

Experteninterview

Case: Thomas-Krenn-Wiki
Befragter (B): Thomas Fischer
Interviewer (I): Anja Ebersbach
Datum: 10.01.2021, 16:00 Uhr
Ort: Skype

1 [Begrüßung]

2 I: Vielleicht fangen wir einfach damit an, dass Sie ganz kurz was zu Thomas Krenn selber sagen. Ich habe auch schon versucht, ein bisschen was zu recherchieren, aber vielleicht haben Sie ja noch aus der Sicht des Unternehmens ein paar Details, die wertvoll sind. #00:00:47#

3 B: Ja, sehr gerne. Also zu Thomas Krenn kann ich sagen, die Firma, die gibt es 18 Jahre, ungefähr. Ich bin auch persönlich schon relativ lange dabei, seit 15 Jahren. Also ich bin schon nach 2-3 Jahren dazugestoßen und ja, der Hauptschwerpunkt liegt tatsächlich im Assemblieren, im Zusammenbauen von Servern, vor allem für Rechenzentren, also im 19 Zoll Rack Format. Das haben so die Serverschränke und darüber hinaus auch noch eben normale Standservicesysteme für Arztpraxen, Rechtsanwälte, etc. Das ist so das Hauptaufgabengebiet das jetzt immer ein bisschen expandiert in unterschiedliche Bereiche für Storage-Systeme für spezielle Netzwerklösungen und so weiter. Was sich aber sehr bald gezeigt hat, die Firma wurde eben eigentlich zur Zeit des Platzens der Dotcom-Blase gegründet ungefähr. Also vom Timing nicht ganz optimal. Allerdings war es praktisch dann so, dass die Gründer, der Thomas Krenn und Max Wittenzellner, damals begonnen hatten, individuelle Servicesysteme eben über den Webshop zu verkaufen. Das war damals noch ganz neu, weil das nur über Partner ging, und mit Vorlaufzeiten von 1-2 Monaten. Die Idee war, das wirklich schnell zu machen. Das war so dieser Grundgedanke, das schnell über das Web anzubieten. Ein Alleinstellungsmerkmal damals war, dass die Server auch unter Linux getestet wurden. Das war damals noch sehr unüblich und das hatte dann im Prinzip eine Marktlücke getroffen, die dann auch zum Erfolg und zum Weiterbestand der Firma geführt hatte. Wie es dann in Richtung Wiki gegangen ist, das war mehr oder weniger eigentlich komplett ungeplant. Also das ist eigentlich von der Entstehungsgeschichte so entstanden, dass wir auch bestimmte Softwarelösungen wieder aufgenommen hatten zur Verwaltung von Webservern. Eine Softwarelösung, die konnte man auf derartig vielen Linux-Distributionen installieren, dass es zwar grundsätzlich funktioniert, aber irgendetwas klappt immer nicht, also es gab immer da einen Bug und hier einen Bug, weil es halt alles unterstützt hatte. Und die Idee kam damals eigentlich mir und einem Kollegen, dass wir gesagt haben, naja wir können diese Informationen dokumentieren, die wir sonst per E-Mail rausschicken, wenn die Kunden fragen und wir machen ein Wiki intern für uns zwei. Einfach nur immer Copy und Paste und das den Kunden rausschicken. Ein paar Monate später sind wir draufgekommen, wir könnten eigentlich dieses interne Wiki öffentlich stellen,

dann bräuchten wir nicht Copy und Paste zu machen, das kann jeder gleich lesen und... #00:01:17#

4 I: Darf ich mal kurz fragen. Wann war denn das? #00:03:49#

5 B: Das ist schon über 10 Jahre her. Also ich glaub so 12 Jahre ungefähr war das. Das war 2009-2010 ungefähr. Nachdem wir dann den Wiki Content bei der Übernahme..., als wir das damals online geschaltet hatten sozusagen, haben wir mit Copy und Paste die Inhaltsseiten aus dem internen Wiki ins externe kopiert und da kann ich über die Versionsgeschichte von MediaWikis... das kann man sich noch alles zurückholen, außer den graphischen Skin sozusagen. Aber die Erste..., ah, es war 2008, das war am 22. Februar 2008 war das. Genau. #00:03:52#

6 I: So früh? #00:04:35#

7 B: Genau. Das war aber nicht geplant, sondern mehr oder weniger eigentlich nur, um uns zu entlasten, damit nicht so viele Kunden anrufen und nach diesen Software-Bugs fragen, wie man die löst. Das war so der Stein, der das ganze ins Rollen gebracht hat und ja so ist das losgegangen, mit einzelnen Artikeln. Mittlerweile haben wir glaub ich knapp 2.000 Beiträge im Wiki mit drinnen und... #00:04:37#

8 I: In einer Sprache? #00:05:03#

9 B: In Deutsch genau. Ich kann mal auf der Statistikseite gucken. Auf Englisch sind es deutlich weniger, da sind es so 600-700, würde ich jetzt mal schätzen. Man kann das auch bei uns über die Statistik-Spezialseiten, ich glaub, die sollten auch öffentlich zugänglich sein, ich schau mal kurz nach, abfragen. Weil unter der Statistikseite ist das zu finden, genauso im Deutschsprachigen, ah ich hab's ein bisschen überschätzt. Im deutschsprachigen sind es 1.576 Beiträge und im Englischen schau ich auch kurz nach, da wird es wahrscheinlich ungefähr ein Drittel oder die Hälfte in etwa sein, die wir da diesbezüglich übersetzt haben. #00:05:05#

10 I: Und das polnische? Wahrscheinlich noch weniger, oder? #00:05:77#

11 B: Polnisch ist es noch mal weniger, genau. Beim polnischen ist es auch so, dass aufgrund einer tagtäglichen Entscheidung des Unternehmens, das jetzt so ist, dass das polnische eigentlich langsam zurückgefahren wird, weil wir uns aus ja Ressourcengründen auf die Übersetzung auf Englisch und Deutsch konzentrieren. Das betrifft nicht nur das Wiki, sondern auch den ganzen Webauftritt und Shop. Da hat sich gezeigt, dass speziell in der IT, nachdem sich so viele Neuerungen ergeben und so viel laufende Wartung reinzustecken ist, dass man gesagt hat, man geht da zurück. Es hat kurze Zeit auch eine holländische Version gegeben. Es gab den Plan, den Betrieb über Europa auszuweiten, aber es hat sich dann einfach auch gezeigt, dass das Bearbeiten der unterschiedlichen Märkte mit Mitarbeitern, die Native Speaker in der jeweiligen Landessprache sind, doch einen größeren Overhead nach sich zieht. Und nachdem es so im zentralen Markt in Deutschland, Österreich, Schweiz und auch Polen (Polen gehört auch zu den zentralen Märkten bei uns dazu) von dem Marktanteil noch so viel Raum gibt. Also auch wenn die Firma mittlerweile jetzt, ich glaube um die 40 Millionen Jahresumsatz macht,

haben wir im Serverbereich so ca. 1-2 Prozent vielleicht in Deutschland. Also da gäbe es noch so viel Potenzial, dass man gesagt hat, es macht Sinn, die Ressourcen vor allem da hineinzustecken. Das heißt, die Qualität und den Content für Deutsch und Englisch weiter auszubauen, anstatt dieselben Ressourcen in eine Übersetzung zu stecken. Also nicht nur im Wiki sondern auch den Shop betreffend. Aber mittlerweile ist es so, die Beiträge wurden über die Jahre immer mehr. Was uns dann ausgezeichnet hat, eigentlich eher aus meiner technischen Sicht, ist, dass wir Probleme ganz offen dokumentiert haben, auch wenn es noch keine Lösung gibt, dass wir dann daran arbeiten und dass es Workarounds gibt, die zwar noch nicht die allheilbringende Lösung sind. Aber es sind sehr viele Beiträge, die so Probleme schildern, die in der Praxis auftreten, wo man zumindest weiß, ok es ist da aktuell ein Problem, da wird daran gearbeitet, aber es wird nicht marketingmäßig oder vertriebsfertig gesagt, es funktioniert ohnedies alles und es wird schon werden. Also nicht autoverkäufermäßig, sondern eher so ehrlich gegenüber dem Kunden. Das hat dazu geführt, dass viele über Google dann natürlich zu uns kommen, ich glaub 90 Prozent der Zugriffe kommen direkt via Suchmaschine zu einem konkreten Problem. Was sich dann als Ergänzung noch sehr gut ergeben hat, war das Bereitstellen von Grundlagenartikeln zu technischen Themen. Also mir ist es dann oft aufgefallen, dass es zu bestimmten technisch richtig relevanten Themen kaum Grundlagenbeiträge gibt, obwohl es Spezifikationen gibt, die 600-700 Seiten lang sind. Wo man aber drei Tage locker mal verbringt, eher zwei Wochen, dass man das grundlagenmäßig versteht. Und das haben wir dann begonnen in einfachen Worten, mit einfachen Bildern zu beschreiben. Diese Artikel sind eigentlich jene, die am häufigsten geklickt werden, und das erzeugt eine sehr hohe Reichweite dann und mittlerweile haben wir pro Monat ungefähr eine halbe Million Zugriffe aufs Wiki. Wobei 350.000 in etwa auf das Deutschsprachige entfallen und ich glaub der restliche Großteil aufs Englische und dann noch ein bisschen was aufs Polnische. Aber wir haben tatsächlich so in der Größenordnung von 10.000-15.000 Tausend Zugriffe pro Tag auf die deutschen Beiträge alleine und... #00:09:04#

12 I: Darf ich nochmal auf die Erfolgsgeschichte zurückgehen. Sie und Ihr Kollege, Sie haben dieses Wiki intern genutzt. Wann ist es dann in die Öffentlichkeit geraten? #00:09:51#

13 B: Das kann ich genau..., und zwar am 22. Februar 2008 war das. Also wir hatten praktisch bis Januar 2008 das alles intern gehabt sozusagen und dann ist die Entscheidung getroffen worden, ja wir geben das öffentlich und dann haben wir am, das sieht man genau, am 22. Februar 2008 um 12:48 Uhr die Installation durchgeführt und die MediaWiki Standardseite dann an dieser Stelle dann auch hier gehabt und dann eben schrittweise die Artikel mit Copy und Paste rüber genommen. Da waren wir eben insgesamt vier Kollegen, die die Inhalte kopiert haben, zu diesem Zeitpunkt. Von den vier Kollegen sind drei nach wie vor in der Firma. Also man sieht, dass wir da auch eine hohe Kontinuität haben und... #00:10:09#

14 I: Aber woher kommen die Artikel? #00:11:08#

15 B: Die Artikel, die hatten wir schon intern vorgeschrieben, sozusagen. Ich kann die Zahl jetzt nicht nennen, aber ich könnte sie vielleicht raussuchen. Es könnten so um die 30-40 Artikel gewesen sein. Sie können das auch direkt sozusagen

nachvollziehen, wenn Sie ins Wiki gehen, auf der Hauptseite auf der Versionsgeschichte wechseln. Ich schau jetzt mal rein, also Februar 2008 war die Standardinstallation, da war der Standardtext und so der erste Inhalt. #00:11:10#

16 I: Wie haben Sie das denn firmenpolitisch durchgebracht? Ich nehme mal an, dass es damals noch eine wesentlich kleinere Firma war, oder? Also, dass es kurze Wege waren, wo man sagt, man probiert auch mal was aus, oder? #00:11:59#

17 B: Ja, ganz genau, es war so zu der Gründerzeit, Max Wittenzellner und der Thomas Krenn waren beide noch on Bord. Die sind mittlerweile nicht mehr in der Firma tätig. Denen wurde das zu groß. Die haben sich dann praktisch eine kleine Firma aufgebaut, wo sie für Wohnwagen so Caravan-Garagen reinbauen, für Wohnwägen sozusagen, da haben sie auch schon wieder eine Halle gebaut mit ein, zwei Mitarbeitern. Also die wollten wieder an eine Drehmaschine und mit Gehäusen zu tun haben und nicht mehr im Vorstandsbüro sitzen. Aber damals waren sie noch mit an Bord. Ja extrem kurze Wege und ja, auch ein großes Vertrauen. Als wir in die Firma reingekommen sind, da waren noch keine 20, 30 Leute im Unternehmen. Und ich habe ja auch mit einem dieser Kollegen, der auch mitgearbeitet hat, zuvor schon selbstständig für Thomas Krenn gearbeitet. Das heißt wir waren sehr früh mit dabei. Es war jetzt auch wie gesagt kein großer Plan dahinter, es ging eigentlich darum, wir wollten diese Softwarelösung pushen. Da haben wir gesehen, das hat einfach so viele Supportanfragen nach sich gezogen und darum gesagt, ja das können wir damit verringern sozusagen und dann ist es sehr ungeplant gewachsen. Es war überhaupt nicht geplant, das war wirklich nur eine Idee, dass wir sozusagen sagen, wir möchten nicht, dass so viele Leute bei uns anrufen, sondern wir möchten schauen, dass die Informationen direkt für die Leute ersichtlich sind. Dass ein Supportmitarbeiter bei uns gar nicht damit beschäftigt wird sozusagen, sondern dass der Kunde selber die Lösung findet. #00:12:11#

18 I: Aber Sie hätten es ja auch in irgendeinem Content- Management-System machen können? Oder ich nehme mal an, Sie haben auch eine Website, dass man das da mitverwaltet oder so? #00:13:57#

19 B: Ja, es gab mehrere Gründe. Zum einen sind wir sehr OpenSource-affin, also es gibt, gab ja, oder gibt nach wie vor mit MediaWiki die OpenSource Wiki Standardsoftware sag ich mal, also die am weitesten verbreitet ist, die auch bei der Wikipedia zum Einsatz kommt. Bei der Wikipedia waren wir auch schon relativ früh bisschen so mit dabei, wir haben jetzt nicht große Beiträge geleistet, aber aktive Nutzer und auch in der OpenSource-szene vernetzt. Also die Linuxtag-Veranstaltungen, die es ja da gab, da waren wir jahrelang Sponsor und hatten einen Stand, also da waren wir sehr engagiert in der OpenSource-Szene. Und somit sind dann eigentlich auch die ganzen ClosedSource Lösungen, zur damaligen Zeit gab es ja ziemlich viele Content-Management-Systeme die auch sehr kostenintensiv waren, ClosedSource, das war einfach nicht unser Ding. Die Idee ist ursprünglich von meinem Kollegen, vom Christoph Mitasch gekommen, für uns beide intern im Entwicklungsbüro das zu installieren. Ein Hauptgrund war eben auch die einfache Versionierung. Das heißt, wenn man irgendwo etwas verändert, man sieht alles, was ist passiert, wer hat wann, was geändert und dass man ganz leicht zurückgehen kann. Man kann sich auch kaum was kaputt machen, man kann immer auf die alte Version zurückgehen und es war eigentlich

wirklich nur eine spontane ungeplante Entscheidung. Ja, wir finden die Informationen nicht mehr in den E-Mails. Wir bekamen einen Anruf, dass es ein Installationsproblem unter einer Linuxversion gab, von dieser Software, und dann wussten wir, vor 2, 3 Monaten hatten wir irgendeinem Kunden da etwas in die Richtung geschrieben. Aber wann war das, an welchen Kunden, wie kann ich in den E-Mails suchen? Da haben wir erstmal eine halbe Stunde in den Mails gesucht, bis wir die Mail raushatten. Und auch eben die Suchfunktion im Wiki also da, es war wirklich nur für uns zwei, diese Wiki Installation und das war sogar so, nachdem wir beide von Österreich aus gearbeitet hatten oder nach wie vor auch arbeiten, aus Österreich und der Hauptstandort ja in Bayern ist, wo auch die Firma sitzt, die restlichen 150 Mitarbeiter größtenteils angesiedelt sind. Es konnte außer uns beiden auch niemand drauf zugreifen, weil VPN-Verbindung, Standverbindung gabs damals auch nicht. Also nicht einmal die Kollegen am Hauptstandort hatten darauf Zugriff, sondern es war nur in unserer Abteilung intern, wo die ersten Artikel entstanden sind. Und dann kam die Idee, ja, das könnten wir extern geben, dann könnten die Kollegen in der Zentrale auch gleich zugreifen, wir bräuchten kein VPN oder irgendwelche technischen Dinge machen. Also, das war dann das, was den Stein ins Rollen gebracht hatte. #00:14:17#

20 I: Sie sagten, die ersten Artikel sind importiert worden, mehr oder minder. Also wahrscheinlich mit Copy Paste übertragen nehme ich an? #00:16:45#

21 B: Genau, genau... #00:16:55#

22 I: Und dann, haben die Leute dann irgendwann direkt im Wiki gearbeitet? #00:16:55#

23 B: Es ist so, die Mitarbeiter schon, die Leute, die Kollegen in der Technik, die haben dann alle einen Account, dass sie auch was ändern können und Content bereitstellen. Aber wir hatten auch für einzelne Partner die Möglichkeit, wobei das aktuell eher weniger genutzt wird, wir hatten aber auch schon zwei, drei Partner, die selber auch Content einstellen konnten und das da auch genutzt hatten. Aber wir haben es ganz bewusst nicht als öffentlich editierbares Wiki gestaltet. Der Hintergrund ist, dass wir mit dem Redaktionsaufkommen niemals hintennach kommen könnten. Wir hatten eine Zeitlang auch eine Feedbackfunktion, eine bewusste, wo unter jedem Beitrag ein Button war „Feedback zu diesem Artikel“. Das hat dann eine Weile gut funktioniert, aber führte schlussendlich dazu, dass wir vor allem Supportanfragen, die einfach mit dem Artikel relativ wenig zu tun hatten, in noch größerem Maße bekamen. Dann kam täglich ein Artikel, dass wenn wir irgendein Linuxproblem beschrieben hatten, jemand geschrieben hat „Ja auf meinem HP-Laptop unter dieser Konstellation, ist dieses und jenes Problem“, was einfach mit unserer Aufgabe, mit dem Artikel schon sehr wenig zu tun hatte. Da war einfach der Aufwand zu beantworten, das liegt jetzt außerhalb unseres Bereichs, wir würden gerne weiterhelfen, aber auch der Aufwand dafür war dann zu groß. Da haben wir uns entschlossen, nachdem so selten tatsächliche Feedbacks kamen, die dann in die Richtung gingen. Die bekommen wir dann eher über das Kontaktformular auf der Website, wenn hier steht da ist irgendwo ein Tippfehler oder da hat sich etwas geändert. Und diesen Weg gibt es nach wie vor und über diesen Weg warten wir es auch, aber ansonsten hat sich einfach aufgrund der Masse mit ja, einer halben

Millionen Besucher pro Monat, einfach, die Anzahl der Supportanfragen geht dann so hoch, das hat dann nicht mehr skaliert. #00:17:03#

24 I: Also die Inhalte unterliegen einem Redaktionsprozess nach wie vor?
#00:18:41#

25 B: Ja genau, wobei der sehr flache Strukturen hat. Wir haben es so, dass zwei, drei Kollegen von uns, da steht das Angebot. Und alle anderen, wenn sie einen Artikel machen möchten, dann machen sie das zuerst in deren Benutzerbereich, auf einer Spielwiesenseite, wie es in der Wikipedia auch üblich ist und wenn er fertig ist, gucken wir mal drüber und dann stellen wir ihn online oder dann stellt ihn der jeweilige Kollege selber online, damit praktisch als Erstautor auch der jeweilige Kollege richtig eingetragen ist. Manchmal wird's übersehen, dann kommt ein Artikel direkt online und wir sehen's dann eh, dann schleifen wir bisschen nach, falls es halt von der Sprache her erforderlich ist oder vom Wording, weil natürlich jetzt nicht alle Kollegen im Support irgendwie ein Deutschstudium oder ähnliches mit dabei hatten. Also, da sind ich oder ein, zwei andere Kollegen, die auch in der Vergangenheit Praxis mit Redaktionen hatten. Also wir schreiben auch immer wieder Beiträge für Fachverlage, Linux Magazin oder ab und zu auch Heise Verlag, c't, i'X, sodass da die Grundlagen für das textuelle Arbeiten auch bei zwei, drei Kollegen stärker gegeben sind. Da machen wir praktisch noch den Feinschliff. Und die Nerds, die praktisch wirklich draufhämmern und wo der Text halt für Nerds lesbar ist aber vielleicht dem Gesamterscheinungsbild der Firma nicht mehr genüge tut, da schauen wir drüber, ändern dann zum Teil textlich auch sogar bis zur Hälfte des Textes sozusagen, aber dann hat man das Beste aus beiden Welten und dann gehen solche Artikel in der Folge dann auch entsprechend online. #00:18:47#

26 I: Haben Sie sowas wie Relevanzkriterien wie bei der Wikipedia, dass man ganz klar weiß, das kommt ins Wiki und das kommt nicht ins Wiki? Und wo kommt die Initiative her, haben Sie sowas wie ein Redaktionsplan oder kommt es sozusagen von unten? #00:20:34#

27 B: Das kommt eigentlich von unten. Wir hatten eine Zeitlang einen Versuch, einen solchen Redaktionsplan zu machen, wo wir 30, 40, 50 Artikelideen gesammelt hatten. Nur wurde diese Liste nicht wirklich kürzer, weil die Zeit gefehlt hat, das auch in der Größenordnung zu machen. Also es ist dann oft so, dass man sich wirklich dann an einem Thema die Zähne ausbeißt und dann weiß ok, da lohnt es sich jetzt da was zu schreiben. Was wir jetzt auch gesehen haben und ganz aktiv machen, mit dem Wachstum der Firma, weil sie mittlerweile so 150 Mitarbeiter sind. Es gibt auch sehr viele Techniker. Mittlerweile ist es so, dass dieser Drive von der Gründungszeit natürlich ein bisschen raus ist, dass jetzt auch die Wege nicht mehr überall so kurz sind. Es gibt schon jetzt gewisse Standardabläufe innerhalb des Unternehmens, die aufgrund der Größe auch erforderlich sind, die aber auch ein bisschen den Schwung rausgenommen haben. Aber da gehen wir auch ganz bewusst den Weg, in den Abteilungen, wo wir praktisch vernetzt sind, bewusst die Kollegen aufs Wiki zu schulen, die Latte niedrig zu setzen. Es gibt auch so ein Bonussystem bei den Mitarbeitern, wenn sie jetzt einen Artikel schreiben und der wird dann häufig genutzt, da gibt's dann eine quartalsmäßige Auswertung, dann kann man da Bonuspunkte sammeln, die man dann auch gegen Lohnboni praktisch eintauschen kann. #00:20:59#

28 I: Ok... #00:22:02#

29 B: Das ist jetzt in der Größenordnung von 50, 100 Euro. Wenn man jetzt einen Artikel hat, der recht populär ist, dann kann man mal einen 50er extra aufs Monatsgehalt bekommen. Das sind so kleine Goodies, die wir da versuchen. Es hängt aber sehr von der individuellen Person ab, es gibt 3, 4, 5 Techniker, die machen da sehr viel und sind da sehr engagiert. Andere sagen, das Schreiben liegt mir nicht. Die haben da eine größere Hemmschwelle, da schauen wir dann, dass wir zumindest die Ideen für die Artikel herbekommen und das dann reingießen. Aber es ist tatsächlich so, dass die meisten Artikel eher kurzfristig sozusagen passieren und andere allerdings ganz bewusst erstellt werden. Also auch wenn neue Technologien kommen. Es kommen heuer, in den nächsten Monaten, von AMD und Intel neue Generationen an Serverprozessoren und da bereiten wir jetzt bereits Artikel vor. Wir haben nach wie vor in unserer Technikabteilung ein internes MediaWiki laufen und dort haben wir jetzt bereits so zwei, drei Artikel geschrieben, die wir aufgrund von NDA-Vereinbarungen noch nicht einmal auf eine Spielwiesenseite geben könnten. Die darf extern überhaupt nicht abrufbar sein, in keinsten Art und Weise, diese Artikel bereiten wir im internen Wiki vor und wenn dann am Veröffentlichungstag von Intel oder AMD die Nachricht kommt, die neue Generation ist öffentlich, dann können wir drei, vier Artikel sofort per Copy&Paste rein nehmen und wir haben den Content sofort da und müssen nicht im externen Wiki erst entwickeln. Das haben wir auch sozusagen an der Stelle. #00:22:02#

30 I: Also, hab ich das richtig verstanden? Ein Teil ihrer Mitarbeiter hat das im Prinzip als Teil der Jobbeschreibung, dass sie da dokumentieren müssen. Sie haben aber das Angebot an die ganze Firma, dass da mitgeschrieben werden darf und bieten auch diese Motivation, diese Punkte zu sammeln oder wie bei der Wikipedia diese Auszeichnung für besondere Artikel. #00:23:52#

31 B: Genau... #00:24:14#

32 I: Ah ja okay. Und wird die Belohnung genutzt? #00:24:14#

33 B: In letzter Zeit leider wenig. Also wir hatten einen Kollegen, der auch immer wieder was gemacht hatte, aber der hat uns mit Jahresende vor wenigen Wochen verlassen. Nicht, weil ihm die Arbeit nicht mehr Spaß machte, er war jetzt auch 10 Jahre oder 8 Jahre hier. Er hat ursprünglich Automechaniker gelernt, hat dann eine IT-Lehre bei uns gemacht, hat sich extrem nach oben gearbeitet, hat jetzt Virtualisierungscluster gebaut, und hat jetzt einfach über seine Fortbildungen, die er jetzt auch gemacht hat, gesehen, es gibt Firmen, da gibt's halt Cluster mit 1.000 Serverknoten dahinter, das ist eine Größenordnung mit 1.000 Servern pro Cluster, das ist auch weit über unserem Kundemilieu. Und er hat gesagt er möchte diese riesige Welt auch einfach mal sehen. Dass war jetzt nicht ein Grund, dass er irgendwie unzufrieden war, aber er ist diesbezüglich ein großer Verlust. Und jetzt schauen wir natürlich, dass wir das wieder ausgleichen. Aber auf der anderen Seite sehen wir andere Kollegen, die jetzt da reinkommen auch in OpenSource-Virtualisierungslösungen, wo jetzt wieder mehrere Artikel gekommen sind. Also es nimmt jetzt wieder an Fahrt auf und ja, sind wir guter Dinge, dass es da gut weiterlaufen wird. #00:24:20#

- 34 I: Nochmal mit den Relevanzgeschichten. Was geben Sie vor, also, was soll da rein, und vielleicht auch, was soll da nicht rein? #00:25:32#
- 35 B: Ja, also wir haben einen ThomasKrenn-Wiki-Leitfaden für die Kollegen, wo man sieht, wie kann man einen Artikel aufbauen, was sind grundlegende wichtige Elemente. Dass man zum Beispiel drei bis vier Sätze Leadeinstiegstext schreibt zu Beginn, wo man die wichtigen Dinge fett markiert, dann kommt das Inhaltsverzeichnis und dann die Überschriften, wie geht man mit Galerien um und so weiter, welche Sprache verwenden wir, Aktiv/Passiv, das halt eine Grundformal gewährleistet ist. Daneben haben wir auch ein Auswahlkriterium, was kommt ins Wiki und was kommt ins Thomas Krenn Blog, das nennt sich TK-Mag. Das heißt das haben wir auch, ist allerdings ganz interessant gewesen, dieses TK-Mag, das wurde dann von einer externen Mediaagentur, ich weiß nicht ist jetzt auch schon sechs sieben Jahre her, entworfen mit Konzept. Ich weiß gar nicht wieviel Geld da reingeflossen ist in diese ganzen Konzepte und Entwicklung und Ideensammlung. Also ich glaube da ist ziemlich viel Geld reingeflossen, aber die Zugriffszahlen, das ist ungefähr so, auf der einen Seite fürs Blog und beim Wiki, also das ist, ich glaube ein Faktor 100 dazwischen von den Zugriffszahlen. Das Blog macht man zwar weiter, natürlich, das macht auch Sinn, dass man ab und zu was in Social Media teilen kann, aber die Zugriffszahlen, die kommen eigentlich rein vom Wiki. Aber wir haben schon so Kriterien, wenn man eher so in Richtung Marketing geht oder auch so Verkaufsanimationen und so weiter. Marketing hat im Wiki nichts verloren, also das ist ganz klar, keine Werbetexte, kein Werbesprech rein. Was wir schon haben, es kam dann schon irgendwann einmal der Wunsch der Firmengründer, die Möglichkeit zu schaffen, dass Leute oder Besucher, die über Google in unser Wiki kommen und technisch hochwertige Lösungsvorschläge bekommen... Die haben oft Thomas Krenn nur mit Wiki assoziiert, und die wissen gar nicht, dass wir eigentlich auch was verkaufen oder dass wir eigentlich ein Business auch dahinter haben. Das heißt, wir haben schon auch begonnen, bei sehr populären Artikeln einfach ein grafisches Banner oben rein zugeben, wo wir auf den Shop verweisen. Wenn man eine halbe Millionen Leute ins Wiki im Monat bekommt, dass man vielleicht ein paar Hundert doch in den Shop rüber gepoppt bekommt im Monat. Wenn es zum Beispiel darum geht, um irgendwelche Netzwerkgrundlagen, dann sieht man halt auch bei manchen Artikeln einen Switch und darunter einen Text, hier geht es zu unseren Switches im Shop von Thomas Krenn. Aber nicht mehr, da waren ich und meine Kollegen sehr dahinter, dass man sagt, ja ok, man kann an einer Stelle in einem gewissen Artikel etwas platzieren, aber keine Werbebanner im großen Stil oder ähnliches und das funktioniert auch gut. Also, es hat der Seriosität keinen Abbruch getan, sondern, da sagt man auch bisschen, dass man die Kosten, die personalmäßig und so entstehen, auch ein bisschen wieder rein bekommt und nicht alles komplett herschenkt, so in die Richtung ist es gegangen. Wobei der Hauptnutzen eigentlich fast im Gegenteil 100% Marketing ist. Ich hatte das auch immer wieder von Kunden gehört, auch bei größeren Konferenzen, auch von wirklich großen, zum Teil auch staatsnahen Unternehmen, wo es eigentlich Einkaufsvereinbarungen für die IT gibt, für große HP, Dell, wo's eigentlich keine Möglichkeit gibt, bei regionalen deutschen Herstellern zu kaufen und wo wir dann aber auch das Feedback bekommen haben, in der Abteilung können sie das selber entscheiden und sie haben gesehen, dass sie bei uns nicht nur Marketingsprech sehen, sondern

wenn's mal ein Problem gibt, wird das auch beschrieben und ehrlich kommuniziert. Das wünschen sich die Kunden und deshalb kaufen sie bei uns. Und da haben wir zum Beispiel auch einen größeren Kunden, der eigentlich über die Einkaufsvereinbarung gar nicht bei uns einkaufen dürfte, die seit Jahren bei uns auch in der Größenordnung 100, 200, 300 tausend Euro im Jahr einkaufen, die aber eigentlich rein dadurch, dass wir mit Problemen transparent umgehen und die im Wiki dokumentieren, auf uns gekommen ist. Also das Geld was wir eingesteckt haben in die Personalkosten, für die Entwicklung, das hat sich schon mehrfach abbezahlt. Das ist mittlerweile eine Standsäule der Firma geworden, kann man sagen, dass wir das haben und wir werden auch immer wieder ungefragt drauf angesprochen. Was auch ganz gut angekommen ist, als Hinweis, wir haben bei einem Großteil der Artikel am Ende des Artikels kurz zwei drei Sätze vom jeweiligen Autor sozusagen mit Foto und dann mit einer Beschreibung, in zwei drei Sätzen, was er bei Thomas Krenn macht. Das kommt sehr gut an bei den Leuten. Der Ausgangspunkt war vor fünf, sechs Jahren ungefähr, da gabs bei Google einmal eine Zeit, da hatten sie versucht, mit Google Authors, oder wie das geheißen hatte, ein Programm zu starten, wo man bei dem Suchergebnis immer gleich ein Gesicht daneben gesehen hat, von wem der Artikel stammt. Das war ein Beta, die ein Jahr lief, es wurde dann wieder abgebrochen und eingestellt. Wir hatten unser Wiki darauf ausgelegt, haben diese Google Vorgaben erfüllt, dass praktisch Google im Suchergebnis dann den Autorennamen und das Bild mit abgebildet hatte. Wir hatten das dann auch aufrecht erhalten, nachdem Google diese Beta eingestellt hat, weil's von den Kunden geschätzt wird und Thomas Krenn persönlicher macht und man sieht, ok da gibt es jemanden der kennt sich mit dem Thema aus und das ist in diesem Fall der Wilfried Seifert, der im System Engineering arbeitet und Prototypen entwickelt. Dann sieht man das auch gleich auch und das schafft hier Vertrauen. Und das führt auch dazu, dass manche Kollegen, ich auch, kürzlich wieder angesprochen werden mit einem Danke ausm Freundeskreis. Also ein Kindergartenfreund von meiner Frau hat zum Geburtstag geschrieben „und danke an Werner für das Helfen beim Lösen der Netzwerkprobleme, obwohl er's nicht weiß“, weil er diesen Grundlagenartikel gefunden hat und ich hab den Freund aber erst zwei, drei Mal getroffen und kenn ihn sozusagen gar nicht. Also man sieht, dass diese Reichweite mit 300, 400 tausend im deutschsprachigen Raum im Monat tatsächlich zu stimmen scheint, was von Google Analytics ja ausgespuckt wird. #00:25:51#

36 I: Aber das ist ja schön, wenn das auch so eine dankbare Aufgabe ist. Ich finde das eine sehr schöne Tätigkeit. #00:32:19#

37 B: Also, es freut uns auch sehr und es war ungeplant, und ja, ich habe mich auch sehr gefreut über Ihre Anfrage zum Interview. Auch das war wieder so ein Element, wo ich mir gedacht habe „das ist eine echt schöne Sache“, deshalb habe ich dann auch sofort zugesagt und es freut mich sehr. #00:32:24#

38 I: Danke. Darf ich nochmal ganz kurz zurückkommen zum Anfang Ihres Wikis? Wie sind denn dann die Sprachversionen dazugekommen? Das Deutsche war am Anfang da. Das Englische, das Niederländische und das Polnische, wie sind die entstanden? #00:32:41#

39 B: Genau, ich muss jetzt selber einfachmal gucken. Ich schummel mich da jetzt bisschen durch, indem ich auf die jeweiligen Sprachen sozusagen gehe, und in der

Versionsgeschichte nachgucke, wann das war, weil ich mich jetzt auch nicht mehr ganz genau erinnere. Ich schau gerade jetzt mal ins englische Wiki rein und geh hier in die Versionsgeschichte. Also auch da sieht man auch wieder die Vorteile von einer solchen Wiki Lösung, weil man einfach alles auch nach Jahren nachvollziehen kann. Da sehe ich, das englischsprachige kam dann im April 2014. Also es hat doch ganze sechs Jahre gedauert, bis das gestartet wurde. Das hätte ich jetzt gar nicht so lange eingeschätzt. Und beim polnischen, ich glaube, dass das polnische früher war. Muss ich mal kurz gucken. #00:32:55#

40 I: Tatsächlich? #00:33:35#

41 B: Tatsächlich, das war 2013. Das hatte einen ganz einfachen Hintergrund, dass wir zwei, drei Kollegen aus Polen hatten, also, auch einen Vertriebsmitarbeiter, der in Passau studiert hatte. Nachdem die Firma in der Nähe von Passau angesiedelt ist, war er sehr bald mit an Bord. Und auch einen Supportmitarbeiter. Also wir hatten drei Kollegen aus Polen und der polnische Markt war schon sehr bald sehr relevant. Es war einfach der Zufall, dass eben ein polnischer Vertriebskollege sehr bald in der Gründungszeit dazugestossen ist, weil er in Passau studiert hatte und sich da ein Kontakt ergeben hat. Der hat den polnischen Markt aufgebaut und somit hatte Polen relativ schnell einen Anteil von 10% an unserem Umsatz, was natürlich jetzt doch relativ hoch ist. Das hat dann dazu geführt, dass das auch hier gestartet wurde. Also 2013 kam im März das polnische Wiki und ein Jahr später dann das englische Wiki. #00:33:35#

42 I: Und dann das Niederländische. #00:34:41#

43 B: Und dann kam das Niederländische, wobei das ein sehr kurzes Gastspiel war. Also da gab's den Versuch, Holland auch als Markt aufzubauen. Ich bin mir nicht sicher, was tatsächlich die Gründe waren, warum das dann wieder eingestellt wurde. Wir hatten ein, zwei Kollegen aus Holland, die dann aber wieder relativ schnell wieder weg waren. Und es hat sich gezeigt, dass der Aufwand, den neuen Markt weiter aufzubauen doch sehr hoch ist und dass es dann mehr Sinn macht, dieses große ungenutzte Potenzial von 98, 99% im deutschsprachigen Markt vorher zu nehmen bevor man versucht in Holland 1% zu bekommen. Und somit wurde das holländische Wiki auch ziemlich rasch wieder eingestellt. Das war eben ein Versuch, aber das hat nicht besonders gut funktioniert und dann wurde es tatsächlich auch wieder sehr rasch eingestellt. Aber ich sehe zum Beispiel jetzt im polnischen Wiki sind - historisch bedingt - tatsächlich mehr Artikel. Dort sind's knappe 600 und im englischen sind's gute 400. Das heißt, dieser Startvorteil vom polnischen Wiki gegenüber dem englischen Wiki, der ist nach wie vor vorhanden an der Stelle. Also das wird sich in wahrscheinlich in ein, zwei Jahren drehen, weil wir das Polnische jetzt eben aufgrund dieser Firmenstrategie, den gesamten Shop aufs Deutsche und Englische zu konzentrieren, zurückfahren werden. Das Englische ist weiter auch nach wie vor geplant, wobei es uns eben auch insofern etwas trifft, weil man auch sieht, dass sich die Technik sehr rasch weiterentwickelt. Es sind bei uns trotz Corona die Zahlen so, dass es keinen Rückgang gibt, also es war sogar letztes Jahr so, dass es ein kleines Wachstum 2020 gegenüber 2019 gab. Und auch heuer läuft es schon sehr mit viel Arbeit verbunden an, was uns natürlich freut, aber was natürlich auch die Möglichkeiten etwas schmälert, Ressourcen ins englische Wiki zu stecken. Wenn's schon so gut läuft, dass man so viel zu tun hat, dann ist die weitere Entwicklung etwas

gebremst. Wobei wir da auf alle Fälle wieder bisschen auf die Tube drücken möchten. Was uns hier extrem hilft, ist tatsächlich die Übersetzung mit DeepL. Also, das war ein Riesenschritt nach vorne. #00:34:42#

44 I: Also, um nochmal auf das Polnische zurückzukommen. Sie haben dann entschieden, noch ein Wiki aufzusetzen, also für Sie war das von vorherein klar, dass es mehrere Wikis sind und nicht der polnische Content auf Subpages gepackt wird? #00:37:19#

45 B: Genau. Also das haben wir uns sehr genau angeschaut und hatten wir uns auch bei Wikipedia orientiert, wie es dort gemacht wird. Dort sind es ja auch separate Wiki-Installationen. Interessanterweise haben sie es bei der MediaWiki-Hilfe, glaube ich, über Subpages gelöst, wobei ich das auch nicht so praktisch finde. Wir waren uns sehr rasch einig, der übersichtlichste Weg ist es, tatsächlich eine eigene Wiki-Installation durchzuführen. Wir hatten auch viel Wert daraufgelegt, das Ganze suchmaschinenfreundlich zu gestalten, also auch von den URLs, dass das wirklich mit dem Artikelnamen oder Artikeltitel in der URL verbunden ist, ohne index.php, sondern wirklich ganz sauber drinnen steht, unter der Hauptdomain www.thomas-krenn.com. Da hatten wir zu Beginn die Überlegungen, sollen wir es unter wiki.thomas-krenn.com machen oder nicht. Es kam sehr rasch der Entschluss, das auf der Hauptdomain zu machen, dass wir sagen „ok Google findet einfach viel Content auf unserer Domain www.thomas-krenn.com“, dass die gesamte Domain inklusive Shop bei Google in ein höheres Ranking kommt. Und nicht, dass das Wiki sich isoliert entwickelt und mit der Firma dann gar nichts mehr suchmaschinentechnisch zu tun hat. Und dann haben wir’s tatsächlich einfach in den Namensraum der Website eingebunden, also die URL geht bei uns so: thomas-krenn.com, dann die Sprache, Slash „de“ „en“ „pl“, wie auch immer, und dann gibt’s entweder den normalen Content des Shops, oder das Slash „Wiki“, und wir haben eben, Slash „de“ Slash „Wiki“, Slash „en“ Slash „Wiki“. Das hat sich sehr brauchbar gezeigt und auch, was das betrifft, dass wir die ganzen Wiki-Befehle sozusagen nutzen können. Es ist sehr einfach, wenn man einen Artikel übersetzen möchte, ich brauche nur am Ende des Artikels im Quelltext doppelte Klammer auf, zweimal, „en“ Doppelpunkt, den Artikelnamen und wieder geschlossen, dann hat man Links schon bereits mit der anderen Sprache im Hinweis mit dabei. Das geht sehr komfortabel, verständlich, einfach und von dem her war das sehr klar, dass wir separate Wiki-Installationen machen. #00:37:36#

46 I: Und die anderen Wikis sind sozusagen wirklich „nur“ Übersetzungen des deutschen Wikis? Es gibt keine polnischen Artikel, die zum Beispiel nicht im Deutschen stehen? #00:39:44#

47 B: Korrekt, also der Ursprung ist immer der deutsche Artikel und der wird dann in Englisch und Polnisch gestreut. Wobei langfristig eben dann das rein englische sein wird und das polnische nicht mehr. Aber die Ursprungssache ist das deutsche und im polnischen Wiki lief immer die Thematik, ok was passiert, wenn der deutsche aktualisiert wird, dann müsste ja das polnische nachgezogen werden. Da hat sich der Kollege, der die Übersetzungen macht, dieser polnische Kollege praktisch jene Artikel, die er übersetzt hat in der deutschen Variante mit dem Stern markiert, dass es zu der persönlichen Beobachtungsliste hinzukommt und aktiviert, dass er eine E-Mail bekommt, wenn sich der Artikel ändert. Somit hat er

bei jeder Änderung eines bereits übersetzten Artikels die Info bekommen, ok, der wurde jetzt neu gemacht. Dann kann er schauen, was hat sich geändert, dann trägt er die Änderung nach und fertig. Dann kann man auch hier den aktuellen Stand etwas gewährleisten, wobei, was dann mitunter auch passiert, dass es liegen bleibt. Also es gibt sicherlich Artikel, die im deutschen aktualisiert wurden und wo auch die englische Übersetzung noch nicht nachgezogen ist, das schließe ich hier gar nicht aus. #00:39:58#

48 I: Das zeigt sich ja schon allein an der Zahl der Artikel. Offensichtlich sind ja nicht alle Artikel übersetzt. Es wäre für Sie aber wünschenswert, das englische wäre eins zu eins mit dem deutschen? Es gibt nicht den Artikel im deutschen, bei dem man sagt, den braucht man jetzt nicht ins Englische übersetzen, weil's für den englischen Markt nicht relevant ist, oder sowas? #00:41:08#

49 B: Nein, nicht. Das ist eigentlich eher ein reines Ressourcenthema an der Stelle. Was wir einmal auch gemacht hatten, als wir mit dem englischen gestartet sind, wir haben uns tatsächlich eine Auswertung gemacht, über die 100, oder es waren sogar die 200 populärsten deutschsprachigen Artikel und haben gesagt, die werden jetzt einfach mal alle übersetzt, weil das jene sind, die in der deutschen Sprache bei uns die größte Reichweite haben. Das heißt, als das englische gestartet ist, oder ja, irgendwann einmal danach, haben wir gesagt, so jetzt nehmen wir wirklich die Blockbuster aus dem deutschen Wiki, und bringen die ins Englische, damit wir dort auch gleich mal einen Boost bekommen. Und nicht jene Artikel übersetzt haben, wo's fünf Zugriffe im Monat gibt, sondern jene die 500 haben, wo's eben einfach mehr Sinn macht. #00:41:35#

50 I: Wer übersetzt die Artikel? #00:42:21#

51 B: Es ist so, dass die englische Übersetzung jetzt aktuell in erster Linie von mir und einem Kollegen passiert. Wo wir auch immer wieder bisschen so einen kleinen Tritt in den Hintern bekommen, ist wenn man monatlich aus der Marketingabteilung die Anfragen bekommen, es geht wieder der monatliche Newsletter raus, welchen neuen Wiki-Artikel sollen wir denn nehmen? Nachdem der Newsletter bei uns auch in Englisch raus geht, muss dieser Newsletter-Artikel immer auf Englisch übersetzt werden, das heißt, ein englischer Artikel pro Monat ist Minimum, weil wir's rein für den Newsletter hier brauchen. Also da sind so sanfte Druckimpulse immer ganz hilfreich, dass es im Tagesgeschäft dementsprechend auch nicht untergeht. #00:42:25#

52 I: Und wie war das beim polnischen? Ich nehme mal an, dass Sie kein Polnisch sprechen. Das hat dann der Kollege aus Passau gemacht? Oder? #00:43:02#

53 B: Ja genau, der polnische Kollege hat das sehr toll gemacht und ist auch aktuell noch im Support tätig. Der hat auch immer geschaut, gibt es einen neuen Artikel und wenn ein neuer Artikel gekommen ist, hat er jeden neuen sofort übersetzt. Deshalb ist jetzt wahrscheinlich auch begründet, warum es mehr polnische gibt als englische, weil er über Jahre wirklich gesehen hat, da ist ein neuer Artikel und den hat er sofort übersetzt. Das war ideal. Wäre jetzt beim englischen auch wünschenswert, wenn es einen solchen Kollegen gibt. Allerdings ist es so, dass jetzt bei uns auch im Bayerischen Wald ja nur sehr wenige Kollegen sehr aktiv Englisch sprechen. Ist in vielen Bereichen auch nicht erforderlich, jetzt sag ich

mal im Tagesgeschäft. Also ich selber bin im Produktmanagement, wo man viel mit Herstellern zu tun hat, wo mir das Englisch auch viel Freude und Spaß macht seit vielen Jahren. Und ich das Spotlight Magazin lese oder ähnliche Dinge, aber das ist nur bei einem geringen Anteil der Kollegen so. Das heißt, Englischübersetzung passiert dann meistens von mir oder einem Kollegen, aber dank DeepL geht das ja relativ gut. Was wir auch hatten beim Englischen, eine Zeit lang, lief es tatsächlich mit externem Übersetzer, eine Zeit lang hatten wir sogar einen Mitarbeiter für diese Übersetzungen, der auf Freelancer-Basis angestellt war. Der ist dann zurück in die USA gegangen, dann war das auch wieder vorbei. Aber es war tatsächlich so, dass man sagt, wer den technischen Content ins Englisch übersetzt, der müsste eigentlich mehr Geld verdienen als ein Techniker und mehr Geld verdienen als ein englischer Linguist oder sowas ähnliches, weil er beides hat, aber die Praxis ist ja leider, dass der Übersetzungsbereich nicht so hoch bezahlt ist wie er eigentlich sein müsste. Der Übersetzer müsste mehr verdienen als ich, als eingefleischter Techniker, seit 20 Jahren, weil der noch das ganze Übersetzungs-Knowhow hat. Aber in der Praxis bezahlt das leider niemand und somit machen wir das jetzt mit DeepL. Das, was ich halt bisschen als Kehrseite der Medaille sehe, dass diese Übersetzungsmaschine wie DeepL natürlich fürs Übersetzungsbusiness schlecht sind und viele Aufträge wahrscheinlich wegfallen. #00:43:08#

54 I: Ja, das nehme ich auch an. Sie sind jetzt aber kein Muttersprachler und ihr Kollege wahrscheinlich auch nicht? #00:45:30#

55 B: Genau. #00:45:34#

56 I: Haben Sie noch eine Qualitätssicherung in der Hinsicht, dass jemand drüber schaut, ob das auch idiomatisch ist? Es gibt ja Feinheiten, die man als Nicht-Muttersprachler nicht hinkriegt. #00:45:35#

57 B: Genau, also haben wir an der Stelle nicht. Was mein Glück ist, ist, dass ich vor 17, 18 Jahren, als ich mit dem Studium fertig wurde, zwei Jahre bei IBM beschäftigt war. Da war ich eigentlich als Freelancer beschäftigt und hatte ein Glück, dass ich in Mainz in interessante Projekte reinkam, für die Diplomarbeit. Da hatte ich das Glück, dass ich dann bei zwei Themen im Linux Umfeld, wo's auch bei IBM nicht viele Kollegen gab, in zwei Buchprojekte, in Red Books reingekommen bin, wo ich dann jeweils sechs Wochen lang in den USA an Büchern für IBM mitschreiben durfte. Da gab's dann auch die entsprechende linguistische Qualitätskontrolle und Workshops mit Informationen, wie man auf Englisch Fachliteratur schreibt. Also das hat mir da extrem geholfen an der Stelle. Und dieses Wissen hat mir auch hier noch sehr, sehr viel gebracht. Wenngleich ich natürlich kein Native Speaker bin und ich Schwierigkeiten hätte, wenn ich in einen Subway rein gehe, dass ich mir ein Sandwich bestelle mit einem bestimmten Gemüse. Das würde mir dann eher schwerfallen. Das habe ich auch gesehen, als ich die Bücher dort geschrieben hatte und mit dabei war im Projekt. Aber in der IT klappt das zum Glück ganz gut. Aber eine Endkontrolle durch einen Native Speaker haben wir an der Stelle bedauerlicherweise nicht. Bei DeepL war ich ehrlich gesagt sehr überrascht, wie hoch scheinbar - für mich als Übersetzungslaien - die Qualität dort ist. Auf die Art und Weise versuchen wir das jetzt zu machen. Also ich vermute, dass wir noch mehr in deutschen Formulierungen im deutschen Wiki Feinschliffe machen könnten, was die

Sprache, die Wortwahl etc. betrifft. Was sehr wertvoll war, ist, dass wir ein, zwei Jahre eine Communications-Abteilung bei uns in der Firma hatten. Also wo jetzt auch halt ausgebildete Sprachwissenschaftler bei uns jetzt auch tätig sind, auch als Texter sozusagen. Da bekommen wir auch noch Feedback und da habe ich von der Kollegin auch sehr viel gelernt, was Sprache, was ja manche Grammatik-Details oder ähnliche Dinge anbelangt. So wo's jetzt wirklich um I-Tüpfelreiterei geht, wenn man sagt ok, wenn man ThomasKrenn-Wiki schreibt, wo kommt ein Bindestrich rein, wo nicht, ist zwischen Thomas Krenn und Wiki auch noch ein Bindestrich, ja oder nein. Da bin ich auch sehr penibel und sehr genau, da habe ich auch viel mitnehmen können, was uns sehr hier hilft. #00:45:50#

58 I: Wobei man natürlich schon auch umgekehrt argumentieren kann: wenn diese Plattform sehr authentisch wirken soll, dann ist so eine offen und ehrliche „Kommunikation“ vielleicht sogar die bessere Variante. #00:48:16#

59 B: Ja, das könnte durchaus sein und da haben wir sicherlich noch genügend Seiten, wo das in der Art und Weise vom Wording her so ist. #00:48:49#

60 I: Nutzen Sie Diskussionsseiten? #00:48:55#

61 B: Nein, haben wir nicht. Das ist tatsächlich in der Praxis so, dass ein Artikel meist immer von einer Person kommt, dann auch entsprechend gewartet wird. Was wir als Qualitätskriterium auch noch mit dabei haben wollen, ist - wir haben einen Kollegen, der Herr Niedermayer, der sehr dran ist und das auch immer wieder nach vorne bringt und da dran bleibt - ein Reviewprozess, ein quartalsmäßiger, das heißt, manche Artikel werden naturgemäß alt, die aber gepflegt werden müssen. Also wo's um Softwareversionen geht wo man weiß, ok, alle halbe Jahr kommt eine neue Version raus. Es gibt solche Artikel die tatsächlich wirklich, die einmal im Halbjahr aktualisiert werden müssen und das haben wir mit einer Kategorie-Seite gelöst. Also wir haben eine eigene Kategorie, „Reviewprozess“, die ist auch öffentlich zugänglich. Da gibt's für jedes Quartal immer eine Kategorie und dann überarbeitet es der Kollege und ergänzt es und schubst es in die nächste Kategorie rein oder die übernächste, wenn man sagt, ok den Artikel muss ich erst in einem Jahr wieder pflegen, dann gibt er es in die Kategorie „Reviewprozess 2022 Q1“ rein. Also, das haben wir schon, um wichtige Artikel nicht zu sehr veralten zu lassen. Und auf der anderen Seite Artikel, die einfach keine Relevanz mehr haben, die Software gibt's nicht mehr, die wurde verkauft, ist in einer anderen Softwarelösung aufgegangen und die Lösung gibt es überhaupt nicht mehr, die wird auch nicht mehr vertrieben. Wir löschen keine Artikel, wir haben eine Kategorie „Archiv“. Da kommen noch Artikel rein mit dem Hinweis darüber, das ist eine archivierte Information, diese Information wird nicht mehr gewartet, weil sie sich auf ältere Software- oder Hardware-Komponenten bezieht. Die Information wird aber noch zu Referenzzwecken weiterhin im Archiv abrufbar gehalten. Also wenn jemand einen Uraltserver hat, als Firewall, der ist acht Jahre alt und die Software wird nicht mehr gewartet und er möchte ihn noch weiter einsetzen und wir haben eine Problemlösung für ihn, dann löschen wir die nicht raus, also da bleibt das auch mit drinnen. #00:49:06#

62 I: Und macht der Kollege das über die Sprachwikis hinweg, oder nur im Deutschen? #00:51:10#

- 63 B: Das ist eine sehr gute Frage. Ich schaue am besten einfach mal rein. Ich schnappe mir jetzt einfach mal einen Artikel, den er jetzt kürzlich in den letzten sechs Monaten aktualisiert hat und schaue mal da auf Englisch. Ich bin da schon sehr neugierig was da jetzt rauskommt, weil ich das selber nicht beantworten kann. Aber es schaut gut aus, ja er hat tatsächlich neue Informationen mit rein genommen, also er macht das, das freut mich. #00:51:15
- 64 I: Ja, super. Also die Strukturen sind tatsächlich dann auch wirklich ähnlich, auch von den Portalen, von den Kategorien? Sie haben dieselben englischen Kategorien wie deutsche Kategorien und so weiter, ja? #00:52:06#
- 65 B: Genau, genau... #00:52:17#
- 66 I: Haben Sie intern auch Englisch als Firmensprache bzw. Lingua Franca? Also gibt es z. B. ausländische Mitarbeiter und die könnten im Wiki mitschreiben, aber eben nicht auf Deutsch, sondern auf Englisch? #00:52:18#
- 67 B: Die Situation haben wir derzeit nicht. Es ist so, dass der Großteil der Mitarbeiter tatsächlich in der Hauptzentrale angesiedelt ist. Wir haben jetzt, abgesehen von ein paar polnischen Muttersprachlern, die aber fließend Deutsch sprechen und hier seit 20 Jahren leben, muss ich mal überlegen, aber eine andere Sprache haben wir jetzt derzeit eigentlich hier nicht. Also diese Situation haben wir in der Form nicht. Das ist eher in Software-Teams wahrscheinlich, wo's dann übergreifend geht, wo dann wirklich einfach die gesamte Kommunikation auf Englisch mehr oder weniger passiert. #00:53:01#
- 68 I: Wie schaut es denn mit Ihrem Wiki aus bezüglich der Benutzerrechte? Sind da alle Nutzer gleich ausgestattet? #00:53:44#
- 69 B: Nein, wir haben uns bewusst auch entschieden, dass wir eine Benachrichtigungsfunktion für jedermann bereitstellen möchten. Das heißt, wenn jetzt jemand den Artikel anschaut und möchte darüber wie bei der Wikipedia informiert werden, wenn es sein Update gibt, kann sich jeder registrieren und diese Sternmarkierung nutzen, um die Beobachtungslistenfunktion zu haben, aber man kann damit keine Artikel editieren oder erstellen. Mitarbeiter von uns, die das möchten, die werden dann der Gruppe „Thomas Krenn“ hinzugefügt und die haben dann entsprechende Schreibrechte und können dann Großteiles alles machen. Darüber hinaus gibt es drei, vier Administratoren, die ja eigentlich sonst auch bei der MediaWiki Installation halt nur Administratorrechte dann auch zusätzlich haben, wo's eben darum geht auch, zum Beispiel Medien, die hochgeladen wurden zu löschen oder Seiten zu löschen. Ich meine im Hintergrund wird es zwar von der Software weiterhin gespeichert, aber öffentlich ist's nicht mehr sichtbar. Das heißt diese Rechte, das ich sage, ok ich kann jetzt Artikel löschen, Bilder löschen, weil jemand versehentlich ein falsches Bild hochgeladen hat, für die's kein Copyright bei uns gibt, das wir nicht verwenden dürfen, da sind wir drei, vier die das auch machen können. Auch gewisse Dinge der MediaWiki Software von den Spezialseiten sozusagen abzufragen. Wobei es da in erster Linie um Beiträge geht wie etwa Versionen, wo man sieht, welche Softwareversionen verwendet werden, was einfach auch Potenzial hätte, dass man das für Versuche, die Seite zu hacken, nutzen könnte. Das heißt, hier sind wir so, dass wir sagen, ok die Informationen, die nicht extra entstehen sollen, die nicht erforderlich sind, die

sind dann rein den Administratoren zugänglich, aber das sind sehr, sehr wenige sozusagen. Beziehungsweise, diese Administratoren können dann die Rechte verleihen, also wenn ich jetzt im Urlaub bin oder erkrankt wäre oder ähnliches und ein neuer Mitarbeiter möchte Schreibrechte bekommen, dann gibt's zwei, drei andere in der Firma, die diese Schreibrechte natürlich auch vergeben dürfen.
#00:53:57#

70 I: Ein paar Bürokraten sind also mit dabei. #00:56:03#

71 B: Ja, genau. #00:56:04#

72 I: Wie ist das denn, die Inhalte, die Sie reinstellen, sind die unter freier Lizenz?
#00:56:07#

73 B: Nein. Also es ist so, wir haben diese Artikel trotzdem unter normalen Copyrights mit drauf. Wir stellen alle Informationen öffentlich zur Verfügung, wir sind auch sehr bestrebt als Firma das alles sehr offen zu teilen. Was wir allerdings nicht möchten oder einfach auch vermeiden möchten, ist, dass jedermann rechtlich vollkommen frei den gesamten Content nehmen kann, rauskopieren kann, ein eigenes Server-Wiki aufbaut. Sei es, dass Mitbewerber oder andere den Content einfach eins zu eins kopieren und versuchen, suchmaschinentechnisch nach vorne zu kommen. Weil's einfach auch, von der Suchmaschinenthematik her, zu Duplicate Content führen kann. Das hatten wir auch schon ein paarmal, wenn sozusagen der Inhalt bei uns zu finden ist, woanders, dann findet Google den auf zwei Quellen. Dann meint er, ok ist das vielleicht wirklich jetzt noch ein richtiger Content? Ist das eher Fake Content? Den zeige ich überhaupt nicht mehr her. Da möchten wir einfach die Nachteile vermeiden. Das heißt, wir haben hier einen ganz normalen Hinweis, also was auch für die Website gilt, also dass hier die normalen Regeln gelten. Aber wenn jemand anfragt, ob er einen Content verwenden kann für irgendetwas, also da hat es noch nie einen Grund gegeben das abzulehnen, an der Stelle. Was wir auch machen, ist, wenn uns wer einen Hinweis schreibt oder Feedback gibt oder eine Idee für einen neuen Artikel und das macht dann wirklich Sinn, dann fragen wir, ok vielen Dank für den wertvollen Hinweis, möchten Sie oder möchtest Du als Ideengeber genannt werden? Das haben wir dann ab und zu unter Credits „Vielen Dank an Thomas Maier von Firma XYZ für den Hinweis an dieser Stelle“, also da schmücken wir uns auch nicht mit fremden Lorbeeren und schreiben das mit hinein. Eben diese Politik, das alles offen zu teilen, das kommt an der Stelle sehr, sehr gut an. #00:56:13#

74 I: Wie schaut's denn technisch mit dem System aus, sind Sie immer auf der neuesten MediaWiki Version? #00:58:06#

75 B: Ja, es ist so wir sind auf der neusten LTS Version in der Regel, also wir gehen hier auf dem Weg der LTS Versionen. Es ist auch dankenswerterweise so, dass wir es nicht mehr selber pflegen müssen. Einer der Kollegen, der früher hier dabei war, der ist zur Schwesterfirma, oder ja, Tochterfirma gegangen, die unseren Webshop auch entwickelt. Die sind zwar mittlerweile wieder eigenständig, aber die haben seit dem ersten Tag von Thomas Krenn den Web Shop, die Shop-Software individuell entwickelt. Die betreiben jetzt ein Cluster, wo der Shop läuft, und auf dem läuft auch das Wiki und die pflegen das auch. Also da gibt es ein

Team, ich glaube das sind drei, vier Leute sozusagen, die jetzt nicht nur für Thomas Krenn, sondern auch für andere Kunden dieser Firma die Server betreiben und warten. Die warten auch das MediaWiki, die machen auch die Updates sozusagen, auch die PHP Updates entsprechend, geben dann Vorabinformationen. Wir haben jetzt auch bei dem letzten Sprung der PHP-Version gesehen, dass es einen extremen Boost gebracht hat, also jetzt ist die Seite nochmal deutlich schneller geworden. Was sie auch machen, ist, wir haben beispielsweise auch die Situation, dass wir mitunter auf spezielle Produkte verweisen, dass es jetzt zum Beispiel bei diesem und jenen Server in der Konstellation hier ein Problem gibt und das kann man mit einem neuen Firmware Update lösen. Dieses Firmware Update stellen wir in unserem Shop bereit, bei unseren Downloads. Das möchten wir auch nicht im Wiki bereitstellen, da gibt es eine Infrastruktur im Shop. Da haben wir zu Beginn normale Links gesetzt und dann sind wir draufgekommen, in Englisch ist der Link anders, müssen wir einen englischen Link raussuchen. Dann kommt alle sechs bis zwölf Monate, ziemlich genau jetzt die letzten ein, zwei Jahre, eine externe Marketingagentur, die sagt, naja, wir müssen die ganze Shop Navigation etwas umbauen, es ist dann shop-optimierter, wenn es jetzt nicht mehr, Slash „Produkte“ heißt, sondern Slash „Rackserver“ und dann erst das andere dran. Da kann man nur Links warten die ganze Zeit, dann wird man zum Link-Warter und das macht auch keinen Spaß. Die haben tatsächlich dann eine Schnittstelle entwickelt, die haben dann auch ein MediaWiki Plugin, eine Extension programmiert, die nennt sich TK-Link, also für ThomasKrenn-Link, die ist eigentlich nur für uns entwickelt, die macht auch woanders nicht Sinn. Da kann ich sagen, TK-Link auf das Produkt mit der ID 1798, in dem Bereich Downloads möchte ich einen Link setzen und jedes Mal, wenn eine MediaWiki Agentur extern herkommt, unsere Links vertauscht, dann ist es egal, weil im Wiki Quelltext steht nur der API-Call mit dem Link auf den Download für ein Produkt 1798. In der englischen und polnischen Übersetzung ist der Vorteil, dass der Link dann automatisch auch den Übersetzungstext aus dem Shop nimmt. Da braucht man den Link auch nicht zu übersetzen. Der wurde auch von dieser Agentur, also die haben das Büro neben uns in Österreich, entwickelt. Die betreiben auch das MediaWiki und das ist auch sehr gut, den Betrieb und den Content zu trennen, weil der Betrieb einfach doch Knowhow erfordert und Zeit und das ist praktisch hier outgesourced an unsere Partnerfirma und das klappt extrem gut. Ich bin heilfroh, dass ich nicht mehr dafür zuständig bin. #00:58:16#

76 I: Das glaube ich. Haben Sie noch andere Erweiterungen drin? Ist es zum Beispiel ein Semantic MediaWiki? #01:01:47#

77 B: Nein es ist hier kein Semantic MediaWiki. Wir hatten auch ursprünglich mal überlegt, aber es wurde dann tatsächlich zu aufwendig, das über diese Art und Weise zu machen. Aber wir haben an der Stelle schon mehrere Erweiterungen im Einsatz. #01:01:59#

78 I: Also ich nehme an, zwischen den Artikeln haben Sie Interwiki-Links, oder? #01:02:12#

79 B: Ja genau, ganz genau. #01:02:20#

80 I: Mhm, okay... #01:02:22#

- 81 B: Wir haben hier Interwiki-Links und darüber hinaus, ich schaue mal gerade, was wir sonst noch haben. Genau, die Erweiterung, die wir haben, die wir mehr nutzen ist DynamicPageList, in der Version drei mittlerweile, um eben auf der Startseite die neuesten Artikel und ähnliche Auswertungen überall machen zu können. Und halt Standarderweiterungen wie die Cite-Erweiterungen zum Zitieren, andere Dinge wie für die Brotkrümmelnavigation, Breadcrumb, CategoryBreadcrumb für oben mit dabei. Wobei, hier sind wir in ein Problem reingelaufen, dass sie jetzt nicht mehr gewartet wird. Ich bin jetzt gerade dabei zu gucken, wie das geht, da schau ich auch nochmal kurz rauf, aber ich glaube die CategoryBreadcrumb Extension, die wurde leider archiviert, das heißt da haben wir eine Baustelle offen sozusagen. #01:02:23#
- 82 I: Haben Sie Bots, die irgendwas machen? #01:03:18#
- 83 B: Haben wir nicht, nein. #01:03:20#
- 84 I: Vorlagen? #01:03:22#
- 85 B: Ja, sehr umfangreich sogar. Also Vorlagen zum Teil für Autoren, zum Teil auch für bestimmte Produktgruppen, wenn's spezielle Raid Controller oder SSD's gibt, wo man immer die gleichen Informationen in der gleichen Art und Weise bereitstellen möchte, da nutzen wir intensiv Vorlagen für diese Bereiche. Oder auch für die Kategorien, dass eine Kategorie immer schön aussieht, mit zwei Kästen, einem Bild rein, das läuft dann auch entsprechend über Vorlagen. #01:03:25#
- 86 I: Was nutzen Sie denn für eine Suche? #01:03:57#
- 87 B: Das ist eine gute Frage, und zwar wir haben eine individuelle Suche implementiert, wobei ich dabei nicht ganz zu 100% glücklich bin. Es gibt ja sehr gute Suchmaschinen-Erweiterungen, die wir auch zum Einsatz hatten. Aber es kam dann tatsächlich so, dass es gewünscht war, eine individuelle Suche, die komplett über unser gesamtes Portfolio geht, zu machen. Das heißt, wenn man da jetzt einen Suchtext eingibt, es hat schon Vorteile, also es ist nicht nur mit Nachteilen behaftet. Da gebe ich den Suchtext ein und ich finde zum einen Ergebnisse aus dem Wiki, aber auch aus dem Webshop. Das ist bei vielen Bereichen relevant, das heißt, wenn ich jetzt nach bestimmten Begrifflichkeiten suche, habe ich zum Teil dann zwei Spalten. Zum Beispiel, wenn Sie auf der Wiki Startseite bei uns sind, und Sie tippen oben im Suchfeld zum Beispiel „Server“ ein, dann sehen Sie in der linken Spalte, ThomasKrennWiki mit 1.500 Treffern, und rechts Produkte mit 162 Treffer aus unserem Shop Bereich. Und die wurde auch von dieser externen Agentur, von der Firma Xortex entwickelt. Die funktioniert auch grundsätzlich sehr gut, ist praktisch eine eigene Search Extension, nennt sich Xortex Search, also XTX-Search und die wird von denen auch an andere Kunden, die MediaWiki betreiben, verkauft. Also es ist so, dass diese Erweiterungen für Thomas Krenn ursprünglich entwickelt wurde und, soweit mir bekannt ist, wird die auch bei anderen Kunden verwendet. Was ich persönlich allerdings trotzdem ab und zu nutze, ist die Spezialsuchseite, wo ich praktisch die ursprüngliche Suche von MediaWiki verwenden kann, wenn ich sage, ich möchte jetzt nur Benutzerseiten durchsuchen oder ähnliches. So kann ich es umgehen, dass ich diese allumfassende Suche verwende. #01:04:00#

- 88 I: Ok, aber ansonsten haben Sie haben keine Translate-Erweiterung? Und DeepL benutzen Sie außerhalb, nehme ich an? #01:06:08#
- 89 B: Genau... #01:06:15#
- 90 I: Okay, gut. Dann wären wir im Prinzip schon durch. Die wichtige Schlussfrage: was wünschen Sie sich denn für Ihr Wiki, oder was kann man den noch verbessern. Also ich habe schon im Interview rausgehört, dass Sie sehr glücklich sind mit der Entwicklung insgesamt. Wie sehen Sie den die Entwicklung des Wikis in den nächsten 10 Jahren. Oder was würden Sie sich wünschen. #01:06:16#
- 91 B: Ja, also das ist eine gute Frage. Was ich mir wünschen würde, wäre tatsächlich, dass es noch besser gelingt, mehr Kollegen zu motivieren, Artikel zu schreiben, weil man mit ein, zwei Kollegen sehr eingeschränkt ist. Das Ziel wäre oder ist es eigentlich schon länger, bisher halt noch nicht so gelungen, dass wir wirklich mehrere Kollegen aus dem Support und aus den Produktmanagementteams dazu motivieren, Artikel zu schreiben und selbst bereitzustellen. Und hier die Hemmschwelle zu senken, weil wir damit die Anzahl der Artikel drastisch erhöhen könnten und natürlich auch erreichen, wenn wir zum siebten Mal eine Frage von einem Kunden bekommen, dass die halt über das Wiki abgehandelt werden kann. Also das wäre eigentlich so diese Mischung: weiter auszubauen, aus Artikeln, die im Tagesgeschäft entstehen, wenn man merkt diese Frage kommt häufig vor, von der Kundenseite, und Grundlagenartikel bereitzustellen und auch hier den hochwertigen Content weiter auszubauen. Das wäre so der Wunsch, das Ziel. Was wir allerdings sehen, ist, also Thomas Krenn ist noch auf jeden Fall im Wachstum begriffen, es sind auch laufen Stellenausschreibungen mit draußen, es ist jetzt mal für paar Monate ausgesetzt, noch wegen der Corona Situation, allerdings wenn man jemanden bekommt, wird das eigentlich schon immer relativ zeitnah umgesetzt. Wir hatten auch in der Abteilung einen Zuwachs in den letzten 12 Monaten. Das heißt, es ist einfach so, dass die Hauptaufgaben einfach so umfangreich sind, dass bedauerlicherweise jetzt nicht immer diese Zeit bleibt, um eben das zu investieren, wenngleich es natürlich langfristig sehr sinnvoll investierte Zeit wäre und auf Dauer viel Zeit ersparen würde. Also da die Balance zu finden ist immer noch ein, ein bisschen eine Herausforderung. #01:06:44#
- 92 I: Verstehe ich. Aber ich finde mit diesem Engagement, das Sie da haben, gelingt Ihnen das garantiert. Da bin ich ganz zuversichtlich. #01:08:40#
- 93 B: Ja, danke für die Einschätzung. #01:08:48#
- 94 [Verabschiedung]