

# Competence Center bei WINTERHELLER software

Bettina Schauer



Juli 2010

Dieser Inhalt wird unter einer Creative Commons Lizenz veröffentlicht.



# Competence Center bei WINTERHELLER software

Bettina Schauer

## Kurzbeschreibung

Das in der vorliegenden Fallstudie beschriebene Wiki dient der Dokumentation der von WINTERHELLER angebotenen Softwarelösungen für die Kunden. Realisiert wurde dieses sogenannte Competence Center mit der Open Source Software MediaWiki. Ziel der Dokumentation über ein Wiki war es, diese stets an die aktuelle Version der zum Download angebotenen Software angepasst, vollständig und auf dem neuesten Stand halten zu können. Da auch die Softwarelösungen durch die Möglichkeit des Downloads über Internet häufiger aktualisiert werden, bestand der Bedarf die zugehörige Dokumentation flexibel anpassen zu können, und nicht wie früher über Handbücher anzubieten. Durch den Einsatz eines Wikis zum Verfassen und Veröffentlichen der Dokumentation wurde der dahinterliegende Erstellungsprozess gravierend verändert. War früher bei jeder Release ein einzelner Entwickler zwei bis drei Monate nur damit beschäftigt das zugehörige Handbuch zu schreiben, erfolgt dies nun in einem abteilungsübergreifenden Team. Der Dokumentationsprozess ist eine kontinuierliche, zusätzliche Aufgabe mehrerer MitarbeiterInnen geworden. Dadurch wurde die Rolle eines Koordinators zur Verteilung der Aufgaben notwendig. Das Competence Center wurde top down von der Geschäftsführung initiiert. Die Weiterentwicklung erfolgt bottom up seitens der MitarbeiterInnen. Seitdem wird immer häufiger Social Software zur Zusammenarbeit und Außenkommunikation bei WINTERHELLER eingesetzt.

**Schlagworte:** Wiki, Kollaboration, Dokumentation

**Unternehmen:** WINTERHELLER software GmbH

## Beteiligte an der Fallstudie

AnsprechpartnerIn	Rolle	Unternehmen	Funktion
Bettina Schauer, Dr.	Autorin	Fachhochschulstudiengänge Burgenland	ForscherIn
Wolfgang Neuwirth	Auftraggeber	WINTERHELLER software	Geschäftsführer
Isabella Danda, Bakk.	Koordinatorin	WINTERHELLER software	Assistentin

**Untersuchungszeitraum:** Juni 2010

# Inhaltsverzeichnis

1	Unternehmen .....	3
1.1	Unternehmensbeschreibung.....	3
1.2	IT-Landschaft .....	4
2	Ausgangslage und Problemstellung .....	5
2.1	Problemstellung .....	5
2.2	Ziele .....	5
2.3	Team .....	5
3	Fallbeschreibung .....	7
3.1	Szenario .....	7
3.2	Prozesse.....	7
3.3	Social Software-Anwendung.....	8
3.4	Technische Fakten .....	9
3.5	Umsetzungsprojekt .....	9
3.5.1	Initialphase .....	10
3.5.2	Projektentwicklung .....	10
3.5.3	Rahmenbedingungen .....	11
3.5.4	Einbettung in die IT-Strategie.....	12
3.5.5	Implementierung .....	12
3.6	Einführung bei den MitarbeiterInnen.....	12
4	Erfahrungen und Ergebnisse.....	14
4.1	Nutzung .....	14
4.2	Benutzerakzeptanz .....	14
4.3	Zielerreichung.....	14
4.4	Herausforderungen .....	15
4.5	Ergebnisse.....	15
5	Erfolgsanalyse .....	16
5.1	Erfolgsfaktoren .....	16
5.2	Hindernisse und Barrieren.....	16
5.3	Veränderungen .....	16
5.4	Lessons Learned .....	16
5.5	Fazit .....	17

# 1 Unternehmen

## 1.1 Unternehmensbeschreibung

WINTERHELLER software wurde 1988 gegründet und bietet Software Lösungen für Corporate Performance Management sowie das zugehörige Consulting an. WINTERHELLER software ist eine GmbH mit Sitz in Graz und weiteren Niederlassungen in Deutschland und Schweden. Derzeit hat WINTERHELLER ca. 150 Mitarbeiter. Der Umsatz beträgt ca. € 10 Mio.

Die von WINTERHELLER angebotenen Corporate Performance Management Lösungen werden für Planung, Simulation, Analyse, Scorecarding, Konsolidierung sowie das Datenmanagement eingesetzt. Die Produktpalette umfasst folgende Lösungen:

- Professional Planner für automatisches Reporting, die Erstellung von Budget, Planungen, Szenarien in Bilanz, Gewinn und Verlust, Finanzen, Ableiten von Teilplanungen.
- Professional Treasury ist ein Cash-Management-Tool, zur integrierten Planung von kurz- und langfristigen Zahlungsströmen.
- Professional Consolidation für legale und Managementkonsolidierung und Reporting.
- Professional Analyser für interaktive Ursachen-, Abweichungs- und Datenanalyse sowie Reporting.
- Professional Modeller ist eine Datenmanagement-Lösung für die automatisierte Extraktion, Zusammenführung, Prüfung und den Import von Daten aus unterschiedlichen VORSYSTEMEN in multidimensionale OLAP- oder relationale Datenbanken.

Die Kunden von WINTERHELLER sind hauptsächlich mittelständische Unternehmen aus Produktion, Dienstleistung, Handel, öffentlicher Dienst und NPOs. Banken und Versicherungen gehören nicht zur Zielgruppe.

### Unternehmensvision

Die Produkte und Prozesse von WINTERHELLER müssen die Entwicklung des Kunden bzw. die Entwicklung seiner Organisation fördern. Dafür wird das betriebswirtschaftliche Know-how im Bereich Entscheidungsunterstützung in Softwarelösungen umgesetzt. Diese müssen so anwenderfreundlich gestaltet sein, dass ihre Bedienung für den Spezialisten sehr einfach ist und für den Nichtspezialisten leicht zugänglich wird. WINTERHELLERS ständiges Bestreben ist es, mit seinen Produkten und Kompetenzen Weltklasse-Standards zu erfüllen.

## eCollaboration 2.0

Fallstudien Social Media für eCollaboration

---

### Kontakt

WINTERHELLER software GmbH

Radetzkystraße 6/5

A-8010 Graz

Tel.: +43/316/8010-0

Email: [office@winterheller.com](mailto:office@winterheller.com)

WWW: [www.winterheller.com](http://www.winterheller.com)

### 1.2 IT-Landschaft

Da es sich um ein Softwareunternehmen handelt, hat IT naturgemäß einen hohen Stellenwert. Es gibt bei WINTERHELLER keine explizite IT Strategie, jedoch wurde frühzeitig beschlossen Microsoftprodukte einzusetzen und Softwarelösungen anzubieten, die sich an Microsoft orientieren. Dementsprechend ist WINTERHELLER Microsoft Gold Certified Partner und bietet eine Reihe von Microsoft zertifizierten Produkten an.

WINTERHELLER verfügt über ein Intranet und CRM Systeme. Weiters wird Microsoft SharePoint für allgemeine Informationen, Formulare und Schulungshandbücher sowie für die Zusammenarbeit innerhalb der jeweiligen Abteilungen genutzt. Abgesehen vom allgemeinen Portal ist der eingesetzte SharePoint nach den Abteilungen organisiert. Jede Abteilung adaptiert ihre SharePoint Plattform an ihre Bedürfnisse. Notwendige Informationen werden von Mitarbeitern aus anderen Abteilungen via RSS abonniert. Ein unternehmensweiter Blog ist im Aufbau. Zur Außenkommunikation mit den Kunden wird ein WordPress Blog eingesetzt.

## 2 Ausgangslage und Problemstellung

### 2.1 Problemstellung

Bevor die von WINTERHELLER angebotenen Lösungen über das Internet bezogen werden konnten, wurden sie mittels physischer Datenträger an die Kunden weitergegeben. Mit jeder neuen Release wurde auch die zugehörige Dokumentation versandt. Durch die Möglichkeit des Downloads per Internet gibt es allerdings häufiger neue Versionen der Software auch mit kleineren Veränderungen. Dadurch stellte sich einerseits die Frage, wie den Kunden die zugehörige Dokumentation der Neuerungen zugänglich gemacht werden sollte. Andererseits sollte auch das Entwicklungsteam auf einfache Weise die Veränderungen dokumentieren können, ohne für jede kleine Änderung die Handbücher neu schreiben zu müssen.

### 2.2 Ziele

Ziel des Einsatzes von Social Software zur Dokumentation der von WINTERHELLER angebotenen Lösungen ist es, den Kunden eine stets aktuelle und vollständige Dokumentation der Neuerungen zu den einzelnen Lösungen anzubieten, sowie eine übersichtliche und leicht durchsuchbare Dokumentation der gesamten Systeme. Weiters sollen die Softwareentwickler ihre Änderungen selbst einfach dokumentieren können. Durch die Möglichkeit der schrittweisen und raschen Weiterentwicklung der Dokumentation soll besser und schneller auf Kundenwünsche reagiert werden können.

### 2.3 Team

Bei den Mitarbeitern, die sich am Competence Center beteiligen, handelt es sich um ein Projekt- bzw. Produktionsteam. Immer wenn eine Neuentwicklung im Competence Center stattfindet, entspricht das Team eher einem Projektteam. Um die fertige Struktur des Competence Centers mit Inhalten zu befüllen, arbeitet das Team wie ein Produktionsteam.

Das Team ist abteilungsübergreifend aufgestellt und erstreckt sich über die Abteilungen Entwicklung, Support, Consulting und Sprachen. Der Leiter der Support Abteilung ist auch Leiter des Competence Centers. Weiters gibt es eine Koordinatorin, die für die Weiterentwicklung des Competence Centers zuständig ist und als Ansprechpartnerin für Fragen und Vorschläge fungiert. Insgesamt besteht das Team aus 10 bis 15 MitarbeiterInnen. Die Mitglieder des Teams können je nach Bedarf wechseln. Das Team ist durch eine flache Hierarchie gekennzeichnet. Die Bereitschaft zur Kollaboration ist gegeben, da die Dokumentation im Wiki unkompliziert ist und alle an der Gestaltung des Wikis beteiligt sind. Daher kommen von den Teammitgliedern auch Vorschläge zum Aufbau und Inhalt des Wikis. Im Team gibt es einen Verantwortlichen, der entscheidet welche neu entwickelten Teile der Softwarelösungen dokumentiert werden müssen. Diese Themen werden dann an die Teammitglieder ausgege-



## eCollaboration 2.0

Fallstudien Social Media für eCollaboration

---

ben. Die fertigen Beiträge werden lektoriert und gegengelesen. Durch den Einsatz des Wikis zur Dokumentation ist das Team wesentlich breiter geworden. Während früher ein Entwickler zwei bis drei Monate beschäftigt war ein Handbuch zu schreiben, ist die Dokumentation nun eine kontinuierliche Aufgabe eines mehrköpfigen, abteilungsübergreifenden Teams.

### 3 Fallbeschreibung

#### 3.1 Szenario

Um die Dokumentation zu den WINTERHELLER Softwarelösungen immer aktuell zu halten wurde das Competence Center mit Hilfe eines Wikis realisiert. Dieses dient den MitarbeiterInnen zur gemeinsamen Erstellung der Dokumentation und zur Veröffentlichung dieser Dokumentation für die Kunden.

#### 3.2 Prozesse

Durch den Einsatz des Wikis wird der Prozess der Dokumentation der von WINTERHELLER angebotenen Softwarelösungen unterstützt. Vor der Nutzung des Wikis wurde dieser Prozess von einem Softwareentwickler durchgeführt, der in zwei bis drei-monatiger Arbeit ein Handbuch zu jeder neu entwickelten Lösung verfasste bzw. für neue Releases vorhandener Software die Änderungen dokumentierte. Durch den Einsatz des Wikis ist diese Aufgabe nun einem mehrköpfigen, abteilungsübergreifenden Team zugeordnet. Die Dokumentation ist nun ein kontinuierlicher Prozess, da jede auch kleinere Änderung der Software im Wiki dokumentiert wird.

#### Lektorat & Übersetzung von Dokumentationen

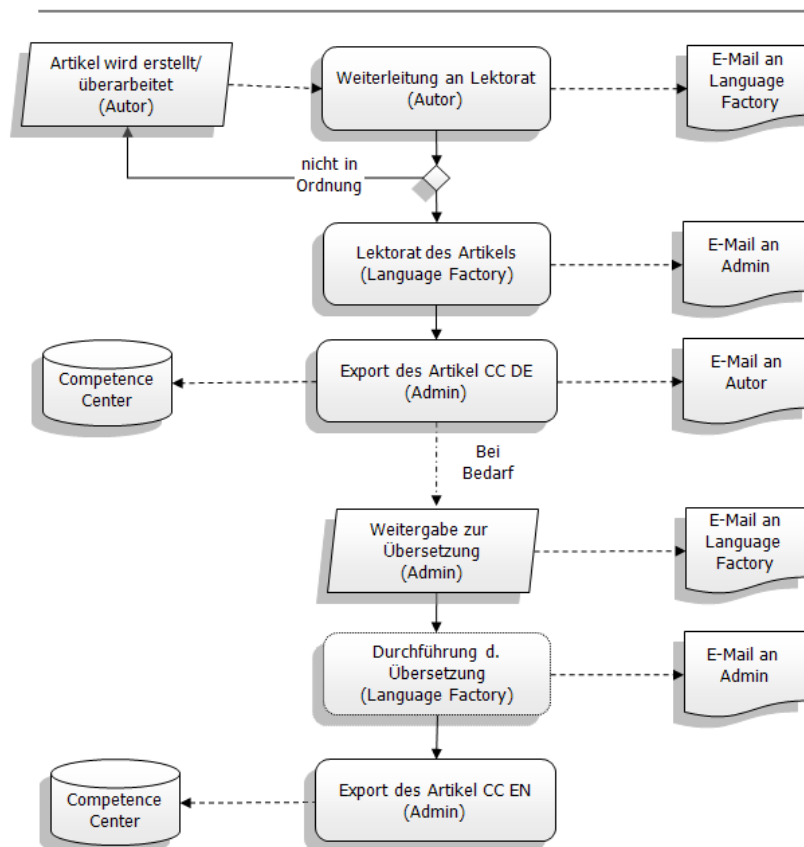


Abb. 1: Lektorat und Übersetzung der Dokumentation



## eCollaboration 2.0

Fallstudien Social Media für eCollaboration

Für die Dokumentation gibt es Autorenportale, in denen die Teammitglieder die ihnen zugeteilten Bereiche der Software dokumentieren können. Die fertigen Beiträge werden gegengelesen und dann freigegeben.

Da nun mehrere Personen an der Dokumentation beteiligt sind, hat diese einen breiteren Blickwinkel. Durch den Einsatz des Wikis ist die Dokumentation zu einem kontinuierlichen Prozess geworden und sollte nun immer up-to-date sein, da die Dokumentation kleinerer Änderungen nicht so viel Zeit in Anspruch nimmt. Da aber auch nicht mehr eine Person hauptverantwortlich für die Dokumentation ist, sondern mehrere Personen, die auch andere Aufgaben haben, kann es in der Praxis dazu kommen, dass die Dokumentation als weniger wichtig betrachtet und daher andere Aufgaben mit Priorität bearbeitet werden.

### 3.3 Social Software-Anwendung

Das Competence Center dient zur Kollaboration unter den Mitarbeitern bei der Erstellung der Dokumentation zu den WINTERHELLER Softwarelösungen. Mit Hilfe des Wikis verfassen Autoren der Entwicklungs-, Support-, und Consulting-Abteilung Artikel zu den Funktionalitäten der einzelnen Softwarelösungen. Diese Artikel werden dann in der Sprachenabteilung lektoriert und übersetzt, bevor sie für die Kunden im Competence Center veröffentlicht werden. Das Competence Center besteht eigentlich aus mehreren Wikis, nämlich jeweils einem Autorenportal pro Softwarelösung sowie dem eigentlichen Competence Center für die Kunden. Diese Struktur ergibt sich aus der notwendigen Rechteverwaltung.



The screenshot shows the 'WINTERHELLER Competence Center' website. At the top, there is a search bar and a navigation menu with tabs for 'Professional Planner', 'Professional Treasury' (selected), 'Professional Consolidation', 'Professional Analyser', and 'Professional Modeller'. The main content area is titled 'Hauptseite' and includes a 'Willkommen' section with a red 'PROFESSIONAL treasury' logo. Below this, there are sections for 'Hilfethemen' (Installation, Benutzeroberfläche, Stammdaten, Offene Posten, Planung/Forecast, Liquidität, Reporting), 'News' (Professional Treasury 2010), and 'Knowledge Base' (Schritt für Schritt durch Professional Treasury, FAQ Installation, Support - Kontakt, Blog). A sidebar on the left contains 'Navigation' (Hauptseite, Neue Seiten, Beliebte Seiten, Suchhilfe, Zufälliger Artikel), 'Hilfethemen', 'Knowledge Base', and 'Links' (WINTERHELLER, Download Center, Forum, Newsletter, Academy, Twitter).

Abb. 2: WINTERHELLER Competence Center

Die Kunden können das Wiki des Competence Centers nicht bearbeiten. Es gibt nur die Möglichkeit Feedback zu senden. Das Competence Center wird auch von den WINTERHELLER MitarbeiterInnen zum Nachschlagen verwendet.

### 3.4 Technische Fakten

Für das Competence Center wird die Open Source Software MediaWiki genutzt.

Aufbau Competence Center

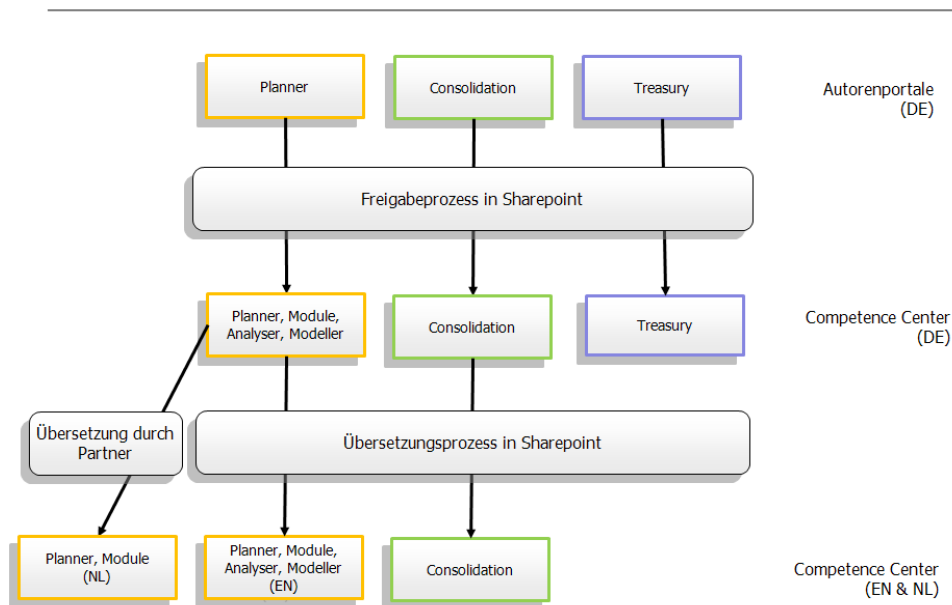


Abb. 3: Aufbau Competence Center

Das Competence Center ist aus mehreren Wikis aufgebaut, um die notwendige Verwaltung der Rechte zu gewährleisten. Für jedes Produkt gibt es ein passwortgeschütztes Autorenwiki in dem die Beiträge erstellt werden. Das Competence Center selbst, in dem die Informationen für die Kunden bereitgestellt werden, ist ebenfalls ein eigenes Wiki. Diese Wikis sind an SharePoint angebunden, in dem über einen Workflow mit zugehörigen Tasks der Freigabeprozess sowie der Übersetzungsprozess abgewickelt werden. Der Export ins Competence Center erfolgt über XML.

Die Inhalte des Competence Centers sind in die RSS-Feeds des WINTERHELLER Blogs für die Kunden integriert.

Besonders hervorzuheben ist die einfache Anpassbarkeit und Erweiterbarkeit sowie die umfangreiche Dokumentation des MediaWikis, die auch für technisch weniger versierte User leicht verständlich ist.

### 3.5 Umsetzungsprojekt

Vor Projektstart wurde von einem Projektteam eine Machbarkeitsanalyse durchgeführt. Erst nach deren positiven Ergebnissen wurde mit dem eigentlichen Projekt zur Einführung eines Wikis für die Dokumentation begonnen.

Obwohl die Einführung des Wikis top down von der Geschäftsführung beschlossen wurde, erfolgte die Implementierung bottom up. Auch die ständige Weiterentwicklung des Competence Centers wird von den MitarbeiterInnen angeregt und umgesetzt.

### **3.5.1 Initialphase**

Das Projekt wurde von der Geschäftsführung initiiert. In der Initialphase waren zwei Geschäftsführer sowie das Team, das die Machbarkeitsanalyse durchführte (2 Personen) beteiligt. Nach erfolgreichem Abschluss dieser Machbarkeitsanalyse wurde das Projekt top down mit der Bildung eines Projektteams zur Projektabwicklung und Implementierung gestartet.

### **3.5.2 Projektabwicklung**

#### **Fakten**

Das Projekt wurde im Juni 2007 gestartet und dauerte bis Jänner 2008.

#### **Personen**

Das Projektteam bestand aus zwei Geschäftsführern, einer Projektleiterin und drei Technikern im Kernteam. Als Erweiterung des Teams kamen ein Graphiker, ein Praktikant und die zukünftige Koordinatorin des Competence Centers hinzu.

#### **Betrieb**

Nach erfolgreicher Einführung wird das Competence Center kontinuierlich nicht nur um Inhalte sondern auch um zusätzliche Funktionalitäten erweitert. Diese stammen aus Vorschlägen der MitarbeiterInnen, die mit dem Competence Center arbeiten, erfolgen also bottom up, und gehen an die Koordinatorin. Diese steht auch für technische Fragen zur Verwendung der Software sowie für Fragen zur sprachlichen Gestaltung eines Artikels zur Verfügung. Die Erweiterung des eingesetzten MediaWikis ist einfach, da es sich um Open Source Software handelt, die über eine gute Dokumentation verfügt. Viele Zusatzfunktionalitäten werden von der zugehörigen Community angeboten, die einfach in das Wiki zu integrieren sind. Diese Integration wird zumeist von der Koordinatorin selbst übernommen. Für die Anbindung des Competence Centers an SharePoint ist ein Entwickler zuständig.

## Meilensteine

### Meilensteine Projekt Competence Center

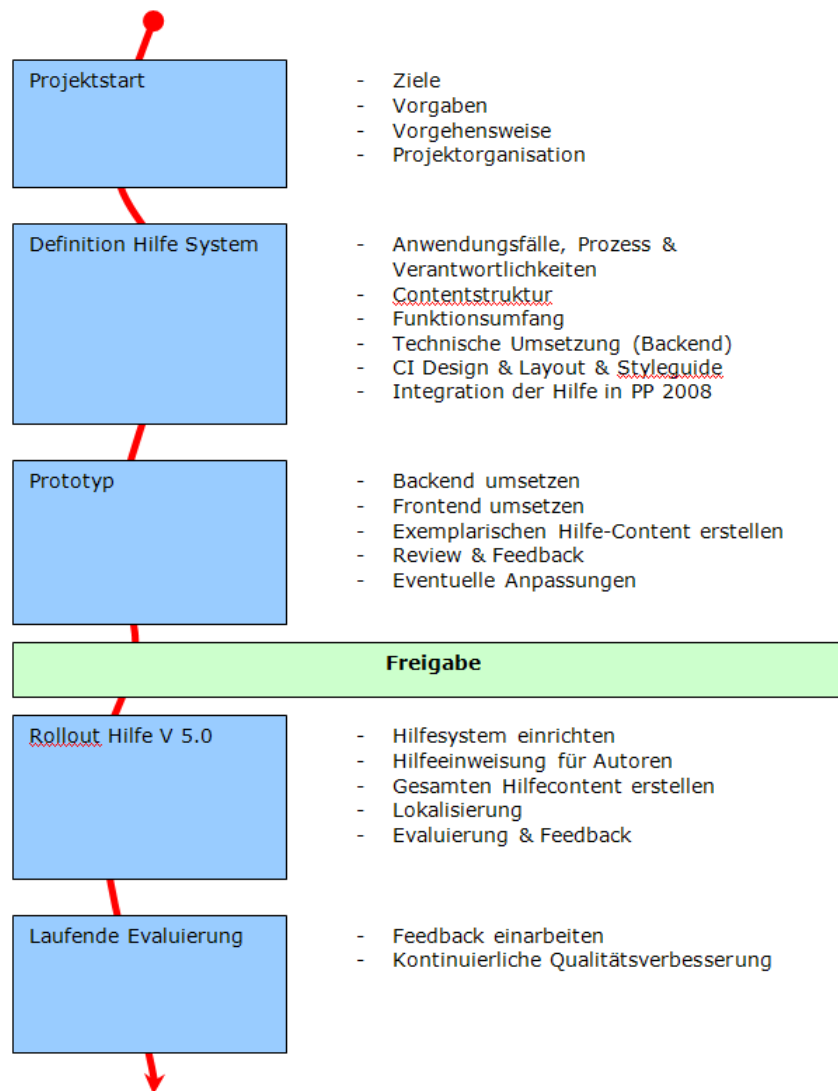


Abb. 4: Meilensteine Projekt Competence Center

### 3.5.3 Rahmenbedingungen

Das Wiki für die Dokumentation des Competence Centers sollte eigentlich als SharePoint Wiki implementiert werden. Daraus hätten sich lizenzrechtliche Fragen ergeben, wenn Kunden den SharePoint von WINTERHELLER nutzen. Diese hätten sich jedoch wahrscheinlich leicht lösen lassen, da WINTERHELLER Microsoft Certified Gold Partner ist. Da sich jedoch die Suchfunktionalität des SharePoint Wikis als unzureichend für das Competence Center herausstellte, wurde die Open Source Software MediaWiki an Stelle von SharePoint eingesetzt. Dadurch ergaben sich auch keine lizenzrechtlichen Randbedingungen. Für die Organisation in der sonst nur Microsoft Software verwendet wurde, stellte dies eine technisch-organisatorische Umstellung dar. Mitt-

lerweile werden weitere Open Source Tools für die Außenkommunikation eingesetzt, wie etwa ein WordPress Blog.

Die Dokumentation im Competence Center wurde zeitgerecht mit einer neuen Release der WINTERHELLER Softwarelösung Professional Planner online gestellt.

### **3.5.4 Einbettung in die IT-Strategie**

Beim Einsatz des MediaWikis für das Competence Centers handelte es sich um den ersten Einsatz von Open Source Software bei WINTERHELLER. Aufgrund der positiven Erfahrungen mit dem MediaWiki werden mittlerweile mehrere Open Source Tools für die Außenkommunikation eingesetzt wie z.B. ein WordPress Blog.

Social Software ist sowohl zentraler Bestandteil der IT-Unterstützung der MitarbeiterInnen als auch der Außenkommunikation der WINTERHELLER Softwarelösungen für die Kunden.

Da bei WINTERHELLER bereits vor dem Einsatz des MediaWikis die Social Software Funktionalitäten von SharePoint für die MitarbeiterInnen zur Verfügung standen, handelt es sich nicht um den ersten Einsatz von Social Software. Für die interne Kommunikation ist ein unternehmensweiter Blog im Entstehen. Für die Außenkommunikation wird, wie bereits erwähnt, auch ein Blog eingesetzt.

### **3.5.5 Implementierung**

Schwierigkeiten bei der Implementierung ergaben sich dadurch, dass die Entwicklung des Competence Centers ursprünglich mittels eines SharePoint Wikis geplant war. Allerdings stellte sich im Laufe des Projektes die Suchfunktion von SharePoint als unzureichend heraus. Da eine gute Suche aber ein wesentliches Kriterium für die Dokumentation der Softwarelösungen war, wurde statt SharePoint die Open Source Software MediaWiki eingesetzt. Mit dem Einsatz dieser Software gab es keinerlei Probleme. Sie stellte sich als funktional, stabil und leicht erweiterbar heraus. Das Aufsetzen des MediaWikis nahm nur zwei Manntage in Anspruch, dann wurde vom Projektteam mit der Erstellung der Dokumentation zu einer der WINTERHELLER Softwarelösungen - Professional Planner - begonnen. Danach wurde das Competence Center schrittweise erweitert und umfasst nunmehr alle von WINTERHELLER angebotenen Lösungen.

## **3.6 Einführung bei den MitarbeiterInnen**

Die Idee die Dokumentation der WINTERHELLER Softwarelösungen über ein Wiki zu organisieren, stammte von der Geschäftsführung. Somit fungierte diese als Promotor und der Einsatz der Social Software wurde top down forciert. An der Entwicklung und Einführung des Competence Centers waren ausschließlich Inhouse-MitarbeiterInnen beteiligt. Für das Competence Center gibt es seit der Einführung eine Koordinatorin, die für Fragen zur Nutzung des Wikis aber auch für Fragen zum Verfassen eines Artikels zur Verfügung steht. Tipps zum Competence Center werden auch im internen Blog veröffentlicht. Weitere Schulungsmaßnahmen waren nicht notwendig, da die Nutzer als MitarbeiterInnen eines Softwareunternehmens technisch versiert sind. Das



## **eCollaboration 2.0**

Fallstudien Social Media für eCollaboration

---

neue Tool wurde von den MitarbeiterInnen gerne angenommen, da es unkompliziert und schnell einsetzbar ist.

## 4 Erfahrungen und Ergebnisse

### 4.1 Nutzung

Das Competence Center wird von den MitarbeiterInnen intensiv für den vorgesehenen Zweck – zur Dokumentation der WINTERHELLER Softwarelösungen – genutzt. Das Angebot, die Dokumentation über ein Wiki zu veröffentlichen, wurde problemlos und gut angenommen. Gründe dafür sind die einfache Bedienbarkeit des Wikis kombiniert mit der technischen Versiertheit der MitarbeiterInnen. Für Fragen sowohl zur Nutzung als auch zum Verfassen von Artikeln stand von Anfang an ein Ansprechpartner zur Verfügung. Weiters werden Tipps zum Umgang mit dem Wiki im internen Blog publiziert. Die Möglichkeit des Wikis, auf einfache und schnelle Weise die Dokumentation auf aktuellem Stand zu halten, wird von den MitarbeiterInnen geschätzt. Diese beteiligen sich auch maßgeblich an Ideen und Vorschlägen zur Weiterentwicklung des Competence Centers.

### 4.2 Benutzerakzeptanz

Bei den MitarbeiterInnen von WINTERHELLER gab es keinerlei Akzeptanzprobleme bei der Einführung und Nutzung der Social Software. Auch seitens der Kunden, die die Dokumentation zu den WINTERHELLER Lösungen nun über das Wiki erhalten, gab es keine Schwierigkeiten bei der Umstellung der herkömmlichen Dokumentation auf das Wiki. Die neue Lösung wurde vom ersten Tag an genutzt und die Nutzung erfolgt weiterhin konstant. Als Beispiel hier die Zahlen zur Nutzung des Portals für die Software Professional Planner:

Zugriffszahlen von Kunden (insgesamt seit Februar 2008):

- 701.928 Seitenabrufe

Zugriffszahlen intern (insgesamt seit Oktober 2007):

- 104.554 Seitenabrufe
- 24.125 Seitenbearbeitungen
- 3.446 Seiten

### 4.3 Zielerreichung

Die Ziele die Dokumentation zu den WINTERHELLER Softwarelösungen über ein Wiki zu veröffentlichen und damit für die MitarbeiterInnen leicht und schnell editierbar und für die Kunden übersichtlich, vollständig und gut durchsuchbar zu machen, wurden erreicht. Die Erreichung der Ziele wurde nicht gemessen, jedoch gab es seitens der Kunden keinerlei negative Reaktionen und die Lösung wird seit ihrer Einführung konstant genutzt. Auch seitens der MitarbeiterInnen liegen keine negativen Rückmeldungen vor.

Das Ziel, die Dokumentation immer auf aktuellstem Stand zu halten, wurde für die Dokumentation zu Erweiterungen und Neuerungen in bestehender Software erreicht. Für die Dokumentation gesamter neuer Softwarelösungen wurde das Ziel nur teilwei-

se erreicht. Dies ist auf die Veränderung im Entwicklungsprozess der Dokumentation zurückzuführen. Vor dem Einsatz des Wikis zur Dokumentation, wurden Handbücher zu den jeweiligen Lösungen von einem Entwickler über den Zeitraum von etwa 2 Monaten erstellt. Dieser Entwickler hatte für die Abgabe des Handbuches eine definierte Deadline und in diesem Zeitraum sonst keine wesentlichen Aufgaben. Da die Dokumentation zu neuen Softwarelösungen nun von mehreren Personen erstellt wird, die auch andere Aufgaben zu erledigen haben, kann es passieren, dass diese erst etwas später fertig gestellt wird.

#### **4.4 Herausforderungen**

Abgesehen von den in 3.6.5 beschriebenen Schwierigkeiten mit der Suche im Share-Point Wiki und dem folgenden Umstieg auf ein MediaWiki, gab es im Projektverlauf keine Herausforderungen. Bei der Nutzung der Social Software besteht die organisatorische Herausforderung in der Veränderung der Verantwortlichkeiten für die Dokumentation. Da nicht mehr ein Mitarbeiter hauptverantwortlich für das Erstellen der Dokumentation ist, sondern ein Team, ist die Koordination dieses Teams notwendig, um sicherzustellen, dass die Dokumentation stets vollständig und aktuell ist.

#### **4.5 Ergebnisse**

Ergebnis des Projektes ist ein Wiki, in dem die Dokumentation der WINTERHELLER Softwarelösungen für die Kunden veröffentlicht wird. Weitere Wikis dienen für die MitarbeiterInnen zur gemeinsamen Erstellung dieser Dokumentation.

Die gemeinsame Entwicklung der Dokumentation bringt Arbeits- und Zeitersparnis für die MitarbeiterInnen. Die Dokumentation ist vollständiger und umfasst einen breiteren Fokus, da viele MitarbeiterInnen ihre Sichtweisen einbringen.



## 5 Erfolgsanalyse

### 5.1 Erfolgsfaktoren

Wesentlich für den Erfolg des Projektes war, dass die Idee dazu von der Geschäftsführung kam und diese somit Promotor für das Projekt war. Auch wenn die weitere Entwicklung des Competence Centers durch die Ideen und Vorschläge der MitarbeiterInnen geprägt ist, also bottom up erfolgt, war der erfolgreiche Start sicher vom Commitment der Geschäftsführung geprägt.

Ein weiterer wesentlicher Faktor für den Erfolg war, dass seit Beginn der Einführung des Wikis immer ein Ansprechpartner für technische Fragen, aber auch für Fragen zum Verfassen eines Artikels zur Verfügung steht.

### 5.2 Hindernisse und Barrieren

Es konnten keine Hindernisse oder Barrieren identifiziert werden. Einziger Nachteil des Wiki-Einsatzes besteht darin, dass die Dokumentation zu neuen Lösungen jetzt in manchen Fällen später fertig wird. Grund dafür sind die oben beschriebenen, geänderten Verantwortlichkeiten und die Arbeit im Team.

### 5.3 Veränderungen

Da die Dokumentation nun nicht mehr Aufgabe eines Entwicklers ist, sondern eines Teams haben die MitarbeiterInnen eine zusätzliche Aufgabe bekommen. Da die Nutzung des Wikis zur Dokumentation aber unkompliziert ist, wird diese Aufgabe von den Teammitgliedern gerne erfüllt. Viele MitarbeiterInnen geben an, dass sie die Möglichkeit schätzen nun selbst schnell Änderungen an der Dokumentation durchführen zu können, und nicht mehr andere damit beauftragen zu müssen. Durch die Erstellung der Dokumentation im Team ist auch die Rolle der Koordinatorin notwendig geworden, die bei neuen Lösungen die zu dokumentierenden Bereiche als Aufgaben unter den Teammitgliedern verteilt und sicherstellt dass die Dokumentation vollständig ist.

### 5.4 Lessons Learned

Da das Projekt äußerst positiv verlaufen ist und auch die gewünschten Ergebnisse erzielt werden konnten, würde man bei nochmaliger Durchführung ähnlich vorgehen. Es hat sich gezeigt, dass sich der Einsatz von Open Source Software, entgegen der sonstigen IT-Strategie von WINTERHELLER, die sich an Microsoft orientiert, bewährt hat. Aufgrund der Erfahrung, dass Open Source Produkte, die sich bereits seit einigen Jahren am Markt befinden, stabil, funktions- und leistungsfähig sind, werden nun für die Außenkommunikation weitere Open Source Lösungen verwendet.

Die Entwicklung der letzten Jahre hat gezeigt, dass schrittweise immer mehr Kollaborationstools bei WINTERHELLER zum Einsatz kommen. Durch kleine eCollaboration

Projekte wird langsam und unbemerkt die Art und Weise der Zusammenarbeit verändert, bis diese langfristig zum Arbeitsalltag wird.

## 5.5 Fazit

Der Einsatz eines Wikis zur gemeinsamen Erstellung der Dokumentation der WINTERHELLER Softwarelösungen im sogenannten Competence Center dokumentiert den erfolgreichen Einsatz von Social Software für eine Aufgabe, die bis dahin von einer Person erledigt wurde und nun in der Verantwortung eines Teams liegt. Trotz dieser Veränderungen im Prozess, funktioniert die Zusammenarbeit weitgehend reibungslos. Grund dafür ist sicher, dass das Projekt von der Geschäftsführung initiiert und forciert wurde und auch weiterhin unterstützt wird. Weiters ist die Koordination der Aufgabenverteilung sowie die Weiterentwicklung des Competence Centers durch eine eigens dafür eingeführte Rolle gewährleistet. Die einfache technische Realisierung des Projektes durch die Open Source Software MediaWiki, sowie dessen unkomplizierte Nutzbarkeit und zahlreiche Möglichkeiten zur Erweiterung der Funktionalität haben auch einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg des Projektes geleistet und bei WINTERHELLER die Tür für Open Source Software geöffnet.