

Alexander Stocker, Johannes Müller

Siemens auf dem Weg zum Enterprise 2.0

Enterprise 2.0 gewinnt in Wissenschaft und Unternehmen immer mehr an Fahrt. Auch aus der Forschung sind bereits Erkenntnisse zum IT-gestützten Wissensmanagement bekannt. Trotzdem bieten gerade die neuen IT-Werkzeuge ein erhebliches Potenzial, um die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern nachhaltig zu verbessern und den Unternehmen zu mehr Effizienz zu verhelfen. Das belegt auch der Einsatz von Web-2.0-Werkzeugen bei der global agierenden Building Technologies Division des Siemens-Konzerns.

7.000 Community-Mitglieder aus 72 Ländern

Bei Siemens, Building Technologies Division entwickeln und implementieren weltweit über 40.000 Mitarbeitende Produkte, Software, Systeme und komplexe Lösungen für Gebäude. Weiterhin werden bei den Kunden hochwertige Services zur Wartung, Optimierung und Modernisierung der installierten Systeme durchgeführt. Um diese hochgradig innovativen und technologiebedingt einer fortlaufenden Weiterentwicklung unterliegenden Aufgaben bestmöglich zu unterstützen, bedarf es einer sehr dynamischen Wissensmanagement-Plattform und effektiver Praktiken für die Wissensarbeit.

Seit 2005 steht den Mitarbeitern der Building Technologies Division mit References@BT eine Wissensmanagement-Plattform im Intranet zur Verfügung. Hinter References@BT verbirgt sich nicht nur ein IT-Werkzeug, sondern auch eine Community aus über 7.000 aktiven Mitgliedern, die in 72 Ländern tätig sind. Das primäre Ziel von References@BT besteht darin, Kollegen weltweit besser zu vernetzen und zur direk-

ten Kommunikation untereinander zu animieren, um für das Kerngeschäft relevantes Wissen rascher verfügbar zu machen.

Recherchieren, Networken & Wissen teilen

Kernbestandteile der Wissensmanagement-Plattform sind umfangreiche Funktionen zur Suche mit Freitext und Metadaten, zum Social Networking sowie strukturierte Inhalte in Form von Wissensreferenzen, Diskussions- und Microblog-Postings:

- Wissensreferenzen sind strukturierte und aus mehreren Text-, Zahlen- und Metadatenfeldern bestehende Informationsobjekte. Aufgrund mehrerer, voneinander unabhängiger Metadaten (Disziplin, Vertikaler Markt, Staat, Jahr der Fertigstellung usw.) sind mehrdimensionale Suchabfragen möglich, wie z.B. „alle Kundenprojekte, in denen nach 2005 in Bürogebäuden in Deutschland Brandschutz implementiert wurde“. Jedes Community-Mitglied kann Wissensreferenzen für andere Leser sichtbar kommentieren, wobei optional eine Bewertung, symbolisiert durch bis zu fünf Sterne, abgegeben werden kann.
- Diskussionsforen ermöglichen den Teilnehmern, sich zu technologischen oder funktionalen Themenfeldern asynchron auszutauschen. Beispielsweise können sie im sehr häufig genutzten, so genannten „Urgent Requests“-Forum geschäftsbezogene Fragen aller Art (zu Produkten, Schnittstellen, Kompatibilitäten, Kunden, Kontakten usw.) stellen. Diese Fragen werden über E-Mail-Alerts und RSS-Feeds an die Leser verteilt. Da jedes neu registrierte Community-Mitglied automatisch

Kurz gefasst:

- Durch Web 2.0 haben Mitarbeiter die Möglichkeit, individuelle Beiträge schnell und einfach im Intranet zu publizieren.
- Enterprise Microblogging erweist sich als effektives „Add-on“ für Wissensmanagement-Plattformen im Unternehmen.
- Der durch die Mitarbeiter empfundene Nutzen von Enterprise 2.0 steigt mit der Nutzungsintensität der IT-Werkzeuge.

einen E-Mail-Alert auf das Forum bekommt, existieren mittlerweile mehrere tausend Empfänger für diese Art der Anfragen. Deutlich mehr als 90 Prozent aller Anfragen erhalten daher auch mindestens eine Antwort. Zumeist werden pro Anfrage sogar zwei bis drei Antworten geliefert.

- Microblogging – analog zu Twitter, Yammer, Socialcast, Chatter oder vergleichbaren Diensten – bildet die dritte Beitragsart in References@BT. Der Bedarf für Microblogging hat sich schon einige Monate vorher gezeigt, als eine Vielzahl von Mitarbeitern bottom-up das im Internet gehostete Yammer für den Erfahrungsaustausch in Anspruch genommen hat. Um zu vermeiden, dass vertrauliche Inhalte so über externe Web-2.0-Anwendungen ausgetauscht werden, hat das Unternehmen daher für References@BT einen eigenen Microblogging-Dienst entwickelt. Im Unterschied zu Twitter, jedoch ähnlich zu Yammer, sind Microblogging-Beiträge in References@BT nicht auf 140 Zeichen begrenzt. Ähnlich wie Yammer werden direkte Antworten auf Beiträge angezeigt sowie die entstehende Struktur der verschachtelten Beiträge als Topic visualisiert. Jeder initiale Beitrag muss verpflichtend mit mindestens einem frei wählbaren Schlagwort versehen sein. Damit lassen sich themenverwandte Beiträge sowie Mitarbeiter, die sich mit ähnlichen Fragestellungen beschäftigen, schnell finden.

Sämtliche Beiträge sind mit dem Namen der jeweiligen Autoren versehen. Sie lassen sich durch individuell einstellbare E-Mail-Benachrichtigungen und RSS-Feeds entsprechend den eigenen Interessenschwerpunkten abonnieren. In Wissensreferenzen und Diskussionsforen wird eine geeignete Taxonomie durch vorgegebene Metadaten und Schlagworte (Tags) angeboten. In einem initialen Microblog-Posting sind die verpflichtend einzugebenden Schlagworte im Sinne einer Folksonomy nicht vorgegeben.

Incentive-Maßnahmen & Management-Support als Erfolgsfaktoren

Die Nutzung von References@BT geschieht bis auf wenige Ausnahmen Enterprise-2.0-typisch freiwillig. Ein wichtiges Element für den Erfolg von Web-2.0-Initiativen in Unternehmen ist jedoch die ideelle Unterstützung der Unternehmensführung – der so genannte Top-Management-Support. Der Kulturwandel, eigene Erfahrungen über

eine Intranet-Plattform anderen Mitarbeitern zugänglich zu machen, kann nur gelingen, wenn die Autoren sicher sind, im Sinne ihres Managements zu handeln. Aus diesem Grund fordert der CEO der Building Technologies Division auf der References@BT-Startseite auch die Anwender zur aktiven Nutzung auf.

Um die Wissensmanagement-Plattform mit mehr Beiträgen anzureichern und in der Folge die Community zu vergrößern, wurden vor allem in der Anfangsphase einige Incentive-Maßnahmen in Form von Wettbewerben durchgeführt. Die aktivsten Autoren konnten dabei Preise gewinnen, welche der jeweilige Vorgesetzte zusammen mit einer vom CEO unterzeichneten Urkunde persönlich überreicht hat. Fotos dieser Überreichung wurden anschließend im Intranet und in der Mitarbeiterzeitschrift veröffentlicht. Die Anerkennung und Wertschätzung der Unternehmensführung zusammen mit der Veröffentlichung der Preisträger wirkte in diesem Zusammenhang wesentlich motivierender als reine Sachpreise.

Etwa alle zwei bis drei Monate erhalten die Community-Mitglieder den „References@BT Newsflash“ als personalisierte E-Mail. Dieser Newsletter informiert über neue Funktionen, interessante Beiträge, Informationen aus der Community und andere Themen. Darüber hinaus ist dieses Medium auch ein Erinnerungstrigger, um sporadische Nutzer zum Öffnen von References@BT im Browser zu animieren.

Mehrwert im Tagesgeschäft als bedeutendster Motivationsfaktor

Der seit März 2009 verfügbare Microblogging-Dienst wurde von den Nutzern sehr begrüßt. Zwei Intensivnutzer bringen den Mehrwert wie folgt auf den Punkt:

- „Das neue Microblogging-Tool unterstützt uns dabei, aktuelle Ereignisse zu Produktveröffentlichungen, Features und Marktbewegungen in der Building Technologies Division zu erfahren. Für jemanden aus der

Wissenswerte schaffen

FENWIS sichert den Geschäftserfolg von Unternehmen durch verbesserte Wissensflüsse und wirkungsvolle Kommunikation.

Der Nutzen für Sie:

- bessere Orientierung durch Zukunftslandkarten für Ihr Geschäft
- höhere Effektivität durch passende Kommunikationswege und
- kostengünstige Kompetenzentwicklung durch e-Learning Lösungen.

Das Leistungsspektrum von FENWIS umfasst Vorträge, Seminare, Workshops und Projekte – immer praxisbezogen und umsetzungsorientiert.

Die individuelle Zusammenarbeit mit Ihnen beinhaltet je nach Bedarf vier Bausteine: Analyse, Konzeptentwicklung, Maßnahmenplanung und Umsetzungsbegleitung.

Wie neugierig sind Sie auf unsere Ideen?
Sprechen Sie über Ihre Fragen mit uns:
089/89 35 77 98 oder kontakt@fenwis.de

FENWIS GmbH – www.fenwis.de
Postfach 1525 – 82120 Gauting



Wissensreferenzen als strukturierte Datenobjekte mit Bezug zum Kerngeschäft	Diskussionsforen zum fachlichen Austausch zu aktuellen Themen	Microblogging als spontaner ‚real-time‘ Nachrichtendienst	Nutzerprofile für Social Networking
<ul style="list-style-type: none"> • Kundenprojekte • Lösungskonzepte • Servicekonzepte • Marktanalysen • Technologieinformationen • Berichte über Auszeichnungen • Interne Projekte zur Prozessverbesserung • Lessons Learned 	<ul style="list-style-type: none"> • Dringende Anfragen • Messe- und Konferenzberichte • Technologiebezogener Austausch • Project Management • Feedback, Verbesserungsvorschläge und Hilfe zu References@BT • uvm ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Persönliche Botschaften („ich mach(t)e“, „ich habe vor“, „ich habe erfahren“) • Verweise auf neue oder interessante Websites • Tipps und Tricks • Erfolgsmeldungen (soeben abgeschlossene Projektverträge) 	<ul style="list-style-type: none"> • MA-Name • MA-Standort • E-Mail-Adresse • Telefon-/Handy-/ Faxnummern (via LDAP) • Abteilung (via LDAP) • „Über mich“ (optional) • Portrait (optional)

References@BT: Welche Information wird über welchen Kanal kommuniziert?

Industrie ist es wichtig, sich auch mit Kollegen, die in anderen Unternehmensbereichen arbeiten, zu vernetzen.“

- „Das Auffinden anderer Personen im Unternehmen, welche über Fähigkeiten oder Wissen zur Lösung eines eigenen Problems verfügen, ist in den meisten Fällen äußerst schwierig. Microblogging ist eine große Hilfe, wenn es darum geht, solches Wissen mit anderen Personen im Unternehmen auszutauschen und rasch Best Practices mit anderen zu teilen. Es führt zu einer Reduktion des Kommunikationsaufwands im Vergleich zur E-Mail, weil Nutzer eben nur solche Beiträge durchsuchen können, welche für sie einen Wert besitzen, und nicht mehr mit Informationen zugeschüttet werden.“

Die Nutzung von References@BT verläuft aus Sicht der Managements äußerst zufriedenstellend. An einer 2009 durchgeführten Nutzerumfrage zur Erfolgsmessung beteiligten sich 1.070 Mitarbeiter. Davon empfanden 945 (ca. 88 Prozent) die Intranet-Plattform als zumindest teilweise hilfreich. Die durch References@BT eingesparte Arbeitszeit wird im Durchschnitt mit 0,67 Arbeitstagen pro Person und Jahr angegeben. Im Zuge dieser Befragung zeigte sich weiterhin, dass der subjektiv beurteilte Nutzen mit der Intensität der tatsächlichen Nutzung korreliert: Je intensiver Mitarbeiter References@BT verwenden, desto höher ist der Nutzen, welchen sie daraus ziehen. Diese Erkenntnis lässt sich auch in der anderen Richtung interpretieren: Je größer der Nutzen ist, den ein Teilnehmer einer Web-2.0-Plattform er-

fährt, umso eher wird er die Plattform erneut nutzen und umso häufiger wird er sie verwenden.

In anderen Worten: Der unmittelbar erzielte Nutzen ist der wohl bedeutendste intrinsische Motivationsfaktor zur Nutzung von References@BT. Wenn es also gelingt, viele gute Beiträge (ganz im Sinne von „content that matters is king“) auf einer Web-2.0-Plattform bereitzuhalten, ist ein großer Schritt zum dauerhaften Erfolg der Initiative getan.

Fazit:

In einem global agierenden Unternehmen können sich Mitarbeiter weltweit

über eine Web-2.0-Plattform kennen lernen und in Communities of Practice vernetzen. Gerade jüngere Kollegen setzen das Vorhandensein von Web-2.0-Anwendungen in einem modern ausgerichteten Unternehmen in vermehrter Weise voraus.

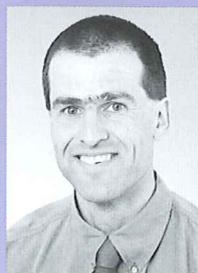
Das Schlagwort Enterprise 2.0 umfasst jedoch nicht nur das Angebot entsprechender IT-Plattformen im Unternehmen. Es bedeutet auch eine Abkehr von traditionellen Rollenmustern bei der Informationsbeschaffung und -verteilung hin zu einer von der Unternehmensleitung aktiv geforderten und geförderten Kultur des Wissenteilens sowie des gegenseitigen Vertrauens und Unterstützens.

Die Autoren:



Dr. Alexander Stocker beschäftigt sich als Senior Researcher am Institut für Informationssysteme bei Joanneum Research sowie am Know Center, Österreichs Kompetenzzentrum für Wissensmanagement, mit dem Einsatz von Web-Technologien im Wissensmanagement.

stocker@wissensmanagement.net



Dr. Johannes Müller arbeitet als Senior Manager Knowledge Management bei der Siemens Schweiz AG, Building Technologies Division. Seit 2005 entwickelt und administriert er die Web-2.0-Plattform References@BT zum weltweiten Austausch von Wissen und persönlichen Erfahrungen über das Siemens-Intranet.

mueller@wissensmanagement.net