

---

# 8 Tipps für den Umgang mit neuen Social-Intranet-Plattformen im Unternehmen

---

Fachartikel von Markus Marenbach, Sales Director der VANTAiO GmbH & Co. KG

Die Rahmenbedingungen für „Wissens- oder Kopfarbeit“ verändern sich heute rasant: Mit dem Web 2.0 halten neue Werkzeuge im Unternehmen Einzug. Die breite Masse der Anwender kennt diese aber bisher eher aus der privaten Nutzung des Internets. Die Chancen der neuen Arbeitswelt sind riesig, stellen aber auch hohe Anforderungen an das zukünftige Selbstverständnis von Unternehmen.

## 1. Erkennen Sie die Bedeutung von Wissensarbeit in Ihrem Unternehmen

Im Jahre 1996 wurde von Professor Andrew McAfee der Begriff des „Enterprise 2.0“ geprägt. Im Kern geht es hierbei um die Frage einer produktiveren Zusammenarbeit („Collaboration“) von Menschen im Unternehmen. Während Produktionsprozesse schon seit mehr als 100 Jahren intensiv erforscht und optimiert werden, stehen wir in Bezug auf die optimale Wissensarbeit scheinbar noch am Anfang. Ein Beispiel: Bei der Produktion eines komplexen Industrieprodukts muss der Mitarbeiter nicht nach einem benötigten Bauteil suchen; es wird zum richtigen Zeitpunkt direkt an der Produktionsstraße bereitgestellt. Übertragen auf die heutige Wissensarbeit stellt

sich das gänzlich anders dar. Zahlreiche Studien über die ineffektive Zusammenarbeit von Menschen oder das langwierige Suchen nach Informationen belegen, dass die Bedingungen für Wissensarbeit im Unternehmen deutlich verbessert werden können.

## 2. Arbeitswelt 2.0 benötigt auch Arbeitsbedingungen 2.0

Der Begriff „Arbeitswelt 2.0“ meint nicht allein, dass die technischen Werkzeuge für Web 2.0 im Unternehmen angewandt werden. Auch die Gestaltung des betrieblichen Arbeitsplatzes spielt eine wichtige Rolle. Was nützen neue Werkzeuge, wenn im Großraumbüro kein ungestörtes Arbeiten möglich ist und Mitarbeiter auf Fluren telefonieren müssen? Starre Arbeitszeiten, Anwesenheitspflichten, überbordende Berichtspflichten sind weitere Merkmale der alten Arbeitswelt.

Auch im Bereich der primären Arbeitswerkzeuge kommt es zu Veränderungen: Telefone verschwinden und werden IP-basiert direkt in den PC oder das Notebook integriert. Forscher der RWTH Aachen haben beispielsweise den sogenannten BendDesk

>

entwickelt. Dabei handelt es sich um ein gebogenes Display, bei dem Monitor und Schreibtisch zu einer Einheit verschmelzen. Die Bedienung erfolgt ganz einfach über eine sensitive Touch-Oberfläche.

> Video zum Forschungsprojekt:

<http://www.youtube.com/watch?v=5VNTpwVvLzE>

### 3. Etablieren Sie das Prinzip der „selektiven Offenheit“

Ein Grundprinzip der Arbeitswelt 2.0 ist die Offenheit der Information. Heute betrachten Mitarbeiter (offiziell oder inoffiziell) Informationen immer noch als persönlichen Machtfaktor. Bei genauerem Hinsehen werden Informationen ohne Begründung vom jeweiligen Besitzer als „geheim“ eingestuft und bleiben in seinem Besitz. Des Weiteren werden Informationen häufig nur zwischen den unmittelbar beteiligten Personen in Form von Telefonaten oder E-Mails ausgetauscht.

In der Arbeitswelt 2.0 wird dieses Prinzip hin zur „selektiven Offenheit“ verändert. Kommunikation erfolgt dabei sehr stark über Plattformen im Unternehmen, und jeder Interessierte kann mitlesen bzw. auch auf Wunsch Beiträge in Form von Anerkennung („Gefällt mir!“) oder Kommentaren leisten. Durch Subskriptionsfunktionen kann im Pull-Prinzip der jeweilige Interessenbereich („Channel“) aktiviert werden oder nicht; die Informationsmenge wird damit steuerbar.

### 4. Fördern Sie Zufallstreffer – das Serendipitätsprinzip

Durch diese neue Offenheit wird das sogenannte Serendipitätsprinzip unterstützt. Dabei handelt es sich um eine mehr oder minder zufällige Beobachtung von etwas ursprünglich nicht Gesuchtem, das sich als überraschende Erkenntnis erweist. In der Wissenschaft gibt es einige prominente Beispiele für solche Zufallstreffer, wie z. B. die Entdeckung der Teflonbeschichtung oder aber die Erfindung von Post-its.

### 5. Schaffen Sie mehr relevante Informationen für den Einzelnen

Ein weiteres Merkmal eines Arbeitsplatzes 2.0 ist die sogenannte Long-Tail-Theorie. Sie besagt, dass Anbieter im Internet durch eine große Anzahl an Nischenprodukten mehr Gewinn machen können als im traditionellen Verkauf. Der Name Long Tail leitet sich von der Ähnlichkeit der Verkaufsgrafik mit einem langen Schwanz

ab.

Chris Anderson bewies den Effekt anhand der Verkaufsstatistik des amerikanischen Online-Musikdienstes Rhapsody. Titel, die selten gekauft werden, können online kostenfrei vorgehalten werden. Im traditionellen Verkauf wäre dies mit zu hohen Kosten verbunden. Übertragen auf die Informationslandschaft heißt das, dass das Vorhalten von Informationen auf bestimmten Plattformen, z. B. in einer Business-Community, sehr viel effizienter ist als der Versand von E-Mails. Informationsangebot und Informationsnachfrage treffen sich auf einer virtuellen Ebene. Das Thema der Informationsvorhaltung ist ein sehr aktuelles Problem vieler Intranetlösungen. Intranets werden nur von wenigen Redakteuren „befüllt“ und die Inhalte werden von den Mitarbeitern als zu oberflächlich für ihr Arbeitsumfeld empfunden.

### 6. Erweitern Sie Ihr Werkzeugspektrum um Business-Communitys

In der Arbeitswelt 2.0 werden auch die heutigen Kommunikationsmittel wie E-Mail oder Telefon weiterhin genutzt. Der professionelle Umgang mit diesen Instrumenten wurde über Jahre erlernt. Jeder Einzelne verfügt über ein enormes Erfahrungswissen in der Anwendung.

Die Bedeutung der vorhandenen Werkzeuge wird in Zukunft abnehmen und neue Werkzeuge zur Zusammenarbeit treten in den Fokus. Aus dem geschäftlichen oder privaten Alltag kennen viele Anwender Kommunikationsplattformen wie XING, LinkedIn oder Facebook.

Spezielle Softwareanbieter haben diese Lösungen jetzt auf interne Unternehmensbedürfnisse zugeschnitten und bieten sogenannte Social-Business-Plattformen an. Die Besonderheit der Plattformen liegt darin, dass bisher isolierte typische Web-2.0-Techniken wie Blogs, Wikis, RSS etc. jetzt in einer kombinierten, einfachen Umgebung verfügbar sind. Fokussierte Social-Business-Plattformen bieten z. B. der – laut Gartner führende – Anbieter Jive Software an, aber auch die neueste Version von Microsoft SharePoint umfasst „soziale Elemente“. Die neuen Plattformen haben einen erheblichen Einfluss auf den Umgang mit E-Mails im Unternehmen. E-Mail wird zukünftig mehr als Signalmedium, weniger als primäres Transportmedium der eigentlichen Information verwendet.

## **7.** Begreifen Sie Transparenz als Chance, nicht als Sicherheitslücke

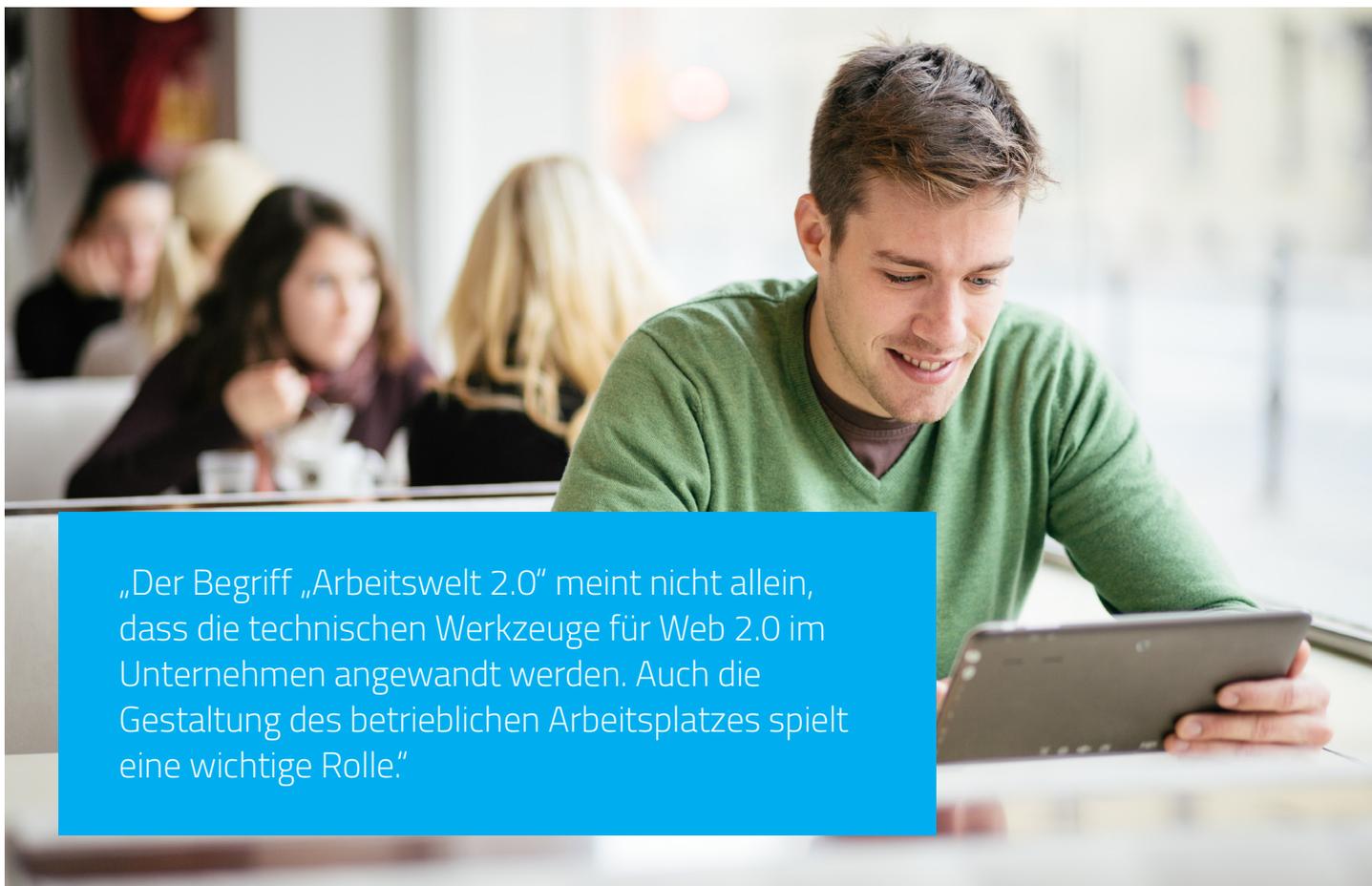
Die neue Offenheit der Information wirft natürlich Fragen bezüglich der Informationssicherheit auf. Nicht zuletzt durch die aktuellen Veröffentlichungen von WikiLeaks ist das Thema Sicherheit in den Fokus gerückt.

Business-Communitys können die Sicherheit sogar fördern. Befinden sich die Daten auf Plattformen, sind diese deutlich schwerer zu entwenden als beispielsweise von einem File-Server. Des Weiteren muss man im Unternehmen auf das originäre Bedürfnis der Mitarbeiter nach Zusammenarbeit Rücksicht nehmen. Bieten Sie keine unternehmensinterne Plattform, so werden häufig genug vertrauliche Diskussionen in öffentlichen Netzwerken geführt.

## **8.** Ohne Offenheit, Vertrauen und Fehlertoleranz kann es keine Arbeitswelt 2.0 geben

Mittlerweile gibt es eine Reihe erfolgreicher Enterprise-2.0-Stories. Diese sind auch längst nicht mehr nur auf Hightech-Unternehmen begrenzt. Eine Arbeitswelt 2.0 muss auch nicht zwingend auf das eigene Unternehmen beschränkt sein. Gerade eine Ausweitung der Plattformen und Wertschöpfungsketten auf Kunden und Partner bietet klar definierbare Vorteile für Produktentwicklung und Vermarktung.

Eines zeigen die aktuellen Erfahrungsberichte jedoch deutlich: Nur in einem durch Offenheit, Vertrauen und Fehlertoleranz geprägten Unternehmen kann eine Arbeitswelt 2.0 überhaupt funktionieren. Diese Werte sind somit keine Folge, sondern eine Grundvoraussetzung. Die Chancen, dieses Thema jetzt anzugehen, stehen gut. Vielen Unternehmen in Deutschland geht es wirtschaftlich hervorragend, und gerade in Zeiten positiver Stimmung müssen Veränderungschancen ergriffen werden.



„Der Begriff „Arbeitswelt 2.0“ meint nicht allein, dass die technischen Werkzeuge für Web 2.0 im Unternehmen angewandt werden. Auch die Gestaltung des betrieblichen Arbeitsplatzes spielt eine wichtige Rolle.“



### **Markus Marenbach**

Sales Director

Markus Marenbach entwickelt seit mehr als 10 Jahren innovative Portallösungen und Anwendungen für namhafte Kunden. Neben der Konzeption von Unternehmensportalen bildet dabei die Nutzung von Enterprise-2.0-Technologien den Schwerpunkt seiner Arbeit. Markus Marenbach verantwortete seit 2008 die Leitung der BTEXX Geschäftsstelle Köln, seit Anfang 2010 war er zudem als Leiter Vertrieb für das Unternehmen tätig. Seit September 2015 ist er Sales Director von VANTAiO.

**Sie haben Fragen?  
Dann kontaktieren Sie uns:**

MARKUS MARENBACH  
Sales Director

**Kontakt:**

VANTAiO GmbH & Co. KG  
Rheinstr. 4N / 55116 Mainz  
T +49 6131 62228-0

[info@vantaio.com](mailto:info@vantaio.com) / [www.vantaio.com](http://www.vantaio.com)