

Qualitätsmanagementsysteme dynamisch über Wikis gestalten

TQU International GmbH, Florian Rösch
DGQ RK Hannover, 23.11.2009



Steinbeis **T**ransferzentren **Q**ualität im **U**nternehmen

Projekte in

Deutschland, Österreich, Schweiz,
Frankreich, Italien, Portugal, Spanien,
Belgien, Ungarn, Niederlande, Tschechien,
USA, Australien, Südafrika, Singapur,
Großbritannien

23 Jahre Firmengeschichte
200 Stammkunden
210 Veranstaltungen /a
2.000 Akademieteilnehmer /a
5.000 Verlagsbestellungen /a
1.200.000 Internetzugriffe /a
750 Managementsysteme
2500 EFQM Assessoren
250 Assessments
30 Projektleiter
6 Sprachen
über 800 Partner im StW-Verbund



Unternehmensführung

Wir gestalten Management-systeme als Führungs-instrumente und setzen diese auch international und standortübergreifend erfolgreich um

Prozessmanagement

Wir entwickeln Prozesse mit den Menschen und setzen sie über Wikis im Unternehmen erfolgreich um

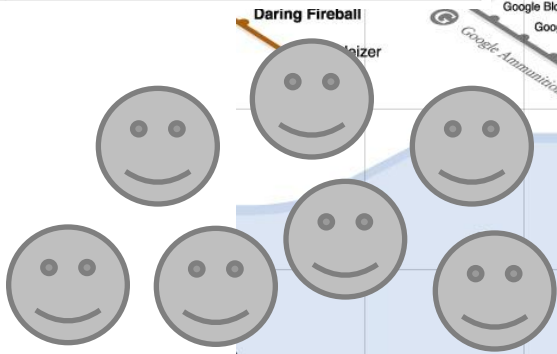
Leistungsoptimierung

Wir beschleunigen den Entwicklungsprozess und setzen diesen bei neuen Produkten erfolgreich um

Managementsystem 2.0 – die Kombination aus Managementsystem & einem Web 2.0 Tool



Stand	Prozessmodell	Prozesse	Kennzahlen	Verantwortung
"Verwaltung"	Angelehnt an die DIN EN ISO-9000er Norm	ISO relevante Prozesse sind beschrieben mit einer sehr hohen Tiefe & Anzahl von Dokumenten	Meistens nur formal vorhanden. Es wird nicht damit gearbeitet.	Formal für die Prozesse vorhanden. Q-Bereich treibt das System
"Controlling"	Unterteilung nach Führungs-, Haupt & Supportprozessen.	Die Prozesse des Unternehmens sind umfangreich & „sicher“ beschrieben	Sind vorhanden haben aber keine Beziehung zu Ergebnissen & Strategien	Prozessverantwortliche beobachten die Ergebnisse & reagieren
"Treiber"	Ein Geschäftsmodell stellt das Unternehmen dar & beinhaltet die Ergebnisse und ist darauf ausgerichtet.	Die wichtigen Prozesse sind beschrieben & in ständiger Verbesserung.	Abgeleitet aus den Ergebnissen & stoßen Veränderungen an	Übernehmen die Verantwortung für ihre Prozesse & setzen strategische Veränderungen in den Prozessen um



Wiki – Social Software im Internet & immer häufiger in Unternehmen



Wikis sind Dank prominentem Vorbild Wikipedia sehr bekannt...

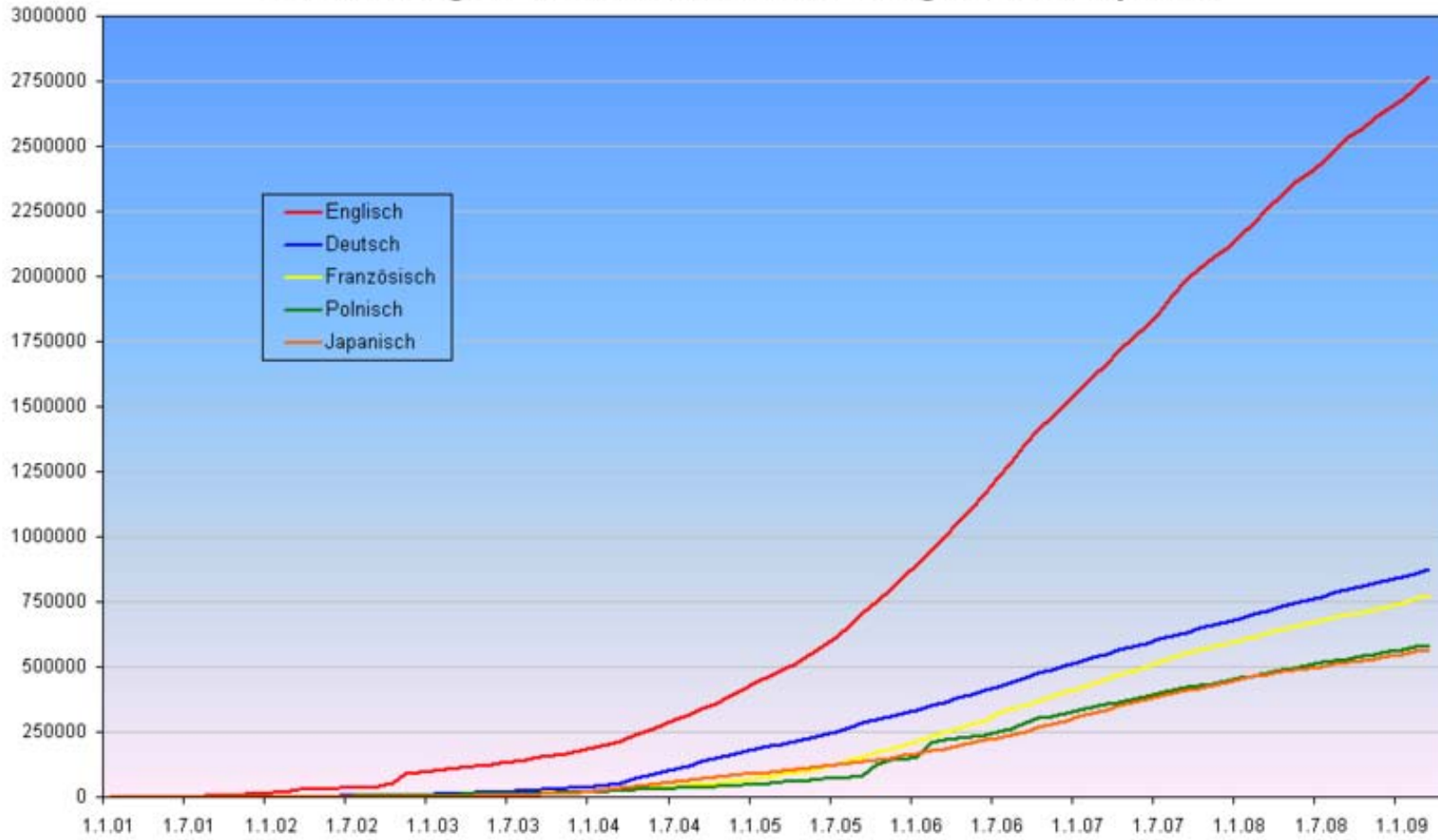


The screenshot shows the German Wikipedia page for 'Web 2.0'. At the top left is the Wikipedia logo with the text 'WIKIPEDIA Die freie Enzyklopädie'. Below it is a search bar and navigation links for 'Artikel' and 'Volltext'. The main content area has tabs for 'Artikel', 'Diskussion', 'Seite bearbeiten', and 'Versionen/Autoren'. The article title 'Web 2.0' is prominently displayed. Below the title is a summary paragraph: 'Web 2.0 ist ein Schlagwort, das für eine Reihe interaktiver und kollaborativer Elemente des Internets, speziell des WWW steht und damit Softwareprodukten eine Abgrenzung von früheren Nutzungsarten postuliert.' This is followed by a table of contents with 10 items, including 'Herkunft', 'Bedeutung', 'Hintergrund', 'Entstehung des Begriffs', 'Technik' (with sub-items 5.1-5.3), 'Anwendungen', 'Kritik' (with sub-items 7.1-7.2), 'Literatur', 'Einzelnachweise', and 'Weblinks'. Below the table of contents is the 'Herkunft' section, which begins with the text: 'Der Begriff Web 2.0 wurde im Dezember 2003 in der US-Ausgabe "Fast Forward 2010 - The Fate of IT" des CIO Magazin, einem Fachma Year of Web Services" von Eric Kner, Chefredakteur des IDC Magazine InfoWorld, erstmals gegenüber einer breiten Öffentlichkeit enth...

Wikis sind sehr beliebt...



Entwicklung der Artikelanzahlen der fünf größten Wikipedias



Wikis sind einfach in der Anwendung...



[Hilfeseite](#) [Diskussion](#) [Quelltext betrachten](#) [Versionen/Autoren](#)

Ihre [Spenden](#) helfen, Wikipedia zu betreiben

Abkürzung: WP:Start

Hilfe:Neu bei Wikipedia

[< Hilfe](#) [< Neu bei Wikipedia](#)

Herzlich willkommen bei Wikipedia.



[Tour für Leser](#)



[Schritt-für-Schritt-Anleitung für Autoren](#)



[Artikel-Richtlinien](#)



[Antworten auf häufige Fragen](#)



[Spielwiese](#)



[Typische Missverständnisse](#)



[Unsere Inhalte thematisch](#)



[Finde einen Mentor](#)



[Alle Hilfe-Seiten auf einen Blick](#)



[Fragen stellen](#)



[Grundprinzipien](#)

Bitte wahre immer einen [freundlichen Umgangston](#) – auch wenn du dich mal ärgerst. Ganz wichtig ist auch, dass du deine Beiträge in Diskussionen mit „~~~~“ [signierst](#), denn nur so ist erkennbar, wer welchen Beitrag geschrieben hat. Das geht am einfachsten mit der auf dem Bild hervorgehobenen Schaltfläche.



Wenn du eigene Artikel schreiben willst, kannst du dir viel Frust ersparen, wenn du zuvor einen Blick auf die [Relevanzkriterien](#) wirfst, denn nicht alle Themen sind für einen Artikel geeignet.

Wikis sind ständig in der Weiterentwicklung...



- @Wiki
- bitweaver
- bLADE Wiki
- BoltWire
- BrainKeeper
- BusinessWiki
- ButorWiki
- CanvasWiki
- CentralDesktop
- Clearspace
- ClearWiki
- codeBeamer
- Confluence
- ConnectedText
- Corendal Wiki
- Cospire
- Daisy
- DokuWiki
- EditMe
- ErfurtWiki
- FlexWiki
- Foswiki
- Friki
- Gazest
- GeboGebo
- GeniusWiki
- Giki
- Git-Wiki
- Groupswiki
- Hatta

- IkeWiki
- ikiwiki
- Incentive
- Instiki
- Intodit
- Jacwiki
- JAMWiki
- JaWiki
- JOTWiki
- JSPWiki
- KeheiWiki
- KWikiKWiki
- LionWiki
- Luminotes
- LunaWiki
- MediaWiki
- Metadot Wiki
- MicKI
- Midgard Wiki
- MindTouch
- miniWiki
- MoinMoin
- MojoMojo
- MoniWiki
- Netcipia
- nexdo
- Oddmuse
- OpenWikiNG
- PAUX
- PBwiki

- Personal PPC Wiki
- PhpWiki
- PicoWiki
- Pie
- Pier
- Pimki
- PmWiki
- PodWiki
- ProjectForum
- ProntoWiki
- ProWiki
- PukiWiki
- Riki
- SamePage
- ScrewTurn Wiki
- SeedWiki
- SharePoint Wiki Plus
- Socialtext
- Springnote
- Sputnik
- SubWiki
- Swirrl
- Sycamore
- telepark.wiki
- ThoughtFarmer
- TiddlyWiki
- TikiWiki CMS-Groupware
- Traction TeamPage
- TracWiki
- Triki-Wiki

- TWiki
- UniWakka
- UseMod
- VQWiki
- WackoWiki
- Wagn
- Wala Wiki
- Wetpaint
- Wicked
- Wiclear
- WiGit
- Wikepage
- Wiki Spot
- Wiki-Toolkit
- Wikia
- WikiASP
- WikiDoc
- Wikidot
- WikiNi
- WikiSH
- Wikispaces
- WikkaWiki
- WikyBlog
- wxWikiServer
- XoWiki
- XWiki
- yawiki

<http://www.wikimatrix.org/>

Warum gerade QM-Systeme von der Kombination mit Wiki profitieren





- Leichte Prozessarbeit, -änderung & -freigabe
- Vereinfachtes Dokumentenmanagement
- Fehlervermeidung über „mehrere-Augen-Prinzip“ & „über den Tellerrand schauen“
- Wiki = gelebte **kontinuierliche Verbesserung**



Qualitätsmanagement – Anforderungen & Umsetzung



- Prozessdarstellung
 - Unterschiedliche Prozessdarstellungsformen (Prosa, Flow-Chart, Swimlane, Tabelle, Graphik)
 - Verknüpfung von Inhalten, Prozessen (deren Schnittstellen), Prozesse mit den prozessrelevanten Unterlagen, Wissen, Best Practices, Lessons Learnt
- Qualitätssicherung
 - Überblick über Aktivitäten & Änderungen
 - Bewertung, gezielte Überprüfung & Aktualisierung der Inhalte
- Unterstützung Q-bezogener Aktivitäten
 - Gestaltung von Audits & deren Durchführung, Darstellung der Ergebnisse
 - Darstellung Q-relevanter Kennzahlen

Qualitätsmanagement – Anforderungen & Umsetzung



• Prozessdarstellung ✓

- Prozesse darstellbar von Prosa bis hin zu bearbeitbaren Graphiken, interne (zwischen Seiten, von einer Seite zu einem Dokument etc.) & externe links (zu einem Laufwerk, Verzeichnis, Homepage im Internet) möglich

• Qualitätssicherung ✓

- Bewertung von Seiten, Wiki-Statistik
- (viel/wenig genutzte Inhalte, Sackgassenartikel, längste/kürzeste Seite...), letzte Änderungen nachvollziehbar

• Unterstützung Q-bezogener Aktivitäten ✓

- Anonyme Befragungen mit automatischer Datenauswertung, Daten graphisch darstellbar, Tabellenkalkulation

Qualitätsmanagement – Anforderungen & Umsetzung



- Beteiligung
 - Definition & Steuerung des Beteiligungsgrades (vom Mitgestalter über Feedbackgeber bis zum reinem Konsumenten)
- Dokumentenlenkung & -management
 - Kennzeichnung von Dokumenten: Versionierung von Inhalten & Rückverfolgung von Änderungen
 - Dokumentenfreigabe, -veröffentlichung & -verteilung
 - Darstellung unterschiedlicher Dokumententypen
- Information & Kommunikation
 - Steuerung des Informationsflusses z.B. bei Änderungen (benutzer- bzw. zielgruppenspezifisch)
 - Kollaborations- & Austauschmöglichkeiten zum gemeinsamen Lernen & Verbessern

Qualitätsmanagement – Anforderungen & Umsetzung



- Beteiligung ✓

Benutzerrechtvergabe für Gruppen & Einzelne, differenzierbar von einzelnen Seiten bis hin zu kompletten Bereichen

- Dokumentenlenkung & -management ✓

Versionierung jeder Wiki-Seite & angehängter Dokumente, Änderungen aller Versionen anzeigbar, Workflow zur Dokumentenfreigabe, unterschiedlichste Dateitypen in Wiki hochladbar

- Information & Kommunikation ✓

Pull-Prinzip über RSS-Feeds, email-Information, letzte Änderungen möglich, Push-Prinzip einrichtbar (z.B. beim Freigabe-Workflow), über Kommentare, Diskussionsseiten gemeinsam arbeiten

Qualitätsmanagement – Anforderungen & Umsetzung



- Sicherheit
 - Datensicherheit im Hinblick auf Zugriff & Datenverlust
- Nutzerfreundlichkeit
 - Schnelles, einfaches Suchen & Finden
 - Anpassung & Strukturierung des Wikis nach unternehmensspezifischen Gesichtspunkten
 - Persönliche Anpassung des Wikis
 - Leichte Verfügbarkeit/Erreichbarkeit des Wikis & seiner Inhalte auch über mehrere Standorte hinweg
 - Druckfunktion von Inhalten
 - Templates anlegen & nutzen
 - Schneller & einfacher Import neuer Daten

Qualitätsmanagement – Anforderungen & Umsetzung



- **Sicherheit** ✓

Backupfunktion, Benutzerkonten, SSL-Verbindung
bei Wiki im Internet verschlüsselte
Datenübertragung

- **Nutzerfreundlichkeit** ✓

Suchfunktion über alle Wiki-Inhalte (Seiten &
Dokumente), auf einzelne Bereiche eingrenzbar,
Stichworte, alphabetisches & hierarchisches
Anzeigen der Seiten, Favoritenseiten & -bereiche
einrichtbar, .pdf/.doc Import und Druckfunktion,
Seitentemplates, Datenimport



Dokumentenmanagement und Content Management



Über eine definierte Struktur kann nach bekannten Inhalten gesucht werden.

Die Struktur ist statisch, über einen vorgegebenen Pfad gelangt man zum Gesuchten, neues Wissen wird nicht erschlossen.

Im Sinne eines Content Management Systems stehen das zyklische Schaffen, Prüfen, Freigeben und Publizieren von Informationen im Fokus.

Es gibt eine Trennung in Backend und Frontend: Im Backend wird geschaffen und geändert, im Frontend veröffentlicht.



Wiki-Management und Wissensmanagement

Intuitiv über Alltagsfragen mit Herz und Verstand können Wissen und Informationen gesucht werden.

Gemäß des vernetzten menschlichen Denkens können neue Inhalte erschlossen, viele Anknüpfungspunkte für Wissenserweiterung geschaffen werden.

Gemeinsam kann der organisationale Lernprozess angestoßen und kollektives Wissen aufgebaut werden. Zyklen der Wissensgenerierung und –weiterentwicklung sind kurz. Es gibt nur noch ein Frontend.

Der Erfolgsfaktor eines Wissensmanagements über Wiki liegen in den Eigenschaften einer Social Software: in der Verknüpfung von Wissen und Wissensträgern und den Möglichkeiten der Vernetzung von Menschen.



Der Mehrwert aus unterschiedlichen Sichtweisen



aus Sicht der Führungskraft:

- Führung basiert auf einer kommunikativen Philosophie mit Grundsätze und Regeln
- Dynamik leben und Kommunikation schaffen
- gezielt in Dialog mit den Mitarbeitern treten
- Ressourcen erkennen und einsetzen
- Ein- und Überblicke in Kernaufgaben haben und ermöglichen
- Wissen archivieren – gemeinsam weiterentwickeln
- Zeitersparnis schaffen

aus Sicht eines Qualitätäters:

- Schaffung eines dynamischen, tagaktuellen QM-Systems
- Menschen die Möglichkeit der aktiven Beteiligung im Unternehmen und der Gestaltung der Prozesse bieten
- Zeitersparnis von Verwaltungsaufgaben zur Steigerung der Qualität nutzen
- kontinuierliche Verbesserung leben

Der Mehrwert aus unterschiedlichen Sichtweisen



aus Sicht der Mitarbeiter:

- Ziele und Philosophie kennen und umsetzen
- aktuelle und notwendige Informationen nutzen
- notwendiges und hilfreiches Wissen zur Verfügung haben
- die Qualität des Unternehmens mit entwickeln
- Kommunikation-, Austausch- und Diskussionsmöglichkeit nutzen
- einfacher Zugang zu allem Notwendigen haben
- Entlastung einzelner Mitarbeiter und v.a. der Verwaltung
- von Zeitersparnis profitieren

aus Sicht der Kunden:

- das hohe Maß der Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen ist spürbar
- der hohe Informationsgrad von Führung und Mitarbeiterschaft wird erlebbar
- Dynamik und Flexibilität werden geboten
- das breite Wissensspektrum aller Beschäftigten ist nutzbar
- ein Unternehmen erleben, das sich den Anforderungen moderner Unternehmensführung stellt

Wikimanagement in 5 Schritten



1

- Struktur schaffen

2

- Technische Voraussetzungen herstellen

3

- Befüllen & Pilotieren des Wikis

4

- Menschen einbeziehen & trainieren

5

- Funktionsweise des Wikis überprüfen



1

- Struktur schaffen
- Ziel:
Verständnis für das Unternehmen erlangen und eine Struktur zum intuitiven Navigieren in Wiki aufbauen
- Werkzeuge:
Unternehmensrundgang, Interview, Vorab-Fragebogen, Workshop, Kommunikation, Wikimatrix...
- Ergebnis:
definierte Ziele, Nutzen, Rahmenbedingungen, Erfolgskriterien und Struktur Wiki/Managementsystem, festgelegte Community und deren Beteiligungsgrad, ausgewählte Wiki-Software, Projektplanung

Schritt 2 – Technische Voraussetzungen herstellen



2

- Technische Voraussetzungen herstellen
- Ziel:
Wiki-Software funktionsfähig aufbauen und strukturieren
- Werkzeuge:
telefonische, persönliche Abstimmung, Wiki-Anforderungskatalog, IT-Übergabe, Training,...
- Ergebnis:
in Abstimmung mit der IT sind Server und Software eingerichtet, Benutzer mit Rechten angelegt und die ersten Anwender über das Anlegen der Wiki-Struktur in die Grundfunktionen eingeführt



3

- Befüllen & Pilotieren des Wikis
- Ziel:
„kritischen inhaltlichen Masse“ schaffen, Wiki-Anwendung lernen und testen und Beteiligung der Menschen planen
- Werkzeuge:
Trainings, Coaching per Wiki und Telefon
- Ergebnis:
trainiertes Kern-/Pilotteam, ein mit beispielhaften und anschaulichen Inhalten befülltes Wiki, Konzept zur Beteiligung der Menschen



4

- Menschen einbeziehen & trainieren
- Ziel:
Partizipation und Befähigung der Menschen,
Etablierung des Wikis als Arbeitsinstrument
- Werkzeuge:
interne Kommunikation, Präsentation und Promoten
des Wiki, Mitarbeitertrainings,
Multiplikatorenkonzept,...
- Ergebnis:
trainierte Menschen im Unternehmen, ein in den
Arbeitsalltag integriertes Wiki, Wissens- ,
Informations- und Inhaltswachstum



5

- Funktionsweise des Wikis überprüfen
- Ziel:
Überprüfung des Zielerreichungsgrades der zu Anfang des Projektes formulierten Ziele und Ableitung von Maßnahmen zur Weiterentwicklung des Wikis
- Werkzeuge:
Interviews, Fragebogen, Wiki-Audit, Management-/Projektabschlussreview, Kennzahlen
- Ergebnis:
Ein inhaltlich und in der Anwendung überprüfetes Wiki, Folgemaßnahmen, Übergang vom Projekt in den Prozessmodus

Beteiligung im Managementsystem – Möglichkeiten schaffen



- Prozessgestalter & Systemnutzer am Aufbau & der Weiterentwicklung des Systems **beteiligen**
- Aktives Einbringen von Wissen & Informationen **ermöglichen**
- Kollaboration, Diskussion fördern & gemeinsam **kreativ sein**



- **Tagaktuelle** Entwicklung & Veränderung durch Viele
- **Zeitnahe & direkte** Kommunikation
- **Effektive** Zusammenarbeit durch Bearbeitung eines Dokuments pflegen





- Entwicklung des Managementsystems zum **führenden System** im Unternehmen
- **Vorgabe des Rahmens** durch das System, in dem die Dynamik durch die Beteiligten stattfindet



- Ein von den Menschen im Unternehmen **getragenes System** leben
- **Vertrauen** schenken & Verantwortung übertragen
- Motivation durch **Freiheiten** erhöhen



- Eine Information für alle an einem Ort zur gleichen Zeit
- Schaffung einer Kultur der Offenheit, Vertrauenskultur
- Das Unternehmen spüren, eine solide Entscheidungsbasis nutzen

Zeit – nachgewiesen mehr Zeit für Kunden und Mitarbeiter



- **50% Zeiteinsparung** beim Aufbau des Managementsystems: „wir haben 500 Std. für den Aufbau „QM alt“ vergeudet
- **20% Zeiteinsparung** für Führungsaufgaben – Wiki als arbeitsorganisatorisches Führungsinstrument
- **70% der Mitarbeiter gestalten aktiv mit** und dafür ist keine extra Mitarbeiterkapazität mehr nötig





- Für eine neue Form, **Arbeitsweise** & Lebensweise von Managementsystemen
- Für Vorschläge, Ideen & **Beteiligung** der Menschen im Unternehmen
- **Zulassen** statt einschränken – das ist Devise eines gelebten Managementsystem





Wenn Ihr Unternehmen Nutzen in der Weiterentwicklung des vorhandenen QM-Systems zu einem Wiki System hat, dann haben wir für Sie und Ihre Kollegen folgende vier Möglichkeiten:

1. Sie nehmen an einem eintägigen Training in unserem Haus teil
2. Sie gestalten und planen die Umgestaltung Ihres QMS in einem ein- bis zweitägigen Initialworkshop mit uns in Ihrem Unternehmen
3. Wir coachen Sie über den Verlauf des Umbaus Ihres QMS
4. Sie gestalten Ihr System um, und wir unterstützen Sie mit unserem Wissen und unseren Ressourcen

www.umsetzer.com

Referenzen

Fachveröffentlichungen

Persönliche Kundenfeedbacks

Florian Rösch

TQU International GmbH

Wiblinger Steig 4

89231 Neu-Ulm

E-Mail: florian.roesch@tqu.com

Telefon: 0731/9 80 94 05

Fax: 0700/ 87 84 68 56

