



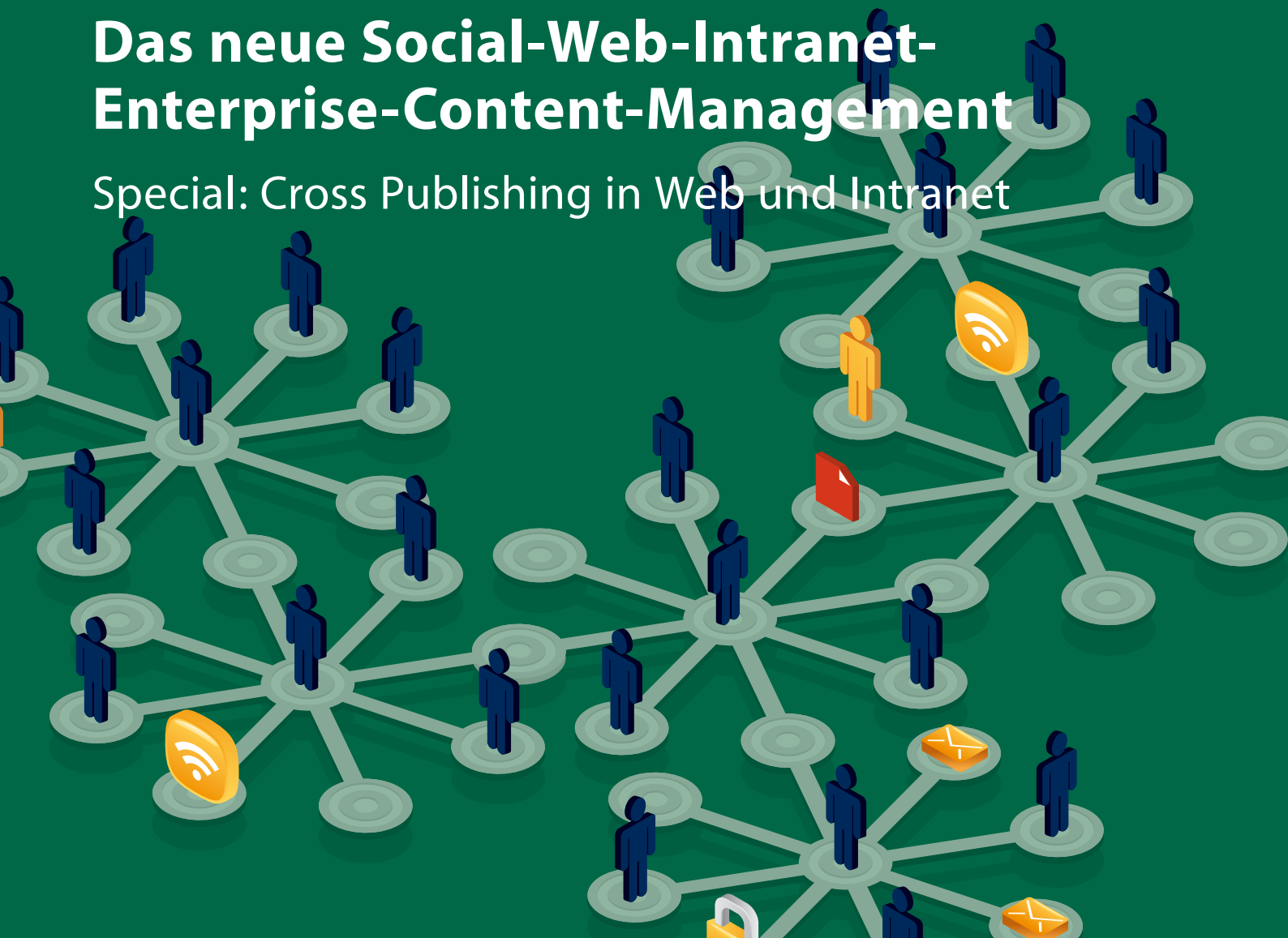
# DOK

Technologien, Strategien & Services für das digitale Dokument

**From Social Collaboration to Content Reuse**  
**Vom Web Content zum Mitarbeiterportal – Portale ohne Portalsoftware**  
**esiCAPI – universelle Signaturschicht zu Anwendungssystemen**

## Das neue Social-Web-Intranet- Enterprise-Content-Management

Special: Cross Publishing in Web und Intranet



# Enterprise Microblogging als „Add-on“ des Wissensmanagements

Microblogging, Wissensmanagement, Web 2.0, Social Web, Enterprise 2.0, Twitter, Communities



IT-Veranstaltungen unter [www.myitevent.de](http://www.myitevent.de)

## I-KNOW 2010 & I-Semantics

01.-03-09. Graz

[www.siemens.ch](http://www.siemens.ch)

**Dr. Johannes Müller** ist Senior Manager Knowledge Management bei der am **Siemens Schweiz AG** in Zug. Die Regionalgesellschaft ist auf die Bereiche Energy, Health Care und Industry fokussiert. Zudem haben die Siemens Building Technologies, ihren Sitz in der Schweiz. Siemens Schweiz beschäftigt über 7.000 Mitarbeiter.

[www.know-center.at](http://www.know-center.at)

**Dr. Alexander Stocker** ist Senior Researcher am **Joanneum Research Research** sowie Mitarbeiter des **Know-Center** in Graz. Die Forschungseinrichtung widmet sich den Themen Knowledge Services und Knowledge Relationship Discovery und beschäftigt insgesamt rund 40 Mitarbeiter.

Neben Wikis, Weblogs und sozialen Netzwerkplattformen hat das Web 2.0 mit Twitter eine weitere nützliche Anwendungsklasse hervorgebracht: Microblogging-Dienste. Nicht nur private Anwender, sondern auch Unternehmen zeigen sich von diesem Kommunikationskanal begeistert. Wie eine unternehmensweite Microblogging-Lösung aussehen kann, zeigt das Beispiel der Siemens Building Technologies. Dort wurde Microblogging als Erweiterung in die bestehende Wissensmanagement- und Community-Plattform References@BT integriert, um die Akzeptanz der Anwender zu maximieren und um eine Insellösung zu vermeiden.

## Web 2.0 und Enterprise 2.0

Die Entwicklungen rund um das „soziale Web“, Social Web oder Web 2.0, haben dem technologiegestützten Wissensmanagement einen neuen Schub gegeben. Viele der am Web 2.0 gemeinsam mit den Nutzern entwickelten Anwendungen und Technologien wurden in der Zwischenzeit bereits von Unternehmen aufgegriffen, um deren Mitarbeiter beim Austausch von Wissen und Erfahrungen zu unterstützen – eine Praxis, die allgemein mit dem Begriff Enterprise 2.0 bezeichnet wird.

## Microblogging im Unternehmen

Das durch die Web-2.0-Plattform Twitter populär gewordene „bloggen“ von maximal 140 Zeichen langen Textnachrichten hat zu einem völlig neuartigen Anwendungsszenario geführt. Microblogging stellt eine Form leichtgewichtiger Kommunikation dar, bei der die Teilnehmer Informationen über ihre Person, Aktivitäten und Gedanken mitteilen. Solche Microblogs können durch ein „Folgen“ des Bloggers von anderen Teilnehmern abonniert werden, wodurch völlig neue Beziehungsgeflechte entstehen. Die Nutzung dieser Beziehungsgeflechte kann für den einzelnen

Blogger zu einem Informationsgewinn führen oder einen Beitrag zu seiner Selbstdarstellung im Web 2.0 liefern.

„In der Kürze liegt die Würze“ – damit bietet Microblogging gerade für Unternehmen beim Wissensmanagement einen Mehrwert. Wo klassische Blogs durch Länge und Struktur ihrer Beiträge dem regelmäßigen Blogger – und Leser – viel Zeit abverlangen, bietet Microblogging per Definition den Vorteil, dass kurze Textnachrichten sehr viel schneller mit anderen geteilt werden können. Durch Microblogging können Mitarbeiter ihren Mehraufwand beim Teilen des Wissens reduzieren, ohne die Vorteile der Wissensakquise zu verringern. Die einfache und intuitive Nutzung dieser Technologie wirkt sich positiv auf deren Akzeptanz aus – eine Korrelation, welche bereits 1989 durch Fred Davis im Technologie-Akzeptanz-Modell bestätigt wurde. Trotz aller Vorteile sind Microblogging-Dienste in Unternehmen wesentlich weniger verbreitet als beispielsweise Wikis oder Blogs. Dieser Umstand liegt in erster Linie an der vergleichsweise neuen Kommunikationsform selbst. Potenziale und Nutzen von Microblogging erschließen sich Praktikern oftmals noch nicht.

## Enterprise Microblogging bei Siemens

Die Building Technologies Division des Siemens-Konzerns entwickelt und implementiert Produkte, Software, Systeme und komplexe Lösungen für Gebäudekomfort, Energieeffizienz, Niederspannungsverteilung, Brandschutz und Sicherheit. Für die weltweit über 40.000 Mitarbeiter steht seit 2005 mit der Intranet-Plattform References@BT eine webbasierte Lösung für den globalen Wissensaustausch zur Verfügung. Neben der direkten Recherche zum Kerngeschäft bietet References@BT Social-Networking-Dienste an, mit denen sich die Mitarbeiter international besser vernetzen können. Diese Community besteht derzeit aus über 6.500 registrierten Mitgliedern in über 70 Ländern.

Im März 2009 wurde die bestehende Wissensmanagement-Plattform um einem Microblogging-Dienst ergänzt. Bis zu diesem Zeitpunkt hatten viele Mitarbeiter das im Internet gehostete Microblogging-Portal Yammer in Anspruch genommen. Um zu vermeiden, dass unternehmensinterne Inhalte auf externen Websites ausgetauscht und gespeichert werden, wurde ein interner Microblogging-Service entwickelt und nahtlos in die Intranetplattform integriert. Die Mitarbeiter können jetzt zwischen drei unterschiedlichen Beitragsarten wählen: Wissensreferenzen, Forenbeiträge und Microblog-Beiträge. Sämtliche Beiträge können individuell und den jeweiligen Nutzerinteressen entsprechend über E-Mail oder RSS-Feeds abonniert werden.

- Wissensreferenzen bezeichnen stark strukturierte Datenobjekte, die beispielsweise der Erfassung von Kundenprojekten, Lösungs- und Servicekonzepten oder Prozessverbesserungen dienen. Mehrere voneinander unabhängige Metadaten wie Disziplin, vertikaler Markt, Land oder Kalenderjahr ermöglichen mehrdimensionale Suchabfragen wie beispielsweise „zeige alle Kundenprojekte, in denen nach 2005 in Bürogebäuden in Deutschland Brandschutz implementiert wurde“.
- Forenbeiträge werden themenspezifisch in Diskussionsforen zu technologischen oder funktionalen Themen zusammengefasst. Ein „Topic“ besteht dabei aus einem initialen Beitrag und den nachfolgenden Antworten.
- Microblog-Beiträge stellen kurze, personenorientierte „Informationshäppchen“ dar, die in chronologisch absteigender Reihenfolge angezeigt werden. Es ist möglich, auf Beiträge zu antworten und die daraus entstehenden, hierarchischen Gebilde aus Erstbeitrag und Antworten als „Topic“ darzustellen. Microblogging wurde insbesondere deshalb implementiert, um die Mitarbeitenden stärker zur Wissensteilung zu stimulieren. Durch die Beschränkung auf möglichst kurze Beiträge soll die Informationsüberlastung für den Leser reduziert werden, wenn über Tätigkeiten und Projekte diskutiert wird.

Der in References@BT integrierte Microblogging-Dienst unterscheidet sich in mehreren Aspekten von vergleichbaren Diensten im Internet:

- Im Unterschied zu Twitter, aber ähnlich zu Yammer, sind Microblogging-Beiträge in References@BT nicht auf 140 Zeichen beschränkt.
- Analog zu Yammer erlaubt References@BT auch direkte Antworten auf einen Microblogging-Beitrag und visualisiert die entstehende hierarchische Struktur der verschachtelten Beiträge als „Topic“.
- Jeder initiale Microblogging-Beitrag muss verpflichtend mit mindestens einem frei wählbaren Schlagwort versehen werden, um das Filtern nach thematisch ähnlichen Beiträgen zu erleichtern.
- Verweise auf andere Mitarbeitende in Microblogging-Beiträgen sind möglich, jedoch wird eine Zusammenfassung aller Verweise aus datentechnischen Gründen nicht unterstützt.

### Nutzung des hauseigenen Microblogging-Dienstes

Die Nutzung des neuen Microblogging-Dienstes ist aus Sicht des Managements ausgesprochen zufriedenstellend. Im Zeitraum von März 2009 bis März 2010 wurden 1.331 Beiträge von 384 unterschiedlichen Autoren erstellt und 680 noch bestehende Folgebeziehungen eingegangen. Die in der nachfolgenden Tabelle dargestellten Spitzen im September und Dezember sind das Resultat zweier gezielt lancierter Akzeptanzmaßnahmen:

- Während einer Nutzerumfrage wurden die Mitarbeiter gebeten, Kommentare als Microblogging-Beiträge zu verfassen, wodurch etwa 150 neue Beiträge entstanden.
- In der Vorweihnachtszeit wurde den References@BT-Anwendern angeboten, individuelle Festtagswünsche (anstatt über

E-Mails) im Microblog zu verfassen, was zu ca. 80 Beiträgen führte.

Ein weiterer Grund für die Akzeptanz bei den Mitarbeitern ist das dynamische Einblenden von thematisch gefilterten Microblogging-Beiträgen als „Widget“ auf anderen Intranetseiten. Dadurch werden die Besucher dieser Seiten animiert, neue Beiträge zu verfassen oder auf bestehende Posts zu antworten. Darüber hinaus wird ein Import von Beiträgen aus Twitter, Yammer und Socialcas angeboten, wodurch ein mehrfaches Eingeben identischer Inhalte auf verschiedenen Websites entfällt.

### Nutzen und Erfolg des internen Microblogging-Dienstes

Um die Gründe für den Erfolg des Microbloggings im Unternehmen transparent zu machen, wurden acht Intensivnutzer befragt, warum und wie sie dieses Medium anwenden und worin sie den persönlichen sowie kollektiven Mehrwert sehen. Als wissenschaftliche Basis dienen das Technologie-Akzeptanz-Modell von Davis sowie das „DeLone und McLean Information Success Model“. Die wesentlichen Gründe der Mitarbeiter für die Nutzung sind die einfache Art, Informationen zu teilen (5 Aussagen), der neue Kanal, um Events anzukündigen (2 Aussagen), eine einfache Anwendung, um die eigene Schreibfertigkeit zu verbessern (2 Aussagen), eine effektive Möglichkeit, Experten zu folgen (1 Aussage), ein neuer Kanal, um Trends zu identifizieren (1 Aussage) sowie alle interessanten Ereignisse im Unternehmen transparent zu machen (1 Aussage). Ein Mitarbeiter bringt den Mehrwert so auf den Punkt: „Das Microblogging-Tool unterstützt uns dabei, aktuelle Ereignisse zu Produktveröffentlichungen, Features und Marktbewegungen in der Building Technologies Division zu erfahren. Für jemanden aus der Industrie ist es wichtig, sich

Monat	Mrz 2009	Apr 2009	Mai 2009	Jun 2009	Jul 2009	Aug 2009	Sep 2009	Okt 2009	Nov 2009	Dez 2009	Jan 2010	Feb 2010	Mrz 2010
Neue Beiträge	38	48	63	55	81	44	292	129	122	155	101	101	102
Unterschiedliche Autoren	15	22	21	27	35	21	189	43	40	101	24	31	34
Neue Folgebeziehungen	26	10	27	7	31	29	51	53	133	77	67	60	109

Abb.: Nutzerstatistiken des Microblogging-Dienstes in References@BT

auch mit Kollegen, die in anderen Unternehmensbereichen arbeiten, zu vernetzen.“ Als besondere Aspekte der Nutzbarkeit der weiteren technischen Funktionen werden das Gruppieren von Beiträgen nach Schlagworten, die Möglichkeit, HTML-Links einzubetten, sowie der Import von extern gehosteten Microblogging-Beiträgen genannt. Der persönliche Nutzen besteht im Wesentlichen darin, Kontakte herzustellen (5 Aussagen), wichtige Informationen sowie Expertenwissen zu erhalten (2 Aussagen), das eigene Netzwerk zu erweitern (1 Aussage), von „Followern“ zu lernen (1 Aussage) sowie der Informationsvorsprung (1 Aussage).

Als Nutzen für die Organisation wurden der bessere Informationsfluss im Unternehmen genannt (4 Aussagen), die Unterstützung bei weltweiter Vernetzung (4 Aussagen), der Drive auf Wissensmanagement-Praktiken und Lernen (1 Aussage) sowie die Diskussion über Erfahrungen, die zu innovativerem Denken und besseren Produkten verhelfen (1 Aussage). Im O-Ton eines beteiligten Mitarbeiters: „Personen im Unternehmen zu finden, die über Fähigkeiten oder Wissen zur Lösung eines eigenen Problems verfügen, ist üblicherweise recht

schwierig. Microblogging ist eine große Hilfe, wenn es darum geht, solches Wissen mit anderen auszutauschen und Best Practices zu teilen. Es führt zu einer Reduktion des Kommunikationsaufwands im Vergleich zu E-Mail, weil die Anwender eben nur solche Beiträge durchsuchen können, welche für sie einen Wert besitzen, und nicht mehr mit Informationen zugehäufelt werden.“

## Fazit

Durch die enge Integration in die bestehende Wissensmanagement-Anwendung References@BT wurde der neue Microblogging-Dienst bereits von Beginn an durch die Belegschaft angenommen und rege genutzt. Der dadurch stimulierte Wissensaustausch und das effektive Netzwerken wirkten sich wiederum positiv auf das Lösungs- und Projektgeschäft der Building Technologies Division aus. Durch die Bereitstellung interner Web-2.0-Services wird zudem verhindert, dass unternehmensinterne Informationen auf externen Plattformen ausgetauscht werden. ■