

## BEST PRACTICE KONGRESS ÜBER WIKI-MANAGEMENTSYSTEME

# Ende der Diskussion

**Wiki-Software ist in der Unternehmenswelt angekommen und entfaltet gerade bei QM-Systemen vielfältigen Nutzen. Das zeigte im Oktober in Stuttgart ein Anwenderkongress von TQU International. Best-Practice-Fälle aus allen Branchen führten vor, wie Wiki-Software den Ansprüchen der Mitarbeiter an transparenter Information und Beteiligung bei der Entwicklung von Vorgaben und Standards gerecht werden kann.**

Bereits in 32 Prozent aller Unternehmen liegt laut einer aktuellen Studie des McKinsey Global Institute Wiki-Software vor. Die im Vergleich geringen Kosten und die einfache Anwendung der Software sind ein erster Anreiz und auch ein Entscheidungsgrund für ihren Einsatz. Die grundsätzlichen Diskussionen, ob und inwieweit der Einsatz eines Wikis die Anforderungen an ein QM-System erfüllen kann, scheinen damit abgeschlossen zu sein. So zeigten die Referenten des Wiki Managementsystem Best Practice Kongresses stattdessen mit konkreten Lösungen, wie Prozessverantwortliche ihre Prozesse selbst definieren und mit vorhandenem Wissen des Unternehmens verknüpfen, wie eine aktive Einbindung aller Mitarbeiter erfolgen kann und welche Zeitersparnis dadurch erreicht wird.

Insbesondere sind die früheren Bedenken vom Tisch, ein Wiki lasse zu viel Freiheiten zu und biete Mitarbeitern die einfache Möglichkeit, Unsinniges zu veröffentlichen sowie gegen die Unternehmensinteressen Standards und Vorgaben zu verändern. Keiner der zehn Referenten hatte in seinem Unternehmen je einen Missbrauchsfall. Samuel Neuhauser und Josef Summer von der Hirschmann Automotive GmbH, Rankweil/Österreich, ermutigten die Teilnehmer ausdrücklich, ihren Mitarbeitern wieder die Verantwortung für ihre Prozesse, deren Gestaltung und Weiterentwicklung zu übergeben: „Regeln statt Verbote helfen allen Beteiligten, sich trauen zu dürfen, und fördern eine Kultur der Beteiligung und Verantwortungsübernahme.“

### **Bedenken wegen möglichen Missbrauchs vom Tisch**

Wie die Freigabe von Prozessen mithilfe eines programmierten Workflows im Wiki umgesetzt werden kann, zeigten Simone Maubach und Daniela Palme von der Viega GmbH & Co. KG, Attendorn, sowie Katja Büttner-Kraus von der Luft hansa Service Holding AG, Neu-Isenburg. Es komme auf die Sicherheitsrelevanz der Prozesse und auf die gelebte Vertrauens-

kultur im Unternehmen an. Diese seien entscheidend dafür, wie der Freigabeprozess definiert und gegebenenfalls mit einem Wiki technisch umgesetzt wird.

Wikis sind prinzipiell imstande, jeglichen Inhalt aufzunehmen, miteinander zu vernetzen und über eine selbstdefinierte Struktur und eine hervorragende Suchfunktion zur Verfügung zu stellen. So können die Inhalte eines Managementsystems wie Organisation, Prozesse und Ergebnisse abgebildet sowie Aufbau-, Ablauf- und Wissensorganisation des Unternehmens vernetzt werden. Dies ist ein wesentlicher Sprung im Rahmen der Herausforderung Wissensmanagement, da Information an den Stellen zur Verfügung gestellt wird, wo die Fragen entstehen: beim „Wie wird etwas gemacht?“, also bei der Prozessbeschreibung. Eine Verbindung zum Wissensträger („Wer hat es gemacht und im Wiki zur Verfügung gestellt?“) kann vom Mitarbeiter selbstständig hergestellt werden. Thomas Schweighart von der ProCase GmbH, Miltenberg, gab den Teilnehmern einen Einblick, wie in seinem Unternehmen die Prozesse des QM-Systems mit den Inhalten der Wissensbibliothek verbunden sind (Bild 1). Die höchste Lese- und Bearbeitungszahl hätten die Wissensseiten, denn dort fänden die Mitarbeiter alles, was sie für ihre tägliche Arbeit benötigen.



**Bild 1. Thomas Schweighart, ProCase, verbindet QM-System und Wissensbibliothek.**

Mitarbeiter sind in der Lage zu entscheiden, welche Information für sie relevant ist, und können mit der befürchteten Informationsflut sehr gut umgehen. So zeigte Daniela Hofmann von der Integra Soziale Dienste gGmbH, Gaimersheim, ihr Wiki-Managementsystem, das alle 120 Mitarbeiter aktiv beteiligt (Bild 2). Demnach nutzt das Unternehmen das Wiki nicht nur für Prozesse, Standards und Vorgaben, vielmehr ist es tägliches Arbeits-

mittel. Laut Hofmann werden sämtliche Protokolle im Wiki verfasst, alle Projekte, der Fuhrpark und die Besprechungsräume organisiert. Vor allem Neuigkeiten, die jeder für seine Arbeit brauche, finde der Mitarbeiter ausschließlich im Wiki. Das Wiki-Managementsystem habe das Unternehmen bei seiner Expansion wesentlich unterstützt.

### **Wesentliche Unterstützung der Mitarbeiterbeteiligung**

„Die unterschiedlichen Wiki-Managementsysteme der Unternehmen aller Branchen und Größen haben aufgezeigt, dass jedes System entsprechend den Herausforderungen und Zielen des Systems sowie der gelebten Kultur des Unternehmens sehr unterschiedlich zu gestalten ist“, meint Florian Rösch, Geschäftsführer des Gastgebers TQU International GmbH, Neu-Ulm. Nur so könne das System den unternehmensindividuellen Anforderungen gerecht werden und einen Beitrag dazu leisten, dass die Ziele des Unternehmens erreicht werden. Was Wikis etabliert habe, sei neben der Bereitschaft, Mitarbeiter zu beteiligen und ihnen die Verant-



**Bild 2. Für Daniela Hofmann von Integra ist das Wiki tägliches Arbeitswerkzeug.**

wortung für ihre Prozesse zu geben, vor allem die Herausforderung, diese Beteiligung auch aufrechtzuerhalten.

Allerdings zeigten die Kongressvorträge auch, dass Mitarbeiterbeteiligung nicht allein über ein Softwaretool erreicht werden kann. Wikis können hier wesentlich unterstützen, nehmen es aber niemandem ab, Auftrag und Ziel des darin abgebildeten Managementsystems zu kennen und einzufordern. □