

Experteninterview

Fall: NeoWiki
Befragter (B): Michael Eugster
Interviewer (I): Anja Ebersbach
Datum: 30.10.2020 08:00 Uhr
Ort: Skype

1	[Begrüßung]
2	I: Gut, dann legen wir mal los. #00:01:42#
3	B: Ach, und wegen dem organisatorischen, spätestens um 20 vor müsste ich weiter. #00:01:44#
4	I: Alles klar. Gut, dann müssen wir uns beeilen. Vielleicht können Sie mir ganz kurz etwas zu Ihrer Firma erzählen, speziell jetzt auf der Mikroebene. Wo befinden Sie sich in dem Ganzen, also in diesem ganzen Firmenkonstrukt und welche Rolle haben Sie da? #00:01:49#
5	B: Also ich persönlich? #00:02:13#
6	I: Ja. #00:02:15#
7	B: Okay. Wir sind eine Unternehmensgruppe mit zwei marktaktiven Unternehmungen und meine Aufgabe ist es, die ganzen Marketingaktivitäten für beide Firmen zu koordinieren und auch auf eine gemeinsame Ebene zu bringen. Ich arbeite mit meinem Team interdisziplinär und für beide Unternehmungen. #00:02:16#
8	I: Okay. #00:02:54#
9	B: Das ist eine Marketingabteilung mit vorne raus der ganzen Contentbeschaffung, dann die Disposition dieses Contents und natürlich auch übergelagert das Vorantreiben von neuen Produkten, Dienstleistungen, also Business Engineering. Und auch die Verkaufsaktivität ist zu koordinieren und neue Ideen dafür, für den Vertrieb, einzubringen. #00:02:54#
10	I: Ok, und welche Rolle spielen die Wikis für Sie? #00:03:25#
11	B: Die Wikis spielen für uns sofern eine Rolle, dass wir intern mit unseren Mitarbeitern kommunizieren können, auf der einen Seite. Auf der anderen Seite natürlich auch eine Wissensplattform zur Verfügung stellen können, wo die relevanten Informationen und Arbeitsanweisungen für die Mitarbeiter abgelegt werden. #00:03:29#
12	I: Können Sie ein bisschen erzählen wie dieses Wiki entstanden ist? Waren Sie da schon in der Firma? Waren Sie bei der Entstehung mit dabei? #00:03:50#
13	B: Nein, bei der Entstehung war ich nicht dabei. Es war ein IT-Projekt, ich weiß nicht wann, haben sie schon Wikis implementieren lassen und aufgebaut, so für alle Bereiche eines. Dann hat da mal ein Bereich was angefangen damit, der Nächste fand das super und wollte das auch, dann kam ein zweites dazu und

irgendwann kam der Anspruch, weil dann auch Inhalte teilweise doppelt erfasst wurden und vor allem in unterschiedlicher Weise. Und da kam der Anspruch aus diesen Bereichen, wir hätten gerne ein Wiki für alle und so weiter und so fort und so auf dem Flur kam mir diese Information zu. Wir machen ein neues Wiki und da gibt es viel Arbeit und deswegen muss jetzt ein anderes Projekt warten. Da kam dann der Moment, wo wir dann ins Spiel gekommen sind, weil ich sagte, moment, jetzt macht ihr ein Wiki firmenübergreifend und so weiter und da hätte ich noch andere Fälle, die wir über die Grundseite zu bearbeiten hätten. Und das war dann auch der Ausschlag gebende Punkt, als ich dann da einfach in die Sitzung reinplatzte, sag ich mal, und darüber sprach, wie wir ein übergeordnetes Internet in diesem Sinne auf Basis dieses Wikis erstellen könnten. #00:03:58#

14 I: Okay und das Wiki ist ja in drei Sprachen. Also Sie sind ja auch im Prinzip ein mehrsprachiges Land und darauf beruht dieses Setting, oder? #00:05:56#

15 B: Genau, das ist richtig. Wir sind inzwischen ein schweizweit tätiges Unternehmen. Sind in allen Sprachregionen der Schweiz vertreten. Auch unsere Mitarbeiter operieren direkt von diesen Niederlassungen aus. Darum ist es für uns selbstverständlich, sämtliche Inhalte extern sowie intern in den drei Landessprachen zur Verfügung zu stellen. Sie haben in der Schweiz keine Chance als Unternehmen, wenn Sie die lokalen Sprachgegebenheiten nicht berücksichtigen. #00:06:10#

16 I: Sie sind ja eine sehr große Firma. Gibt es da auch ein Bestreben, die Sprachen auszuweiten? Also, dass man weltweit auch andere Sprachen mitreinnimmt? #00:06:45#

17 B: Rein von den Dienstleistungen und Produkten her, die wir anbieten, ist eine Expansion ins Ausland vorerst nicht geplant. Weil, wir sind überall in Nischenmärkten tätig und in diesen Nischenmärkten herrschen gewisse regulatorische Bedingungen, die unsere Produkte und Dienstleistungen legitimieren, sag ich mal. Das heißt wir haben für unsere Arbeit immer eine Gesetzgebung und daher ist eine Expansion ins Ausland derzeit nicht geplant. Was wir aber feststellen, gerade im Sinne unserer Digitalisierungsstrategie, wir entwickeln gerade zahlreiche Apps für unsere Kunden und die Kunden derer Kunden und beim Einsatz dieser Apps sehen wir, dass die Systemsprache der einzelnen Geräte, die auf diese App zugreifen, ca. 20 Prozent Englisch ist. Das veranlasst uns, Englisch als vierte Sprache in unseren Apps zu integrieren, beziehungsweise vorzusehen. Intern sehen wir aber davon ab, weil im Endeffekt unsere Corporate language Deutsch ist. Wir suchen gezielt Personen für die Niederlassungen, die Deutsch können und es sind sehr wenige, die können Sie an einer Hand abzählen, die kein Deutsch können. Aber nichtsdestotrotz ist es uns ein Anliegen, das ist eine Wertschätzung gegenüber unseren Mitarbeitern, dass wir diese Unternehmensinformationen auch in ihrer Muttersprache zur Verfügung stellen. #00:07:02#

18 I: Aber jetzt muss ich noch mal nachfragen, es sind ja drei Wikis, oder? Drei Sprachwikis. #00:08:55#

19 B: Genau. Deutsch, Französisch und Italienisch. #00:08:59#

20	I: Ach so. Jetzt kommen wir zusammen. Sie haben gar kein Englisches. #00:09:03#
21	B: Nein, wir haben kein Englisches. #00:09:05#
22	I: Ah, okay. Wie wird denn die Befüllung des Wikis organisiert? Also wo kommen denn diese Inhalte her oder wie kommen die ins Wiki rein? #00:09:08#
23	B: Wir haben Trainees, die für die Ausbildung vor allem der Servicemitarbeiter zuständig sind oder auch des Innendienstes. Und das sind auch eigentlich diese zwei Gruppen, die das Wiki am meisten benötigen und am meisten auch einsetzen. Und diese Trainees, die werden zusammen mit unserer Forschung und Entwicklung Dinge erstellen und selbständig einpflegen. #00:09:17#
24	I: Also, die sind noch nicht da, sondern werden erst noch erstellt. #00:09:53#
25	B: Doch, es ist schon viel vorhanden. #00:09:57#
26	I: Und die Sachen, die sind schon im Wiki? #00:10:00#
27	B: Ja, die sind schon drinnen. #00:10:04#
28	I: Weil Sie früher auch schon MediaWiki hatten und es da reingeschrieben hatten? #00:10:06#
29	B: Genau, richtig. #00:10:10#
30	I: Import von irgendwelchen Daten, also automatischen Import, haben Sie dann nicht machen müssen? #00:10:10#
31	B: Nein, haben wir nicht. Also, es ging effektiv darum, diese drei Wikis, die wir bereits hatten, zu bündeln. Das war auch eigentlich der Ursprung dieses Projekts. Und dann kamen wir dazu, und wir waren der Überzeugung, hey wir nutzen diese Chance jetzt und schaffen eine gemeinsame Wissensplattform für die gesamte Unternehmensgruppe. Das heißt, dass wir da Gaps reduzieren können, weil jetzt ist es so, der eine Inhalt liegt irgendwo auf den Servern rum, der andere auf dem jetzigen Intranet, kommen noch die Wikis hinzu, dann hatten wir da noch ein internes Tool, wo wir die Personalinformationen ablegen, alle Mitarbeiter-Infos kommen per E-Mail. Das Ziel war effektiv, dass wir hier im Sinne dieser Migration dieser Wiki-Farm eine Wissensplattform für die ganze Unternehmensgruppe schaffen. Das war dann auch der ausschlaggebende Punkt, relativ viel Zeit und viel Geld in dieses Dashboard zu investieren, wo alle Informationen zusammenkommen. #00:10:15#
32	I: Okay. Wie ist denn das Ganze aufgebaut? Sind die Wikis gleich groß? Hat irgendeines einen Vorrang? #00:11:20#
33	B: Es ist so: wir erstellen initial alle Inhalte in Deutsch, dann haben wir zusammen mit Euch eine API entwickelt, wo wir die Inhalte direkt nach DeepL schicken und dann die einzelnen Sprachen zurückkommen und automatisch die jeweiligen Seiten fertig übersetzt in den Wikis angelegt werden. #00:11:41#
34	I: Ah, also Deutsch ist die Mastersprache? #00:12:05#
35	B: Ja, Deutsch ist die Mastersprache. #00:12:09#

- 36 I: Ah okay. Und da finden auch die ganzen Qualitätssicherungsprozesse statt? #00:12:11#
- 37 B: Wir haben drei Benutzergruppen für uns: die einen dürfen nur lesen, dann die Trainees, das sind 5, 6 Leute, verteilt übers ganze Unternehmen, die erarbeiten die Inhalte. In einem Freigabeprozess werden diese von ihren Bereichsleitern freigegeben oder es wird erst gar nicht publiziert. Und dann gibt es noch die Administratoren, das wird dann wahrscheinlich bei uns angesiedelt. Genau, das sind dann diese drei, und der Ablauf ist definitiv so: der Trainee erstellt die nötigen Inhalte, in einem Freigabeprozess wird dieser geprüft und freigegeben und somit auch publiziert. #00:12:32#
- 38 I: Und wenn es publiziert wird, dann wird es erst auf Deutsch publiziert und dann wird es in die anderen Sprachen rübergeschickt? #00:13:14#
- 39 B: Genau, sobald es publiziert wird, das ist händisch. Rechts in der Toolbar kam ein Button dazu, der heißt „Übersetzen“ und mit Klick auf diesen Button lösen Sie im Prinzip die DeepL-API aus. #00:13:20#
- 40 I: Wie ist denn das, wenn der Originalinhalt verändert wird? #00:13:34
- 41 B: Das war eine große Diskussion. Sobald wir den Inhalt übersetzen möchten und er ist bereits übersetzt, passiert ein Abgleich, was ist neu und dann wird nur dieses Element ausgetauscht. #00:13:39#
- 42 I: Ok. #00:14:02#
- 43 B: Und was nicht geht, was wir unterbunden haben, ist, wenn wir eine Seite in den Fremdsprachen bearbeiten, dass es zurück ins Deutsch geht. Das machen wir nicht, und zwar aus diesem Grund: wenn Sie diesen Translator mal etwas ausprobieren und da mal hin und her übersetzen, dann stimmt irgendwann das Meaning nicht mehr. #00:14:03#
- 44 I: Ja, das glaub ich. #00:14:27#
- 45 B: Von daher verzichten wir da auf die bidirektionale Übersetzungsmöglichkeit. Möglich wäre es, aber wir verzichten bewusst drauf. Was auch nicht geht, ist, dass, wenn wir eine deutsche Seite löschen, dass die italienische bestehen bleibt. Wenn wir eine Seite löschen möchten, müssen wir das in den drei Sprachen machen, um eine gewisse Sicherheit zu schaffen. #00:14:28#
- 46 I: Ok. Aber die Wikis unterscheiden sich schon? Also sehe ich das richtig, in Deutsch wird reingeschrieben. Also das, was es im Deutschen gibt, gibt es auf alle Fälle in den anderen Sprachen, aber wenn jetzt jemand in Französisch noch etwas dazuschreibt, dann bleibt es in dem französischen? #00:14:53#
- 47 B: Genau, weil es Situationen geben wird, wo uns DeepL eine unbrauchbare Übersetzung liefert. Das wird passieren und dann soll es möglich sein, dass Teamleiter und so weiter aus der Westschweiz die Möglichkeit haben, diese Gaps zu korrigieren. #00:15:13#
- 48 I: Ok. Was sind das denn für Inhalte? Sind die wirklich eins zu eins übersetzbar oder müssen sie auch so ein bisschen lokalisiert werden? #00:15:36#

- 49 B: Ja, in der Schweiz geht das, da sind alle gleich komisch. Es gibt gewisse Sachen, die regionenspezifisch sind bei uns. Das ist so. Aber im Endeffekt leben wir hier eine Firmenkultur und die soll in allen Regionen gleich sein. Also was beispielsweise der größte Unterschied zwischen der Westschweiz, dem Tessin und uns Deutschschweizern ist, ist diese Du/Sie Sache. Wir Deutschschweizern legen großen Wert, per Sie angesprochen zu werden, wenn man sich nicht kennt. Das ist den Westschweizern ganz egal. Da bist du beim zweiten Satz beim Du. Automatisch schon. Das sind solche Geschichten, aber die müssen wir intern nicht berücksichtigen. #00:16:12#
- 50 I: Also, Deutsch wird eins zu eins rüber übersetzt. Was sind denn das für mögliche Ergänzungen, die dann da gemacht werden, im Französischen und im Italienischen? #00:17:03#
- 51 B: Die Richtigstellung von falsch übersetzten Fachbegriffen. #00:17:15#
- 52 I: Ach tatsächlich? Und mehr nicht? #00:17:18#
- 53 B: Ja, mehr nicht. #00:17:20#
- 54 I: Ok. #00:17:21#
- 55 B: Also wir müssen uns jetzt ausprobieren mit dem ganzen Teil. Gerade beim Italienischen bin ich ein bisschen skeptisch, das ist nicht ganz so einfach. Oder Italienisch respektive noch einfacher als Französisch. Beim Französischen wird die Satzstellung das Problem sein, dass DeepL zu viel reduziert. Dass da effektiv diese Satzstellung im Französischen nicht mehr so optimal ist. Und im Italienischen sollten es wirklich die Fachbegriffe sein die Probleme machen. Das müssen wir jetzt mal beobachten. Wir haben keine Erfahrung mit DeepL. #00:17:23#
- 56 I: Wie ist das Wiki aufgebaut intern? Wie haben Sie das denn strukturiert? #00:18:20#
- 57 B: Wie meinen Sie das? #00:18:25#
- 58 I: Wenn man jetzt das Deutsche nimmt, welche Namespaces und welche Kategorien haben Sie denn da drin? #00:18:26#
- 59 B: Die Namensräume und Kategorien wurden von Bestehenden übernommen. Im Prinzip unterscheiden sich die Wikis im Inhalt. Jeder Bereich behält sein Wiki und via Active Directory werden wir den Zugriff steuern können. Also, es ist nicht so, dass alle Leute oder alle Mitarbeiter sämtliche Wikis sehen werden, sondern nur die, die effektiv relevant für die jeweilige tägliche Arbeit sind. #00:18:42#
- 60 I: Aber dann hab ich das jetzt doch nicht richtig verstanden. Gibt es nicht ein deutsches Wiki? #00:19:18#
- 61 B: Es gibt vier deutsche Wikis. #00:19:24#
- 62 I: Es gibt vier deutsche Wikis. Und dann gibt es vier deutsche, vier Französische und vier Italienische? #00:19:27#
- 63 B: Genau. #00:19:34#

64	I: Und diese vier Wikis sind nach Abteilungen oder so was getrennt? #00:19:35#
65	B: Ja, genau. Abteilungen es ist etwas größer. Es sind die Units. #00:19:41#
66	I: Ok. Wenn Sie mit Mitarbeitern sprechen, und Sie sagen, das muss ins Wiki rein, was sagen sie ihnen? Was soll denn in dieses Wiki eigentlich rein? Hat man da viel Freiheit als Mitarbeiter, oder? #00:19:45#
67	B: Da hat man sämtliche Freiheit, ja. Also eben diese Trainees, und das sind wirklich fünf bis sechs Personen, die diese Inhalte pflegen. Mehr nicht. #00:20:03#
68	I: Und diese Units, sind die gleich groß. Also, in diesen vier deutschen Wikis, ist da eine Gruppe fleißiger als die andere? Kann man das so sagen? #00:20:14#
69	B: Ja, das ist so. Wir haben da eine Gruppe, die ist sehr fleißig und da haben wir eine Gruppe, die ist weniger fleißig und das sieht man dann schon an der Menge an Inhalt, die schon vorhanden ist und noch vorhanden sein wird. Es geht darum, den relevanten Content herausarbeiten zu können. Und es ist auch so, dass nicht alle Bereiche die gleichen Informationshandbücher hatten. Bei den einen ist die Arbeit etwas komplizierter, da braucht es etwas mehr Führung oder auch Informationen, und bei den anderen ist es etwas trivialer. Folglich braucht es weniger Richtlinien und interne Mitteilungen. #00:20:43#
70	I: Haben Sie auch so was wie Nebeninhalte im Wiki? Werden die Diskussionsseiten genutzt? #00:21:18#
71	B: Ja genau, man kann zu den Inhalten diskutieren. Es wird auch gemonitort, es soll auch gemonitort werden. Man sieht auch in der Übersicht, wo Diskussionen stattfinden. Also, auf dem Dashboard zeigen wir unter anderem die neusten Artikel an und auch die meistgelesenen Artikel und da haben wir ein Icon eingebaut, wo nummerisch ausgewiesen wird, wie viele Diskussionseinträge bereits vorhanden sind. Wo wird darüber gesprochen. #00:21:28#
72	I: Das ist wirklich erstaunlich, denn das ist sehr selten in Firmen. #00:22:05#
73	B: Haben Sie unsere Lösung schon gesehen? #00:22:18#
74	I: Nein, leider nicht. #00:22:23#
75	B: Ah okay. Gut. Dann, die Kollegin arbeitet heute noch, vielleicht zeigt Sie es Ihnen. #00:22:25#
76	I: Wunderbar. Danke schön. Ja, das muss ich mir wirklich anschauen. Die Nebeninhalte, also die Diskussionsseiten, werden dann nicht übersetzt? #00:22:45#
77	B: Ja, das bleibt in der jeweiligen Sprache. Genau. #00:22:55#
78	I: Wissen Sie das, ob im Italienischen und im Französischen auch diskutiert wird? #00:23:00#
79	B: Ich hoffe. #00:23:06#
80	I: Okay. Gut. Müssen Sie Ihre Leute irgendwie motivieren? Oder das ist der Arbeitsauftrag, es ist ja nicht Wikipedia. #00:23:09#

81 B: Genau, richtig. Wir haben brutale Verzögerungen in diesem Projekt und grundsätzlich hätte ich es vor den Ferien abliefern müssen. Und die Leute warten darauf. Also, es wird die einen geben, die das sofort angreifen werden und damit wirklich beginnen müssen, zu arbeiten. Und es ist wie überall, dann gibt es solche, die das überhaupt nicht interessiert. Was wir als Nebeninhalt auch noch drinnen haben, sind beispielsweise Events und Termine. #00:23:31#

82 I: Ah ja. #00:24:25#

83 B: Also, dass wir die wichtigsten Unternehmenstermine einpflegen und auch anzeigen können. Also sprich Arbeitskalender, irgendwelche Messen, Veranstaltungen, die ganzen Meetings und so weiter und so fort. Des Weiteren haben wir ein Widget „Personelles“, wo wir Jubiläen, Neueintritte, Austritte kommunizieren. Wir weisen die offenen Stellen aus in einem Stream, weil bei uns gibt es eine Kopfprämie, weil wir haben extrem Mühe, die richtigen Leute zu finden. Also haben wir da je nach Bereich etwas weniger, etwas mehr eine Kopfprämie für Empfehlungen ausgeschrieben. Und was wir auch machen, wir haben einen Marktplatz integriert, wo im Prinzip die Mitarbeiter irgendwelche Sachen anbieten und verschenken oder auch suchen können. #00:24:27#

84 I: Das macht es natürlich attraktiv für die Leute, in das Wiki reinzugehen. #00:25:33#

85 B: Ja, genau. Darum möchten wir natürlich auch das Ganze mit allen anderen Inhalten verknüpfen und beispielsweise Werbeartikel bestellen oder dann direkt ins Digital Asset Management einsteigen. Wobei, das folgt, da sind wir noch nicht so weit. Das sind natürlich solche Sachen, wo wir effektiv eigens diese Wissensplattform weiter ausbauen möchten. #00:25:36#

86 I: Ja klasse. Super. Dann würde ich sagen, damit Sie Ihren nächsten Termin nicht verpassen brechen wir hier ab. #00:26:03#

87 [Verabschiedung]