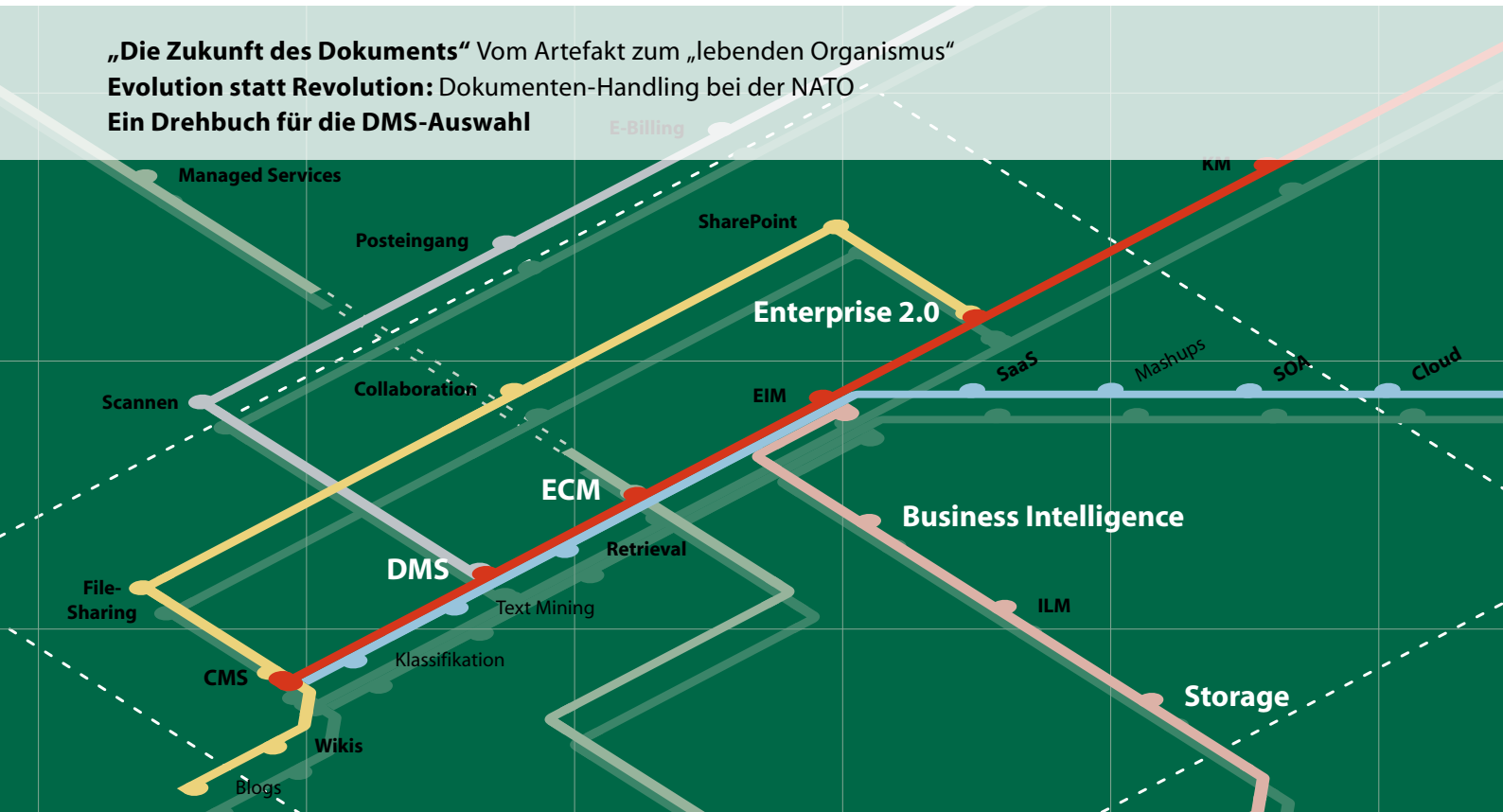




# DOK

Technologien, Strategien & Services für das digitale Dokument

„Die Zukunft des Dokuments“ Vom Artefakt zum „lebenden Organismus“  
Evolution statt Revolution: Dokumenten-Handling bei der NATO  
Ein Drehbuch für die DMS-Auswahl



## Neue Wege und Ideen für das Enterprise Content Management

Special: CeBIT

# Die Freiheit zu lernen. SharePoint, Wikis, Knowledge Management.

SharePoint, Wikis, Knowledge Management, MediaWiki, Wissensdatenbanken,  
Dokumentation

Unternehmen mit vielen Standorten, großem Dokumentationsaufwand und hohem Innovationsdruck setzen ihre Hoffnung auf eine Revolution von Wissensmanagement und Dokumentation. Die Dynamik in den Unternehmen macht es selbst gut informierten Mitarbeitern unmöglich, wesentliche Entwicklungen zu verfolgen. Zahllose Fragen sind zu klären: Wie sieht unser Produkt-Portfolio aus? Welche Zeitarbeitsfirmen stehen zur Verfügung? Welche Projekte hat unser Unternehmen schon gemacht? Welche Weiterbildungsmaßnahmen gibt es? Am Ende einer langwierigen Recherche hat man nicht selten Information-Junkfood gefunden. Die technische Möglichkeit, wertvolle Informationen für sich und andere zu notieren oder Rechercheergebnisse zu kommentieren, besteht in der Regel nicht. Zu den Effizienzverlusten kommt zusätzlich der fehlende Zugang zu den dokumentierten Erfahrungen der Mitarbeiter.

Die technische Antwort von Microsoft ist der Microsoft Office SharePoint Server 2007 (MOSS). Er präsentiert sich als eine allumfassende Software-Suite, der die Neuerungen des Web 2.0 mit den Anforderungen der Businesswelt kombiniert: Business Intelligence, Geschäftsprozesse und Formulare, Portale, ECM, unternehmensweite Suche und Collaboration. Tatsächlich ist der SharePoint ein leistungsstarkes Werkzeug. Gerade IT-Abteilungen können sich für den SharePoint erwärmen, weil sich die Chance bietet, unternehmensweit ein einheitliches, integriertes System zur Verfügung zu stellen. Doch viele SharePoint-Nutzer klagen über Probleme. Die Suche in SharePoint weist Grenzen auf. Sie liefert oft nur wenige oder wenig aussagekräftige Informationen. Und gerade Collaboration-Komponenten wie das Wiki sind vom Funktionsumfang her nicht ausreichend. Jeder Versuch, mit dem MOSS-Wiki ein Wissensportal im Stil der Wikipedia aufzubauen, wäre zum Scheitern verurteilt. Hier bestehen ganz simpel technische Schranken. Doch muss dazugesagt werden, dass die Konfigurationsmöglichkeiten des SharePoint oft nicht ausgenutzt werden.

[www.hallo-welt.biz](http://www.hallo-welt.biz)

**Richard Heigl** ist Geschäftsführer der **Hallo Welt! - Medienwerkstatt GmbH** in Regensburg. Der IT-Dienstleister für Wissensvermittlung und Wissensmanagement berät beim Einsatz von Web-2.0-Technologien, Video und Social Software. Die Hallo Welt! - Medienwerkstatt beschäftigt insgesamt rund 10 Mitarbeiter.

## Wiki als Lösung?

Die Behauptung, mit einem Wiki würde alles besser, greift zu kurz. Damit setzt man nur einem technikzentrierten Lösungsansatz einen anderen technikzentrierten Ansatz entgegen. Die Erfahrung zeigt jedoch: Eine reife Wiki-Engine kann eine ideale Ergänzung zu SharePoint sein. MediaWiki ist oft für Dokumentationszwecke weitaus besser geeignet als SharePoint. Das MediaWiki ist die Software von Wikipedia, hochperformant und skalierbar, mit vielen Erweiterungsmöglichkeiten. Zudem bringt MediaWiki viele Features mit, die sich über die Jahre in der Wikipedia bewährt haben. So erleichtert beispielsweise die Weiterleitungsfunktion den Umgang mit Synonymen. Mehrere Stichwörter mit gleicher Bedeutung leiten auf einen einzigen Artikel weiter. Damit sind unterschiedliche Ausdrücke über die Suche auffindbar und es muss nur ein Artikel gepflegt werden. Oder es gibt ein beliebig verschachtelbares Kategoriensystem, mit dem sich eine Verschlagwortung nach beliebigen Gesichtspunkten hierarchisch darstellen lässt. Es sind viele, auf den ersten Blick unscheinbare Details, die für eine effiziente Dokumentation und Suche von großer Bedeutung sind. Aus diesen Gründen kommt MediaWiki in vielen IT- oder Entwicklungsabteilungen als parallele Applikation zum SharePoint zum Einsatz.

Wie steht es mit der Kombination von MediaWiki und SharePoint? Technisch ist die Verbindung zwischen MediaWiki und SharePoint machbar. Es gibt eine SharePoint Bridge, die HalloWiki Sunrise anbindet, ein Enterprise-Wiki, das auf MediaWiki basiert. Der Nutzer hat sogar eine gewisse Auswahl: Auch Atlassian bietet einen SharePoint-Connector für das Confluence-Wiki an. Beide Systeme sind denkbar. Aus dem uns bekannten Nutzer-Feedback schließen wir, dass MediaWiki die größere Fangemeinde hat.

Grundsätzlich ermöglichen diese Konnektoren eine übergreifende Suche im Wiki und im SharePoint, sodass es für den

suchenden Nutzer unerheblich ist, wo ein Dokument oder ein Artikel liegt. Weiter lassen sich SharePoint-Inhalte im Wiki entweder anzeigen oder verlinken. Umgekehrt können Wiki-Inhalte im SharePoint angezeigt werden. Besonders interessant ist die Übernahme von Wiki-Funktionalitäten in den SharePoint. So lassen sich etwa die „Letzten Änderungen“ des Wikis über Web-Parts abbilden und die Portal-Funktionalitäten des SharePoint anreichern. Nicht zuletzt ist eine gemeinsame Nutzerverwaltung selbstverständlich.

Auch bei der inhaltlichen Konzeption einer Wissensdatenbank ist es nicht sinnvoll, SharePoint und MediaWiki gegeneinander zu diskutieren, vielmehr geht es darum, die beiden Applikationen ins richtige Verhältnis zu setzen. Und das erfordert eine gründliche Konzeption sowie gute Einführung der Tools. Zunächst müssen Use Cases definiert, Workflows und Szenarien durchgespielt werden. Man benötigt eine genaue Funktionsbestimmung der beiden Anwendungen SharePoint und Wiki, damit die Nutzer am Ende wissen, welche Applikation wie genutzt werden kann. Bei der Konzeption müssen klare Zielsetzungen definiert werden, denn meist werden die Wissensdatenbanken mit Erwartungen überfrachtet. Eine gute Beratung sollte nicht zuletzt die Anforderungen des Managements auf Widersprüche abklopfen. So schließt sich beispielsweise der Aufbau einer unternehmensweiten Community nach dem Vorbild Wikipedia aus, wenn sich den Nutzern in der beabsichtigten Funktion der Wissensdatenbank keine Handlungsspielräume und Artikulationsmöglichkeiten bieten.

Naturgemäß unterscheiden sich die Aufwände für den Start einer SharePoint-Wiki-Architektur je nach Use Case erheblich. Man kann beide Applikationen so orchestrieren, dass beispielsweise SharePoint das zentrale Publishing- und Dokumentationsmedium bleibt, der First-Level-User-Support jedoch eine angepasste Wiki-Knowledgebase erhält. In diesem Fall besteht der Aufwand in der Konzeption und Umsetzung des Support-

Wikis sowie in der Schulung der Supporter. Geht es jedoch darum, das Wiki als unternehmensweite Wissensdatenbank zu etablieren, hat man es mit einem Prozess von über zwölf Monaten zu tun, bei dem eine Community aufgebaut werden muss. Das heißt, man braucht Moderatoren, internes Marketing und vieles andere mehr.

## Beispiel technische Dokumentation

Konzentrieren wir uns auf die Erweiterung eines SharePoint um MediaWiki als Wissensplattform. Eine klassische Funktionsteilung wäre nun, SharePoint als Dokumentations- und Publishing-Tool zu verwenden, das Wiki als kollektiven Notizzettel und Wissensdatenbank, in der informelles „Vor“-Wissen gesammelt werden kann. „Wikis liegen genau auf der Nahtstelle zwischen unstrukturiertem und strukturiertem Wissen“, sagt Lee Byrant (DOK 4-2008). Wie würde das konkret aussehen? Das Wiki kann etwa die Basis eines Betriebshandbuches sein. In diesem wird festgeschrieben, wie eine bestimmte technische Anlage zu bedienen und zu warten ist. Das technische Personal hat hier eine Plattform, auf der Erfahrungen ausgetauscht werden können, und Raum für Informationen, die für das SharePoint-Portal zu speziell sind. Der Vorteil des Wikis gegenüber den Handbüchern in Word- oder PDF-Files liegt seiner ständigen Aktualität. Das Betriebshandbuch hat zwar einen festgelegten Aufbau, doch können nach und nach Ergänzungen vorgenommen werden. Die Qualität der Ergänzungen lässt sich durch Redaktion mithilfe eines Workflow-Tools überwachen.

Ein Vorzug des MediaWikis ist hier vor allem die Revisionsicherheit. So lassen sich anders als im SharePoint-Wiki alle Änderungen an den Artikeln genau nachvollziehen. Denkbar ist auch, dass spezifische Dokumente des Betriebshandbuches nicht im SharePoint, sondern im Wiki hinterlegt werden. Eine kurze Zusammenfassung der Dokumente wird dann in einem Wiki-Artikel beschrieben, die technischen Details verbleiben in den angehängten PDF-Files. So wird der SharePoint nicht mit zu speziellen Dokumenten belastet und die Suche kann sich auf den SharePoint und die Wiki-Artikel beschränken, ohne auch noch die Betriebshandbuch-Dokumente indizieren zu müssen. Dieses Beispiel zeigt, dass sich in einer MediaWiki-SharePoint-Architektur allgemeines Wissen und Expertenwissen sowie die Suchräume funktional aufteilen lassen. Doch diese konkrete Aufteilung muss für jede Firma spezifisch erarbeitet werden.

Wir sehen, wie wichtig die Funktionsbestimmung in der Konzeptionsphase ist. Wo werden welche Dokumente hochgeladen? Was gehört in das Experten-Wiki und was in das allgemeine Wissensportal? Je klarer und nachvollziehbarer die Funktionsteilung zwischen den Anwendungen, desto schneller werden sie genutzt und akzeptiert. Wichtig sind die Work-

flows und die Klarstellung, in welchem Verhältnis Wiki-Artikel und andere Dokumente stehen. Beispielsweise bei einem Geschäftsprozess: Im Wiki gibt es die ersten Links, wo dieser Geschäftsprozess festgeschrieben wird. Im Wiki können die Mitarbeiter die für sie täglich wichtigen Punkte erfassen. Mit der Zeit kommen Ergänzungen und Kommentare dazu, also Wissen, das sonst nirgends zu finden ist. Wenn es darum geht, was letztlich gültig ist, so ist es das abgezeichnete Papier im SharePoint. Bei diesen zum Teil komplexen Abläufen darf man die Nutzer eben nicht unterschätzen: Allen Beteiligten ist schnell klar, dass ein Wiki nur ein Wiki ist, dass vertrauliche Informationen nicht dort hineingehören und festgelegte, verbindliche Informationen im SharePoint liegen und das Wiki darauf verlinkt. Die Mitarbeiter verstehen diese Funktionsteilung sehr schnell, wenn die Software zielgerichtet als das benutzt wird, wofür sie konzipiert wurde. Man möchte in Anlehnung an einen Ausdruck des Kommunikationswissenschaftlers Marshall McLuhan sagen: „Die Software ist die Botschaft“.

## Berechtigungskonzepte

Spätestens an dieser Stelle werden wir mit der Frage des Berechtigungsmanagements konfrontiert. Da die SharePoint-Konnektoren über eine gemeinsame Nutzerverwaltung verfügen, wird auch das Berechtigungskonzept übernommen. Das bedeutet konkret, wenn ein Dokument im SharePoint nur für die Nutzergruppe Marketing freigeschaltet ist, kann zwar im Wiki darauf verlinkt sein, aber nur berechtigte Personen können dieses Dokument öffnen. Ich möchte an dieser Stelle zwei Punkte festhalten: Erstens sind die Anwendungsgebiete einer SharePoint-MediaWiki-Kombination grundsätzlich unbegrenzt. Nehmen wir nur eine IT-Dokumentation: Beispielsweise wenn etwa eine Beraterfirma eine neue Zeiterfassungssoftware einführt und das Wiki zur Unterstützung im User-Support einsetzt. Sollte die Software erweitert oder verändert werden, bleiben die Nutzer auf dem laufenden Stand. Außerdem können die Nutzer Tipps und Tricks aus ihrer Sicht ergänzen. Während die IT nur den Funktionsumfang beschreibt, ergänzen die Mitarbeiter, wann was eingetragen werden muss. Aber auch Qualitätshandbücher, Abteilungswikis, Teamwikis sind kein Thema.

Zweitens stellt die Kombination SharePoint-MediaWiki für jede Nutzergruppe Alternativen bereit, die den fachlichen Anforderungen, aber auch den spezifischen Arbeitsweisen entspricht. Es können sowohl die Anforderungen nach offiziellem Wissen und Berechtigungssystemen wie das Bedürfnis freier Dokumentation befriedigt werden. Im Verhältnis SharePoint-MediaWiki ist das Grundmodell einer sternförmigen Architektur die üblichste: Der SharePoint ist das zentrale Portal und bleibt der Single-Point-of-Entry. Um ihn herum gruppieren sich die verschiedenen Experten- und Abteilungswikis.

## Raum für Neues

Brauchen Sie noch weitere Argumente für die hier beschriebene Lösung? Die wesentlichen Punkte sind bereits angerissen worden:

- Eine MediaWiki-SharePoint-Architektur bedeutet, dass die Schwächen des SharePoint ausgeglichen werden. Die Wissensplattform gewinnt durch seine erweiterte Nutzungsweise und die Akzeptanz bei den Nutzern.
- Die Aufteilung in ein allgemeines und offizielles Portal sowie freie themenorientierte Wissensdatenbanken sorgt für Klarheit bei den Nutzern hinsichtlich der Funktionsbestimmung der Anwendungen.

Dazu kommen zwei weitere:

- Das MediaWiki öffnet den Raum für den ungefilterten Austausch von Wissen, auf den jedes Unternehmen angewiesen ist. Während im SharePoint tendenziell das „offizielle“ Wissen dokumentiert wird, so ist im Wiki auch viel Raum für „Tacit knowledge“, also Wissen, das bislang nicht ausgesprochen, schriftlich oder anderweitig dokumentiert vorliegt. Dazu gehört das implizite Wissen, zum Beispiel bestimmte Handgriffe oder Techniken im Umgang mit Instrumenten oder Erfahrungen aus Kundenprojekten. Dazu gehört das informelle Wissen, zum Beispiel das Wissen über die Interna eines Unternehmens. Und nicht zuletzt das Wissen, das nicht mehr auffindbar ist, weil sich niemand mehr an den Projektnamen oder den damals Verantwortlichen erinnern kann und somit keine passende Suchstrategie entwickelt werden kann.
- Nicht zuletzt öffnet das MediaWiki die gesamte Wissensdatenbank für die Entwicklung neuer Ansätze. Der Reiz an Wikis besteht darin, Sachverhalte überhaupt erst einmal zu formulieren oder für sich sortieren zu können. Das ist ein beinhardter Business Case, denn damit ist in den Wikis Raum für neues Wissen. So lässt sich beispielsweise ein Wiki für Lessons Learned einrichten, indem Projekterfahrungen dokumentiert und gemeinsam neu aufgearbeitet werden. Firmen-Wikis dokumentieren oft gerade nicht das bekannte Wissen, sondern zeigen aus der Sicht der Mitarbeiter, was wenig bekannt und in Dokumenten erfasst ist und trotzdem nicht vergessen werden soll.

Wissensmanagement und Qualitätssicherung brauchen Raum für gemeinsames Lernen. Eine kluge SharePoint-MediaWiki-Kombination schafft die Bedingungen für die Entwicklung des Unternehmenswissens von morgen. Es wäre dann das Medium eines Unternehmens, das sich ernsthaft als lernende Organisation versteht. ■

Wir lösen für  
Sie das  
Archivierungs-  
problem!



Die FMI-Archivierungs-  
dienstleister - in  
Deutschland, Österreich  
und der Schweiz -  
finden Sie hier...

...> [www.fmi-ev.de](http://www.fmi-ev.de)

Das erledigen wir für Sie:

- ◆ Scannen
- ◆ Archivieren
- ◆ Datenlangzeitsicherung
- ◆ Outputmanagement
- ◆ Beratung/Consulting