



Fallstudie:

Umsetzung eines Unternehmens-Wikis im Medizingroßhandel

AUSGANGSLAGE

Balmung Medical GmbH ist ein dynamisches und sehr erfolgreiches, international tätiges Handelsunternehmen im Gesundheitsbereich. Seit der Gründung im Jahr 2004 ist das Unternehmen stetig gewachsen und hat sich zu einem der führenden Handelsunternehmen Österreichs im Healthcare Bereich entwickelt. Mit der Einführung eines Unternehmens-Wikis versprach sich die Geschäftsleitung u.a. diese Vorteile:

- effizientere Zusammenarbeit mit Hilfe virtueller Arbeitsbereiche, z.B. Meeting-Protokolle,
- gemeinsames Verständnis über Produkte und Begriffe (internes Nachschlagewerk),
- höhere Produktivität durch schnelleres Auffinden von relevanten Informationen,
- systematische Aufbereitung von Wissen für den langfristigen Gebrauch, z.B. Anleitungen, Richtlinien und
- schnelleres Onboarding neuer Mitarbeiter durch einfacheren Wissenstransfer.

Für die Planung und Umsetzung wurde die Firma DIQA aus Karlsruhe beauftragt, die u.a. auf Lösungen mit MediaWiki, die Software von Wikipedia, spezialisiert ist.

1. Planung der Informationsarchitektur und Zugriffskonzept

Gemeinsam mit dem Kunden wurde zunächst der inhaltliche Aufbau des Wikis geplant: Menüstruktur, Landingpages, Hilfeseiten, Kategorien und Eigenschaften. Jede Unternehmensabteilung soll einen eigenen Bereich haben, wo nur ausgewählte Abteilungsmitarbeiter Schreibzugriff haben. Alle Mitarbeiter sollen jedoch auf das gesamte Wiki Lesezugriff haben. Ein Glossar, das vom Produktmanagement verwaltet wird, soll als Nachschlagewerk für wichtige Begriffe rund um das Unternehmen und Produkten dienen.

ÜBERBLICK

DER KUNDENSTECKBRIEF

- Balmung Medical GmbH, Wien (Österreich)
- 2004 gegründet
- Medizinischer Großhandel
- 9000 medizinische Produkte
- 55 Mio. Euro Umsatz

DIE PROBLEMSTELLUNG

- Defizite im Wissensmanagement, z.B. keine systematische Aufbereitung von Wissen
- Individuelle Workarounds von Mitarbeitern, z.B. Linklisten, viel Emaillkommunikation
- Unzufriedenheit mit der Dokumentsuche, z.B. in Shared Drives

DIE UMSETZUNG

1. Workshop zur Ermittlung von Informationsarchitektur, Zugriffskonzept und IT-Infrastruktur
2. Installation und Konfiguration von MediaWiki mit Richtext Wiki-Editor, Glossar und Suchcenter
3. Datenmigration
4. Mitarbeiterschulung und Inbetriebnahme

DER MEHRWERT

- effizientere Zusammenarbeit,
- gemeinsames Verständnis über Produkte und Begriffe,
- höhere Produktivität,
- systematische Aufbereitung von Wissen für den langfristigen Gebrauch, z.B. Anleitungen, Richtlinien und
- schnelleres Onboarding neuer Mitarbeiter durch einfacheren Wissenstransfer.

2. Installation und Konfiguration

Die lizenzkostenfreie MediaWiki-Software wurde in der Longzeitsupport-Version (LTS) auf einem Kunden-Server installiert. Die LTS-Version hat den Vorteil, dass sie mit zwei Jahren einen langen Lebenszyklus hat und in dieser Zeit nur mit Sicherheitsupdates aktualisiert werden muss. Zusätzlich wurden Erweiterungen für MediaWiki installiert, u.a.:

- Facettierte Suche von DIQA zum interaktiven Filtern von Suchergebnissen,
- Active Directory Extension (angepasst von DIQA) damit sich Benutzer mit ihrem Firmenaccount im Wiki anmelden können und
- Semantic MediaWiki Extension, mit deren Hilfe Daten in Artikeln gespeichert und abgefragt werden können.

Die Informationsarchitektur wurde in Form von Wiki-Seiten, Vorlagen und Formularen umgesetzt, die später vom Kunden oder externen Dienstleistern unkompliziert angepasst werden können.

3. Richtext Wiki-Editor

Mit dem „VisualEditor“ können Benutzer visuell ansprechende Artikel verfassen, u.a. mit Tabellen und Bildern (s. Abb.1).

Ausserdem können wichtige Dokumente verlinkt werden, die entweder in gängigen Office Formaten ins Wiki hochgeladen werden oder in einem Shared Drive liegen. Damit können Seiten mit Links auf Word-Vorlagen oder Musterbriefe gemeinsam kuratiert werden.

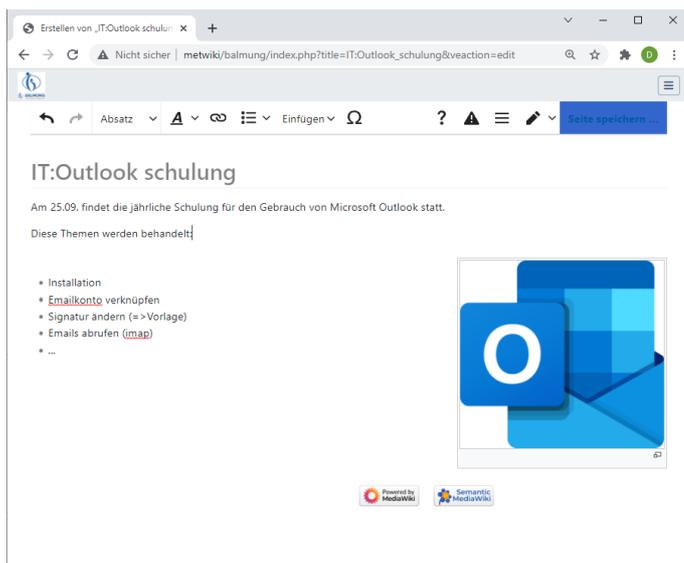


Abb. 1: Der Wiki-Editor zum Verfassen von Artikeln.

4. Begriffs-Glossar mit Eingabeformular

Die Beschreibungen des Produktsortiments enthalten Begriffe aus dem medizinischen

Umfeld, die die Benutzer in einem Glossar nachschlagen können (s. Abb. 2).

Damit die Glossareinträge ein identisches Erscheinungsbild haben, geben die Benutzer sie kontrolliert mit Hilfe eines Eingabeformulars ein. Mit Hilfe eines Skripts können Glossar-begriffe, Texte und Bilder aus Excelsheets in das Wiki importiert werden.

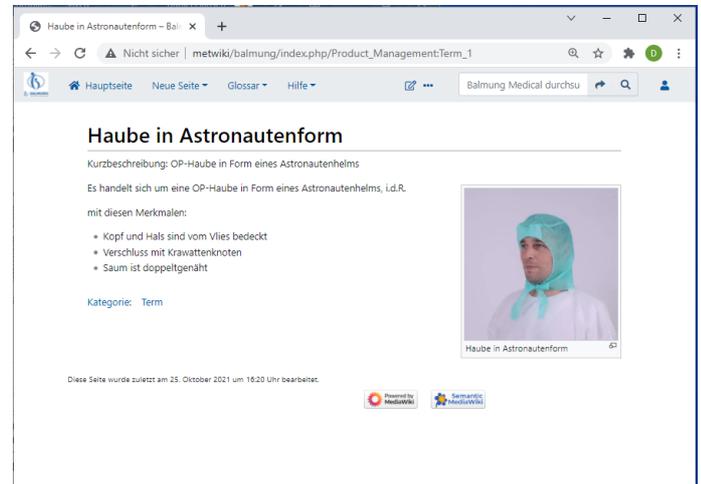


Abb. 2: Ein Glossar-Eintrag beschreibt einen wichtigen Begriff.

5. Suchcenter

Eine effiziente Suchmaschine ist ein kritischer Erfolgsfaktor für ein Unternehmens-Wiki. Deshalb wurde DIQA's Power-Search Extension installiert, die eine schnellere, präzisere und interaktivere Suche auf Artikeln und Daten erlaubt als die MediaWiki-Standardsuche.

Mit Hilfe verständlicher Filtermöglichkeiten, die sich an Wiki-Inhalten orientieren, können Suchtreffer interaktiv exploriert werden (s. Abb. 3).

Neben Wiki-Artikeln kann auch in Office-Dokumenten gesucht werden, die in Shared Drives liegen: damit wird die Wiki-Suchmaschine zur unternehmensweiten Suche.

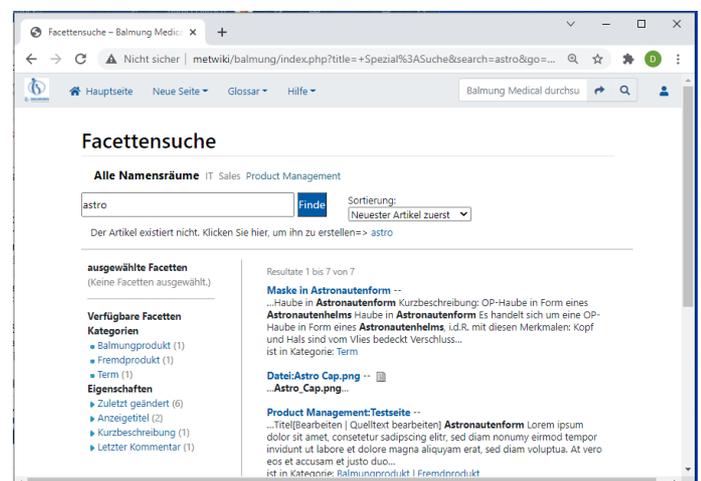


Abb. 3: Die Suchseite enthält Facetten zum interaktiven Filtern.

6. Zugriffskonzept

Jeder Mitarbeiter ist im Unternehmens-Active Directory registriert und kann im Wiki lesen und suchen. Um Schreibzugriff auf die Artikel seiner Abteilung zu haben, muss er der „Contributor“-Gruppe zugeordnet werden. Damit ist auch gewährleistet, dass er neue Artikel nicht in fremden Abteilungen anlegt. Alle benutzerbezogenen Rechte werden zentral im Active Directory gepflegt.

7. Produktivbetrieb und Erweiterbarkeit

Das Wiki-Projekt wurde so angelegt, dass wenige Wochen nach Projektstart zentrale Features realisiert wurden. Die Contributor-Benutzergruppe wurde online geschult, und der Produktivbetrieb konnte beginnen. Der Kunde kann dann später das Wiki-Konzept selbständig weiterentwickeln, z.B. Formulare für weitere Produkte, denen dann auch Daten hinterlegt werden können, z.B. aus einem Warenwirtschaftssystem. Schließlich kann das Wiki mit weiteren lizenzkostenfreie Extensions erweitert werden, um z.B. das Qualitätsmanagement zu unterstützen.

FAZIT

In dieser Fallstudie haben wir gezeigt, wie das lizenzkostenfreie MediaWiki pragmatisch und zielführend als Unternehmens-Wiki bei einem Medizingroßhändler eingesetzt werden kann. Das Wiki gliedert sich in die bestehende IT-Infrastruktur ein und behebt viele Defizite im Unternehmen, die auf unzureichende Werkzeuge für das Wissensmanagement zurückgeführt werden können. Die ersten Wochen Produktbetrieb bestätigen die Erwartungen an das Projekt. Die Mitarbeiter bringen sich jetzt aktiv bei der Wissensvermittlung ein und schätzen die besseren Suchmöglichkeiten. Ausserdem wurden Bereiche identifiziert, die auch von der Wiki-Lösung profitieren können.

ÜBER DIQA PROJEKTMANAGEMENT GMBH

Die DIQA Projektmanagement GmbH aus Karlsruhe ist ein Hersteller von Software-Lösungen für Unternehmensportale in SharePoint und MediaWiki. Mit unseren Lösungen werden Inhalte besser erschlossen, Dokumente sachgerecht bereitgestellt und die Informationssuche beschleunigt. Dazu setzen wir gezielt Taxonomien, Unternehmensontologien und Semantische Technologien ein. Unsere Kunden sind Universitäten, Mittelständler und Großunternehmen aus dem Maschinenbau, Chemie- und Pharma- und Lifesciences-Bereich.

Weitere Informationen zu SharePoint Leistungen und Lösungen von DIQA: <https://www.diqa.de>

Mehr Information: <https://www.diqa.de/de/Dienstleistungen>

UNSERE ADRESSE

DIQA Projektmanagement GmbH
An der Raumfabrik 33c
76227 Karlsruhe

IHR ANSPRECHPARTNER

Daniel Hansch
+49(0)721 609 517 26
hansch@diqa.de
<https://www.diqa.de>