

**Andreas Hiller / Marcus Schneider /
Anne Christine Wagner**

Social Collaboration Workplace

Das neue Intranet erfolgreich einführen

vwh

Verlag Werner Hülsbusch
Fachverlag für Medientechnik und -wirtschaft

A. Hiller/M. Schneider/A. C. Wagner: Social Collaboration Workplace

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet unter <http://www.d-nb.de> abrufbar.

© Verlag Werner Hülsbusch, Glückstadt, 2014

vwh Verlag Werner Hülsbusch
Fachverlag für Medientechnik und -wirtschaft

www.vwh-verlag.de

Einfache Nutzungsrechte liegen beim Verlag Werner Hülsbusch, Glückstadt.
Eine weitere Verwertung im Sinne des Urheberrechtsgesetzes ist nur mit
Zustimmung der Autor/inn/en möglich.

Markenerklärung: Die in diesem Werk wiedergegebenen Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenzeichen usw. können auch ohne besondere Kennzeichnung geschützte Marken sein und als solche den gesetzlichen Bestimmungen unterliegen.

Lektorat und Satz: Werner Hülsbusch
Umschlag: design of media, Lüchow
Druck und Bindung: SOWA Sp. z o. o., Warszawa

Printed in Poland

ISBN: 978-3-86488-065-0

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	11
1	Warum ein Social Collaboration Workplace?	15
1.1	Probleme im Informationsaustausch heute: E-Mail, Laufwerksablage und zentral gepflegtes Intranet	15
1.2	Social Collaboration Workplace – Der Arbeitsplatz der Zukunft	18
1.3	Rechnet sich das?	22
1.4	Der Social Collaboration Workplace als Katalysator für das Social Business	25
2	Elemente des Social Collaboration Workplace	27
2.1	Einordnungskriterien, Abgrenzung und Kategorisierung der Werkzeuge	27
2.2	Social-Collaboration-Werkzeuge	30
2.2.1	Profil / Netzwerk	31
2.2.2	Community	33
2.2.3	Forum	34
2.2.4	Wiki	35
2.2.5	Blog	36
2.2.6	Microblog	38
2.2.7	Social Document Management / File Sharing	39
2.2.8	Social Bookmarking	40
2.2.9	Aufgabe / Aktivität / Task / Issue / To-do	40
2.2.10	Idea Jam	41
2.2.11	Umfrage	42
2.2.12	RSS-Feed / Aggregation / Syndikation	42
2.2.13	Activity Stream	43
2.2.14	Tag Cloud	45
2.3	Weitere Werkzeuge des Social Collaboration Workplace	46
2.3.1	Chat / Instant Messaging	46
2.3.2	E-Mail	47
2.3.3	Kalendersystem	48
2.3.4	Webconferencing	48
2.3.5	Redaktionelle Web-Content-Management-Systeme	49
2.3.6	Suche	50

2.3.7	Applikationen	51
2.4	Social-Software-Produkte	52
2.4.1	<i>Microsoft SharePoint</i>	53
2.4.2	<i>Atlassian Confluence</i>	54
2.4.3	<i>IBM Connections</i>	54
2.4.4	Vergleich der vorgestellten Produkte	55
3	Herausforderungen bei der Einführung eines Social Collaboration Workplace	57
3.1	Wahl des richtigen Mediums ...	57
3.1.1	... in der Konzeptionsphase	57
3.1.2	... in der Nutzungsphase	60
3.2	Motivation der Mitarbeiter	60
3.3	Technische Probleme	61
3.4	Transparenz und hierarchiefreie Kommunikation	62
4	Change Management und die <i>Collaboration Agenda</i>	63
4.1	Change Management nach Kotter	63
4.2	Einen einzelnen Anwendungsfall oder ein Pilotprojekt mit Change Management begleiten	65
4.3	Den Wandel für den unternehmensweiten Social Collaboration Workplace gestalten	67
4.4	Die <i>Collaboration Agenda</i>	70
5	Teil 1 der <i>Collaboration Agenda</i>: Anwendungsfälle identifizieren	75
5.1	Die richtigen Interviewteilnehmer finden	75
5.2	Ablauf der Interviews	76
5.3	Aufbereitung der Interviews	78
5.4	Typische Anwendungsfälle für die Verwendung von Social-Collaboration-Werkzeugen	81
5.4.1	Generische Anwendungsfälle	81
5.4.1.1	Informationen verteilen	81
5.4.1.2	Meetings vor- und nachbereiten	82
5.4.1.3	Dokumente gemeinsam erstellen und austauschen	82
5.4.1.4	Unternehmens-Telefonbuch / Experten finden	83
5.4.1.5	Neue Mitarbeiter integrieren	83

5.4.1.6	Austauschen mit Kunden und Lieferanten	84
5.4.2	Prozess- oder branchenspezifische Anwendungsfälle	84
5.4.2.1	Projektarbeit unterstützen	84
5.4.2.2	Vertriebskommunikation organisieren	84
5.4.2.3	Komplexe Vorgänge im Einkauf unterstützen	85
5.4.2.4	Kollaboration in der Produktentwicklung	85
5.4.2.5	Kollaboration im Controlling	86
6	Teil 2 der <i>Collaboration Agenda</i>: Entwicklung der Informationsarchitektur	87
6.1	Mapping des Anwendungsfalles auf Social-Collaboration- Werkzeuge und Definition des Soll-Prozesses	87
6.2	Personifizierungs- vs. Kodifizierungsstrategie im Wissensmanagement	88
6.3	Produktauswahl für einen Anwendungsfall oder für ein unternehmensweites System	89
6.4	Anpassung des gewählten Systems in Funktion und Design	93
6.5	Interne Strukturierung der Informationen	94
7	Technische Aspekte	97
7.1	Infrastruktur und Betrieb	97
7.2	Zugriffswege und Rollenkonzept	99
7.3	Umsetzung der Oberflächen	100
7.4	Extranet-Szenarien	101
7.5	Single Sign-on	101
7.6	Personendaten importieren	102
7.7	Integration mit anderen Software-Systemen	103
7.7.1	Office-Anwendungen	103
7.7.2	Business-Applikationen: CRM, ERP etc.	103
7.7.3	Enterprise Search	103
7.7.4	Vorhandene Systeme: WebCMS-Systeme, Social-Collaboration- Werkzeuge, Portal-Systeme	104
7.7.5	Enterprise-Content-Management-Systeme	104
7.8	Migration bestehender Inhalte und Dokumente	105
7.9	Projektplanung für den Aufbau der Technik	106
8	Das Pilotprojekt durchführen	109
8.1	Warum ein Pilotprojekt?	109

8.2	Den Pilot-Anwendungsfall und das Pilotteam auswählen	110
8.3	Kommunikation von Vision und Roadmap an das Pilotteam	111
8.4	Das Projekt durchführen und Feedback sammeln	112
9	Das neue Intranet ausrollen	113
9.1	Weitere Anwendungsfälle finden und den Social Collaboration Workplace konzipieren	113
9.2	Der besondere Anwendungsfall: Ablösung des bestehenden Intranets	115
9.3	Das Team für den Rollout zusammenstellen	116
9.4	Entwicklung eines Rollen-orientierten Kommunikations- und Schulungskonzeptes	119
9.4.1	Sponsoren	121
9.4.2	Key User	122
9.4.3	Community Owner	122
9.4.4	Guides	123
9.4.5	Projektleiter	123
9.4.6	Anwender	123
9.4.7	Nicht-Anwender	125
9.5	Dauerhafte Motivation der Anwender	125
10	Erfolge messen und nutzen	131
11	Fazit und Ausblick	133
12	Case Studies	137
12.1	Der <i>ROBINSON</i> Workplace	137
12.1.1	Ausgangssituation	137
12.1.2	Ziele des <i>ROBINSON</i> Workplace	137
12.1.3	Anwendungsfälle	138
12.1.4	Realisierung des Workplace-Projektes	138
12.2	Neues Intranet für <i>Symrise</i>	139
12.2.1	Ausgangssituation	139
12.2.2	Innovative Pilotprojekte	140
12.2.3	Der Wunsch nach einem integrierten Arbeitsplatz – dem neuen Intranet	140
12.2.4	Die Gestaltung des Social Collaboration Workplace	141
12.2.5	Die Einführung des neuen Social Collaboration Workplace	143
12.3	Filialkommunikation per <i>iPad: Hamm Reno Group</i>	143
12.3.1	Ausgangssituation	143

12.3.2	Das alte Intranet hat ausgedient	144
12.3.3	Kulturwandel inklusive	145
12.4	Intranet als Cloud- und <i>OnPremise</i> -Hybridanwendung: <i>Sika</i>	146
12.4.1	Ausgangssituation	146
12.4.2	Pilotprojekt mit durchschlagendem Erfolg	146
12.4.3	Konzeption des Social Collaboration Workplace	147
12.4.4	Einführung des Social Collaboration Workplace	148
	Literaturverzeichnis	149
	Stichwortverzeichnis	153
	Über die Autoren	157