

# Siegeszug im Intranet

Blogs und Wikis erobern die Geschäftswelt. Wie das **Web 2.0** Projekt- und Wissensmanagement sowie Kundenbeziehungen von Unternehmen verbessert.

**D**ie Zeit der Durchschläge ist vorbei. Wenn die Mitarbeiter des Frankfurter Flughafenbetreibers Fraport komplizierte Abläufe vereinfachen oder Geschäftsabläufe beschleunigen wollen, greifen sie nicht länger zu Stift und Papier und füllen Vordrucke fürs interne Vorschlagswesen aus. Sie veröffentlichen ihre Ideen im Intranet-Portal MySky. Um allen Mitarbeitern den Zugang zur digitalen Diskussionsrunde zu ermöglichen, plant Fraport-Ideenmanagerin Urte Landau, auf dem gesamten Flughafen Computer aufzustellen. In Aufenthaltsräumen, der Kantine und den Bereitschaftsräumen. „Gerade aus operativen Bereichen kommen die spannenden Ideen“, sagt Landau.

**Das Web als Innovations- und Diskussionsplattform**, getrieben vom Ideenreichtum hochgradig vernetzter Nutzergruppen, sogenannter Communities, dieses Modell der digitalen Zusammenarbeit elektrisiert unter dem Kürzel Web 2.0 seit rund drei Jahren das öffentliche Internet. Nun erobert das Konzept auch die Business-Intranets, nun setzen immer öfter auch Unternehmen wie



## Flughafen Frankfurt Innovationsdiskussionen im Intranet

Fraport, BMW, Cisco oder IBM auf die neuen Technologien, um das interne Informations- und Wissensmanagement zu verbessern. Aus gutem Grund: „So erreichen wir eine Beschleunigung der Innovationen in allen Unternehmensbereichen“, sagt Herbert Kircher, Leiter Entwicklung und Forschung bei IBM Deutschland.

Und in der Tat beschränken sich die Einsatzmöglichkeiten der Web-2.0-Konzepte keineswegs auf millionenfach genutzte Web-Stars wie die Video-Plattform Youtube oder das Fotoportal Flickr. In Online-Tagebüchern, sogenannten Blogs, können Experten »

ebenso gut unternehmensintern Thesen und Projektergebnisse publizieren, können Mitarbeiter und Interessenten Fragen stellen und Einträge kommentieren. Arbeitsgruppen nutzen Wikis, spezielle Redaktionssysteme, die sich spielend einfach lesen und verändern lassen, um Wissens- und Kompetenzdatenbanken zu erstellen. Internetsurfen ist dieses Konzept bisher vom Online-Lexikon Wikipedia vertraut. Über Audio-Beiträge zum Download, sogenannten Podcasts, oder kurze Videofilme, Vodcasts, informieren Unternehmen Angestellte und die breite Öffentlichkeit.

Allen Technologien gemein ist, dass sie vielfach benutzerfreundlicher sind, als bisher eingesetzte professionelle Software. Und auch „Ajax“, ein neues Konzept zur Programmierung von Web-Inhalten, erleichtert das Surfen auf Inter- wie auf Intranetseiten (Glossar auf Seite 26). Programmierer verknüpfen damit interne und externe Daten zu individuellen Informations- und Diskussionsplattformen im Intranet. Experten nennen diese Collagen Mashups. Soziale Netzwerke und Communities verkürzen auch in Unternehmen die Informationswege dramatisch. So wird aus dem einst statischen Netz auch in der Geschäftswelt ein Web zum Mitmachen.

**Web 2.0 auf dem Weg ins Unternehmen**

Enterprise 1.0	Enterprise 2.0
Hierarchische Organisationsstrukturen	Vernetzte, projektbasierte Zusammenarbeit
Festgelegte Kommunikationswege	Offene Kommunikation nach außen und innen
Statisches Wissen	Kontinuierliche Weiterentwicklung von Wissen
Isolierte Wissensinseln	Offenheit und Vernetzung von Wissen
Informationsflut	Individualisierung von Informationen
Zentral gesteuerte Innovationsprozesse	Innovationen durch Kombination (Mashup)
Software als Produkt	Software als web-basierter Service
Release fertiger Produktversionen	Stetige Weiterentwicklung der Produkte (Beta-Status)

Quelle: Berlecon

**„Aus dem statischen Internet wird auch in Unternehmen ein Web zum Mitmachen“**

„Fast alle Technologien des Web 2.0 sind auch auf Unternehmen übertragbar“, sagt Björn Kunze, Marketingchef beim IT-Unternehmen Infopark. Der Anbieter webbasierter Informationssysteme verzeichnet eine steigende Nachfrage nach diesen neuen Anwendungen. Gerade durch die einfache Bedienung von Blogs und Wikis würden sich mehr Mitarbeiter aktiv an der Ideen- und Geschäftsentwicklung einbringen.

**Doch das Web 2.0 verändert nicht nur** die Kommunikation in Unternehmen. Für den kanadischen Management-Professor Don Tapscott ermöglichen die neuen Technologien die Entstehung von „kollektiver Intelligenz“. Der Autor des Buches „Wikinomics“ belegt, wie die neue Vernetzung Wissensflüsse und ganze Entscheidungsprozesse im Geschäftsleben revolutioniert. Durch den Einsatz von Blogs, Wikis und Community-Portalen sinken die Kosten für die Zusammenarbeit innerhalb des Unternehmens und mit der Außenwelt, gegen null, so Tapscott. Kunden, Interessenten und Experten haben die Möglichkeit, ihre Ideen einzubringen, Produktinnovationen anzustoßen und am Erfolg des Unternehmens teilzuhaben.

„Wir haben ein unternehmensweites Wiki, in dem jeder Mitarbeiter sein Wissen weitergeben kann“, sagt Markus Sagemann, Kommunikationsexperte bei BMW. Besonders viele Beiträge kommen aus der Fertigung. Damit auch die Schlosser, Elektriker und Autobauer am Fließband ihre Ideen und ihr Wissen weitergeben können, stehen auch in den Fertigungshallen Intranet-Computer. „So gewinnen wir Wissen, das sonst nicht zur Verfügung stünde“, sagt Sagemann. BMW hat zudem begonnen, Podcasts mit Inge- »



### **BMW-Fertigung** Bisher unerreichbares Wissen nutzbar machen

neuren und Entwicklern zu produzieren. Mit Mitarbeitern, die sonst nicht in der ersten Reihe stehen. „Obwohl wir die Beiträge nicht groß bewerben, werden sie auf den einschlägigen Video-Plattformen massenhaft heruntergeladen“, sagt Sagemann.

**Der Netzwerkausrüster Cisco** nutzt bereits seit gut zwei Jahren Web-2.0-Konzepte und ermuntert seine Mitarbeiter, innovative Ideen zu veröffentlichen und die Vorschläge anderer Mitarbeiter auf der Intranet-Plattform iZones zu diskutieren. „Darauf können Mitarbeiter aus Verkauf, Marketing und Entwicklung gleichermaßen zugreifen“, sagt Cisco-Manager Bernd Heinrichs, der als Director Field Market Development die Entwicklung neuer Geschäftsfelder verantwortet. Zehn Vorschläge aus den mehr als 6000 Ideen werden bereits als eigenständige Projekte umgesetzt. Um in Zukunft auch externe Ideen nutzen zu können, wird Cisco diese Plattform nach außen öffnen. Dann kann sich jeder an der Entwicklung neuer Ideen und an den Diskussionen beteiligen.

Dass solche neuen Kommunikationsformen mehr sind als modischen Spielereien Web-2.0-verliebter IT-Freaks, zeigt eine Studie der Universität von Massachusetts in North Dartmouth. Die Wissenschaftler befragten fast ein Viertel der 500 schnellstwachsenden US-Unternehmen. Rund zwei Drittel dieser Unternehmen sieht IT-Plattformen und Netzwerke, wie sie das Web 2.0 bietet, als wichtig für ihr Geschäft an. Etwa ein Drittel nutzt bereits Intranet-Foren und Newsgroups. Wikis sind bisher in jedem sechsten dieser Unternehmen im Einsatz. Die Erkenntnis der Wissenschaftler: „The hype is real“.

**Sehr real** sind auch die 20 000 IBM-Mitarbeiter, die heute schon mit Wikis arbeiten. 3500 aktive Blogger gibt es im Unternehmen. Sie stellen mindestens zweimal pro Woche neue Einträge in ihre Blogs. Dieses Wissen wird damit weltumspannend verfügbar. „Rein hierarchische IT- und Geschäftsmodelle bringen Innovationen nicht mehr schnell genug hervor“, sagt der IBM-Forschungsleiter Kircher. Nur mit dem „kontrollierten Chaos“ des Web 2.0 könne man zu den innovativsten Unternehmen gehören.

Dabei geht der Einsatz von Web-2.0-Technologien nicht immer auf bewusste Entscheidungen der Unternehmensführung zurück, weiß Infopark-Manager Björn Kunze. Ähnlich wie bei der Einführung anderer technischer Neuerungen, etwa mobiler Organizer oder Blackberry-Smartphones, treiben oftmals die Mitarbeiter selbst den Fortschritt voran. „Viele dieser Technologien setzen sich von unten durch“, weiß Kunze. Viele kleine Arbeitsgruppen begannen von sich aus mit dem Aufbau von Wikis. „Dann muss die Unternehmensführung nur noch auf den Innovationszug aufspringen.“ ■

„Innovative Unternehmen brauchen  
das kontrollierte Chaos des Web 2.0“