



# Social Business - Wettbewerbsvorteile durch den Einsatz von Social Software

Sprecher: Manuela Hinz





# Agenda

- Trends
- Social Business
- IBM Lösungen
- Anwendungsfälle



# Agenda

- Trends
- Social Business
- IBM Lösungen
- Anwendungsfälle



# Megatrends beeinflussen die (Zusammen)arbeit

## Gesellschaftlich

- Hohe Mobilität und Flexibilität wird mehr und mehr zur Regel
- Verschmelzung von Beruflichem und Privatem

## Geschäftlich

- Enormer Kostendruck bei immer höheren Anforderungen
- Fachkräftemangel und alternde Gesellschaft
- Innovationsgeschwindigkeit steigt

## Technisch

- Höhere Hersteller-, Endgeräte- und Betriebssystem-Unabhängigkeit
- Integration web-/cloudbasierter Anwendungen im Kontext der Benutzer



# Mitarbeiter bilden Netzwerke und wählen Medien



IBM Social Business

# Social (Net)working ist keine ferne Vision – sondern Alltag.

- Knapp 50 Millionen Deutsche sind im Internet aktiv – im Durchschnitt 5 Tage pro Woche und 136 Minuten pro Tag
- 63% der Onliner sind in sozialen Netzwerken unterwegs (Nutzungsdauer: 4,13 Stunden)
- 4 von 5 Befragten recherchieren vor einem Kauf (offline oder online) im Internet, 41% kaufen dort
- Mehr als 6 Millionen Deutsche stellen Inhalte ins Internet. 30% der Online Nutzer haben bereits einen Kommentar oder eine Bewertung über einen Produktkauf ins Netz gestellt
- Über 60% der Internetnutzer besuchen Internetseiten, die Finanz-themen zum Inhalt haben, 20% stellen finanzrelevante Suchanfragen
- 50% aller deutschen Bankkunden nutzen Online-Banking - 33% mindestens einmal wöchentlich
- Fast 60% aller neu geschlossenen Finanzverträge geht eine Online-Recherche voraus. 64% der Bankkunden recherchieren zunächst bei der eigenen Bank, 28% nutzen auch Fremdvergleichsportale



# Arbeit ist nicht länger an EINEM Platz



**Jukka Ruponen**  
IT Architect  
1-720-663-2127  
Please do not disturb me

**Jukka Ruponen**  
IT Architect  
1-720-663-2127  
In a customer meeting

**Jukka Ruponen**  
IT Architect  
1-720-663-2127 / Helsinki, FI / 10:09 PM  
Preparing to Nokia Dealernight® @ Home office

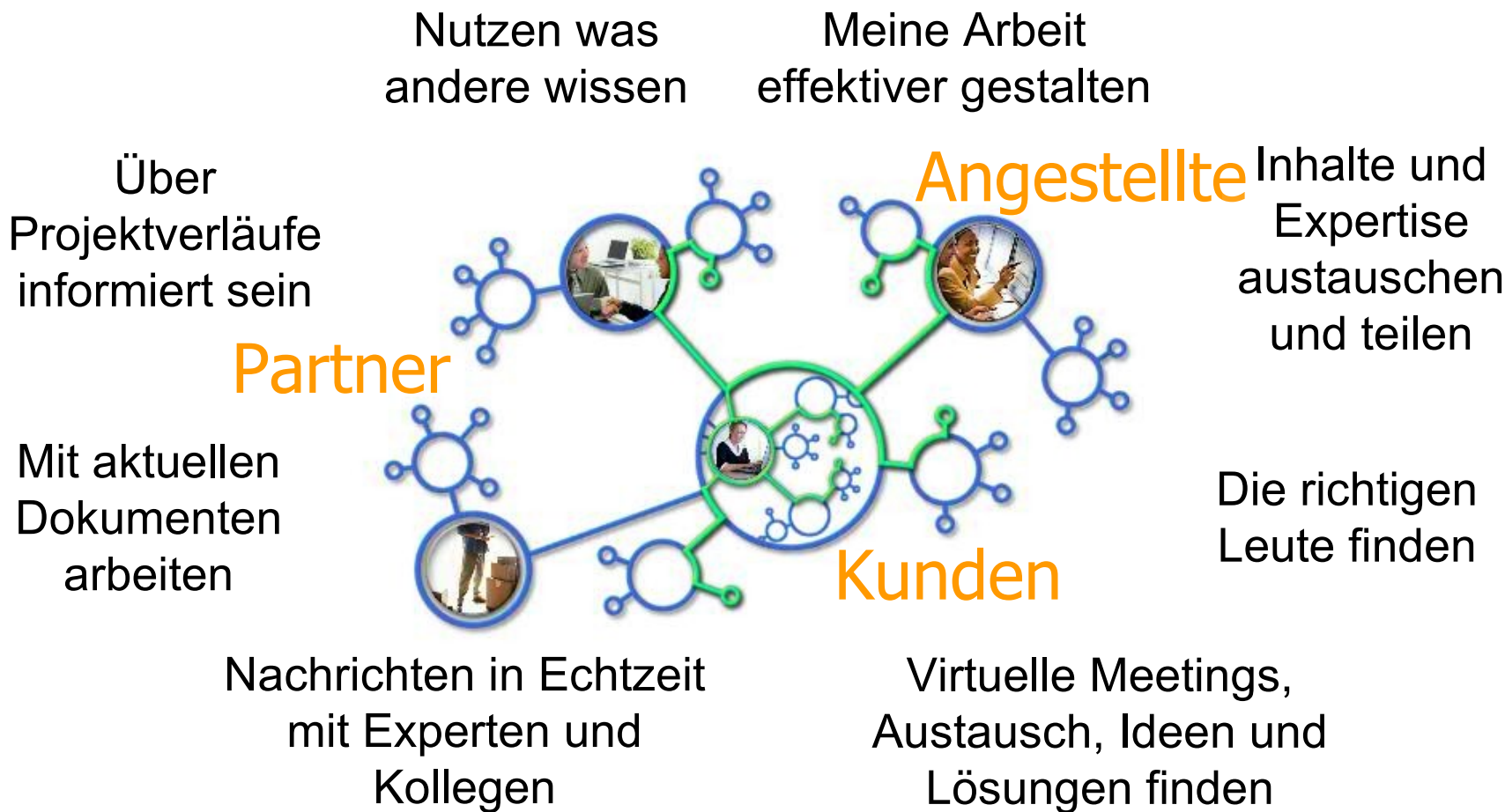


# Agenda

- Trends
- **Social Business**
- IBM Lösungen
- Anwendungsfälle



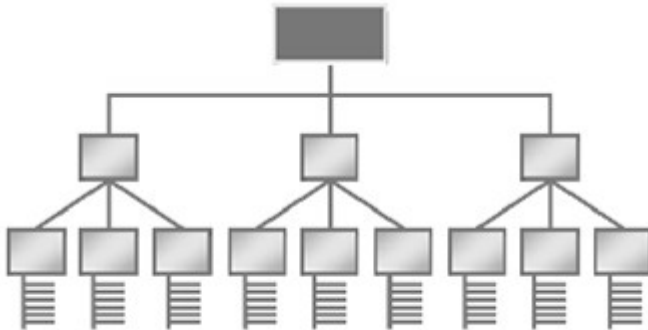
# Ziele und Punkte der Zusammenarbeit



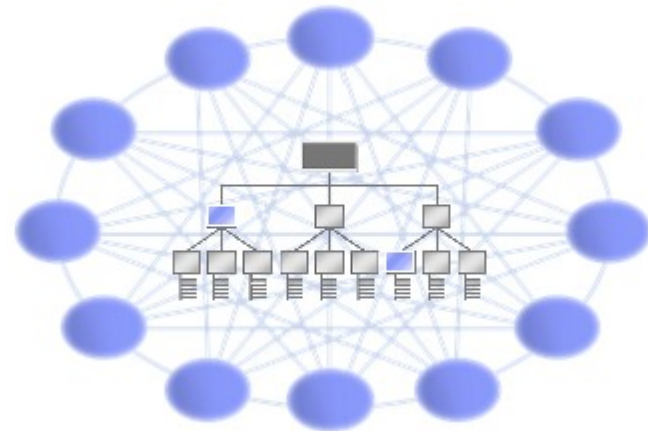
# Flexible Organisationsformen führen zum Erfolg

„Wachstums-Champions haben eine hohe Führungs- und Mitarbeiterkultur und setzen dabei auf Teams, die sich über Organisationshierarchien hinweg bilden. Einen Schlüsselfaktor zum Erfolg sehen sie in kontroversen Diskussionen zur Entscheidungsfindung an. Flexible Organisationsformen führen zum Erfolg“

## Von Hierarchien ...

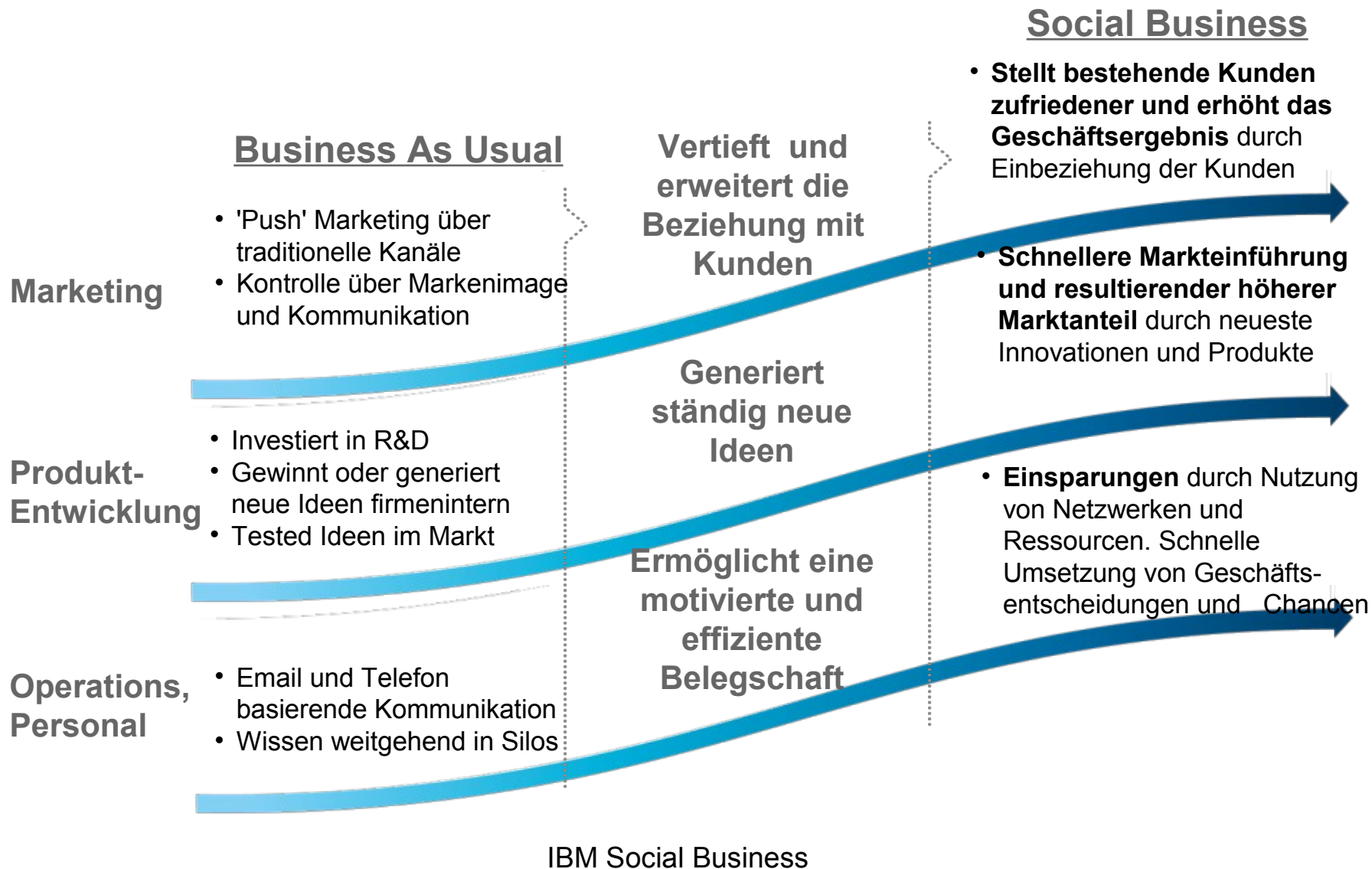


## ... zu vernetzten Communities



Quelle: "Financial Times", 1/2011 – Bericht über Accenture Studie zum Wachstumsunterschied Deutscher Unternehmen

# Was macht ein “Social Business” anders?



# Was ist für Sie drin? Social ROI für ihr Unternehmen



IBM Social Business

\*die Ergebnisse resultieren aus **Business Value Analysen** mit Kunden aus unterschiedlichen Branchen (u.a. Technologie & Services, Krankenversicherung, Finanzdienstleister, Nahrungsmittelindustrie, Versorgungsbranche)



# Agenda

- Trends
- Social Business
- **IBM Lösungen**
- Anwendungsfälle

# Effektive Zusammenarbeit mit IBM Connections



## Profile

Finden Sie die Personen, die Sie brauchen



## Communities

Arbeiten Sie mit Personen zusammen, die die gleichen Interessen, Aufgaben oder Fachwissen haben



## Dateien

Versenden, teilen und finden Sie Dokumente, Präsentationen, Bilder und vieles mehr



## Wikis

Inhalte gemeinsam erstellen und strukturieren



## Aktivitäten

Organisieren Sie Ihre Arbeit und nutzen Sie Ihr professionelles Netz



## Foren

Inhalte diskutieren, Ideen austauschen und dabei von Fachwissen profitieren



## Homepage

Sehen Sie auf einen Blick, was in Ihrem Netzwerk passiert



## Social Analytics

Erhalten Sie Empfehlungen zu Inhalten und Personen



## Micro-blogging

Bleiben Sie in Verbindung mit ihrem Netzwerk



## Bookmarks

Speichern, freigeben und entdecken von wichtigen Lesezeichen



## Blogs

Präsentieren Sie Ihre Ideen und lernen Sie von anderen

# Die Homepage – Doppelte Arbeiten vermeiden

- Ein konsolidierter, anpassbarer Überblick auf Aktivitäten in meinem Netzwerk
- Widget-basierte Einstiegsseite mit den wichtigsten News
- Hinweise über Änderungen an Inhalten und Status
- Schnellzugriff zur übergreifenden Suche
- Hinweise auf Empfehlungen aus meinem Netzwerk oder Interessengebieten

The screenshot shows the Lotus Connections homepage for a user named Jasmine Haj. The interface includes a navigation bar with 'Home', 'Profiles', 'Communities', and 'Apps'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Getting Started', 'Updates', and 'Widgets'. The main content area is divided into several sections:

- Status Updates:** A section titled 'Status updates' with a sub-header 'View updates from the people you are following or who are in your network. You can also update your own profile status.' It shows a list of updates from people in the user's network, including Jasmine Haj, Heather Reeds, and Samantha Daryn.
- Recommendations:** A section titled 'Recommendations' with a dropdown arrow. It lists several items: 'Creative material', 'Brochure.pdf', '2011 Marketing Plan.odt', 'Travel', and 'Finance Numbers.ods', each with a '1 related person' link.
- My To-Do List:** A section titled 'My To-Do List' with a dropdown arrow. It shows a list of tasks, including 'Overdue' and 'Develop integration for tools'.

At the bottom of the page, there is a footer with links for 'Home', 'Demo', 'Help', 'IBM Lotus Support Forums', 'How to Bookmark', 'Server Metrics', 'About', 'IBM Lotus Connections on ibm.com', and 'Submit Feedback'.

# Profile – Fragen schneller beantworten mit Experten

- Schnell die richtigen Personen oder Experten finden
- Das Netzwerk über Statusmeldungen informieren und um Hilfe oder Beiträge fragen
- Das Netzwerk erweitern und ausbauen

The screenshot displays a user profile for Jasmine Haj on the Lotus Connections platform. The profile includes a header with navigation tabs (My Profile, My Network, Directory), a search bar, and a 'Report-to Chain' section. The main content area features a profile picture, an 'Edit My Profile' button, and a status update: 'Jasmine Haj Demonstrating Lotus Connections! Today 11:33 AM'. Below this is a 'Tags' section with a list of tags like 'design', 'development', and 'hoby-leader'. The right side of the profile shows a 'The Board' section with a text input field and a feed of posts and comments, including one from Heather Reeds. A 'My Links' section at the bottom right lists social media links for Facebook, LinkedIn, and Flickr.





# Anwendungsbeispiel Profile – Identifizieren von Ansprechpartnern

- Ausgangssituation
  - Ein Mitarbeiter sucht einen Kollegen, der Experte in einem bestimmten Gebiet oder für ein konkretes Thema zuständig ist.
- Beispiele
  - “Ich brauche eine Auskunft zum Thema Wärmepumpe.”
  - “Ich muss den Verantwortlichen für das Thema Arbeitssicherheit sprechen.”
  - “Ich möchte wissen, ob sich einer der Kollegen bereits mit dem Thema Zertifizierung beschäftigt hat.”
- Bisherige Lösung
  - Unternehmensinternes Telefonbuch unterstützt nur Suche nach Name oder Abteilung.
  - Mitarbeiter muss sich durchfragen, bis er auf jemanden stößt, der jemanden kennt, der etwas weiß.
- Probleme
  - Durchfragen nimmt einige Zeit in Anspruch, Kollegen werden unterbrochen.
  - Erfolg der Suche ist stark vom eigenen Netzwerk abhängig, neue Mitarbeiter haben es schwer.

# Communities – Gemeinsam Ziele erreichen

- Unterstützt Gruppen oder Teams mit gemeinsamen Zielen, Interessen oder Ideen
- Nutzung der benötigten Dienste wie Files, Blogs, Bookmarks, Aktivitäten innerhalb der Community
- Communitys können offen, geschlossen oder durch Mitgliedschaft auf Antrag sein
- Communitys können Unter-Communitys enthalten



# Anwendungsbeispiel Communities – Koordination von Teams

## ➤ Ausgangssituation

- Innerhalb eines Teams müssen Aufgaben koordiniert, Probleme diskutiert und Ergebnisse dokumentiert werden.

## ➤ Beispiele

- “Ein Mitglied des Teams soll einen Entwurf für ein Vertragsangebot erstellen.”
- “Verschiedene Mitglieder eines Teams diskutieren über die Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Anträgen.”
- “Ein Mitarbeiter protokolliert die Ergebnisse der letzten Besprechung.”

## ➤ Bisherige Lösung

- Es werden E-Mails zwischen den Projektbeteiligten ausgetauscht. Damit alle auf dem aktuellen Stand sind, gehen die meisten E-Mails gleich an alle Beteiligten.

## ➤ Probleme

- Die Mitarbeiter erhalten eine nicht überschaubare Anzahl an E-Mails, viele davon sind für sie nicht direkt relevant (CC).
- Informationen sind im Posteingang verstreut, Mitarbeiter müssen diese selbst strukturieren oder durchsuchen.

# Files – Dateien finden und mit anderen teilen

- Dokumente, Tabellen, Präsentationen und andere Dateien versenden oder (ver-)teilen ohne Attachments. Einfach, übersichtlich, flexibel und mit Mehrwerten:
  - Zugriffskontrolle mit Editierrechten
  - “Taggen” und kommentieren
  - Wer hat Dateien mit wem ausgetauscht? Wer hat welche Dateien runtergeladen?
  - Versionierung und gemeinsames Bearbeiten
  - Private oder öffentliche Ordner und Listen

The screenshot shows the Lotus Connections Files interface. At the top, there's a navigation bar with 'Lotus Connections', 'Home', 'Profiles', 'Communities', and 'Apps'. The user 'Jasmine Haj' is logged in. The main content area displays a file titled 'Customer Presentation - Project Zeus.odp' which is public, updated on Oct 27, and has 1 person who liked it. The file has a tag 'customer-ready'. Below the file name are buttons for 'Upload New Version', 'Share', 'Add to Folders', and 'More Actions'. A description box shows the file size as 13 KB (26 KB including all versions) and a 'Download this file' link. The 'Comments (2)' section shows two comments: one from Dan Misawa on Sep 29 and one from Heather Reeds on Sep 30. The interface also includes a sidebar with navigation options like 'Pinned Files', 'My Files', and 'Public Files'.



# Anwendungsbeispiel Files – Austausch von Dateien

## ➤ Ausgangssituation

- Ein Mitarbeiter möchte eine Datei mit Kollegen oder externen Partnern teilen.

## ➤ Beispiele

- “Diese Präsentation soll mein Kollege ergänzen.”
- “Ich möchte der Agentur das Bildmaterial für die neue Kampagne zur Verfügung stellen.”
- “Alle Dateien zum Projekt Herkules sollen den Mitgliedern des Teams zur Verfügung stehen.”

## ➤ Bisherige Lösung

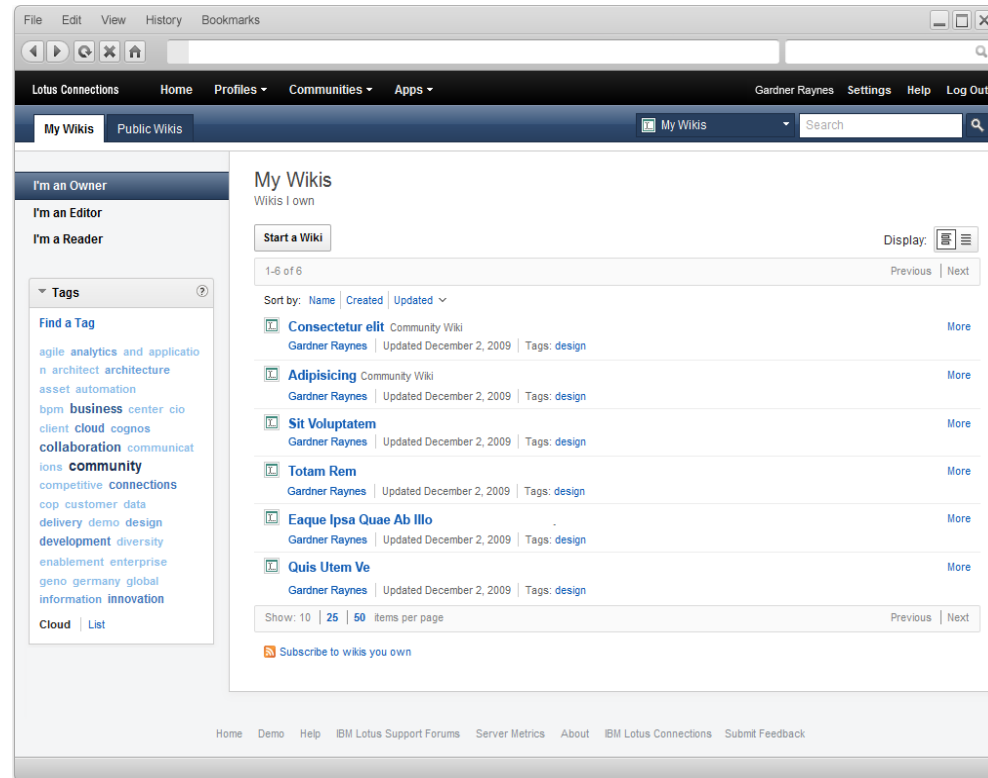
- Dateien werden per E-Mail verschickt oder auf CD/USB-Stick weitergegeben.
- Die IT muss beauftragt werden, ein Netzlaufwerk mit den entsprechenden Zugriffsrechten einzurichten.

## ➤ Probleme

- Dateien verschwinden im Posteingang, verschiedene Versionen existieren.
- Die Verwaltung von Netzlaufwerken ist unflexibel und meistens nur unter Einbeziehung der IT möglich, externe Partner erhalten keinen Zugriff.

# Wikis – Inhalte gemeinsam erstellen und aktuell halten

- Ein einfacher Weg um gemeinsam Inhalte zu erstellen, zu teilen, bearbeiten und zu kommentieren.
  - “taggen”, kommentieren und bewerten der Seiten
  - Direkt im Browser in einem “Rich Text Editor”, HTML oder im Wiki “markup”
  - Vergleichen der Unterschiede zwischen versionierten Seiten
  - Abbonieren der Seiten für eine Änderungsmitteilung
  - Seiten können hierarchisch angeordnet werden
  - Granulare Zugriffskontrolle der Seiten





# Anwendungsbeispiel Wikis – Dokumentieren von Wissen und Prozessen

## ➤ Ausgangssituation

- Mitarbeiter sollen die durch sie ausgeführten Prozesse dokumentieren und ihren Kollegen “Best Practices” vermitteln.

## ➤ Beispiele

- “Was ist alles bei der Aufnahme einer Support-Anfrage zu beachten?”
- “Wie lautet der interne Prozess für die Freigabe einer Auslandsreise?”
- “Wie ist der optimale Installationsprozess für eine bestimmte Software?”

## ➤ Bisherige Lösung

- Die Informationen werden in Dokumenten erfasst und per E-Mail verschickt oder auf Netzlaufwerken gespeichert.
- Kollegen revidieren das Dokument und speichern eine neue Version ab.

## ➤ Probleme

- Informationen sind in den Dokumenten versteckt, diese müssen auffindbar und zugreifbar sein.
- Änderungen sind nicht nachvollziehbar, gemeinsames Bearbeiten der Dokumentation gestaltet sich schwierig.




# Wie lange braucht man hierfür per eMail?

Home Profiles Communities Blogs Bookmarks Activities Files English Christopher C. Crumney Help w3 Home Feedback Support Forum Log Out

Wikis

Public Wikis My Wikis This Wiki Search

## North America GSR



You are in: North America GSR > Speaker Schedule

### Speaker Schedule

Updated today at 9:55 AM by Karen A. Krieger | Tags: [get\\_social\\_roadshow](#) [Add or remove tags](#)

[Edit](#) [Page Actions](#)

#### Speaker Schedule

City	Date	Venue	Host	Keynote	X Web Experience	W Work Experience	Collab the CI
			Welcome 8:50 -9:50	8:55-9:50	9:50 -10:50	11:00 - 11:50	1:00 -
Columbus	April 4	Convention center OCLC	Jacqui Juergens/Professional Host Greg Schwem	Jack Welch	Steve Visconti	Kyle Farnand	Ted B
Chicago	April 6	Stonegate Conference Center	Kevin Painter/Bill Learned	Ed Brill/analyst Marcia Connor	Jon Raslawski	Kyle Farnand	Scott S
Washington DC	April 7	Reagan Center-Rotunda	Tim Brown/Chip Emmet	Jeff Schick/analyst Marcia Conner	Amy J. Johaneak	Ani Sanyal	Chip E
Toronto	April 19	St. Andrews Club	Pam Bain/Greg Schitroth	Doug Heintzman/Marcia Conner	Brian Pearson/Point Alliance	Kyle Farnand/Metalogic	John beck/C

North America GSR

- Overview
- Members
- Discussion Forum
- Feeds
- Bookmarks
- Wiki**
- Videos (BETA Widget)
- Files
- Welcome
- Speaker Schedule** [+ New Page](#)

Popular Tags





# Ausblick: LotusLive Symphony – gemeinsam zentral gespeicherte Dokumente in Echtzeit bearbeiten

The screenshot shows the LotusLive Concord web application interface within a Firefox browser window. The browser address bar shows the URL <https://lotuslivelabs.ibm.com>. The application title is "Strategy Document". The interface includes a menu bar (File, Edit, View, Create, Layout, Table, Tools, Help) and a toolbar with various editing tools. A table with the following data is visible:

Driver	Impact	Severity	Comments
Economic downturn	Sales	High	
threat from competition	Europe	Medium	

Annotations with blue arrows point to various features:

- Change styles**: Points to the text formatting tools in the toolbar.
- Create Assignment**: Points to the "Create Assignment" button in the toolbar.
- Add Comments**: Points to the comment icon in the toolbar.
- Share with Others**: Points to the "Share With..." option in the File menu.
- Other Authors: status and changes**: Points to the user profile picture in the bottom left corner.
- View your assignments**: Points to the "Assignments" button in the bottom right corner.



# Social Analytics – Benutzersicht

**Most Voted**

Mobile Expense Reporting Application	3
Idea 5	3
Add Org charts to Connections Communities	3
Demo IdeaCtr Blog	2
idea2	2

**Most Commented**




share common lib across LC apps	3
Mobile Expense Reporting Application	2
testidea_midfeb1	2
Re: share common lib across LC apps	2
web based admin tool	2

**Recommendations**

- Collaboration Agenda for Insurance.odp**  
3 related tags  
1 related person
- Lotus Mobile Connect Technology Adoption Program**  
4 related tags
- IBM WebSphere Portal Business Solutions Catalog**  
4 related tags
- Lotus Greenhouse**  
4 related tags
- Lighthouse Portal**  
5 related tags

Previous Next

**Do You Know**



  

**Brian J. Pearson**

- You are tagged the same
- You have used the same tag
- You have both tagged the same person
- This person tagged you
- You tagged this person
- You share a bookmark
- You share some colleagues
- You are in a community together
- You share some files
- You share activities
- You both edited the same wiki
- They share files with you
- The same people have tagged you both
- You share some files

**Who Connects Us?**

You

Jacques Pavlenyi

Marlon O. Machado

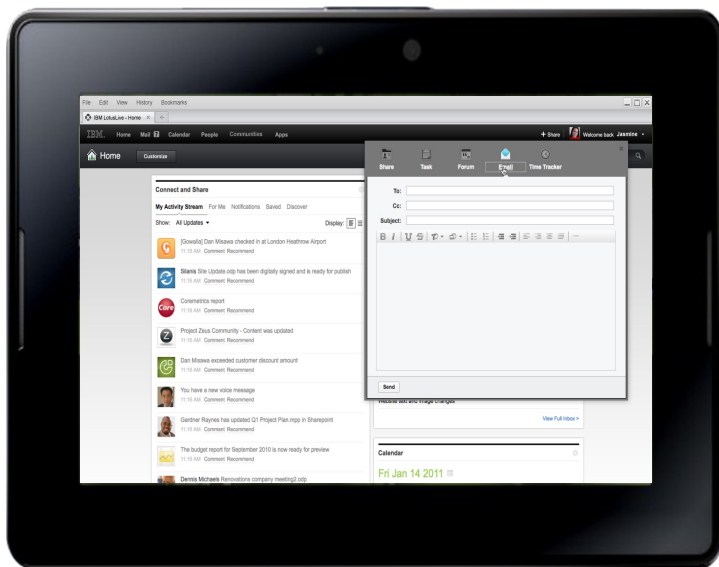
How are you and Jacques Pavlenyi connected

- You are colleagues
- You share an activity
- You co-edited 5 wikis
- You share 3 forum threads

How are Jacques Pavlenyi and Marlon O. Machado connected

# IBM Connections Mobile – Unterwegs vernetzt

- Bringt IBM Connections auf Ihr mobiles Endgerät
- Mobile Webclients und Browserzugriff
- Formatiert für unterschiedliche Bildschirme
- Standardfunktionalität in IBM Connections



IBM Social Business

Get Social. <sup>Mobile</sup> **Do Business.**



# Agenda

- Trends
- Social Business
- IBM Lösungen
- Anwendungsfälle



# Besser vernetzt für mehr Innovation

Bayer Material Science hat 15.000 Mitarbeiter verteilt auf 30 global verteilte Produktionsstätten. Die Herausforderung war, das Wissen der hochqualifizierten Mitarbeiter zu vernetzen. Jüngere Mitarbeiter sollen vom Wissen der Erfahrenen profitieren. Das Unternehmen setzte dabei auf die Social Software der IBM, weil sie intuitiv zu benutzen ist und deshalb von den Mitarbeitern adaptiert wird. Ein Datengrab konnte so vermieden werden.


**Lotus Connections ist der zentrale Zugangspunkt zu den verschiedenen Kommunikationskanälen und wird auch ein Eckpfeiler des künftigen neuen Intranets sein.**

IBM Social Business

## CIO gewöhnt sich E-Mails ab Wie Bayer MaterialScience Web 2.0 lebt

Autor(en): [Riem Sarsam](#)

22.03.2011

Drucken | Versand | PDF | Vorlesen |    

**Das Erfolgsrezept: Das Collaboration-Tool ist simpel und funktioniert ohne viel Schnickschnack. Das vereinfacht das Mitmachen für die Mitarbeiter ungemein. So gräbt das Tool das weltweit verteilte Wissen der Mitarbeiter aus.**

Der Auslöser war ärgerlich. Verschiedene Teams arbeiteten am gleichen Thema, ohne es zu wissen. Unnötige Doppelarbeiten waren die Folge - nicht selten in Konzernen der Größenordnung der [Bayer Material-Science AG \(BMS\)](#) mit knapp 15.000 Mitarbeitern an 30 Standorten. Auf jeden Fall ein guter Grund, aktiv zu werden. "Das war der Startpunkt", erinnert sich [CIO Kurt De Ruwe](#).

Und noch ein Aspekt spielte für BMS eine wichtige Rolle für die Einführung eines Collaboration-Tools: der demografische Faktor. In dem Chemie-Konzern mit vielen gut ausgebildeten Mitarbeitern und einer großen Forschungs- und Entwicklungsabteilung ist das Wissen in den Köpfen mehr als nur "Humankapital". Schon heute ist absehbar, dass in den nächsten zehn Jahren eine Reihe hoch qualifizierter Kollegen in den Ruhestand geht. "Ein Wissens-Management soll einer unserer Wege sein, um jüngeren Mitarbeitern ihre Erfahrungen zu vermitteln", sagt [De Ruwe](#).



Gut zwei Jahre sind vergangen, seit BMS beschloss, gegenzusteuern. Die ersten Versuche, eine neue Software zu installieren, scheiterten, sowohl mit gekauften als auch mit eigens entwickelten Lösungen. "Die Mitarbeiter haben einige Monate damit gearbeitet, und dann ist die ganze Sache wieder eingeschlafen", berichtet [De Ruwe](#).



# Zusammenarbeit ohne Grenzen

## Sennheiser setzt auf Lotus Connections und Lotus Sametime

*„Unser Global Relationship Management-Team kann Künstler, die Sennheiser-Produkte bei Livekonzerten nutzen, jetzt besser unterstützen. Unsere Plattform für die Onlinezusammenarbeit verbindet unser Team mit Kunden und Partnern. Unsere globalen Spezialisten für Funktechnik verfügen jetzt über eine Lösung, mit der sie weltweit zusammenarbeiten können.“*

*— Klaus Höling, Director IT & Group CIO, Sennheiser electronic GmbH & Co. KGG*

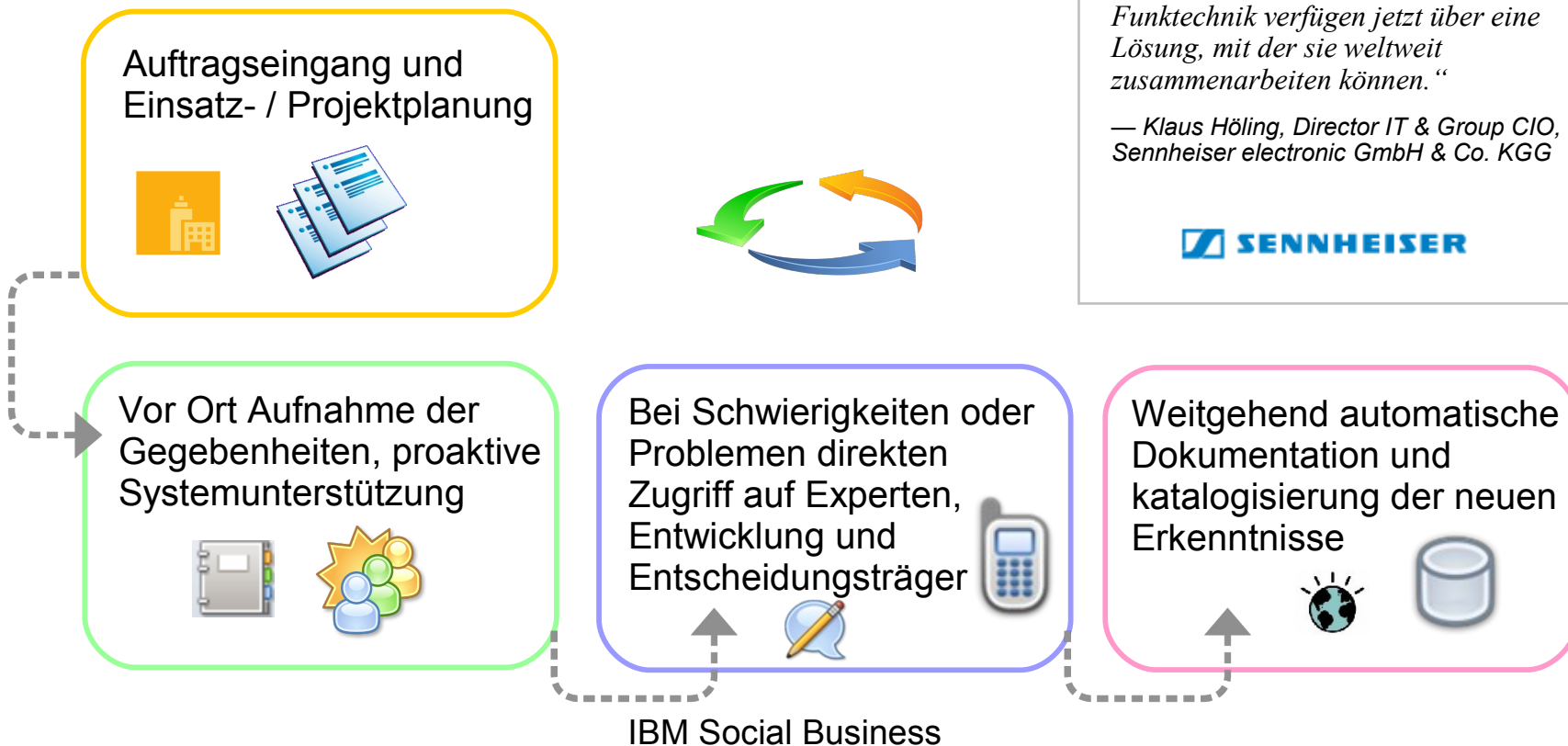
## Fallbeispiel Tontechniker bei Sennheiser



- Weltweit vorhandenes Wissen sichtbar machen
- Projektplanung und benötigte Ressourcen präzisieren
- Aufbauzeiten und Unterstützungsleistungen minimieren
- Neue Erkenntnisse automatisch katalogisieren
- Entwicklungs- und Technologieführerschaft ausbauen
- Innovations-Kultur schaffen

„Unser Global Relationship Management-Team kann Künstler, die Sennheiser-Produkte bei Livekonzerten nutzen, jetzt besser unterstützen. Unsere Plattform für die Onlinezusammenarbeit verbindet unser Team mit Kunden und Partnern. Unsere globalen Spezialisten für Funktechnik verfügen jetzt über eine Lösung, mit der sie weltweit zusammenarbeiten können.“

— Klaus Höling, Director IT & Group CIO, Sennheiser electronic GmbH & Co. KGG







Manuela Hinz  
Business Value Assessment  
Consultant



Mobile 0172 / 73 29 452  
Email [manuela.hinz@de.ibm.com](mailto:manuela.hinz@de.ibm.com)

Thank you !

