

DOK



Technologien, Strategien & Services für das digitale Dokument

5 Jahre DOK

Enterprise Search Strategien für Erfolg



Dokumentenmanagement mit SharePoint:
Neue Perspektiven

Special

Records Management – Basics & New Ideas

Anzeige

CEYONIQ 
Technology

Mobile Informationsplattform mit **n>scale7**
Vecto

Lebendiges Projektmanagement mit Wikis und Issue-Tracker

Qualitätsmanagement, Wissensmanagement, Workflow, Ticket-System

www.espresto.de

Maya Biersack studierte Informatik an der Technischen Universität Berlin und gründete im Juli 2000 die **EsPresto AG**, in dessen Vorstand sie seither ist. Das Unternehmen ist ein Full-Service IT-Dienstleister: Individuell zugeschnittene Softwarelösungen, realisiert durch die intelligente Verknüpfung von Open Source-Software und moderner Web-Technologie, sind das Kerngeschäft. Die EsPresto AG hat bereits zahlreiche Unternehmen bei der erfolgreichen Einführung von Wiki-Lösungen und Ticket-Systemen unterstützt und so dazu beigetragen, Zeit und Kosten einzusparen.

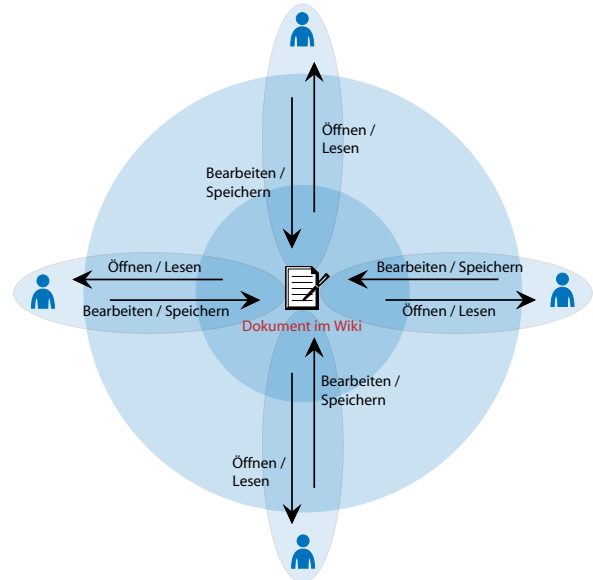
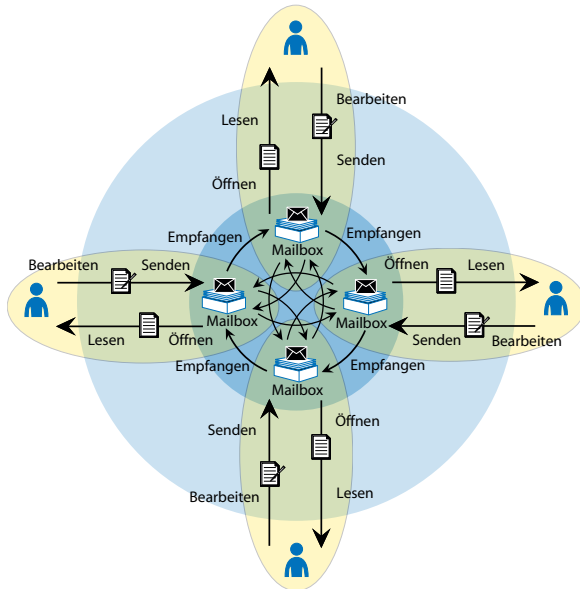


Wikis finden im Rahmen eines effizienten Wissensmanagements und bei der Projektarbeit in Unternehmen eine zunehmend verbreitete Anwendung. Neben Wikis sind unterschiedliche Issue-Tracker-Systeme, auch bekannt unter dem Begriff Ticket-System, bereits vielerorts im Einsatz. Als webbasierte Anwendung zur Aufgabenverwaltung und Problembehandlung ermöglichen solche Systeme das übersichtliche Abbilden von Workflows. Da sich die Vorteile von Wikis und Issue-Trackern exzellent verbinden lassen, werden beide Tools im Projektmanagement häufig gemeinsam eingesetzt.

Weniger häufig werden Wikis und Issue-Tracker dagegen mit Qualitätsmanagement in Verbindung gebracht. Doch gerade in diesem Feld bringt der kombinierte Einsatz Vorteile, da eine höhere Transparenz über die einzelnen Prozesse geschaffen werden kann und Prozessverantwortliche direkt mit eingebunden werden. Wie kann eine solche Umsetzung aussehen und welchen Mehrwert bringt diese für das Projekt- und Qualitätsmanagement?

Wikis in Unternehmen – der erste Schritt Richtung Web 2.0

Die Sicherung der Ressource Wissen ist zu einem der wichtigsten Erfolgsfaktoren für Unternehmen geworden. Da Wikis sich hervorragend für die Zusammenarbeit in Unternehmen eignen, werden sie in der Unternehmenspraxis häufig als Intranet genutzt. Wikis setzen auf das Prinzip der Kollaboration, sodass unterschiedliche Personen ihr eigenes Wissen einer Gemeinschaft von Benutzern und Interessenten zur Verfügung stellen. So unterstützen Wikis die Vernetzung unterschiedlicher Gruppen wie



E-Mail versus Wiki

Teams, Bereiche sowie zeitlich begrenzte Projektgruppen im Projektmanagement. Wissen kann somit unabhängig von den Standorten der einzelnen Autoren zentral bearbeitet, dokumentiert und permanent weiterentwickelt werden.

Das Arbeiten mit einem Wiki wird von vielen als besonders angenehm empfunden, weil sich tägliche Arbeiten vom E-Mail-Fach ins Wiki verlagern. Im Wiki herrscht stets Transparenz über den aktuellen Stand der Dokumente. Es ist ersichtlich, wer welche Informationen eingebracht hat. Mit der Abonnementfunktion kann jeder selbst entscheiden, über welche Änderungen er/sie informiert werden möchte (Pull- statt Push-Prinzip). Die E-Mail-Flut im eigenen Briefkasten reduziert sich drastisch. Nicht zuletzt machen die geringen Anschaffungs- und Wartungskosten ein Wiki für den Unternehmenseinsatz so attraktiv. Auch sind Enterprise-Wikis mit deren besonderen Funktionalitäten wie dem benutzerfreundlichen Editor, der leistungsstarken Suche sowie dem elaborierten Rechte- und Usermanagement genau auf den Einsatz in Unternehmen abgestimmt. Sie bestehen, neben Integrationsmöglichkeiten von Microsoft Office-Formaten, mit individuellen Anpassungsoptionen durch zahlreiche Plug-ins.

Wikis sind mehr als reine Wissensmanagement-Systeme

Wikis sind auch zur Unterstützung des Vertriebs und zur Produktdokumentation in Form von Handbüchern stark verbreitet.

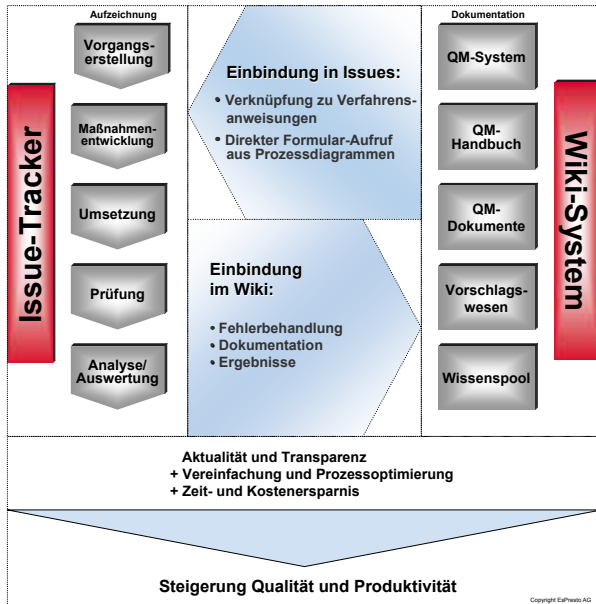
Darüber hinaus eignet sich ein Wiki besonders für die Verwaltung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementsystems. Wikis dienen hierbei als Wissensspeicher, denn es lassen sich:

- ein QM-Handbuch ablegen,
- Dokumente wie Checklisten, Formulare, Gesetze und Verordnungen zur Verfügung stellen,
- Auswertungen und Bewertungen durchführen sowie
- interne Prozesse, Audits und Verbesserungsvorschläge beschreiben und festhalten.

Über die Funktion als Wissensspeicher hinaus, lässt ein Wiki das Qualitätsmanagement lebendig und aktuell werden, denn QM-Wikis bieten außerdem:

- Verfolgen von aktuellen QM-Themen,
- Speicherung aller QM-Bearbeitungsstände mit Datum/Uhrzeit und Autor,
- Zuordnen und Verlinkung von zugehörigen QM-Dokumenten, Unterprozessen und Informationen,
- Verbesserungsvorschläge per Kommentarfunktion, die direkt vom QM-Beauftragten umgesetzt werden können.

Die Verantwortung für den Prozess des Qualitätsmanagements bleibt dabei komplett beim QM-Beauftragten. Die einzelnen Wiki-User können wertvolle Hinweise zur Verbesserung der Pro-



Überblick: Wiki-System und Issue-Tracker

zesse geben. Dabei lässt sich das Wiki so konfigurieren, dass diese die QM-Prozesse nicht eigenständig ändern können. Die im Wiki eingestellten QM-Dokumente spiegeln somit nur gültige Fassungen wider. Änderungen werden durch den QM-Beauftragten vorgenommen, welcher die aktuell gültige Fassung freigibt.

Issue-Tracker: Vorgänge und Projekte professionell verwalten

Für ein erfolgversprechendes Qualitätssicherungssystem und Projektmanagement ist die Fehler- und Reklamationsbearbeitung unabdingbar. Mit einer Issue-Tracking-Software können komplexe Aufgaben und Projekte verwaltet werden. Über eine intuitiv nutzbare und webbasierte Oberfläche wird eine standortunabhängige Vorgangsverfolgung ermöglicht. Ein Issue-Tracker lässt sich für das Erfassen und die Bearbeitung von Kunden- und Lieferantenreklamationen ebenfalls im Qualitätsmanagement verwenden. Folgende Funktionen machen den Einsatz im Qualitätsmanagement besonders geeignet:

- Erfassung und Verfolgung von konkreten Aufgaben, internen Fehlern, Lieferanten- oder Kundenreklamationen
- einfache, benutzerfreundliche Bedienung sowie konfigurierbare Workflows
- Erstellung von Abfragen und Statistiken

Durch einen Issue-Tracker werden Vorgänge transparent. Es gehen keine Aufgaben oder Reklamationen mehr verloren. Grundvoraussetzung dafür ist, dass alle Mitarbeiter das System aktiv nutzen und alle Vorgänge auch in das System eingegeben werden. Analysen und Statistiken können leicht erstellt werden, was einen Überblick über die Qualität der angelegten Vorgänge schafft. Immer wieder auftretende Fehler können nun gezielt behoben werden. Dies stellt somit den Schlüssel zum Verbesserungspotenzial und zu Kosteneinsparungen dar. Ein Issue-Tracker erhöht die Qualität der Prozesse, vereinfacht die Arbeit, spart Zeit und hilft Kosten zu sparen.

Verbesserung von Prozessabläufen durch Kombination von Wikis mit Issue-Trackern

Durch die Kombination eines Issue-Tracking-Systems mit einer Wiki-Software entsteht eine ganzheitliche Lösung, in der sich beide Systeme ergänzen – optimal für ein leistungsstarkes Projekt- und Qualitätsmanagement. Im punkto Datensicherheit – ein wichtiges Thema im Bereich Qualitätsmanagement – sind Wikis und Issue-Tracker bestens für den Einsatz im Unternehmen geeignet. Standardmäßig sind webbasierte Systeme nur über verschlüsselte Verbindungen (HTTPS) erreichbar. Zusätzliche Sicherheit kann man erreichen, indem der IP-Nummernkreis einschränkt wird. Alle gängigen Unternehmens-Wikis verfügen zudem über ein elaboriertes Rechtesystem. So ist es möglich, ausgewählte Bereiche nur für bestimmte Gruppen oder einzelne Wiki-User zugänglich zu machen, sofern dies gewünscht ist.

Fazit

Bei der Einführung eines (ISO-zertifizierten) Qualitätsmanagements haben sich Unternehmen meist zum Ziel gemacht, Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Der Unternehmensalltag zeigte bislang jedoch, dass relevante Prozesse erst zum Audit optimiert werden. Lebendiges Qualitätsmanagement blieb eine Wunschvorstellung. Durch den kombinierten Einsatz von Wikis mit Issue-Trackern können neue und effizientere Wege der Zusammenarbeit beschritten werden. Der QM-Beauftragte wird entlastet und die, für die einzelnen Prozesse verantwortlichen Mitarbeiter werden stärker mit in die Verantwortung genommen. Qualitätsmanagement wird lebendiger und damit für alle Mitarbeiter im Unternehmen transparent und erlebbar. Die Qualität der Prozesse wird sukzessive erhöht. Wenn ein Wiki als unternehmensweites Intranet eingesetzt und für die Mitarbeiter zum Arbeitsmittel wird, entsteht eine zunehmend engere Verknüpfung zwischen Tagesgeschäft und Qualitätsmanagement. Die Prozesse sind jederzeit – und nicht nur kurz vor und nach einem Audit – aktuell. ■