



ENTERPRISE 2.0 - TEIL I

Ein Interview mit Dr. Alexander Richter über verschiedene Konzepte und den Nutzen des Einsatzes von Social Software in Unternehmen

Liebe Hörer, herzlich willkommen zu einer neuen Ausgabe des IT-Radar. Wir sind heute zu Gast bei Herrn Dr. Alexander Richter an der Universität der Bundeswehr München.

Herr Dr. Alexander Richter ist wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Forschungsgruppe Kooperationsysteme und betreut hier unter anderem das Forschungsprojekt Enterprise 2.0 Fallstudienraster. In diesem Projekt werden verschiedene Fallstudien zum Einsatz von Social Software in Unternehmen dokumentiert, um das gesamte Wissen zwischen Forschung und Wissenschaft transferieren zu können. Herr Dr. Richter ist außerdem Autor verschiedener Publikationen zum Thema Enterprise 2.0 und hat zahlreiche Beiträge zum Thema Social Networking und Social Software veröffentlicht. Herr Dr. Richter, herzlich willkommen zum IT-Radar Interview.

Herzlichen Dank.

Wir haben alle in den vergangenen Jahren sehr viel Aufmerksamkeit um Web 2.0 Werkzeuge in den Medien mitbekommen. Es entsteht manchmal der Eindruck, dass es sich bei diesen Technologien vor allem um neue Kommunikationskanäle für den Dialog zwischen Kunden und Geschäfts-

partnern handelt. Ist es so, dass Social Software in Wirklichkeit nur eine Bündelung verschiedener Kommunikationskanäle ist?

Ich würde auf jeden Fall sagen, dass die Plattformen, die da zum Einsatz kommen, eine neue Art von Kommunikation ermöglichen, weil sie den Zugang zu Informationen transparenter machen und auch verschiedene Interaktionen schneller ermöglichen als es vorher der Fall war. Die Kanäle gab es schon vorher; genau wie die Möglichkeit zu kommunizieren.

Es gab aber verschiedene Einflussfaktoren, die dafür gesorgt haben, dass es erst jetzt so richtig abhebt oder abgehoben ist. Unter anderem liegt es daran, dass gerade erst in den letzten Jahren eine Vervielfachung der Internetnutzer stattgefunden hat. Der Zugang zum Netz ist also ein ganz wesentlicher Punkt, der erst einmal gar nichts mit den Plattformen zu tun hat. Hätten wir immer noch dieselbe Bandbreite und Kosten für das Internet wie vor fünf oder zehn Jahren, hätte beispielsweise Facebook wesentlich weniger Nutzer. Dabei ist es egal, wie gut oder ausgereift die Plattform ist.

Aber generell denke ich, dass wir mittlerweile ein anderes Kommunikationsverhalten feststellen können, wodurch die Kommunikationskanäle anders genutzt werden.

Ich kann mir vorstellen, dass bei vielen Personen die Begriffe Enterprise 2.0, Social Software und so weiter noch relativ unklar sind und sie schreiben auch selbst aktuell in einem Beitrag zur Multikonferenz Wirtschaftsinformatik 2010, dass hier noch eine Systematik gebraucht würde. Wir haben eine Definition von Andrew McAfee gefunden, der bereits 2006 folgendes vorschlug: "I used the term Enterprise 2.0 to focus only on those platforms that companies can buy or built in order to make visible the practices and outputs of their knowledge workers." Der Begriff sollte demnach nur auf solche Plattformen bezogen werden, mit Hilfe derer visualisiert werden kann, was die Wissensarbeiter schaffen. Was halten Sie von dieser Definition?

Die Definition finde ich grundsätzlich sehr gut. Ich finde es sehr angenehm, dass auch Andrew McAfee als derjenige, der den Begriff geprägt hat, vorschlägt, sich erst einmal an die Wissensarbeit oder an die Zusammenarbeit im Unternehmen zu halten. Das machen viele andere nicht.

Hier muss man zunächst einmal sagen, dass Enterprise 2.0, zu meinem Bedauern, inzwischen ein riesiges Schlagwort geworden ist und dass jeder, der irgendein Tool aus dem Bereich Web 2.0 nutzt, es als Enterprise 2.0 bezeichnet. Das heißt, der Begriff wurde insbesondere von Marketingkampagnen und Agenturen vereinnahmt, die jetzt behaupten, sie würden Enterprise 2.0 machen, wenn sie beispielsweise *Twitter* einsetzen, um Produkte zu vermarkten. Dies ist ganz und gar nicht unsere Sichtweise.

Natürlich ist es das gute Recht anderer zu sagen, dass Marketing mit *Twitter* oder *Facebook* Enterprise 2.0 sei, weil es eben auch einen gewissen Geschäftsbezug hat. Aber die Definition von Andrew McAfee gleicht eher unserer Einschätzung, wonach Enterprise 2.0 und der Einsatz von Social Software im Unternehmenskontext die Zusammenarbeit und Wissensarbeit sowie die Kommunikation der Mitar-

beiter in einem Unternehmen unterstützen soll. Das kann im Unternehmen selbst oder im Sinne eines virtuellen Unternehmens - also eines Zusammenschlusses oder einer Zusammenarbeit mehrerer Unternehmen - sein, immer abgegrenzt innerhalb eines geschlossenen Bereichs. Wenn man bei dem Begriff Enterprise 2.0 bleiben will, umfasst dieser mehr als nur die Nutzung von Social Software zur Vermarktung oder zur Kommunikation mit Kunden.

Ist die Nutzung denn immer auf ein Unternehmen begrenzt oder darf das auch noch entlang der Wertschöpfungskette passieren? Also könnte auch der Zulieferer mit eingebunden werden oder wäre das dann etwas anderes nach ihrer Definition?

Nein, es wäre gerade vor dem Hintergrund dynamischerer Märkte, Zusammenarbeit und der Kooperation zwischen Unternehmen wünschenswert, wenn hier verstärkt Social Software zum Einsatz käme. Das stellt sich aber aktuell noch anders dar. Wir sind schon froh, wenn ein Unternehmen in allen Unternehmensbereichen Social Software einsetzt, wobei es keine Grenzen zwischen einzelnen Abteilungen geben sollte und zum Beispiel jede Abteilung ihr eigenes Wiki oder ihren eigenen Blog nutzt. Wir brauchen noch einige Zeit, bis sich Deutschland weit in mehr Unternehmen der Einsatz von Social Software etabliert hat, wobei sich die Bereitschaft zur Zusammenarbeit hier auch schon geändert hat. Es geht dabei auch nicht nur um die Technologien, sondern generell auch um den Wandel, um transparentere und schnellere Kommunikation.

Bis wir so weit sind, dass entsprechende Plattformen auch zwischen Unternehmen zum Einsatz kommen können, brauchen wir noch sehr viel Zeit. Die technischen Hürden der Integration verschiedener Plattformen sind hier aus meiner Sicht nicht die größten Herausforderungen. Eher sind es Fragen des Datenschutzes und der angemessenen Verbreitung von Unternehmensdaten. Das können

Daten zu einem Projekt sein, vertrauliche Daten, Unternehmensgeheimnisse aber auch Daten zu Mitarbeitern, die jeweils mehr oder wenige sensible Informationen darstellen. Hier wird der Betriebsrat in den nächsten Jahren eine noch zentralere Rolle spielen als er es sowieso schon tut. Denn wenn der Einsatz dieser Plattformen noch zunimmt, wird es auch häufiger kleinere Auseinandersetzungen über die Frage geben, für welche Informationen diese Plattformen tatsächlich genutzt werden sollten und für welche nicht.

Genau das bringt mich zu der nächsten Frage: Bezieht sich Enterprise 2.0 vor allen Dingen auf Software, die unternehmensspezifisch entwickelt wurde oder kann dies auch Dienste umfassen, welche vielleicht gar nicht unternehmensspezifisch sind, zum Beispiel die eigene Unternehmenspräsenz in sozialen Netzwerken wie Facebook oder XING?

Ich finde das ist eine sehr interessante Frage. Wir haben beobachtet, dass die Dienste, welche jetzt im Unternehmen zum Einsatz kommen und für den Unternehmenseinsatz entwickelt wurden, ihre Vorbilder bei den Plattformen gefunden haben, die schon im Web existierten.

Ich habe mich intensiver mit Social Networking auseinandergesetzt und konnte hier feststellen, dass die großen Firmen mit mehreren tausend oder gar hunderttausend Mitarbeitern, die Enterprise 2.0 Plattformen für den Unternehmenseinsatz neu konzipiert haben, alle schon bekannte Plattformen wie Facebook, Linked In oder Twitter zum Vorbild genommen haben.

Außerdem haben sie versucht, die Komponenten, welche die Plattformen im Web erfolgreich gemacht haben, auch in das Unternehmen einzubringen. Insofern finden sich die Vorbilder auf jeden Fall im Web und das ist der erste Punkt. Dazu gibt es zum Beispiel auch die schöne Geschichte, dass Mitarbeiter von Microsoft lieber Facebook zur Projektkoordination genutzt haben statt der von

Microsoft selbst entwickelten Plattform *Sharepoint*. Problematisch wird die Nutzung von öffentlichen Plattformen, wenn es um vertrauliche Informationen geht, die aus verschiedenen Gründen nicht im Internet verfügbar sein sollten. Besonders heikel ist es, wenn es um Kundenprojekte geht und dann auch Kundeninformationen zusätzlich in Gefahr sind. Insofern werden auch nicht unternehmensspezifische Plattformen für die interne Kommunikation genutzt, aber da sollte man immer überlegen, wie sicher das tatsächlich ist und wie sinnvoll die Nutzung dieser Dienste zum Beispiel zur Zusammenarbeit ist.

Was es natürlich auch gibt, ist die Vermarktung über diese Plattformen beziehungsweise Kanäle. Es ist verständlich, dass Unternehmen diese Kanäle auch nutzen möchten und das praktizieren wohl inzwischen auch die kleinsten Unternehmen. Gerade die kleinen Unternehmen sehen darin die Chance, mehr Aufmerksamkeit zu bekommen. Ein Unternehmen wie IBM oder SAP bräuchte die Aufmerksamkeit vielleicht gar nicht unbedingt, da diese Unternehmen schon sehr bekannt sind. Aber für ein Unternehmen mit zehn oder zwanzig Mitarbeitern ist es natürlich sehr spannend, noch eine zusätzliche Zielgruppe anzusprechen oder besser gesagt: Einen zusätzlichen Kanal zu haben, um eine breitere Masse ansprechen zu können.

Das ist der zweite Punkt und der dritte Punkt ist: Gibt es vielleicht noch Plattformen, die Unternehmen schon sinnvoll nutzen können, welche aber außerhalb des eigenen Intranets sind?

Das ist ein Anwendungsfall, den sehr viele vielleicht schon erlebt haben. Man hat einen Dienst im Unternehmen und könnte den normalerweise auch nutzen, aber jetzt kommt eine zusätzliche Verschärfung hinzu und man muss sich mit jemandem abstimmen, der nicht zum Unternehmen gehört, zum Beispiel ein Zulieferer, Kunde oder Projektpartner. Dann kommt man relativ schnell

auf die Idee, aktuelle Nachrichten über Doodle, Winscout oder Twitter auszutauschen. Das Problem, welches dahinter steht, ist ja relativ offensichtlich: Es gibt einfach zu wenige Möglichkeiten, die Technologien unternehmensübergreifend zu nutzen. Und wenn das Unternehmen eine eigene Lösung hat, ist diese oft inkompatibel zu denen der Nachbarunternehmen. Lassen sich denn Standardisierungsbestrebungen bzw. -entwicklungen beobachten oder ist gerade im Bereich Enterprise 2.0 jeder noch in seinem eigenen Königreich unterwegs?

Es gibt Bemühungen und Bestrebungen in diese Richtung. Ich nenne jetzt mal ein Beispiel, wo wir selber ein bisschen beteiligt sind und uns auch zunehmend engagieren werden. Es gibt ein Forschungsgebiet, das Enterprise Activity Streams genannt wird.

Die Idee dahinter ist, dass man in diesen ganzen Social Networking Services oder Microblogging Diensten in der Regel immer so ein eine Art durchlaufenden Informationsstrom zur Verfügung hat, wo entweder einzelne Menschen immer wieder etwas veröffentlichen oder auch automatisiert mal eine Nachricht veröffentlicht wird. Das kennt man aus Facebook oder aus XING, wenn angezeigt wird, wer einen neuen Kontakt hat, wer etwas toll findet oder in einer Gruppe etwas geschrieben hat. Wenn man diese beiden Aktivitäten für das Unternehmen anwendet, kann man von Enterprise Activity Streams beziehungsweise dem Konzept dahinter sprechen. Und wenn wir uns das Potential dahinter anschauen ist das aus meiner Sicht ziemlich groß.

Was nämlich noch dazu kommt, ist, dass es viele verschiedene Anwendungssysteme in Unternehmen gibt, bei denen Informationen auch nutzerorientiert erzeugt werden. Wenn ich mir zum Beispiel ein ERP-System anschau, habe ich da auch Nutzer, die Bestellanforderungen oder andere Informationen anlegen. Das gilt auch für Customer Relationship Management oder ähnliches. Da habe ich

immer spezifischere Systeme, die den Nutzern solche Aktivitäten zuordnen können, beziehungsweise könnten. Und wenn wir jetzt versuchen, auch diese Systeme noch zu berücksichtigen, müssten wir bald die Informationen aggregieren und zusammen bringen können, zumindest innerhalb eines Unternehmens.

Eine Herausforderung ist dann, das Ganze entsprechend zu filtern, damit am Ende auch wirklich relevante Informationen für den einzelnen Nutzer oder Mitarbeiter im Unternehmen herauskommen und er nicht noch mehr von Informationen überladen wird, als es momentan sowieso schon der Fall ist. Die erste Bestrebung ist zu versuchen, die Aktivitäten aus den verschiedenen Plattformen, also von Social Software, Wikis und Blogs oder Microblogging, über diese Enterprise Activity Streams zusammen zu bringen. Oder auch bei anderen Anwendungssystemen im Unternehmen wie ERP, CRM oder CAD einen Informationskanal zu nutzen. Das wird zumindest aus technischer Entwicklungssicht in den nächsten Jahren auf jeden Fall entstehen und hier werden wir auch mit beteiligt oder bemüht sein, in einem ersten Schritt verschiedene oder zumindest einen Standard hervorzubringen.

Ist denn Enterprise 2.0 wirklich ein Thema, dass bei der IT-Abteilung gut aufgehoben ist oder sollte das möglicherweise eine Runde höher aufgehängt werden und muss übergreifend im Unternehmen betrachtet werden?

Das ist auch wieder eine gute Frage. Dazu habe ich gerade gestern einen Kommentar von Prof. Joachim Niemeier in Stuttgart gelesen, der sagt: Enterprise 2.0 ist nicht ein Thema der IT-Gruppe in einem Unternehmen und sollte anders aufgehängt sein. Ich denke, das hängt von mehreren Punkten ab. Unter anderem davon, wie man Enterprise 2.0 definiert. Bezeichnet Enterprise 2.0 für ein Unternehmen nur den Einsatz dieser IT-Lösungen, also Social Software? Im engeren Sinne sehen wir das schon

so, weil wir auch aus der Informatik kommen oder uns zumindest maßgeblich mit den Systemen beschäftigen und glauben, dass die IT-Abteilung schon ein Wörtchen mitreden muss. Aber es ist natürlich wünschenswert, dass die Umsetzung nicht nur von der IT-Abteilung getrieben wird.

Wir sehen es in einigen größeren Unternehmen, die wir begleiten, dass die IT-Abteilung mitredet, sich aber auch höhere Ebenen - vielleicht auch der Vorstand - beteiligen, an Konzepten mitarbeiten und generell überlegt wird, welche Potentiale das Unternehmen, nicht nur aus IT-Sicht, ausschöpfen kann. Die Unternehmen müssen sich fragen, wohin sich die Unternehmenskultur langfristig wandeln soll und wie dieser Wandel zusätzlich unterstützt werden kann, unabhängig vom Einsatz der Technologien.

Jedes Unternehmen sollte sich die Frage stellen wie es offener gestaltet werden kann. Das ist ja auch die Idee, welche im weitesten Sinne hinter dem Begriff Enterprise 2.0 steht. In diesem Sinn ist es natürlich keine Frage der IT sondern eine Frage verschiedener Abteilungen, wobei ich da gar keine heraus greifen würde. Das ist eine Frage, die möglichst integriert betrachtet werden müsste. Zu berücksichtigen sind dabei technische aber auch soziale Faktoren wie Unternehmenskultur, Mitarbeiterführung oder Human Resources.

Stellt diese Tatsache vielleicht eine Gefahr für die Rolle oder die Stellung der IT-Abteilung in einem Unternehmen dar? ITler werden ja oft sowieso schon als Verhinderer wahrgenommen. Das sind doch diejenigen, die immer so lange brauchen, um das was man eigentlich bräuchte, umzusetzen. Jetzt ist man in einer Situation, wo Mitarbeiter durch Social Software oder Cloud relativ leicht versucht sind, die IT zu umgehen. Wie wir es gerade gesagt haben, werden Termine über Plattformen, die da irgendwo im Internet sind, gemacht und es funktioniert. Ich könnte mir vorstellen, dass dies

eine Entwicklung ist, bei der viele Unternehmen zu dem Schluss kommen, die IT werde nicht mehr in der Art benötigt, wie es momentan noch der Fall ist und die Mitarbeiter könnten ausgegliedert werden. Ist das eine realistische Prognose oder sind wir davon noch weit entfernt?

Es kommt darauf an, wie man eine IT-Abteilung versteht. Wenn man sagt, IT ist nur die Hard- oder Software, die im Unternehmen ist, kann man in der heutigen Zeit schon versucht sein zu sagen, dass Google entsprechende Lösungen auch bietet, wie zum Beispiel Daten in der Cloud zu speichern. Ich denke, da sind wir gar nicht so weit entfernt und ich kenne einige Unternehmen, die selbst Softwareentwickler sind und auch aus sicherheitstechnischer Sicht keine Bedenken haben und froh sind, keinen eigenen Server aufsetzen zu müssen. Also ist das schon möglich.

Was aber auch langfristig nicht möglich sein wird, ist, dass generell gar keine IT-Verantwortlichen mehr gebraucht werden. Man braucht IT-Verständnis um einschätzen zu können, wo Risiken und Gefahren sind. Wenn es keine Risiken gibt, kann man das gerne nach draußen abgeben. Aber wer entscheidet das?

Ich möchte nicht in einem Unternehmen sitzen, wo extern entschieden wird was unternehmenskritisch ist und was nicht. Ich möchte schon einen Ansprechpartner im Unternehmen haben, der sich damit auskennt, auf den ich mich verlassen kann und von dem ich weiß, dass er ausschließlich im Unternehmensinteresse handelt. Es spricht nichts dagegen, Technologien oder Plattformen auszugliedern, wenn Risiken und Gefahren aber auch Chancen und Potentiale abgewogen wurden.

Die komplette IT-Abteilung abzuschaffen ist aus verschiedenen Gründen nicht möglich. Geht es um die Zusammenarbeit, kann manches ausgelagert werden, aber Dinge wie Ressourcenplanung oder Finanzdaten sollten auf keinen Fall ausgelagert werden und hier wüsste ich auch nicht, welche Lö-

sung es dazu gibt. Gerade wenn es um Finanzdaten geht, werden eigene Lösungen im Unternehmen gebraucht. Das ist der zweite Punkt.

Und der dritte Punkt ist die Frage, wer die Treiber einer Enterprise 2.0 Initiative im Unternehmen sind, da es auch sein kann, dass es aus der IT-Abteilung kommt. Es kann aber auch sein, dass es Mitarbeiter aus einer ganz anderen Abteilung vorangetrieben haben oder dass Enterprise 2.0 erst einmal in einer Abteilung getestet und erst danach im Unternehmen groß wurde. Manchmal kommt auch der CTO oder CIO und sagt, dass das System nun eingesetzt werden würde. Da gibt es die Schlagwörter Bottom Up und Top Down, wobei sich die Frage ergibt, was richtig und was falsch ist.

Das war der erste Teil unseres IT-Radar Interviews mit Dr. Alexander Richter. In der nächsten Ausgabe gehen wir vor allem auf den Nutzen von Social Software Suites ein und thematisieren den aktu-

ellen wie auch zukünftigen Stand des Einsatzes in Unternehmen. Sie können Teil zwei in Kürze auf www.it-radar.org hören und lesen.

Das IT-Radar-Interview führte Vincent Wolff-Marting.

Redaktion: Philipp Rothmann

Dr. Alexander Richter

Dr. Alexander Richter ist seit 2006 wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Forschungsgruppe Kooperationssysteme der Universität der Bundeswehr München.

Er hat an der Universität Augsburg BWL und an der Universität Rennes I deutsch-französisches Management studiert. Dr. Richter promovierte an der Universität der Bundeswehr München.

Weitere Informationen, u.a. zu Publikationen von Dr. Richter, finden Sie unter: www.it-radar.org