

**Social Intranets + Co. –  
Einsatz von social media Technologien  
Im Unternehmen**

Dr. Christian Hartmann,  
Hohenzollern SIEBEN

## Fragestellungen:

- Kann ich social media Technologien nutzen, um die Kooperation **in meiner Organisation** effizienter und effektiver zu gestalten?
- Welche Interessen haben **andere Funktionsbereiche/andere Abteilungen** in meinem Unternehmen, um social media zu nutzen?
- Gibt es in meiner Organisation **vorhandene IT-Anwendungen**, die durch social media ergänzt oder ersetzt werden können?

---

„Kandidaten“ für den internen social media Einsatz:

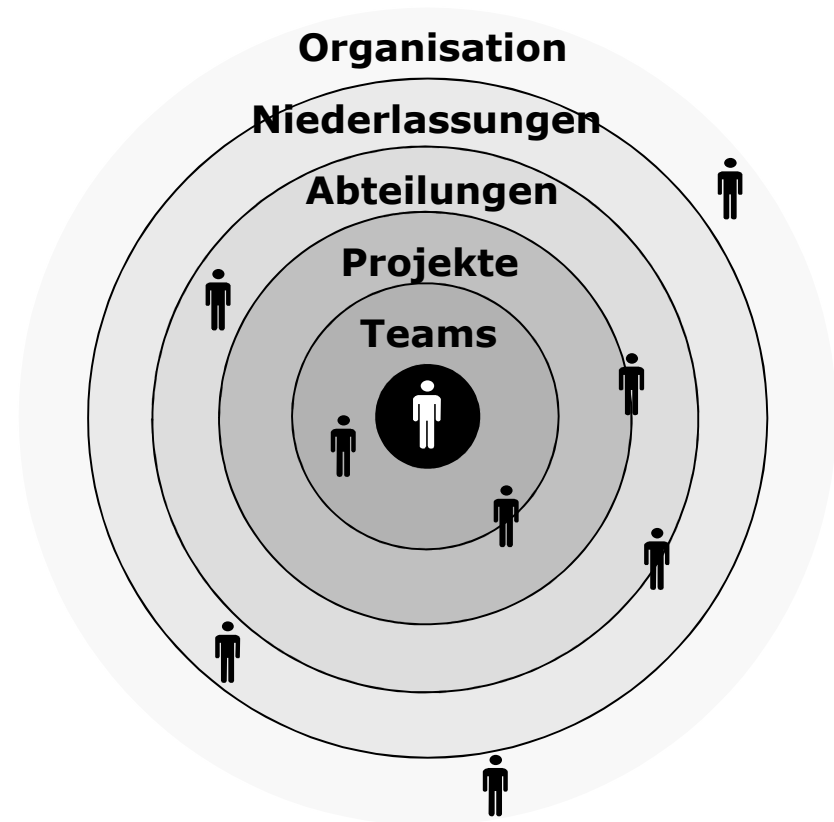
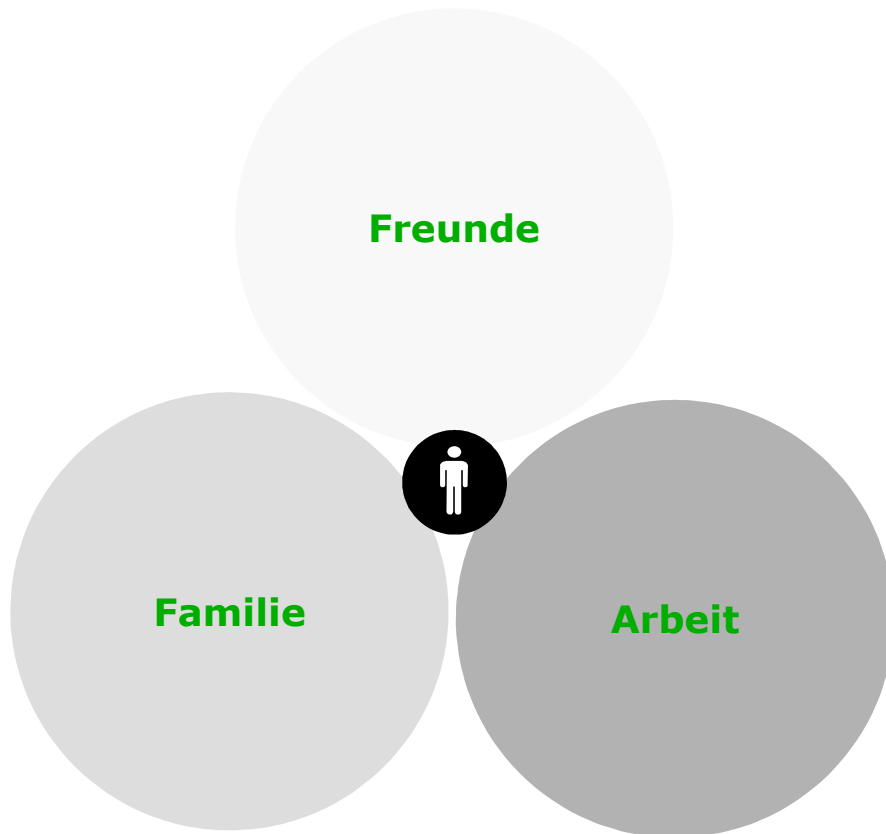
- Personalabteilung?
- Einkauf?
- IT-Abteilung?
- Finanzen/Controlling?
- Öffentlichkeitsarbeit?
- ....

Oder quer dazu

- Projekte?
- Veranstaltungen?
- .....

# Unterschied private soziale Netzwerke und Organisationsnetzwerke

**Private soziale Netzwerke** | **Organisationsnetzwerke**



## Social media im (internen) Unternehmenseinsatz

- Neue Kooperationsformen : weniger Prozesse mehr community
- Wissensmanagement kann gelingen (Information)
- Pflege der Reputation und von Kontaktnetzwerken
- Herausforderungen für Mitarbeiterqualifikationen
- Herausforderungen an Führungskräfte

**Information**

**Kommunikation**

**Netzwerk**

**Kooperation**

## Social media – wie sehen Lösungen aus?

- Einsatz vorhandener social media Technologien  
(etwa: media wiki, blogs)
- Social Intranet-Lösungen auf der Basis von kommerziellen social business suites  
(etwa: Just, SAP Jam, sharepoint)
- Social Intranet-Lösungen auf Open Source Basis  
(etwa: Bitrix)

## Strategie und Change Management

- Bestehende Informationssystem berücksichtigen
- Keine Innovationsinseln schaffen
- Raum für Kulturveränderungen durch Vorbildfunktion des Managements schaffen

## Inhalt und governance

- Social web Technologien geben wenig Strukturen vor

## Entscheidung für eine technische Plattform

- Content-Management-Systeme (etwa: typo3, Drupal)
- Collaboration-Tools (etwa: sharepoint)
- Social Business Suites (etwa: Bitrix)

## Ein Social service desk

- wird von der IT bereit gestellt
- Austausch von Tipps zwischen Benutzergruppen

## Wichtige Rahmenbedingungen

- Offenheit und Transparenz; es darf keine versteckten Informationen geben
- die klassischen Rollenbilder „Service Desk Agent“ und „Anwender“ lösen sich auf
- know-how wird in der Gruppe geteilt

## Vorteile für den Service Provider

- Abhängigkeit vom „Nadelöhr Service Desk“ wird reduziert
- Aufwand wird reduziert: Anwender unterstützen sich gegenseitig

## Anbieter

- Etwa: ServiceNow, BMC Software, FrontRange