

Best Practices für Wikis im Unternehmen

Wiki Implementierung für die CRM Organisation der SAP AG

Holger Junghanns, Industry Solutions
September 2008

Agenda

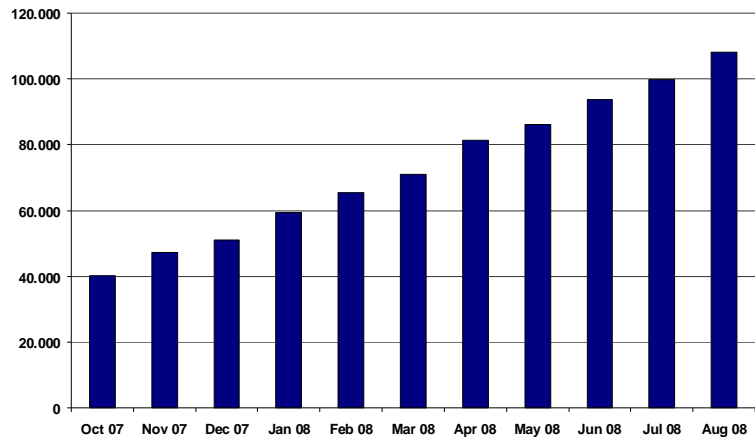


1. Zahlen & Fakten zu Wikis innerhalb der SAP AG
2. Implementierung des CRM Wiki
 - 2.1. Organisatorische Sicht
 - 2.2. Technische Sicht
 - 2.3. Wiki-bezogene Sicht
3. Zusammenfassung

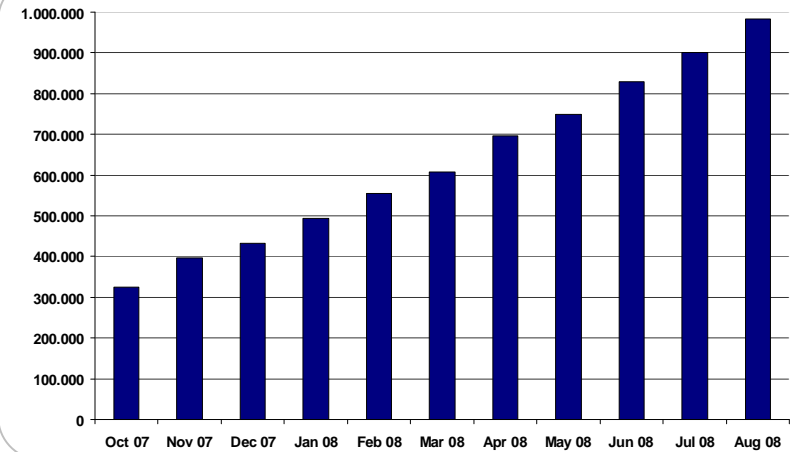
1. Zahlen & Fakten zu Wikis in SAP



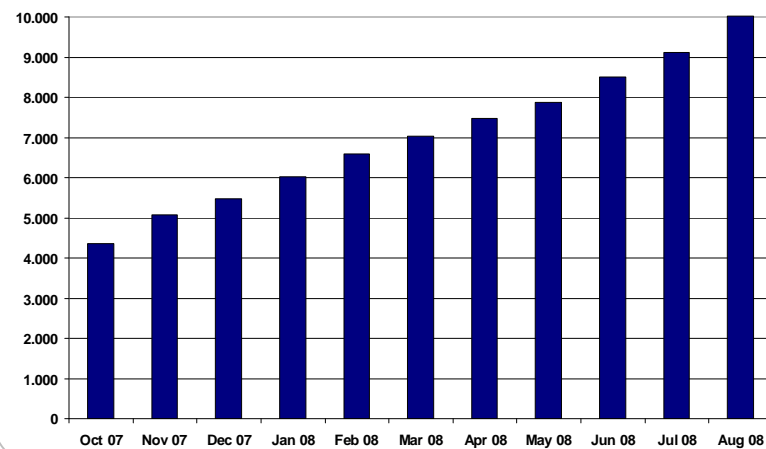
Anzahl der Seiten



Anzahl der Seitenversionen

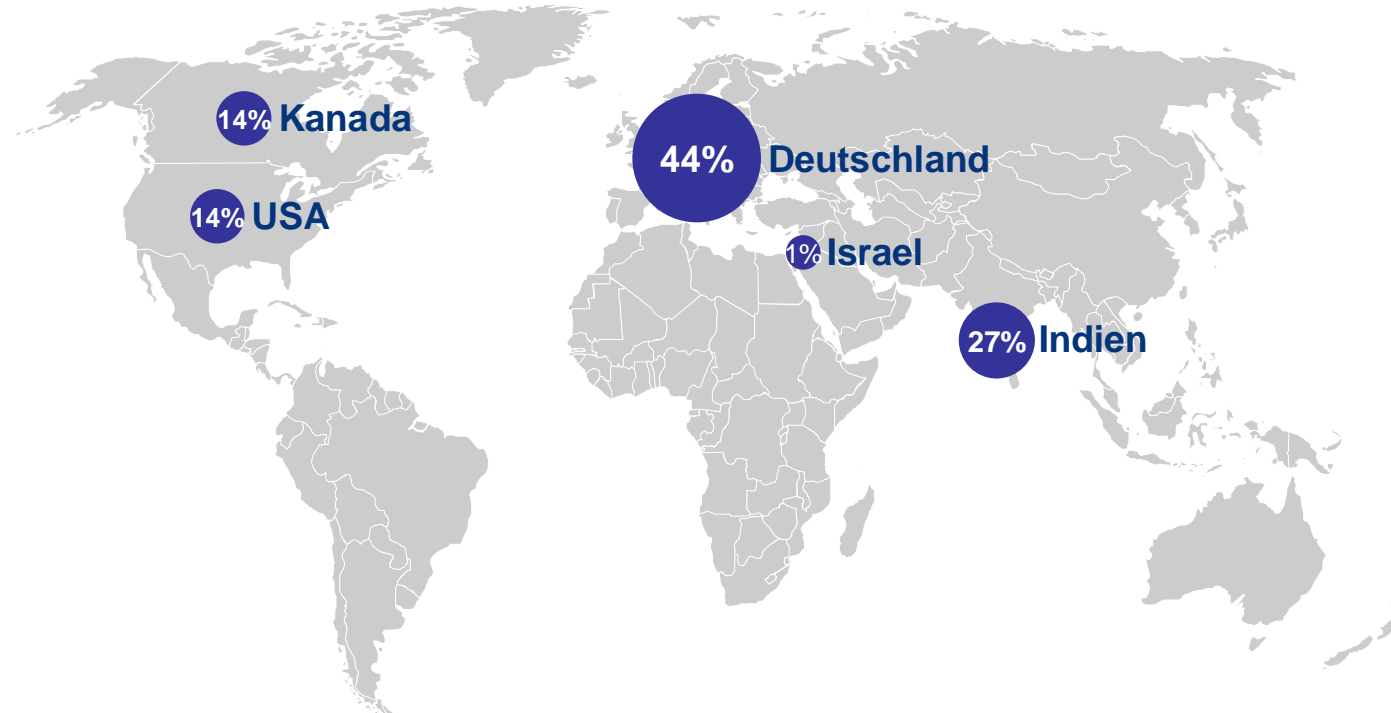


Anzahl der Autoren



2. Implementierung des CRM Wiki

■ Räumliche Verteilung der CRM Organization



Details zum Projekt

- Zeitrahmen von 6 Monaten für Design, Spezifikation & Implementierung
- Eine Gruppe von 14 Pilotnutzern aus allen CRM Entwicklungsstandorten war an der Entwicklung des Wiki beteiligt

Best Practices

- Senior Management Unterstützung sichern
- Schulung der Nutzer durchführen
- Wiki Evangelisten einsetzen

Erfahrungen im Wiki Projekt

- CRM Wiki Projekt wurde vom Management initiiert und unterstützt
- Individuelle Trainings wurden in allen globalen CRM Standorten durchgeführt
- Ein Mitarbeiter ist für die Pflege des Wiki verantwortlich

Best Practices

- Geeignete Wiki Engine auswählen
- Wiki in existierende Infrastruktur integrieren
- Autorisierungskonzept erstellen

Erfahrungen im Wiki Projekt

- Evaluation bereits existierender Wikis in SAP
 - Empfehlung der SAP IT gefolgt, die Confluence Wiki Engine zu nutzen
- Integration des CRM Wiki in die existierende IT Infrastruktur (Single Sign-On, SAP Support)
- Zugang zum Wiki für CRM Mitarbeiter und Support Organisation

Best Practices

- Initiale Struktur anlegen
- Orientierungshilfen für Nutzer anbieten
- Wikipatterns anwenden

Erfahrungen im Wiki Projekt

- Erstellung einer Navigationsstruktur die den Zweck des Wikis unterstützt
- Wiki „Spickzettel“ & Seiten-Platzhalter bieten Orientierung
- Verschiedene Wikipatterns wurden eingesetzt

People Patterns



- Maintainer
- Acknowledge Goodness
- Invitation

People Anti- Patterns



- OverOrganizer
- Leech
- Do it all

Adoption Patterns



- Seed it with content
- Permission Granted
- Selective Rollback

Adoption Anti- Patterns



- Too much structure
- Registration Required
- Page Ownership



Wiki Home Page



PTU CRM WIKI Home - Wiki@SAP - Windows Internet Explorer

Wiki@SAP > CRM WIKI > PTU CRM WIKI Home

Welcome [Holger Junghanns](#) | [History](#) | [Preferences](#) | [Log Out](#)

CRM WIKI

PTU CRM WIKI Home

[View](#) | [Edit](#) | [Attachments \(3\)](#) | [Info](#) | [Browse Space](#) | [Add Page](#) | [Add News](#)

Added by [Henrik Paesler](#), last edited by [Marco Flores](#) on Sep 05, 2008 (view change)

Labels: [homepage](#), [crm](#) EDIT


[Release Management](#) | [Product Management](#) | [Development](#) | [Quality Management](#) | [Knowledge Management](#) | [Assistants](#) | [Business Development](#)

Welcome to the central point of access for internal knowledge transfer and collaboration in the PTU CRM!

Our CRM Wiki is based on your participation. Feel free to create and edit pages and share your knowledge with the CRM Community!

Please use the navigation bar at the left to navigate to your field of interest. Use the navigation on top of the page for specific information according to your role within CRM.

You can also search in our [alphabetic](#) or [tree directory](#). Another helpful feature is the [tag cloud view](#) for an overview on the content in our Wiki space.



Recent News

Local intranet 100%

CRM Topics



The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window displaying the SAP CRM Wiki page for 'CRM Topics'. The browser's address bar shows the URL 'Wiki@SAP > CRM WIKI > PTU CRM WIKI Home > CRM Topics'. The page features a search bar, a navigation menu on the left, and a main content area with a list of links under various categories.

CRM WIKI
CRM Topics

View Edit Attachments (0) Info

Added by [Peter Seider](#), last edited by [Clement Selvaraj](#) on Sep 03, 2008 ([view change](#))

Labels: (None) [EDIT](#)

Lines of Business / Key capabilities:

- [Marketing Overview](#)
- [Sales Overview](#)
- [Service Overview](#)
- [Web Channel](#)
- [Interaction Center Overview](#)
- [Partner Channel Management Overview](#)
- [SAP CRM on-demand solution](#)
- [CRM Analytics Overview](#)

CRM Platform Functionalities:

- [Basic Functions Overview](#)
- [Business Transactions Overview](#)
- [CRM Security](#)
- [Master Data Overview](#)
- [Marketing Architecture Overview](#)
- [Mobile Applications Overview](#)
- [One Order Framework](#)
- [UI Concept Overview](#)
- [UI Framework Overview](#)
- [WhiteField Framework](#)

CRM Collaboration Platform

- [Introduction to CRM 2.0](#)

Wiki Page Template



The screenshot shows a web browser window displaying a SAP CRM Wiki page. The browser title is "Article Page Template - Wiki@SAP - Windows Internet Explorer". The page header includes the SAP CRM logo and a search bar. The main content area is titled "CRM WIKI Article Page Template" and features a navigation bar with "View", "Edit", "Attachments (0)", and "Info" buttons. Below the navigation bar, there is a "Table of Contents" section with links to "Introduction", "Useful Links", "Contact Persons", "FAQ", "Technical Information", and "Testing Information". The "Introduction" section contains a paragraph: "A Short, plain and simple explanation of the topic. For starters this could even be copied and pasted from the customer documentation when available and enhanced by the experts later." The "Useful Links" section contains a paragraph: "to all kinds of content related to the issue, e.g. to the customer documentation, mockups, sap tutor sessions etc." The "Contact Persons" section contains a paragraph: "An area with responsible colleagues the from the responsibility finder. Colleagues that currently work on this topic in different buckets could also add their names here as long as they work on this." Below the text, there is a table with two columns: "Role" and "Name". The browser's status bar at the bottom shows "Done" and "Local intranet".

CRM Wiki Cheat Sheet

Edit a page

1. click the "Edit" Tab on top of the page
2. use the Rich Text Editor to type in your text
3. click "Save"

Create a new page

There are two ways to add a new page:

- choose "Add Content" → "Add Page" from the left menu

OR

-  Add Page

Remember! If you preview your page and then navigate away from it, you will lose your changes.

Create a page from template

1. in the Rich Text Editor-view, click "Select a page template"
2. choose a template that suits you
3. click "Next", edit the page, then save

Delete a page

1. In "Edit"-mode, choose "Remove Page" on the right side of the page (*currently disabled*)

Create Links

In the Rich Text Editor, links can be inserted using the Insert Link Icon: 


In Markup mode, you can create links in various ways:

1. To link to a page, use the name of the page: [page name]
2. To link to a page, using a different link text: [link text | page name]
3. use of hyperlinks: [http://www.sap.com]
4. use of email links: [john.doe@sap.com]
5. email adress with different link text: [John Doe | john.doe@sap.com]







Always ensure your link text is descriptive and meaningful, e.g. "CRM FAQ", not "click here".

Working with Tables

To create a table,


1. Click  on the toolbar. This will pop up a window.
2. Enter the number of columns and rows for your table.
3. Click 'Insert'.

To change the numer of rows/columns of existing tables, use these icons in the Rich Text Editor:

Desired Change	Click this
Add row (before)	
Add row (after)	
Delete row	
Add column (before)	
Add column (after)	
Delete column	

Attach files or images

To include attachments, e.g. images, in a page, do the following:

1. click on the "Attachments"-tab of your Page
2. use the "attach file" fom to upload the file
3. to include the file in your page, you can either:
 - a. use the  icon for images in the Rich Text Editor
 - b. in Markup Mode, use the following markup: `!filename.jpg!`

Revision Management

- To view the changes being made to a page, click "view change" on top of the page
- To restore an earlier version of a page, click "view change" → "view page history",

Formating Text in Markup Mode

Markup	Result
bold	Makes text bold
italic	Makes text <i>italic</i>
+underlined+	Makes text <u>underlined</u>
{{monospaced}}	Makes text as <code>code text</code>

Zahlen und Fakten zum CRM Wiki

- Wiki ist bereits seit zwölf Monaten im Einsatz
- Aktive Nutzung durch CRM Entwicklung und Qualitätsmanagement
- Zehntgrößtes internes Wiki innerhalb SAP
 - ~ 900 Seiten
 - ~ 9.000 Seitenversionen
 - ~ 130 aktive Autoren

- Driver, E.: Wikis Change The Meaning Of Groupthink, in: Forrester Trends, 2007
- Leuf, B; Cunningham, W.: The Wiki Way. Boston, Mass., Addison-Wesley, 2004
- Mader, S.: Wiki Patterns, from: <http://www.wikipatterns.com>, access date: 20.10.2007.

Vielen Dank!

Copyright 2008 SAP AG

All rights reserved



No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP AG. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by SAP AG and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.

SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, SAP Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned and associated logos displayed are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

The information in this document is proprietary to SAP. This document is a preliminary version and not subject to your license agreement or any other agreement with SAP. This document contains only intended strategies, developments, and functionalities of the SAP® product and is not intended to be binding upon SAP to any particular course of business, product strategy, and/or development. SAP assumes no responsibility for errors or omissions in this document. SAP does not warrant the accuracy or completeness of the information, text, graphics, links, or other items contained within this material. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.

SAP shall have no liability for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages that may result from the use of these materials. This limitation shall not apply in cases of intent or gross negligence.

The statutory liability for personal injury and defective products is not affected. SAP has no control over the information that you may access through the use of hot links contained in these materials and does not endorse your use of third-party Web pages nor provide any warranty whatsoever relating to third-party Web pages

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Einige von der SAP AG und deren Vertriebspartnern vertriebene Softwareprodukte können Softwarekomponenten umfassen, die Eigentum anderer Softwarehersteller sind.

SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, SAP Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge und andere in diesem Dokument erwähnte SAP-Produkte und Services sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und in mehreren anderen Ländern weltweit. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Namen von Produkten und Services sowie die damit verbundenen Firmenlogos sind Marken der jeweiligen Unternehmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind Eigentum von SAP. Dieses Dokument ist eine Vorabversion und unterliegt nicht Ihrer Lizenzvereinbarung oder einer anderen Vereinbarung mit SAP. Dieses Dokument enthält nur vorgesehene Strategien, Entwicklungen und Funktionen des SAP®-Produkts und ist für SAP nicht bindend, einen bestimmten Geschäftsweg, eine Produktstrategie bzw. -entwicklung einzuschlagen. SAP übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen in diesen Materialien. SAP garantiert nicht die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links oder anderer in diesen Materialien enthaltenen Elemente. Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt u. a., aber nicht ausschließlich, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts.

SAP übernimmt keine Haftung für Schäden jeglicher Art, einschließlich und ohne Einschränkung für direkte, spezielle, indirekte oder Folgeschäden im Zusammenhang mit der Verwendung dieser Unterlagen. Diese Einschränkung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden oder die Produkthaftung bleibt unberührt. Die Informationen, auf die Sie möglicherweise über die in diesem Material enthaltenen Hotlinks zugreifen, unterliegen nicht dem Einfluss von SAP, und SAP unterstützt nicht die Nutzung von Internetseiten Dritter durch Sie und gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internetseiten Dritter ab.

Alle Rechte vorbehalten.