

Erfahrungsbericht: Optimierung einer Kursorganisation via Wiki- Technologie

- Verbesserung des wissensorientierten Prozessmanagements durch gezielten Einsatz des Web-2.0-Werkzeuges „TWiki“ -

Denise Thiele, M.A., tfk technologies GmbH¹
Kadia Meckes, Dipl.-Inform. (Univ.), tfk technologies GmbH²

***Abstract.** Die tfk technologies GmbH bietet als mittelständischer Trainingsdienstleister Schulungen in den Bereichen „Telekommunikation“ und „Technische Kommunikation“ an. Das Kursprogramm wird ständig erweitert und regelmäßig aktualisiert. Die Kursorganisation ist ein komplexer Prozess, in den zahlreiche, räumlich verteilte Mitarbeiter involviert sind. Das dazugehörige Informationsmanagement über Excel-Listen und E-Mails soll durch ein Web-2.0-Werkzeug, die Open-Source-Software „TWiki“ (Wiki), abgelöst werden. Dieser Artikel beschreibt die konkrete Umsetzung und die Erfahrung mit der firmeneigenen Kursorganisation via Wiki-Technologie.*

Die tfk technologies GmbH ist ein herstellerunabhängiger Trainingsdienstleister in der Telekommunikationsbranche und der Technischen Kommunikation. Um mit ihrem Kursangebot global wettbewerbsfähig zu bleiben, muss die Kursorganisation effizient und flexibel gestaltet sein. Bislang waren alle relevanten Informationen zum gesamten Lebenszyklus eines Kurses dezentral auf Gruppen-Laufwerken, lokalen Festplatten und E-Mail-Postfächern der beteiligten Mitarbeiter verteilt. Langfristig soll diese Form des Informationsmanagements durch das Web-2.0-Werkzeug Wiki als zentrales Ablagesystem für sämtliche Kursinformationen ersetzt werden. Dadurch ist es möglich, die bestehenden Prozesse zu optimieren.

Sowohl die bisherige als auch die Wiki-gestützte Kursorganisation orientiert sich am Lebenszyklus eines Kurses. Dieser lässt sich in Kursentwicklung und Kursadministration unterteilen (siehe Abb. 1).

¹ Baierbrunner Str. 33; 81379 München; E-Mail: denise.thiele@tfk.de

² Baierbrunner Str. 33; 81379 München; E-Mail: kadia.meckes@tfk.de

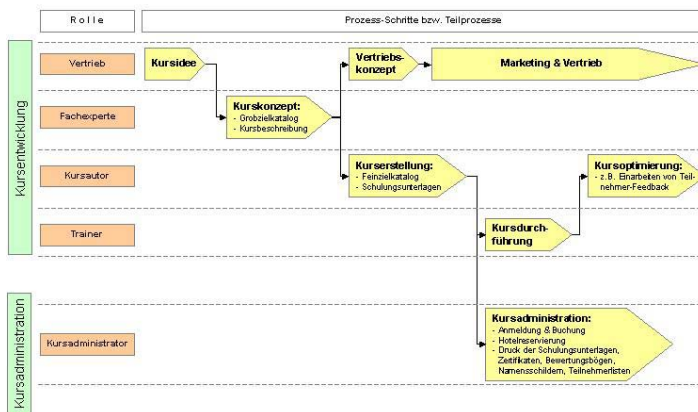
Die Kursentwicklung gliedert sich in die Phasen:

- Konzeption,
- Kurserstellung und -optimierung sowie
- Vertrieb.

Die Kursadministration beinhaltet die Arbeitsschritte:

- Kursanmeldung und Raumplanung,
- Hotelreservierung sowie
- Druck der Schulungsunterlagen und Erstellung kursbegleitender Dokumente.

Beide Formen der Kursorganisation werden nachfolgend anhand des 'Lebenszyklus' eines Kurses beschrieben (siehe Kapitel 1 und 2) und vergleichend diskutiert (siehe Kapitel 3). Als Ausblick werden weitere Anwendungsmöglichkeiten des Wiki im Rahmen von Organisationsstrukturen vorgestellt und Herausforderungen dargestellt (siehe Kapitel 4).



© 2000 technologies GmbH

Abb. 1: Rollen und Prozesse im Lebenszyklus eines Kurses

1. Bisherige Kursorganisation

Kursentwicklung

Am Beginn der Kursentwicklung steht die Konzeption eines neuen Kurses. Die Basis dafür bilden Kundenanfragen, Vermittlung durch den Vertrieb oder die Markteinschätzung der Fachexperten. Die Initiative für die Konzeption geht dabei von Einzelpersonen in Form von auf Papier notierten Ideen, Gesprächen „zwischen Tür und Angel“, Telefonaten oder E-Mails aus, deren Ergebnisse – wenn überhaupt – in Kurzform festgehalten werden. Der Weg zu einer neuen Idee bleibt damit später oft im Verborgenen. Sämtliche Informationen darüber werden entweder gar nicht oder nur in unstrukturierter Form dokumentiert.

Häufig sind mehrere Fachexperten und Autoren an der Kurserstellung beteiligt. Die Experten konzipieren den Kurs und erstellen dabei die Kursbeschreibung und den Grobzielkatalog. Anschließend fertigen die Autoren den Feinzielkatalog und die Schulungsunterlagen an. Die Autoren und Fachexperten arbeiten in dieser Phase vorwiegend räumlich und zeitlich unabhängig voneinander. Alle für die Kursentwicklung relevanten Informationen befinden sich auf Papier, lokalen Festplatten, in E-Mail-Postfächern oder in Dateiordnern auf Gruppen-Laufwerken. Der Zugriff auf diese Informationen ist somit für andere eingeschränkt.

Kursadministration

Bereits während der Kurserstellung nehmen Administratoren und Vertrieb bei Kursbuchungen Kundendaten entgegen, welche in separaten Excel-Listen erfasst werden. Diese verschiedenen Informationen müssen bis zum Kurstermin aktualisiert und zusammengefügt werden. Die endgültige Teilnehmerliste eines Kurses dient der Erstellung von Namensschildern, Zertifikaten und der Rechnung.

Haben die Autoren die Schulungsunterlagen fertig gestellt, werden sie zum Druck freigegeben. Diese sowie weitere kursrelevante Dokumente, wie z.B. Teilnehmerlisten, Namensschilder und Zertifikate werden von den Kursadministratoren gedruckt. Alle Daten erhalten sie per E-Mail oder stehen auf Gruppen-Laufwerken zur Verfügung.

Im Anschluss an einen Kurs bewerten die Teilnehmer dessen Qualität. Die Fragebögen werden zentral von einem Qualitätsbeauftragten gesammelt, statistisch ausgewertet und archiviert.

Die bisherige Kursorganisation ist damit vor allem durch ein von einzelnen Personen abhängiges Informationsmanagement gekennzeichnet. Das Wissen, die Informationen und die Prozesse rund um die Kursentwicklung

allgemeinen Diskussion gestellt. Die Fachexperten und Autoren hinterlegen ihre Stoffsammlungen, Hintergrundinformationen und alle erstellten Unterlagen bereits während der Kursentwicklung ebenfalls im Wiki.

Kursadministration

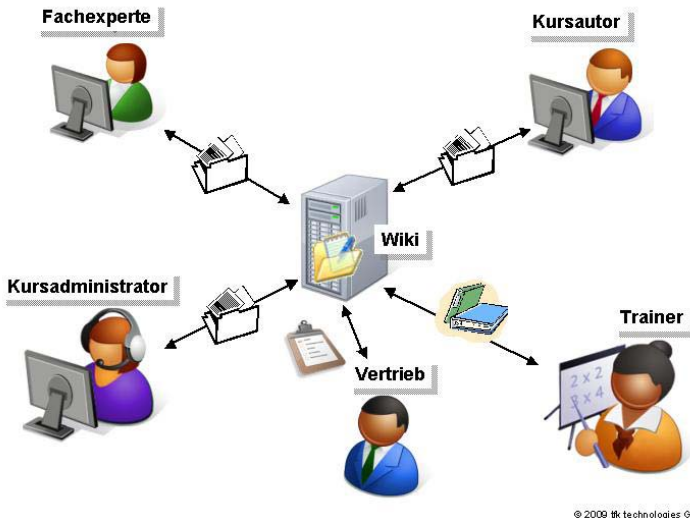
Zeitgleich zur Kursentwicklung beraten die Kursadministratoren und der Vertrieb die Kunden anhand der Kursbeschreibung, geben Auskunft über die nächstmöglichen Kurstermine, nehmen Kursbuchungen an und versenden z.B. Teilnahmebedingungen oder Anfahrtsbeschreibungen an die Kunden. Zusätzlich werden in der Organisation im Wiki nicht nur Kundendaten erfasst, sondern auch um weitere wichtige Informationen ergänzt: Reservierungen der Schulungsräume, Hotelreservierung für die Teilnehmer, deren Kenntnisstand und Erwartungen an den Kurs. Durch Letzteres können Autoren und Trainer kundenspezifische Aspekte noch besser als bisher in den jeweiligen Kursen berücksichtigen.

Bis zum Kurstermin beauftragt die Administration den Druck der Schulungsunterlagen und erstellt Namensschilder und Zertifikate für die Teilnehmer. Für die Trainer stehen bis dahin im Wiki folgende Unterlagen in der aktuellen Version bereit:

- die Kursunterlagen,
- die Teilnehmerliste sowie
- Checklisten.

Im Anschluss an einen Kurs wird das Feedback der Kursteilnehmer im Wiki dokumentiert (Fragen, Probleme, Diskussionspunkte und Verbesserungsvorschläge) und dient als Information für nachfolgende Kurse sowie für die Überarbeitung der Schulungsunterlagen.

Mit der neuen Kursorganisation wurde das von Einzelpersonen geprägte Informationsmanagement durch das zentrale Ablagesystem des Wiki ersetzt. Nun können alle am Lebenszyklus eines Kurses Beteiligten die gesamten Informationen über das Wiki abrufen. Es sind zwar alle Prozessbeteiligten weiterhin in ihrer Hol- bzw. Bringschuld. Allerdings erfolgt die Kommunikation jetzt vorrangig über das Wiki. Die aktuellsten Informationen stehen damit zeitgleich für alle an einer zentralen Stelle zur Verfügung. Die direkte Kommunikation untereinander nimmt ab (siehe Abb. 3).



© 2009 ik technologies GmbH

Abb. 3: Informationsflüsse in der Wiki-gestützten Kursorganisation mit zentraler Datenablage

3. Vergleich der Kursorganisationen

Die bisherige Kursorganisation war durch ein dezentrales Informationsmanagement geprägt. Die verstreute Ablage der Dateien auf Gruppen-Laufwerken, lokalen Festplatten und in E-Mail-Postfächern hatte folgende Nachteile:

- Die Informationen waren nicht für alle Prozessbeteiligten zugänglich.
- Informationen waren teilweise veraltet, weil sich der aktuelle Stand auf dem lokalen Laufwerk eines Mitarbeiters befand.
- Der Kommunikationsaufwand war aufgrund wiederholten Anfragens nach Informationen erhöht.
- Wurden neue Mitarbeiter in die Prozesse eingebunden, hatten sie keinen Überblick über den aktuellen Informationsstand. Die Informationen mussten wiederbeschafft werden oder waren längst verloren gegangen.

Außerdem hatten die Trainer keinen Überblick über die Ideen und Hintergrundinformationen bei der Kursentwicklung und das Feedback der Kursteilnehmer.

Dies bedeutete, dass

- die Einarbeitungsphase neuer Trainer,
- die Optimierung nachfolgender Kurse und
- die damit verbundene Verbesserung der Kursqualität

ausschließlich vom individuellen Wissen des jeweiligen Trainers abhängig waren.

Im Gegensatz zur bisherigen Kursorganisation sind bei der zentralen Ablage im Wiki alle Informationen zu einem Kurs hinterlegt. Es ergeben sich folgende Vorteile:

- Alle Beteiligten können sich jederzeit informieren oder sich schriftlich zu den Informationen äußern.
- Mit der integrierten Benachrichtigungsfunktion werden die Beteiligten automatisch per E-Mail über Veränderungen informiert.
- Der Kommunikationsfluss ist zentral über das Wiki gesteuert und ist dadurch verringert.
- Durch gezielte Suche (über Freitext, Filter oder Kategorien) können die Informationen leicht gefunden werden.
- Die Einarbeitungsphase eines neuen Trainers ist kürzer. Dieser kann sich eigenständig und umfassend mit dem Kursthema auseinandersetzen.
- Bei einem kurzfristigen, z.B. krankheitsbedingten Ausfall eines Trainers kann ein Ersatz-Trainer schnell gefunden werden. Dieser findet alle relevanten Informationen im Wiki.
- Die rein statistischen Auswertungen der Kurse sind um Kritik und Fragen der Teilnehmer erweitert. Diese fließen gezielt in die Überarbeitung der Schulungsunterlagen ein.
- Dokumentierte Teilnehmerfragen und -antworten bieten nachfolgenden Trainern zusätzliche Informationen.
- Zu allen Informationen können Diskussionen geführt werden.
- Alle Informationen können kommentiert werden.

Insgesamt gesehen sind Änderungen und Optimierungen bereits während der Kursentwicklung möglich. Damit ist eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung der Kurse gegeben. Auch für die Kursadministration verringert sich der Arbeitsaufwand, da sie selbstständig auf einen aktuellen Informationsstand im Wiki zugreifen kann.

4. Fazit, Ausblick und Herausforderungen

Die tfk technologies GmbH hat sich bereits 2005 für die Einführung eines Wiki als Intranet-Lösung zur Verbesserung der Kommunikations- und Informationsflüsse entschieden. Zunächst wurde das Wiki lediglich als Informationsportal für Kontaktdaten der Mitarbeiter, Urlaubspläne und News eingesetzt. Mittlerweile organisieren einige räumlich verteilte Mitarbeiter ihre Projekte zentral über das Wiki. Zu Jahresbeginn wurde das firmeninterne Wiki um die Anwendungsmöglichkeit der zentralen Kursorganisation erweitert.

Durch das neue Informationsmanagement konnten die räumliche und zeitliche Trennung der Mitarbeiter überwunden und das individuelle Informationsmanagement aufgehoben werden. Der uneingeschränkte Zugriff auf alle im Kursorganisationsprozess nötigen Informationen und eine vereinfachte, zentrale Kommunikation sind nun möglich. Dies garantiert wiederum Aktualität, Bewahrung und Nutzung von Informationen, zeitnahes Feedback, Qualitätsverbesserung, Zeitersparnis und geringeren administrativen Arbeitsaufwand.

Trotz vieler Vorteile sind noch einige Aufgaben für die Zukunft zu bewältigen. Eine zentrale Schwierigkeit ist der Umgang mit unterschiedlichen Dateiformaten. Dies betrifft sowohl das Aktualisieren von Dateien im Wiki, als auch das Konvertieren von Wiki-Inhalten in bestimmte Dateiformate. Beides lässt sich anhand des Beispiels erläutern, wie Teilnehmerlisten um einen Kursteilnehmer ergänzt werden. Hierzu muss die aktuelle Excel-Liste aus dem Wiki heruntergeladen, geändert, lokal gespeichert und wieder in das Wiki hochgeladen werden. Um dieses umständliche Vorgehen zu vermeiden, werden die einzelnen Teilnehmer nun in einer Tabelle im Wiki erfasst (Plug-in). Gleichwohl kann diese Liste nicht „auf Knopfdruck“ in eine Excel-Liste konvertiert und weiter genutzt werden.

Da die Open-Source-Software „Wiki“ eigenständig erweitert werden kann, arbeitet die tfk zur Zeit an einer Optimierung. Das Wiki soll noch stärker an den bestehenden Prozess angepasst und dieser gleichzeitig verbessert werden.