (What You See Is What You Get) aufgebaut.

Das wesentliche Ziel der Einführung eines Wikis liegt in der Steigerung der Zusammenarbeit in der Nutzergruppe. Ein Wiki eignet sich daher insbesondere für die Dokumentation von Inhalten, an denen mehrere Personen interessiert sind. Durch die Einführung des Wikis entstehen erhebliche Vorteile. So können beispielsweise Ideen gesammelt und entwickelt, Entwürfe gemeinsam erstellt sowie Dokumente zentral ausgetauscht und verfügbar gemacht werden.

Ein Wiki fördert ein effizientes Arbeiten und die verstärkte Einbindung der Mitarbeiter in die Unternehmensprozesse. Der große Vorteil von Wikis ist, dass sie themenunabhängig und für alle Unternehmensbereiche eingesetzt werden können, beispielsweise im Bereich Forschung und Entwicklung, Projektmanagement oder Marketing und Vertrieb.

Der Zugriff auf das Wiki kann zudem durch Verteilung von Zugriffsrechten beschränkt werden. Moderne Wiki-Software verfügt über weitere Funktionen wie zum Beispiel Volltextsuche oder Versionskontrolle. Deren Nutzung ist im Einzelfall zu prüfen.

Ein Wiki ist eine intuitiv zu bedienende Autorensoftware. Es gibt sowohl kostenpflichtige als auch kostenfreie Angebote. Die Online-Enzyklopädie Wikipedia basiert beispielsweise auf der kostenlosen Software MediaWiki.

Das interne Wiki unseres Forschungsprojekts „Mittelstand 4.0-Agentur Kommunikation stellt ein Beispiel eines Wikis dar. Die folgende Abbildung zeigt die Startseite.

The screenshot shows a web browser displaying a Wiki page. At the top left is the 'httc' logo. The page title is 'agentur40:Agentur40'. Below the title is a subtitle: 'Wiki zum informellen Informationsaustausch der Mittelstand 4.0 Agenturen'. There are navigation links for 'Hosting', 'Inhalte', and 'Diskussion'. The 'Inhalte' section contains a list of links to various documents. At the bottom, there is a footer with the date of the last edit and the number of page views.

agentur40 [Diskussion](#) Lesen

### agentur40:Agentur40

Wiki zum informellen Informationsaustausch der Mittelstand 4.0 Agenturen [\[Bearbeiten\]](#)

#### Hosting [\[Bearbeiten\]](#)

Das Hosting erfolgt durch das httc in Darmstadt.  
 Ansprechpartner für technische Fragen und zur Anlage neuer Accounts sind  
 Lena Despres  und Christoph Rensing .

#### Inhalte [\[Bearbeiten\]](#)

- [agentur40:Bedarfsanalysen](#): Übersicht und Kurzbeschreibung der von den verschiedenen Agenturen geplanten Bedarfsanalysen
- [agentur40:AnsprechpartnerInnen](#): Übersicht über die AnsprechpartnerInnen in den Agenturen und deren Kontaktinformationen
- [agentur40:Multiplikatoren](#): Übersicht über anzusprechende Multiplikatoren incl. Kontakte innerhalb der Agenturen, Musterbriefe für die Ansprache der Multiplikatoren
- [agentur40:Experten](#): Übersicht über Experten, die für Veranstaltungen als Referenten angesprochen werden können.
- [agentur40:Transfermaterialien](#): Übersicht über vorhandene Publikationen aus Vorgängerprojekten, die für das Projekt Agentur 4.0 genutzt werden können.

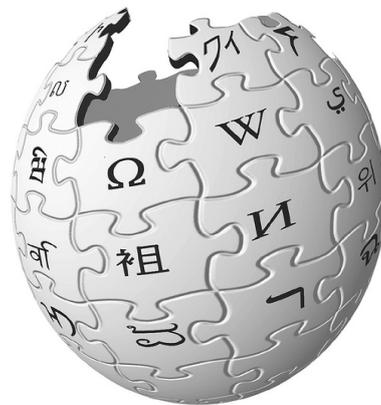
Diese Seite wurde zuletzt am 4. Dezember 2015 um 12:32 Uhr geändert.  
 Diese Seite wurde bisher 266 mal abgerufen.  
[Datenschutz](#) [Über httc Wiki](#) [Impressum](#)

## Vorteile von Wikis

- ▶ Wikis bieten den Vorteil, Informationen einer breiten Anzahl von Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen und sie an der Erstellung der Informationen zu beteiligen. So können beispielsweise Firmeninformationen in einem zentralen System abgespeichert werden, was die Transparenz im Unternehmen begünstigt. Jeder Mitarbeiter kann auf das Wiki zugreifen, was die Kommunikation und den Austausch von Informationen untereinander fördert, insbesondere in virtuellen Teams.
- ▶ Ein wesentlicher Vorteil eines Wikis ist, dass sich die Beiträge untereinander verlinken lassen, ohne dabei Informationen zu vervielfachen. Die Nutzer können anhand der Themen durch das Wiki navigieren.
- ▶ Bei der Erstellung von Beiträgen im Wiki erfolgt eine Konzentration auf die eigentlichen Inhalte. Die Gestaltung der Beiträge ist zweitrangig.
- ▶ Erstellte Beiträge stehen unmittelbar anderen Nutzern des Wikis zur Verfügung und müssen nicht per Mail oder sogar in gedruckter Form verteilt werden. Eine Aktualisierung ist ohne weiteren Aufwand möglich und es fallen keine zusätzlichen Kosten für eine Vervielfältigung an.
- ▶ Es gibt zahlreiche Gebiete und Bereiche, in denen Wikis im Unternehmen eingesetzt werden können, zum Beispiel als Kommunikations- und Diskussionsplattform zwischen Teammitgliedern oder als Glossar bzw. allgemein zur Dokumentation.
- ▶ Die Dokumentationen, die im Wiki hinterlegt werden, können die Wissensweitergabe im Unternehmen unterstützen und so den Schulungsaufwand verringern und die Übergabe von Projekten, beispielsweise bei Vertretung vereinfachen. Zudem erleichtern sie neuen Mitarbeitern den Einstieg ins Unternehmen.

## Nachteile von Wikis

- ▶ Die Einführung neuer Technologien im Unternehmen ist in der Regel mit einigen Schwierigkeiten verbunden, insbesondere auf Seiten der Mitarbeiter. Ein Wiki muss sich zunächst durchsetzen und die Akzeptanz der Mitarbeiter finden. Oftmals bestehen auch Hemmungen bei den Mitarbeitern Artikel im Wiki zu veröffentlichen, weil die Angst besteht, fehlerhafte Inhalte zu verbreiten und dafür Rechenschaft ablegen zu müssen.
- ▶ Aufgrund eingeschränkter Layouts sind die Darstellungsmöglichkeiten in einem Wiki begrenzt.
- ▶ Oftmals bestehen auf Seiten des Managements oder der IT-Abteilung Sicherheitsbedenken, beispielsweise was den Datenschutz anbetrifft.
- ▶ Das Unternehmen befürchtet die Zweckentfremdung des Wikis, beispielsweise durch die Einstellung von kritischen, ironischen, diskriminierenden Inhalten und Beiträgen.



**TIPP:** Es gibt zahlreiche Bereiche, in denen Sie Wikis in Ihrem Unternehmen einsetzen können. Nutzen Sie insbesondere interne Verlinkungen, um ein umfassendes Netzwerk an nützlichen Informationen entstehen zu lassen und ermöglichen Sie Ihren Mitarbeiter sich im Unternehmen einzubringen.

## Anwendungsbereiche in Unternehmen

Ein Wiki lässt sich für verschiedene Zwecke im Unternehmen einsetzen:

- ▶ **Plattform für Informationsaustausch:** im Unternehmen und mit Kunden oder Lieferanten
- ▶ **Zusammenarbeit:** gemeinsam Dokumente bearbeiten und diskutieren
- ▶ **Dokumentation:** Wissen einfach verschriftlichen
- ▶ **Leichter Zugang und Suche nach Dateien**
- ▶ **Reduzierung der E-Mailkommunikation:** Ablage wichtiger Informationen im Wiki
- ▶ **Kollaborative Erarbeitung von Inhalten für die Website**

## Beispiele für die Nutzung in verschiedenen Unternehmensbereichen

- ▶ Im Rahmen der Projektmanagements können Wikis sehr gut eingesetzt werden, um Abläufe zu koordinieren, Projektübergaben zu organisieren und so insgesamt die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeiter zu erleichtern. Im Wiki können beispielsweise alle relevanten Dokumente, wie Aufgabenbeschreibungen, Zeitpläne, Ergebnisdokumente oder Verträge abgelegt werden, sodass auch im Falle einer nicht vorhersehbaren Projektübergabe, beispielsweise auf Grund von Krankheit, der Nachfolger das Projekt ohne Probleme weiterführen kann. Des Weiteren können auch Kontaktdaten der Beteiligten hinterlegt werden.
- ▶ Für die Planung und Organisation von Veranstaltungen, wie beispielsweise Meetings oder Konferenzen, bietet sich die Nutzung eines Wikis an. Vor- und Nachbereitungen, wie beispielsweise Terminfindung, Agenda oder Protokolle können in einem Wiki-Dokument geschrieben und festgehalten werden. Jeder Teilnehmer kann auf diesem Weg das Dokument ergänzen oder Anregungen geben.
- ▶ Der Vorteil ist, dass keine unnötigen Mails verschickt werden müssen und jeder Teilnehmer auf dem aktuellsten Stand bleibt. Zudem können mehrere Personen unabhängig voneinander, aber dennoch gemeinsam an einem Dokument arbeiten
- ▶ Wikis können auch als Mitarbeiterportal genutzt werden. Die Mitarbeiter können zum Beispiel zu sozialen Aktivitäten aufrufen, wie der Teilnahme am Firmenlauf oder einen Betriebsausflug. Des Weiteren können die Kontaktdaten aller Mitarbeiter hinterlegt werden, um die Vernetzung und den Austausch zwischen Mitarbeitern zu erleichtern. Auch die Einführung neuer Mitarbeiter kann so erleichtert werden. Im Wiki werden alle relevanten Dokumente, nützliche Tipps sowie aktuelle Hinweise hinterlegt, die ein neuer Mitarbeiter benötigt.
- ▶ Wikis eignen sich auch sehr gut als Gebrauchsanweisung oder Nachschlagwerk beispielsweise für Softwareprodukte. Die Hetzner Online AG setzt zum Beispiel ein DokuWiki für seine Kunden ein. Oftmals werden auch Open-Source Lösungen auf diese Weise vorgestellt.
- ▶ Mit Hilfe eines Wikis kann auch Erfahrungswissen von Mitarbeitern gesichert und der unternehmensübergreifende Austausch gefördert werden. Die Fraport AG hat beispielsweise ein MediaWiki eingeführt, um diese Herausforderungen zu bewältigen. Eine ausführliche Präsentation zur Einführung des Wikis können Sie sich auf Video anschauen: <https://youtu.be/PShQ48abiJY>

## Werkzeuge und Anbieter

Es existiert eine Vielzahl an unterschiedlichen Anbietern für Wiki-Lösungen. Die größten Unterschiede liegen in der Wahl einer Open-Source-Lösung oder eines kommerziellen Anbieters.

Beispiele für Open-Source-Lösungen sind

- ▶ MediaWiki <https://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki/de>
- ▶ DokuWiki <http://www.dokuwiki.org/dokuwiki>
- ▶ TikiWiki <https://de.tiki.org/Home>

Einen Überblick über kostenlose Tools finden Sie bei der Online-Zeitschrift T3N <http://t3n.de/news/15-kostenlose-open-source-wikis-ueberblick-236844/>

Beispiele für kommerzielle Wiki-Lösungen, die häufig auch als gesamte Kollaborationslösung verfügbar sind, umfassen

- ▶ Microsoft SharePoint <https://products.office.com/de-de/sharepoint/collaboration>
- ▶ Confluence Wiki <https://de.atlassian.com/software/confluence>
- ▶ BlueSpice for MediaWiki <https://de.bluespice.com/>

## Kriterien zur Auswahl einer Wiki-Lösung

- ▶ Möglichkeit der Integration in bestehende Systeme des Unternehmens, um eine einheitliche Benutzeranmeldung zu ermöglichen und um den Administrationsaufwand zu reduzieren.
- ▶ Verfügbarkeit in deutscher Sprache.
- ▶ Möglichkeit der Anpassung an spezifische Anforderungen des Unternehmens, z.B. Adaption des Layouts an das Corporate Design.
- ▶ Möglichkeit der Suche nach Stichworten in Texten und Anhängen.

- ▶ Zugangsbeschränkung und Rechtevergabe wie Lese- oder Schreibrechte sind in der Regel wichtig für Unternehmen zur Gewährleistung der Sicherheit.
- ▶ Kommerzielle Unterstützung durch externe Dienstleister für Weiterentwicklungen oder Problembhebungen des Systems.
- ▶ Bekanntheit der Lösung, damit diese ausgreift ist und weiterentwickelt wird.

## Fazit

Um die Zusammenarbeit zu vereinfachen, lassen sich Wikis im Unternehmen oder mit Partnern gut einsetzen. Sie sind zudem einfach zu bedienen. Der vorliegende Leitfaden zeigt, welche Anwendungspotentiale Wikis haben und welche Formen der Software es gibt.

## Glossar

Autorensoftware: eine Autorensoftware dient der leichteren Erstellung multimedialer Anwendungen insbesondere im E-Learning-Bereich.

WYSIWIG: *what you see is what you get* steht für eine intuitive Bedienung einer IT-Anwendung ohne Programmierkenntnisse.

## Quellen

- ▶ e-teaching.org Thema Wiki [http://www.e-teaching.org/didaktik/kommunikation/wikis/index\\_html](http://www.e-teaching.org/didaktik/kommunikation/wikis/index_html)
- ▶ Tim Schlotfeldt „E-Learning Wiki“ [https://www.tschlotfeldt.de/elearning-wiki/Wikis\\_in\\_Unternehmen](https://www.tschlotfeldt.de/elearning-wiki/Wikis_in_Unternehmen)
- ▶ „Enterprise Wikis: Die erfolgreiche Einführung und Nutzung von Wikis in Unternehmen“ von Seibert, Preuss und Rauer



## Ihr Begleiter im digitalen Wandel

Die Mittelstand 4.0-Agentur Kommunikation unterstützt Multiplikatoren und Führungskräfte bei der Gestaltung des digitalen Wandels. Wir helfen dabei, Akzeptanz und Orientierung im Management von Veränderungen zu finden. Die Themen sind Veränderung, Qualifikation und Kommunikation.

<http://kommunikation-mittelstand.digital>

## Über die Bundesinitiative Mittelstand 4.0 – Digitale Produktions- und Arbeitsprozesse

Zehn Mittelstand 4.0-Kompetenzzentren, ein Kompetenzzentrum Digitales Handwerk und vier Mittelstand 4.0-Agenturen sind Teil der Förderinitiative „Mittelstand 4.0 – Digitale Produktions- und Arbeitsprozesse“, die im Rahmen des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital – Strategien zur digitalen Transformation der Unternehmensprozesse“ vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert wird.

Der Förderschwerpunkt unterstützt gezielt kleine und mittlere Unternehmen (KMU) sowie das Handwerk bei der digitalen Transformation sowie der Entwicklung und Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT).

„Mittelstand-Digital“ setzt sich zusammen aus den Förderinitiativen „Mittelstand 4.0 – Digitale Produktions- und Arbeitsprozesse“, „eStandards: Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“ und „Einfach intuitiv – Usability für den Mittelstand“.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.mittelstand-digital.de](http://www.mittelstand-digital.de)

### Impressum

**Herausgeber:**  
httc e.V.  
Rundeturmstrasse 10  
64283 Darmstadt  
Telefon: 06151 16-20460  
Telefax: 06151 16-29109  
E-Mail: [info@httc.de](mailto:info@httc.de)

**Umsatzsteuer-ID:**  
DE 210548637

Registergericht: AG Darmstadt  
Registernummer: VR 2861

### Vertretungsberechtigter

**Vorstand:**  
Prof. Dr.-Ing. Ralf Steinmetz,  
Prof. Dr.-Ing. Arnd Steinmetz,  
Dr.-Ing. Jürgen Ohrnberger

**Stand: Oktober 2016**

**Redaktion:**  
Dr. Christoph Rensing  
Lena Després

**Gestaltung:**  
Lena Després

**Bildnachweis:**  
throwthedamnthng /Flickr  
Creative Commons  
Attribution - ShareAlike 2.0.  
Generic  
Pexels CC0 License

**Druck:**  
Service Print Medien der  
Hochschule Darmstadt

