



Informations- und Kommunikationsprozesse in Unternehmen richtig strukturieren mit Wikis

Ein Erfahrungsbericht

Dipl.-Inform. (Univ.) Kadia Meckes
tfk technologies GmbH, München



tfk technologies GmbH, München

- » Komplett-Anbieter im After-Sales-Bereich ...
 - Schulungen,
 - Service,
 - Beratung und
 - Dokumentation
- » ... für Hersteller und Anwender komplexer Produkte
- » Seit 1997 am Markt, 80 Mitarbeiter: München | Nürnberg | Leipzig
- » Dokumentations-Dienstleistungen
 - Beratung, Redaktion, Schulung
 - Screencasts
 - Programmierung, Automatisierung von Dokumentationsabläufen



Ausgangslage 2005

- » Unternehmen mit wachsender Anzahl von Mitarbeitern
- » Verteiltes Arbeiten an verschiedenen Standorten
- » Ungenutzte Synergien zwischen Projekten
- » Zentrale Verwaltung von administrativen Aufgaben
- » Dateiserver als Intranet-Lösung vorhanden

*=> Optimierung der verteilten Informations- und Kommunikationsprozesse
mit einem Wiki*



Stärken der Wiki-Software

Speziell TWiki





Quelle: http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Bild:HNL_Wiki_Wiki_Bus.jpg&filetimestamp=20080417101718



Stärken des Wiki im Allgemeinen

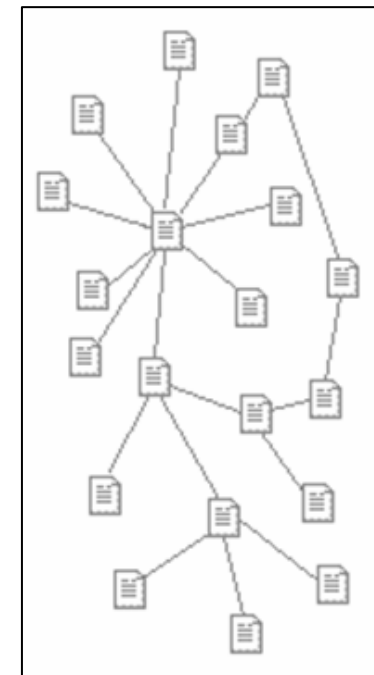
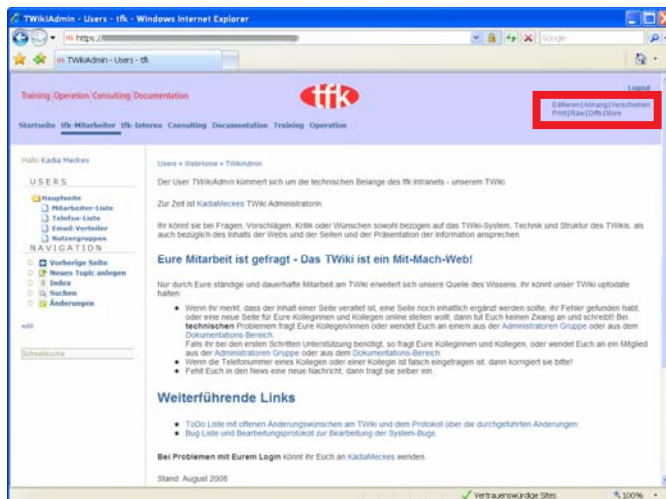
The screenshot shows a web browser window displaying a TWiki page. The browser title is "TWikiAdmin - Users - tfk - Windows Internet Explorer". The address bar shows "https://". The page content includes a navigation menu with "Training", "Operation", "Consulting", and "Documentation". The main content area is titled "Users" and contains a welcome message for Kadia Meckes, a list of users, and a section titled "Eure Mitarbeit ist gefragt - Das TWiki ist ein Mit-Mach-Web!". The page also features a search bar and a footer with the date "Stand: August 2008".

Wiki-Seite im Web-Browser angezeigt

Stärken des Wiki im Allgemeinen

- » Mit Standard-Internet-Browsern weltweit verfügbar
- » Im Wiki kann jeder Anwender ...
 - Neue Seiten erstellen
 - Seiten editieren
 - Dateien (Bilder, PDF, etc.) hochladen
 - Seiten miteinander verlinken
 - U. v. m.

Editieren Anhang Verschieben
Print | Raw | Diffs | More



Quelle: <http://www.twiki.org>



Stärken der Wiki-Software „TWiki“

- » Leicht zu implementieren
- » Leicht zu konfigurieren
- » Leicht zu konfigurierende Nutzerrechte
- » Versionierung von Seiten
- » Versionierung von Dateien
- » Open Source Software
- » Speziell für Firmen-Intranets entwickelt



Quelle: <http://www.twiki.org>



Realisierung des TWiki

Planung, Installation, Konfiguration,
personeller Aufwand





Planung

U. a.:

- » Umfrage bei den Anwendern
- » Zeitplan
- » Strukturierung
- » Inhalte
- » Rechteverwaltung
- » Layoutvorgaben
- » Verantwortlichkeiten



Installation und Konfiguration

- » Komponenten:
 - Debian Linux Server 2GByte RAM und 2 Festplatten mit jeweils 160GByte
 - 2MBit/s Internet-Anschluss
 - Wiki-Software „TWiki“
- » Installation und Konfiguration des Servers
- » Installation und Konfiguration des TWiki-Systems
- » Konfiguration des Backup-Systems



Personeller Aufwand

» Systemadministrator

- Verwaltung der Zugriffsrechte
- Pflege des Servers
- Technische Weiterentwicklung des Wiki
- Technischer Support für Anwender und „Wiki-Gärtner“

» „Wiki-Gärtner“

- Ein Verantwortlicher je Fachbereich
- Inhalte „säen“
- Unkraut „jäten“
- Lob „ernten“
- Anwender schulen



Strukturierung des TWiki

Beispiele



WebHome - Mitteilungen - tfk - Windows Internet Explorer

tfk https://

tfk WebHome - Mitteilungen - tfk

Training | Operation | Consulting | Documentation

tfk

Logout

Editieren | Anhang | Verschieben
Print | Raw | Diffs | More

Startseite tfk-Mitarbeiter tfk-Interna Consulting Documentation Training Operation

Hallo Kadia Meckes

MITTEILUNGEN

- Hauptseite
 - Alle Mitteilungen (Überblick)
 - News Archiv
 - alte tfk Newsletter
 - TK-News
 - TeBay

NAVIGATION

- Vorherige Seite
- Neues Topic anlegen
- Index
- Suchen
- Änderungen

edit

Schnellsuche

Mitteilungen » Hauptseite (Startseite)

Schnelleinstieg ins tfk Intranet

persönliche Seiten der tfk-Mitarbeiter/innen

Hier findet Ihr die persönlichen Seiten aller tfk-Mitarbeiter/innen alphabetisch sortiert.

Hintergrund-Infos zu tfk- und N...

tfk News

Fri, 10 Oct 2008

Tue, 07 Oct 2008
Erfolgreiche Nacheinsätze in Berlin und Leipzig

Mon, 06 Oct 2008

Fri, 26 Sep 2008

Thu, 11 Sep 2008
erstellt Video-Anleitungen über wichtige Funktionen unseres Intranets

Alle Nachrichten ... Neue Nachricht einstellen

TeBay

TeBay (More...)

- Biete: (13 Oct 2008)
- Biete: (26 Sep 2008)

Event-Kalender

Oktober 2008

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So

Formulare

Vor Urlaubs-Beginn bzw. im Anschluss an eine Dienstreise bitte die folgenden Formulare verwenden:



WebHome - Mitteilungen - tfk - Windows Internet Explorer

tfk https://

tfk WebHome - Mitteilungen - tfk

Training | Operation | Consulting | Documentation

tfk

Logout

Editieren | Anhang | Verschieben
Print | Raw | Diffs | More

Startseite tfk-Mitarbeiter tfk-Interna Consulting Documentation Training Operation

Hallo Kadia Meckes

Mitteilungen » **Hauptseite (Startseite)**

MITTEILUNGEN

- Hauptseite
- Alle Mitteilungen (Überblick)
- News Archiv
- alte tfk Newsletter
- TK-News
- TeBay


NAVIGATION

- Vorherige Seite
- Neues Topic anlegen
- Index
- Suchen
- Änderungen

edit

Schnellsuche

Schnelleinstieg ins tfk Intranet

 tfk

persönliche Seiten der tfk-Mitarbeiter/innen

Hier findet Ihr die persönlichen Seiten aller tfk-Mitarbeiter/innen alphabetisch sortiert.

Hintergrund-Infos zu tfk- und N...

tfk News

Fri, 10 Oct 2008

Tue, 07 Oct 2008
Erfolgreiche Nacheinsätze in Berlin und Leipzig

Mon, 06 Oct 2008

Fri, 26 Sep 2008

Thu, 11 Sep 2008
erstellt Video-Anleitungen über wichtige Funktionen unseres Intranets

Alle Nachrichten ... Neue Nachricht einstellen

TeBay

TeBay (More...)

- Biete: (13 Oct 2008)
- Biete: (26 Sep 2008)

Event-Kalender

Oktober 2008

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
----	----	----	----	----	----	----

Formulare

Vor Urlaubs-Beginn bzw. im Anschluss an eine Dienstreise bitte die folgenden Formulare verwenden:



WebHome - Mitteilungen - tfk - Windows Internet Explorer

tfk https://

tfk WebHome - Mitteilungen - tfk

Training | Operation | Consulting | Documentation

tfk

Logout

Editieren | Anhang | Verschieben
Print | Raw | Diffs | More

Startseite tfk-Mitarbeiter tfk-Interna Consulting Documentation Training Operation

Hallo Kadia Meckes

MITTEILUNGEN

- Hauptseite
 - Alle Mitteilungen (Überblick)
 - News Archiv
 - alte tfk Newsletter
 - TK-News
 - TeBay

NAVIGATION

- Vorherige Seite
- Neues Topic anlegen
- Index
- Suchen
- Änderungen

edit

Schnellsuche

Mitteilungen » Hauptseite (Startseite)

Schnelleinstieg ins tfk Intranet

persönliche Seiten der tfk-Mitarbeiter/innen

Hier findet Ihr die persönlichen Seiten aller tfk-Mitarbeiter/innen alphabetisch sortiert.

Hintergrund-Infos zu tfk- und N...

tfk News

Fri, 10 Oct 2008

Tue, 07 Oct 2008
Erfolgreiche Nacheinsätze in Berlin und Leipzig

Mon, 06 Oct 2008

Fri, 26 Sep 2008

Thu, 11 Sep 2008
erstellt Video-Anleitungen über wichtige Funktionen unseres Intranets

Alle Nachrichten ... Neue Nachricht einstellen

TeBay

TeBay (More...)

- Biete: (13 Oct 2008)
- Biete: (26 Sep 2008)

Event-Kalender

Oktober 2008

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So

Formulare

Vor Urlaubs-Beginn bzw. im Anschluss an eine Dienstreise bitte die folgenden Formulare verwenden:



WebHome - Mitteilungen - tfk - Windows Internet Explorer

tfk https://

tfk WebHome - Mitteilungen - tfk

Training | Operation | Consulting | Documentation

tfk

Logout

Editieren | Anhang | Verschieben
Print | Raw | Diffs | More

Startseite tfk-Mitarbeiter tfk-Interna Consulting Documentation Training Operation

Hallo Kadia Meckes

Mitteilungen » Hauptseite (Startseite)

MITTEILUNGEN

- Hauptseite
- Alle Mitteilungen (Überblick)
- News Archiv
- alte tfk Newsletter
- TK-News
- TeBay

NAVIGATION

- Vorherige Seite
- Neues Topic anlegen
- Index
- Suchen
- Änderungen

edit

Schnellsuche

Schnelleinstieg ins tfk Intranet

tfk

persönliche Seiten der tfk-Mitarbeiter/innen

Hier findet Ihr die persönlichen Seiten aller tfk-Mitarbeiter/innen alphabetisch sortiert.

Hintergrund-Infos zu tfk- und N...

tfk News

Fri, 10 Oct 2008

Tue, 07 Oct 2008
Erfolgreiche Nacheinsätze in Berlin und Leipzig

Mon, 06 Oct 2008

Fri, 26 Sep 2008

Thu, 11 Sep 2008
... erstellt Video-Anleitungen über wichtige Funktionen unseres Intranets

Alle Nachrichten ...

Neue Nachricht einstellen

PORTEL.DE

Portal für den deutschen Telekommunikationsmarkt

(wöchentlicher Newsletter für den Telekommunikationsmarkt)

ETS TOEIC
Know English. Know Success.

(Infos zu Dienstreisen)

Edit

TeBay

TeBay (More...)

- Biete: ... (13 Oct 2008)
- Biete: ... (26 Sep 2008)

Event-Kalender

Oktober 2008

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So

Formulare

Vor Urlaubs-Beginn bzw. im Anschluss an eine Dienstreise bitte die folgenden Formulare verwenden:

Automatische Benachrichtigung bei Änderungen

- » Abonnieren von Kategorien
- » Benachrichtigungs-E-Mail 1x pro Woche

Documentation » Hauptseite » Beobachtungsliste

Beobachtungsliste für die Kategorie Documentation

Hinweis:

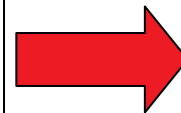
Wenn Sie eine Benachrichtigung erhalten wollen bei Änderungen in der Kategorie **Documentation**, dann tragen Sie sich bitte in der Liste ein. Um sich in der Liste korrekt einzutragen, fügen Sie an der alphabetisch richtigen Stelle einen neuen Punkt hinzu, mit folgenden Text

Liste:

- DocumentationsGroup
- VornameNachname

 Edit

Beispiel: Liste der Beobachter der Kategorie Documentation



Documentation - Automatische Benachrichtigung bei Änderung der Topics
 TWiki Administrator [_____]

Ans: _____

Dies ist eine automatisierte E-Mail vom tfk Intranet.

Neue oder geänderte Topics in Kategorie Documentation, seit 07 Okt 2008 - 06:31:

Topics in der Kategorie Documentation:	Geändert: (nun 02:00)	Geändert von:
Arbeitsfortschritt	07 Okt 2008 - 10:55 - NEW	_____
UnternehmensKommunikation	08 Okt 2008 - 22:41 - r14->r15	_____

Änderungen ansehen in: https://t/_____

Abonnieren / Abbestellen in: https://t/_____

Beispiel: Format für eine automatisch generierten E-Mail.



Inhalte im TWiki

Konkrete Anwendungsbeispiele



Mitteilungen veröffentlichen



Beispiel: Mitteilungs-Modul
Kann auf jeder Seite einfach
integriert werden.



Beispiel: Seite auf der Mitteilungen eingetragen
werden.



Aktuelle Vorlagen und Formulare

tfk-Interna » Hauptseite » Vorlagen


Vorlagen für Word, Powerpoint & Co.

- Angebot ohne Anschreiben
- Angebot mit Anschreiben
- Fax-Vorlage
- PowerPoint-Vorlage für Präsentationen
- PowerPoint-Vorlage für Schulungsunterlagen

Beispiel: PPT- und Word-Vorlagen

Beispiel: PDF-Vorlage
Reisekostenabrechnung

Training | Operation | Consulting | Documentation




tfk-Reisekostenabrechnung

Hinweise

Um den Kolleginnen im Sekretariat die Arbeit zu erleichtern und eine rasche Rückzahlung der Reisekosten zu ermöglichen, bitte folgende Regeln einhalten:

- nach jeder Dienstreise dieses Formular ausfüllen
- Quittungen auf ein separates A4-Blatt aufkleben und, wenn nötig, kommentieren (z.B. chinesische, russische, ...)
- bei Auslandsreisen die jeweiligen Umtauschkurse vermerken

Folgende Angaben zusammen mit den Belegen einreichen:






„Gelbe Seiten“ der Mitarbeiter

tfk-Mitarbeiter > VornameNachname

Nachname, Vorname

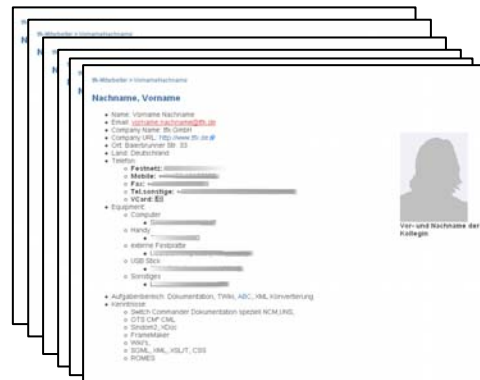
- Name: Vorname Nachname
- Email: vorname.nachname@tfk.de
- Company Name: tfk GmbH
- Company URL: <http://www.tfk.de>
- Ort: Baierbrunner Str. 33
- Land: Deutschland
- Telefon:
 - Festnetz: [redacted]
 - Mobile: +49 170 1234567
 - Fax: +49 [redacted]
 - Tel.sonstige: +49 [redacted]**
 - VCard: [redacted]
- Equipment:
 - Computer
 - [redacted]
 - Handy
 - [redacted]
 - externe Festplatte
 - U [redacted]
 - USB Stick
 - [redacted]
 - Sonstiges
 - [redacted]
- Aufgabenbereich: Dokumentation, TWiki, ABC, XML Konvertierung
- Kenntnisse:
 - Switch Commander Dokumentation speziell NCM,UNS,
 - OTS CM* CML
 - Sindom2, XDoc
 - FrameMaker
 - Wiki's,
 - SGML, XML, XSL/T, CSS
 - ROMES



Vor- und Nachname der Kollegin

Beispiel: Mitarbeiterseite

Mehrwert aus den „Gelben Seiten“ generieren



- » Telefonlisten
- » E-Mail Verteiler
- » Alle vCards als zip-Datei anbieten



Aufbereitete Link-Listen zu technischen Themen

tfk-Interna » Bibliothek » Hauptseite » SoftwareEntwicklung

Online-Literatur zu Software-Entwicklung

- Java
- .NET
- Perl
- PHP
- Python
- Windows Scripting
- Verschiedenes

Java

- [JDK 1.4.2 Documentation](#)
- [JDK 5.0 Documentation](#)
- [JDK 6 Documentation](#) **NEW**
- [The Java Tutorial](#)
- [The J2EE 1.4 Tutorial](#)
- [The Java Enterprise Edition 5 Tutorial](#)
- [SOA](#)
- [Handbuch der Java-Programmierung](#)
- [Java ist auch eine Insel \(Galileo <openbook>\)](#)
- [Introduction to Mobility Java Technology](#)
- [Bruce Eckel: Thinking in Java](#) (erst downloaden, dann öffnen)
- [Java 2 in 21 Tagen](#) (erst downloaden, dann öffnen)
- [NetBeans](#)
- [Eclipse](#)
- [Oracle JDeveloper](#)

.NET


- [Microsoft .NET Framework Developer Center](#)
- [GotDotNet: The Microsoft .NET Framework Community](#)


Beispiel: Link-Liste mit Informationen zu Online Anleitungen

Anleitungen zu technischen Themen

tfk-Interna » Bibliothek » F-Secure





F-Secure

- [Download des F-Secure Clients](#)
[Redacted]
- [VersionsCheck](#)
[Redacted]
- [Installation bzw Update](#)
Installationsguide mit Screenshots
- [hier finden Sie die Firewall Einstellungen \(VPN/Netbios/etc...\)](#)
Einstellungen um VPN usw nutzen zu können (Netbios sollte eingerichtet sein)
- [Offizielle Hotfixes](#) 
Download direkt von F-Secure
aktueller Hotfixbitte nach der Installation noch einspielen

 Edit

-- [Redacted] - 30 Sep 2008

Beispiel: F-Secure auf dem PC konfigurieren

- **Signaturen:**
 -  [Anleitung zum Einbinden der Signaturen in Outlook](#)
 -  [Signatur in HTML Format](#)
 -  [Signatur in RTF Format](#)
 -  [Signatur in Text Format](#)

Beispiel: Signaturen in Outlook einbinden



Erfahrungen kommunizieren

Dienstreise-Ziele: Bitte mit Euren Infos ergänzen und erweitern!!

Liebe tfk'ler, diese Auflistung von Tipps für diverse Dienst-Reiseziele ist natürlich bei weitem nicht vollständig fehlerhaft. Daher hoffe ich, dass **Ihr**, die Ihr auch im Dienste von tfk unterwegs seid, hier Eure Tipps hinzuzufügen ergänzt!! Genau das ist der Sinn, also legt los!

Reiseziele:

- Deutschland: Düsseldorf
- Deutschland: Meiningen
- Deutschland: Ratingen
- England: Beeston
- Kroatien: Zagreb
- Malaysia: Kuala Lumpur
- Norwegen: Trondheim
- Österreich: Wien
- Polen: Warschau
- Polen: Wroclaw (ehemals Breslau)
- Portugal: Lissabon
- Südafrika: Pretoria
- Tschechien: Prag
- Slowenien: Kranj
- Spanien: Madrid
- USA: Boca Raton in Florida

Hier geht's zurück zu [allgemeinen Infos und Tipps zu Dienstreisen!](#)

Deutschland: Düsseldorf

- **Unterkunft:** In der Nähe des [REDACTED] liegen mehrere Hotels 'am Seestern'. Erwähnen Sie das Innside Hotel.
- [REDACTED]: Das [REDACTED] liegt am Albertussee und ist vom Hotel in ca. 15

Beispiel: Dienstreiseziele



Terminkalender

Termine						
Oktober 2008						
Sonntag	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
		07 10 Oct 2008 VIENNA-TEC, Internationale Fachmesse für die Industrie, Messe Wien	01 08	02 09	03 10	04 11
05	06	14 KURS BA 30 "Projektmanagement in der Technischen Dokumentation", Köln	15 KURS BA 30 "Projektmanagement in der Technischen Dokumentation", Köln	16	17	18
12	13	21 "SYSTEMS", München	22 "SYSTEMS", München	23 "SYSTEMS", München tekomp-Regionalgruppe: XSL-FO	24 "SYSTEMS", München	25
19	20	28	29	30	31	
26	27					



Termine 2008

Neuen Termin posten

TAG:	<input type="text" value="25"/>
MONAT:	<input type="text" value="Oct"/>
JAHR:	<input type="text" value="2008"/>
FARBIG:	<input checked="" type="radio"/> Schwarz <input type="radio"/> Grün <input type="radio"/> Rot <input type="radio"/> Blau <input type="radio"/> Gelb
KURZER TEXT:	<input type="text"/>
	<input type="button" value="Posten"/>

- 02 Dec 2008 - tekomp-Regionalgruppe: Workshop: Textwerkstatt
- 01 Dec 2008 - tfk-Technologietag 'Technische Dokumentation', München
- 27 Nov 2008 - Doku-Meeting, 9-11 Uhr
- 20 Nov 2008 - tekomp-Regionalgruppe: Mit Typographie verständlich gestalten
- 05 Nov 2008 - tekomp-Jahrestagung, Wiesbaden
- 23 Oct 2008 - tekomp-Regionalgruppe: XSL-FO

Beispiel: Kalender-Modul
Kann auf jeder Seite eingebaut werden.

Beispiel: Seite zum Erzeugen der Einträge für den Kalender.



Weitere Anwendungen

- » Informationsseiten zu Projekten
- » Workshops organisieren
- » Feedback-Seiten
- » Seiten zur gemeinsamen Kursentwicklung
- » u.v.m.



3 Jahre TWiki

Zwischenbilanz



Wichtig ist ...

- » Genau definieren, welche Ziele mit dem Wiki erreicht werden sollen.
- » Unterstützung der Unternehmensleitung
- » Firmenkultur des „Wissensaustausches“ und der „Wissensverteilung“
- » Anwenderfreundliche Benutzeroberfläche
- » Anwendungsbeispiele von Wiki-Funktionalitäten anbieten
- » Aktualität der Seiten-Inhalte
- » Schneller Support für Anwender
- » „Spielwiese“ für Anwender



Verbesserungen durch das TWiki

- » Leichter und schneller Datenaustausch
- » Zentrales Bereitstellen von Erfahrungen und Wissen von und für Kollegen
- » Weniger E-Mails
- » Wissen, welches Know-how im Unternehmen vorhanden ist



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

