

Die wichtigsten Fragen der Unternehmen zum Thema Enterprise 2.0

Web 2.0, Enterprise 2.0, Blogs, Wikis, Microblogging, Collaboration, Feedback-Kultur, „Digital Natives“, Compliance, Intellectual Property, Open Source

Immer mehr Unternehmen überlegen, ihr Wissensmanagement mithilfe von Web-2.0-Technologien zu organisieren. Um die kollektive Intelligenz optimal zu nutzen, reicht Technologie allein jedoch nicht aus. Es kommt darauf an, das informelle Netzwerk zwischen Mitarbeitern, Partnern und Kunden sinnvoll zu nutzen. Gemeinsam mit Dr. Willms Buhse, Gründer der Enterprise-2.0-Netzwerkagentur doubleYUU, haben wir eine Liste typischer Fragen zusammengestellt, die sich Unternehmen stellen, die über Enterprise 2.0 nachdenken. Und oft sind es ja gerade die vermeintlich einfachen Fragen, die es in sich haben. Hier sind die Antworten.

Muss ich überhaupt bei Web 2.0 dabei sein?

Wer nicht an der Zukunft seines Unternehmens interessiert ist, braucht natürlich auch kein Web 2.0.

Hilft mir Web 2.0 überhaupt in Krisenzeiten wie diesen?

„Wenn wir große Änderungen erwarten, aber recht unsicher über die genaue Art dieser Änderungen sind, dann wird unser Vertrauen nur schwach sein“, ein Zitat von Keynes, gefunden im Blog „Chaos as usual“ bei FAZ.NET. Ich denke allerdings, dass die Bereitschaft gerade in Krisenzeiten steigt, so etwas wie einen „qualitativen Sprung“ zu wagen. Wenn die alte Regel „Viel hilft viel“ nicht mehr hilft und wenn die erprobten Mechanismen nicht mehr greifen, steigt die Bereitschaft, Neues auszuprobieren.

Geht es jetzt nun um Enterprise 2.0 oder Web 2.0?

Der Begriff Enterprise 2.0 wurde 2006 von Andrew McAfee geprägt, Professor an der Harvard Business School und bekannter Publizist. Aus meiner Sicht bezeichnet der Begriff allerdings weniger die Technologie(n), sondern vielmehr die Vernetzung eines Übernehmers mit seinen Kunden, Partnern und Mitarbei-



twitter.com/ahoiBRAUSE

www.doubleyuu.com

Dr. Willms Buhse ist Enterprise-2.0-Experte und Gründer von **doubleYUU** in Hamburg, einem auf Web 2.0 spezialisierten Beratungsunternehmen. Zuvor war er in führenden Positionen bei dem Deutsche-Telekom-Venture CoreMedia, bei Bertelsmann, Roland Berger und Reemtsma. Er ist international gefragter Speaker und Mit-Herausgeber des Standardwerks „Enterprise 2.0 – die Kunst loszulassen“.



tern. Es geht um die Einführung der Kommunikationstechniken und -muster des Web 2.0 als da beispielsweise wären Transparenz, Offenheit und Vernetzung.

Brauche ich „ein System“ für Web 2.0 oder kann ich alles für meine Mitarbeiter im Web finden?

Unternehmen sollten eigene Systeme aufbauen oder in Zukunft, abhängig von der jeweiligen internen Governance, auf gehosteten Systemen arbeiten. Es lässt sich nicht alles mit XING, Facebook oder YouTube lösen.

Welches sind die wichtigsten „Enterprise -2.0-Technologien“?

In Unternehmen ist der Nutzen von Blogs, Wikis, sozialen Netzwerken und Micro-Blogging wie Twitter besonders hoch.

Twitter verstehe ich nicht – wo liegt da der Sinn?

Man bloggt mit 140 Zeichen seine News, seinen Status, sein „Information Bite“ und erreicht damit eine große Zuhörerschaft. Interessanterweise funktioniert Twitter ähnlich wie das menschliche Gehirn – Informationen, die in irgendeinem Kontext wichtig sind, verbreiten sich in Sekundenschnelle. Im Medioumfeld nimmt man Twitter schon als aktueller wahr als CNN. Das Kommunikationsparadigma wandelt sich hier im Vergleich zu E-Mail oder SMS vom Push- zum Pull-Prinzip, was die Akzeptanz des Lesers hebt. Falls er es lesen will. Bei einigen Unternehmen führe ich aktuell ein Twitter-System für die interne Kommunikation ein – und es gestaltet sich viel effizienter als beispielsweise die Kommunikation via E-Mails oder Blogs.

Wie sollten die eingesetzten Technologien zusammenpassen?

Single Sign-on, eine unternehmensweite Suche und kontrolliertes Tagging sind Technologien, die wie eine Klammer wirken.

Kann ich mir Web 2.0 als technische Insellösungen ins Haus holen?

Ja, für Abteilungen kann das durchaus passend sein, was auch häufig so gemacht wird, Collaboration auf Zeit mit Tools, die nicht unternehmensweit implementiert wurden. Hier ist unter dem Strich wichtiger, dass überhaupt zusammengearbeitet wird. Häufig dienen einzelne Bereiche auch als Best Practice. Um allerdings einen unternehmensstrategischen Effekt zu erreichen, muss man es unternehmensweit einführen.

Wie lernen meine Mitarbeiter, mit Web-2.0-Tools umzugehen?

Die Tools sollten so einfach wie möglich sein, damit kein Schulungsaufwand anfällt. Sonst wurde bei der Einführung etwas falsch gemacht. Älteren Mitarbeitern, die im Umgang mit dem Internet weniger vertraut sind, kann von den jungen Kollegen geholfen werden, das entsprechende Konzept nennt sich „Re-Mentoring“. Auch ein Zeichen des Wandels. Dennoch geschieht die Einführung nicht von alleine – der Prozess zum Enterprise 2.0 sollte von zwei wichtigen Leitplanken im Sinne des Change Managements begleitet werden. Zum einen die Leitplanke Leadership und auf der anderen Seite die Leitplanke strategische Kommunikation. Nur dann verstehen die Mitarbeiter die Tragweite des Wandels.

Brauche ich als Unternehmen diese exzessive Feedback-Kultur?

Je offener Feedback funktioniert, desto wirksamer ist es. Natürlich gibt es Situationen, in denen ein Feedback unter vier Augen stattfinden sollte. Doch dadurch, dass das Feedback nicht wie sonst üblich in einem Meckerkasten begraben wird, sondern zur Diskussion gestellt wird, entsteht diese notwendige Energie, um Dinge zu verbessern.

Gibt es einen „Clash of Cultures“, wenn Sachbearbeiter, Fachabteilungen und Management im Web 2.0 aufeinanderstoßen?



Die neue Scanner Generation ist da !

Plustek bietet Ihnen Scanner und Dokumenten-Management Lösungen für jeden Bedarf - von XS bis XXL; von Mobil bis Workgroup - mit der neuen Generation der Plustek Scanner und Server haben Sie einen starken, verlässlichen Partner und die richtigen Produkte für alle Aufgaben in Ihrem Büro.

Arbeiten Sie wo und wann Sie wollen. Mit den neuen mobilen Scannern S400 und S420 scannen Sie alle Dokumente bis DIN A4 schnell, einfach und bequem. Die S400-Serie passt sich dabei Ihrem Bedarf und Ort an.



Der Smartoffice PL1212 ist der ideale Arbeitstgruppen-Scanner. Mit 2 separaten USB-Anschlüssen können 2 PCs direkt auf den

Scanner zugreifen und unabhängig den Scanner nutzen ohne das Netzwerk zu belasten.

Der neue MFA 500 MailServer ist die sichere und preisgünstige Lösung für kleine und mittelständische Unternehmen. Der MFA 500



besteht nicht nur durch seine kompakte Bauweise, sondern auch durch sein breites Leistungsspektrum als Web Mail, Mail Security, DNS, FTP-Server und vieles mehr.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

Den Clash gibt es und zwar durchaus gewollt, wenn die sogenannten „Digital Natives“ auf Topmanager stoßen, wenn „Kapuzenpullis mit Anzugträgern“ diskutieren, wie mein neuestes Buch heißt (Besprechung in der kommenden Ausgabe des DOK). Wir haben im Rahmen des nationalen IT-Gipfels mit Bundeskanzlerin Merkel eine Initiative gestartet, im Netz zu finden unter www.dnadigital.de. Unter der Schirmherrschaft von René Obermann bringen wir die Internetgeneration mit Top-Entscheidern aus deutschen Unternehmen zusammen. Was erst wie eine Störung wirkt, setzt dann erstaunlich viel Energie frei. Wenn die Manager merken, mit welcher Geschwindigkeit und Selbstverständlichkeit die Digital Natives offen und transparent zusammenarbeiten, fragt man sich dort: Warum machen wir das eigentlich nicht selber? Und das ist der Startschuss für das Enterprise 2.0.

Was bringt mir das eigentlich unterm Strich als Unternehmen?

Der weitaus größte Teil des Wissens in Unternehmen ist nicht dokumentiert, sondern steckt in den Köpfen der Mitarbeiter. Durch bessere Vernetzung wird dieses Wissen allen Mitarbeitern besser zugänglich. Deswegen gibt es diesen Paradigmenwechsel weg vom Dokument und hin zu Menschen im Wissensmanagement. Dadurch wird das Unternehmen dynamischer und innovativer. Und vor allem: Das Unternehmen ist näher am Kunden. Bei dem Einsatz von Enterprise 2.0 lassen sich klare Effizienzsteigerungen nachweisen. IBM spricht in einer Studie von 20 Prozent Produktivitätssteigerungen bei der Vernetzung von Vertriebsmitarbeitern. Wer schnell und direkt kommuniziert, vermeidet die typische „Doppelarbeit“, die Einarbeitungszeiten in neue Fachgebiete werden kürzer, Probleme schneller gelöst.

Wo mache ich als Unternehmen am wenigsten falsch, wenn ich Web 2.0 testen will?

Indem ich nicht nur ein technisches Konzept ausarbeite, sondern mich um einen intelligenten Roll-out kümmere, der die Mitar-

beiter mitnimmt und hinter dem das Management zu hundert Prozent steht. Um diesen Erfolg zu erreichen, sind es die zwei oben genannten Leitplanken „Leadership“ und „Kommunikation“, welche die Entwicklung zum Enterprise 2.0 begleiten.

Wieso soll ich eigentlich Enterprise 2.0 für meine Kunden einführen?

Damit sich meine Kunden untereinander austauschen können. Auf diese Weise lernt ein Unternehmen mehr über sich und seine Produkte als durch jedes interne Meeting. Beispielsweise der Computerhersteller DELL und sein „IDEASTORM“. Auf dieser Plattform werden Ideen gesammelt und bewertet, Rückmeldungen zu Produkten aufgenommen und so weiter. Was kann es Besseres geben als solch einen „Channel“, um als Unternehmen mit seinen Kunden und Anwendern zu kommunizieren?

Habe ich mit Web 2.0 ein Compliance-Problem?

Jedes Unternehmen muss seinen eigenen Kompromiss zwischen Kontrolle und Loslassen finden. Letztlich lautet die Frontstellung „Intellectual Property“, also unternehmenskritisches Wissen im weitesten Sinne versus „Open Source“, also freie Information. Bei genauer Betrachtung sind a) viel weniger Informationen wirklich unternehmenskritisches und b) waren diese wichtigen Informationen bereits vor Web 2.0 häufig unzureichend gesichert.

Wie trenne ich Informationen, die das Unternehmen nicht verlassen dürfen von jenen, die öffentlich sein dürfen?

Ein Großteil der Verantwortung dafür liegt bei jedem einzelnen Mitarbeiter – aber das betrifft nicht nur Web 2.0, sondern bereits den Umgang mit E-Mail. Funktionierendes Wissensmanagement bedeutet ja nicht, das ganze Wissen eines Unternehmens in Datenbanken zu dokumentieren – ein ohnehin recht fragwürdiges Ziel. Wissensmanagement bedeutet vielmehr, die Träger

und Nachfrager von Wissen situativ in Kontakt miteinander zu bringen, sprich zu vernetzen. Was nun kritisches Wissen betrifft, so ist hierfür eher die unternehmenseigene Governance verantwortlich.

Was sind die wichtigsten Web-2.0-Lektionen, die ein Unternehmen lernen muss?

Erfolgreiche Unternehmen wechseln fließend zwischen einer hierarchischen Struktur und einer vernetzten Struktur. Gerade hat Gartner an einem Beispiel dokumentiert, wie ein 50 Jahre bestehendes schwedisches Touristikunternehmen, Fritidresor, eine TUI-Tochter, zu einem Web-2.0-Unternehmen geworden ist. Das Interessante daran: Die Transformation ging einher mit einer klassischen Neuausrichtung des Unternehmens, bei der alle Mitarbeiter aufgefordert waren mitzuarbeiten. Daran wird deutlich, dass es nicht um die Auflösung existierender Strukturen geht, sondern um die Einführung von abteilungsübergreifender Collaboration. Das setzt eine offene, von Vertrauen geprägte Unternehmenskultur und -kommunikation voraus, in der alle Mitarbeiter am Innovations- und Problemlösungsprozess teilnehmen. Vertrauen ist deshalb ein Schlüsselthema, wenn es um Enterprise 2.0 in Unternehmen geht. Wer will, dass sich die Mitarbeiter untereinander vernetzen, der muss akzeptieren, dass Informationen nicht mehr wie gewohnt als Flüsterpost oder Dekret verbreitet werden, sondern sich quasi „ungehemmt“ ausbreiten. Ausbreiten dürfen!

Und was ist das Web 3.0?

Meiner Meinung nach das viel zitierte „semantische Web“, das „Web der Dinge“ oder wie auch immer man es nennen will. Ich sehe Enterprise 2.0 weniger als eine neue Versionsnummer, sondern ganz klar als ein neues Paradigma, das jedes Unternehmen verändern wird. Und Unternehmen, die diesen Paradigmenwechsel aktiv gestalten, werden sich einen deutlichen Marktvorsprung erarbeiten. ■