

# Social Software (WIKI) als Bestandteil effektiven Wissensmanagements in einem Offshore Projekt mit Indien

Wiesbaden, am 26.09.2008



Pentos AG

Landsbergerstrasse 6

80339 München

- Pentos AG
- Maarga Systems Ltd.
- Kunden/Projektsituation
- Lösungsansatz mit Beispielen
- Lessons learned und Empfehlungen

- Gegründet 2000
- 33 Mitarbeiter, 140 Zertifizierungen (CLI bis ISTQB Certified Tester)
- IBM Premier Business Partner, Microsoft Partner
- 2008: ca. 4,2 Mio. Euro Umsatz

- Optimierung von kollaborativen, wissensbasierten Prozessen (in Intranets u.ä.)
  - Mail-Migrationen/Koexistenzen
- ➔ <http://www.pentos.com>

- Gegründet 2003
  - ca. 40 Mitarbeiter
  - IBM Business Partner
  - Büros in Indien und in den USA
  - Fokus auf IBM Lotus Technologien
- ➔ <http://www.maargasystems.com/>

- Bereich: Banken/Versicherungen
- HQ: München
- Inhalt der Kooperation: Support und Weiterentwicklung des globalen Intranets

- Wesentliche Eckpunkte
  - ➔ ca. 50.000 Anwender, über 100 Anwendungen
  - ➔ Schwerpunkt IBM Technologien, überwiegend kleine Projekte (5 bis 20 PT)
  
- Restriktion
  - ➔ Mindestvolumen 4 Entwickler Offshore
  - ➔ Vertragslaufzeit: 2 Jahre

- Phase Knowledge Transition
  - ➔ Einarbeitung in das Framework/Architektur
  - ➔ Transfer von ca. 12 Anwendungen  
(Portale, Teamrooms und ausgewählte Business Anwendungen)
  - ➔ Vor Ort-Präsenz in München (3 Monate)
  - ➔ Dokumentation in einem Wiki – Reverse Presentations



- Reverse Presentation/Dokumentation in Wiki.
- ➔ Kunde war vom Wiki begeistert.
- ➔ Mitarbeiter vom Kunden und andere Teams von Pentos nutzen das Wiki als Nachschlagewerk.
- ➔ Knowledge Transition Phase auch dadurch ein voller Erfolg.

- Wiki wurde dauerhaft installiert.
- ➔ Pentos Mitarbeiter im Projektteam müssen Standards, Policies und Guidelines (SPGs) im Wiki veröffentlichen.
- ➔ Pentos Mitarbeiter veröffentlichen SPGs, damit / weil sie dann weniger Nachfragen haben.
- ➔ Maarga Mitarbeiter dokumentieren Fragen und Antworten im Wiki (erweitern die Artikel), damit / weil sie dann gute Antworten bekommen, die richtig abgelegt sind.

# Screenshots aus dem Wiki

- Nur im Vortrag

- Wachstumsszenario muss glaubhaft sein
- Freiräume zulassen
- Intrinsische Motivation schaffen  
(„dokumentiere das im Wiki, dann brauchst Du es nicht dreimal erklären“)
- Rückendeckung vom Management-Team auf beiden Seiten ist wichtig
- Geeigneter ONKO muss gefunden werden

- Nur ein Bestandteil erfolgreicher Kommunikation, andere sind:
  - ➔ Regelmäßige Treffen: PMB, OMB, Steering Committee (auch persönlich)
  - ➔ Telefonkonferenzen
  - ➔ Austausch (Vor Ort-Besuche)
  - ➔ E-mail/Chat

- Kein Erfolgsgarant, aber transparenter Indikator, ob es funktioniert oder nicht.
- Sehr gute Möglichkeit, Standards, Guidelines, Policies, Best Practices u.ä. zu dokumentieren und weiterzuentwickeln: Organisationshandbuch; ISO 9001:2000 Zertifizierung
- Evtl. Ergänzung durch Blogs möglich/nötig
- Neue Mitarbeiter im Team zum „Aufräumen“ nutzen
- Wissen von Mitarbeitern bleibt auch bei Wechsel tw. erhalten

# Vielen Dank!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Fragen?

[nikolaus.krasser@pentos.com](mailto:nikolaus.krasser@pentos.com)