

Offshore-Mitarbeiter sind stets auf dem neuesten Stand

Wiki hilft globalen IT-Teams beim Wissensaustausch

Für einen Kunden aus dem Finanzsektor betreut IT-Dienstleister Pentos das globale Intranet mit etwa 30 000 Anwendern. Auf Kundenwunsch werden einige Aufgaben von einem Offshorer erledigt. Für die Kommunikation mit seinem indischen Partner nutzt Pentos Wiki-Technologie – und ist hoch zufrieden.

Einfach war es nicht, den passenden Offshore-Partner zu finden, berichtet Pentos-Vorstand Nikolaus Krasser: „Bei den großen Dienstleistern in Indien haben wir mit unseren Anforderungen keinen Widerhall gefunden. Bei denen bestand die kleinste Teamgröße aus 10 Mitarbeitern. Das passte einfach nicht zu unserem Bedarf.“ Schließlich stellt Maarga Systems Limited ein fünf-Mann-Team auf, welches das zehn Mann starke Pentos-Team bei Wartung, Support und Anwendungsentwicklung für das Lotus-basierte Intranet unterstützen soll.

„In der ersten Phase des Projekts – der Knowledge Acquisition und Transition – ging es darum, den Partner in die Lage zu versetzen, Teile von dem zu tun, was wir oder der Kunde bisher getan haben.“

Aus diesem Grund waren zwei bis drei indische Mitarbeiter drei Monate vor Ort. Sie sollten anschließend ihre Kollegen in Indien auf den gleichen Wissensstand bringen.

„Eine weitere Frage war aber, wie wir sicherstellen, dass das Wissen in einer brauchbaren Form festgehalten wird“, so Krasser. Hier bot sich das Wiki als geeignetes Mittel an: „Es ist über Intranet verfügbar und kann durch Passwörter geschützt werden. Noch ehe die Plattformen der drei Partner integriert wurden, hatten wir relativ schnell eine Plattform für den Meinungs- und Informationsaustausch.“ Wurden anfangs auf dieser Basis bloß die Teammitglieder vorgestellt und die Kontaktinformationen ausgetauscht, richtete sich der Fokus sehr schnell in Richtung Best Practices und Templates, Vorgehensmodelle – „bis hin zu Details, bei denen es um einzelne Applikationen und Applikationsgruppen ging.“



Foto: Pentos

Pentos-Chef Krasser: „Auch wir nutzen das Wiki als internes Nachschlagewerk.“

Das Wiki wurde auch verwendet, um dem Kunden zu präsentieren, was nach einem bestimmten Zeitraum verstanden und erreicht worden ist. „Das kam beim Kunden von Anfang an sehr gut an“, berichtet Krasser.

Fokus verschob sich: Von der Mitarbeitervorstellung zu Best Practices und Templates

Interessanterweise waren auch die eigenen Leute begeistert – Pentos hatte bis dahin auf Kundenwunsch eine technische Dokumentation auf Word-Basis und Templates auf diversen Laufwerken.

„Auch wir haben begonnen, das Wiki als Nachschlagewerk zu nutzen. Dabei haben wir bemerkt, dass trotz Job Rotation und Blogs und Office Meetings in unserem eigenen Team nicht immer alle auf demselben Wissens-

stand waren.“ Zudem könne man mit so einer Plattform relativ schnell neue Elemente einführen. Dass sogar die eigenen Leute Spaß daran fanden, Dinge im Wiki zu verbessern oder auszuarbeiten, war für Krasser ursprünglich gar nicht geplant: „Unser erster Fokus war ja einfach, dem Kunden zu zeigen, dass der Wissenstransfer klappt.“

Inzwischen nutze sogar der Kunde das Wiki, um Beiträge zu lesen und zu verbessern oder neue zu erstellen. Insgesamt sind es rund 30 Anwender, die das Wiki lesen und bearbeiten. Krasser: „Der Kunde meint sogar, das wäre die beste Wissensansammlung, die es in diesem Umfeld überhaupt gibt.“

Franz Graser