

# Social Business.

für den Mittelstand –  
Argumentationen gegen Einwände

Stefan.Krueger@de.ibm.com

Salesmanager Social Software & Collaboration





## **Wir sind ein mittelständisches Familienunternehmen, man kennt sich, Mitarbeiterprofile brauchen wir nicht!**

- Untersuchungen zeigen, dass schon ab einer Mitarbeiteranzahl von 100 Personen oft "die linke Hand nicht weiß was die Rechte tut", dadurch wird erhebliches Potential verschenkt, wenn dauernd "das Rad neu erfunden wird." Mitarbeiterprofile machen das Fachwissen im Unternehmen transparent
- Desweiteren entwickeln sich Mitarbeiter in Ihren Fähigkeiten weiter, was nicht grundsätzlich bei anderen Kollegen bekannt sein muss, das Wissen über diese Fähigkeiten gilt es zu nutzen
- Neue Mitarbeiter werden eingestellt, deren Fachwissen anderen helfen kann
- Untersuchungen von Analysten haben ergeben, dass der durchschnittliche Büroarbeiter ca. 15% bis 35% \* seiner Arbeitszeit mit der Suche nach Fachunterstützung im Unternehmen oder nach Dokumenten verbringt. Mitarbeiterprofile und weitere Social Tools bringen hierfür erhebliche Verbesserungen bei der Produktivität

\* Special IDC Report: „Enterprise Search Technology: Information Disasters and the High Cost of Not Finding Information



**Wir haben einen eMail-Newsletter, damit informieren wir u.a. unsere Mitarbeiter über neue Fähigkeiten/Fachkenntnisse im Unternehmen!**

- Mails sind flüchtige Informationen, die entweder gelöscht werden oder in einem Archiv verschwinden
- nach kurzer Zeit sind auch die Informationen nicht mehr im Gedächtnis
- Diese Newsletter stehen neuen Mitarbeitern nicht zur Verfügung



## Unsere interne Telefonliste ist eine Exceltabelle, auf die jeder Mitarbeiter Zugriff hat, die reicht uns, wozu Profile?

- Profile sind weit mehr als nur die Bereitstellung von Standardinformation, wie Name, Telefonnr., eMail-Adresse etc.
- Über Verschlagwortung (tagging) findet man Kollegen mit einem bestimmten Fachwissen und selbst wenn der gefundene Kollege derzeit nicht greifbar ist:
  - hat man Zugang zu seinen Dateien (filesharing)
  - man sieht ob der Informationen bloggt
  - mit welchen Kollegen er zusammenarbeitet oder
  - welche Dokumente in Intranet/Internet er empfiehlt (social bookmarking)
- Dadurch bekommt man schon sehr große Hilfe, selbst wenn der Kollege in Urlaub ist.



**Fast alle unsere MA befinden sich an diesem Standort, wenn jemand etwas wissen möchte, macht er das in der Regel persönlich!**

- Social Networking und Collaboration hört nicht an der Unternehmensgrenze oder Organisationsgrenzen auf, jeder hat Geschäftspartner, Zulieferer etc., in denen er zusammenarbeitet
- Die Zusammenarbeit mit Externen rein über Telefon und eMail ist sehr ineffizient, Foren, gem. Dateiablagen, Communitys machen diese deutlich produktiver
- Wie kommunizieren Sie mit Ihrem Außendienst, wäre es nicht wünschenswert, den Außendienstmitarbeiter besser in die interne Kommunikation einzubinden?
- Oder wenn er kurz vor dem Kundenbesuch die letzten Umsätze und Kommunikationen mit Kunden schnell auf einem (iPad) einsehen könnte?



## Offene interne Kommunikation wird bei uns gar nicht gewünscht!

- Die Geschäftswelt unterliegt, wie auch der private Sektor, einem ständigen Wandel und Wandel ist nicht zwangsläufig negativ, ein kurzer Blick zurück:
  - Noch vor einigen Jahren wurde darüber diskutiert, ob man Mitarbeitern einen eingeschränkten Internetzugang ermöglichen sollte, diese Frage stellt sich wohl heute niemand mehr
  - Das betriebliche Vorschlagswesen, das Urgestein der offenen Unternehmenskommunikation, hat sich als sehr erfolgreich erwiesen
  - Die Geschichte zeigt, am erfolgreichsten waren immer die Unternehmen, die sich dem Wandel angepasst und letztlich daran partizipiert haben
  - Zitat von Markus Bentele von Rheinmetall zu offener Kommunikation:  
*"Ein wesentlicher Baustein in der Problemlösung ist für sie die Vernetzung. Wenn wir diesen Kollegen nicht den erforderlichen Handlungs- und Kommunikationsraum bereitstellen, sind sie ineffizient."*
  - Die neuen, jungen Mitarbeiter kommen aus der Internet/Facebook-Generation, sie sind es gewöhnt offen über Social Tools zu kommunizieren, konservative Unternehmen ohne offene Kommunikation sind für Sie unattraktiv
  - **Nur für Kunden die Instant Messaging nutzen:** Wurde nicht auch bei der Einführung von IM darüber diskutiert, ob die "Anwesenheitsanzeige" ein
- 6 Kontrollmechanismus ist?



**Ich habe bereits mit unserem Geschäftsführer über das Thema Social Software diskutiert, er meint das macht seine Tochter daheim und bringt im Geschäftsleben keine Vorteile!**

- In der Tat hat sich Social Software zuerst im privaten Bereich etabliert und macht sich erst jetzt in Unternehmen breit. Aber genauso war es vor zehn Jahren mit dem Internet und die Geschäftswelt ohne Internet ist heute sicherlich nicht mehr denkbar
- Denken Sie auch daran, wieviele Unternehmen sich heute bereits auf Facebook präsentieren, sie erreichen damit nicht nur das Publikum von morgen, sie stärken dadurch auch Ihre Marktpräsenz und bekommen wichtiges Feedback von den Verbrauchern
- Bei der Entwicklung von IBM Notes/Domino 8 haben unsere Entwickler Ihre Designentwürfe für die neue Benutzeroberfläche in einen öffentlichen Designblog gestellt, wir erhielten darauf insgesamt 20.000 Kommentare
- Somit hilft Social SW dabei nicht nur Marketingmessages zu verbreiten, sondern bietet auch einen offenen Dialog mit den Verbrauchern



## Also bietet IBM das "Facebook für Unternehmen an"?

- Facebook wurde speziell für das Internet und die private Verwendung entwickelt
- IBM Connections richtet sich an Unternehmen, das Produkt bietet neun Module, die alle miteinander verzahnt sind. Nahtlose Integration in die vorhandene IT-Infrastruktur sind hierbei genauso selbstverständlich wie weitgehende Sicherheitsaspekte
- Connections integriert sich in vorhandene eMailsysteme, synchronisiert mit bestehenden Directories, kommuniziert mit der Microsoftwelt und bindet sich sogar in BI-Lösungen, wie IBM Cognos, ein



## **Social SW ist interessant, aber wir sind noch nicht soweit, mit den vielen Modulen von Connections würden wir unsere Mitarbeiter "erschlagen"!**

- Wichtig ist es, dass man bei solchen Themen einfach startet, Sie haben eingangs Ihren eMail-Newsletter erwähnt, es bietet sich an, diesen in einen Blog zu überführen, dadurch haben Sie folgenden Vorteile:
  - Der Newsletter liegt nur einmal vor und es befinden sich nicht hunderte Kopien in Postfächern
  - Die Informationen bleiben erhalten und Mitarbeiter können sie einfach wiederfinden
  - Die Informationen stehen auch neuen Mitarbeitern zu Verfügung
  - Sie können einen bestehenden Blogeintrag jederzeit aktualisieren und brauchen nicht wieder eine Mail an hunderte von Personen schicken
  - Über RSS-Feedreader können sich die Mitarbeiter über neuen Blogeinträge automatisch informieren lassen
- Mitteilungen der Geschäftsleitung/Personalabtl. lassen sich auch sehr schön über Blogs abbilden
- Desweiteren kann man die verschiedenen Module für die jeweiligen Benutzer ein- und ausblenden.



## Das hört sich alles zwar gut an, aber bei Neuanschaffung fragt unser Geschäftsführer/IT-Leiter immer zuerst nach dem Return of Investment (ROI), was kann mir IBM dazu bieten?

- Social Software hebt die Kommunikation und den Gedankenaustausch auf eine neue Ebene und fördert dadurch Innovationen, die Vorteile sind:
  - Schnellere Innovationszyklen durch bessere und schnellere Ausnutzung der vorhandenen Ressourcen im Unternehmen
  - Bessere Ausrichtung an sich verändernde Marktbedingungen, z.B. durch schnelleres und direkteres Feedback von den Verbrauchern
  - Schnellere Entscheidungen auf besseren Grundlagen, helfen gegen Kostendruck durch weitere Globalisierung
  - Kosteneinsparungen durch weniger eMails und Telefonate, auch mit Externen, z.B. durch die Einbindung der Geschäftspartner in die Kommunikation
  - Erhebliche Zeiteinsparung durch deutlich schnelleres Finden von Spezialisten, Dokumenten, Diskussionen, Foren, Bookmarks und Communitys zu einem Thema etc.
- Es spielen also viele "weiche" Faktoren eine Rolle, die sich nur sehr schwer in einer ROI-Berechnung erfassen lassen.
- Wurden Sie bei der Einführung von eMail oder Firmenhandys nach einer ROI-Betrachtung gefragt?



**Ich habe auf den ICS Blog gesehen, dass Sie bereits diverse Referenzkunden für Connections in Deutschland haben, es sind aber alles große Konzerne. Die große IBM bietet nur Lösungen für große Kunden?**

- Es liegt in der Natur der Dinge, dass oftmals neue Technologien von großen Unternehmen zuerst eingeführt werden, diese haben die Möglichkeit solche Dinge eher zu testen und einzuführen
- Auch die Möglichkeit Waren und Dienstleistung via Internet anzubieten, wurde vor zehn Jahren zuerst von großen Handelshäusern eingeführt, heute hat fast jedes mittelständische Unternehmen einen Webauftritt mit einem Webshop.
- Social Software schafft Transparenz im Unternehmen und macht den einzelnen Mitarbeiter wesentlich produktiver, diese betrifft kleine wie große Unternehmen.
- Mittlerweile haben wir auch Referenzen im Mittelstand, wie unser Kunde [Imtech ICT](#).



**IBM behauptet, die Verwendung von Social Software macht ein Unternehmen attraktiver und hilft auch beim Anwerben von neuen Mitarbeitern, geht es nicht primär um die Höhe des Gehaltes, Firmenwagen und anderen Vergünstigungen.**

- Die monetäre Faktoren stehen sicherlich im Vordergrund, diese können aber auch andere Arbeitgeber bieten
- Man darf nicht vergessen, dass heute die neuen Mitarbeiter bereits aus der Internet/Facebook-Generation kommen, für sie ist der Informationsaustausch und die Zusammenarbeit über solche Medien selbstverständlich
- Ein Unternehmen was ausschließlich eMail und Telefon für die Kommunikation bietet, ist aus Sicht dieser Generation rückständig und nicht sehr attraktiv
- Eine moderne und zeitgemässe Kommunikationsinfrastruktur, hilft auch einem mittelständischen Unternehmen, beim Wettbewerb um neue Fachkräfte sich gegenüber den "Großen" zu behaupten



## Langsam überzeugen Sie mich, welche Argumente sprechen noch für Social Software auch im Mittelstand?

- Der demografische Wandel betrifft auch den Mittelstand, Analysten haben berechnet, dass in den westlichen Industrieländern ca. 40% der Wissensträger in den nächsten 10 Jahren in Ruhestand gehen, das ist ein gewaltiger Verlust an Wissen.
- Somit muss man diese Mitarbeiter in neue Kommunikation Tools einbinden, man kann Ihnen über Communitys, Wikis und Blogs Anreize zur Mitarbeit geben, so bleibt Wissen erhalten und verschwindet nicht in geschlossenen eMail-Dateien. Auch die Social Bookmarks der Wissensträger, im Kontext Ihres Knowhows, zeigen die wirklich wichtigen Quellen im Internet/Intranet
- Die Anzahl der Heimarbeitsplätze hat sich in Deutschland in den letzten Jahren vervielfacht, Tendenz weiter steigend. Um so wichtiger diese Arbeitsplätze über intelligente Tools in die Unternehmensprozesse einzubinden. Echtzeitkommunikation, gemeinsame Dateiablagen, besseres Informationsmanagement über News-Blogs, Best Practices Wikis und Communitys helfen dabei
- Neue Endgeräte erobern den Markt, kombinierte mit Social Software Tools verändern diese die Art wie wir arbeiten, wie wir Informationen mit anderen teilen, Beziehungen aufbauen und Entscheidungen treffen



## Langsam überzeugen Sie mich, welche Argumente sprechen noch für Social Software auch im Mittelstand II ?

- Die Zusammenarbeit mit Geschäftspartner ist rein per eMail und Telefon mühsam, Sie können u.a. Profile Ihre Geschäftspartner anlegen und mit Ihnen über gemeinsame Dokumentenablage, Diskussionsforen etc. gesichert zusammenarbeiten.
- Auch der Mittelstand unterliegt dem Konkurrenzdruck z.B. durch weitere Globalisierung. Tools für Echtzeitkommunikation, eingebunden in Unternehmensprozesse, beschleunigen Entscheidungen erheblich. Profile erleichtern das Auffinden von Experten innerhalb und außerhalb des Unternehmens und ermöglichen so schnellere Entscheidungen auf besseren Grundlagen.



## Wo kann ich mich weiter informieren und wie kann ich Connections mal ausprobieren ?

- Auf unsere Plattform [Greenhouse](#) können Sie sich mit anderen Kollegen registrieren und dort die aktuelle Version testen
- Sind Sie an einer Cloudlösung interessiert, so können Sie auch LotusLive Connections [hier](#) testen
- Ebenso bieten wir im Herbst verschiedene Veranstaltungen zu dem Thema an, wie das [JamCamp](#) oder die [Social Business Roadshow](#)

**Yesterday „knowledge is power“ - Today „sharing is power“ !**



**DANKE !**

© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Deutschland GmbH

IBM Allee 1

D-71138 Ehningen

Germany

Produced in Germany

All Rights Reserved

IBM, the IBM logo and Lotus are trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries or both.

Other company, product and service names may be trademarks or service marks of others.

References in this publication to IBM products and services do not imply that IBM intends to make them available in all countries in which IBM operates.

The information contained in this documentation is provided for informational purposes only. While efforts were made to verify the completeness and accuracy of the information contained in this documentation, it is provided “as is” without warranty of any kind, express or implied. In addition, this information is based on IBM’s current product plans and strategy, which are subject to change by IBM without notice. IBM shall not be responsible for any damages arising out of the use of, or otherwise related to, this documentation or any other documentation. Nothing contained in this documentation is intended to, nor shall have the effect of, creating any warranties or representations from IBM (or its suppliers or licensors), or altering the terms and conditions of the applicable license agreement governing the use of IBM software.