

Agenda

Arbeitskreis Knowledge Management (KM)

Donnerstag, 11. Mai 2011, 10:30 – ca. 17:00 Uhr

Ort: ontoprise GmbH, An der RaumFabrik 29; 76227 Karlsruhe

Fokus Social Business / Enterprise 2.0 – die Transformation steuern

Anmeldung Bitte **per eMail bis 09. Mai 2011** bei Frau Monika Kreisel (m.kreisel@bitkom.org) oder per Telefon: 030 / 27576-246

- Schwerpunkte**
- Warum deutsche Unternehmen diese Transformation aktiv angehen - typische Ziele einer solchen Transformation
 - Wie Unternehmen die Transformation zu einem Social Business / Enterprise 2.0 begonnen haben und welche Faktoren für sie erfolgskritisch waren (Erfahrungsberichte)
 - Wie man Prozess-orientierte Communities aufsetzt
 - Grenzen des Einsatzes von Web 2.0 in Unternehmen (Was bringt Business Analytics in Unternehmen? Ausgestaltung und Einfluss der Mitbestimmung? Rolle der Betriebsräte/Gewerkschaften? Muss der Datenschutz renoviert werden? ...)
 - Reichen technische Implementierungen oder kommt man um Investitionen in Change Management nicht herum?
 - Welche Change Management Methoden und Konzepte gibt es und wie sind die praktischen Erfahrungen damit?
 - Was im Bereich Governance (Richtlinien) zu tun ist und wie man es am besten organisiert
 - Was wird an Schulungen gebraucht und welche Methoden bieten sich an
 - Wie kann der Erfolg gemessen und überwacht werden?
 - Wie sich das Arbeiten in einem Social Business / Enterprise 2.0 verändert
 - Welche IT-Lösungen benötigt ein Unternehmen auf dem Weg zum Social Business / Enterprise 2.0?
 - Wie der IT-gestützte Wissensarbeitsplatz wieder weniger komplex werden kann. Was bringen Lösungen wie „River of News“ / „Activity Streams“?
 - Was bringen die Services aus dem Internet speziell den kleinen und mittelständischen Unternehmen?
 - Was kostet die technische Seite der Transformation zum Social Business und wie man den Return-on-Investment berechnen kann.....

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A
10117 Berlin-Mitte
Tel.: +49.30.27576-0
Fax: +49.30.27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner
Dr. Mathias Weber
Bereichsleiter IT Services
Tel.: +49.30.27576-121
Fax: +49.30.27576-247
m.weber@bitkom.org

Präsident
Prof. Dr. Dr. h.c. mult.
August-Wilhelm Scheer

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

Anreiseskizze http://www.bitkom.org/de/veranstaltungen/102_67638.aspx

Leitung Dr. Peter Schütt, IBM Deutschland GmbH, Stuttgart

Agenda

Arbeitskreis Knowledge Management (KM), 11. Mai 2011

Seite 2

TOP 1 10:30 Begrüßung

Dr. Peter Schütt, IBM Deutschland GmbH, Stuttgart
Hans-Peter Schnurr, ontoprise GmbH, Karlsruhe

TOP 2 10:40 Wie kann mein Kundenservice von Wissensmanagement UND Enterprise 2.0 profitieren – ein strategischer Ansatz

Hans-Peter Schnurr, ontoprise GmbH, Karlsruhe

- Enterprise 2.0 als neuer Ansatz für das Wissensmanagement
- Fallstudie: Wissensarbeit im Kundenservice
- Kategorisierung der Kundenservice-Prozesse in eine Wissensmanagement Strategiematrix
- Praxisbeispiele von IT-gestützten Kundenservice-Wissensarbeitsplätzen auf dem Weg zum Enterprise 2.0

Neben einer gezielten Informationsbereitstellung benötigen die meisten Prozesse und Rollen im technischen Kundenservice Unterstützung bei der kollaborativen Arbeit mit Kollegen und Partnern, sowie die Möglichkeit, frei in den vorhandenen Informationsbeständen zu Suchen und zu Navigieren. Dabei treten immer wieder folgende Fragestellungen auf:

- Wie können diese unterschiedlichen Anforderungen und Möglichkeiten aufeinander abgestimmt werden?
- Wie erhöht man damit die Produktivität der Wissensarbeiter im technischen Kundenservice?

Es wird ein strategischer Ansatz vorgestellt, der sowohl ein Rahmenwerk als auch ein in zahlreichen Projekten erprobter Leitfaden für effizientes Wissensmanagement im technischen Kundenservice ist. Dabei wird auch das von Andrew McAfee im Jahr 2006 geprägte Konzept des „Enterprise 2.0“, das unter anderem durch den intensiven Einsatz von Social Software und einer ausgeprägten Selbstorganisation gekennzeichnet ist, vorgestellt und in einer Wissensmanagement Strategiematrix positioniert. Dadurch wird klar, dass sich das Konzept „Enterprise 2.0“ als neuer Ansatz für das Wissensmanagement qualifiziert. Die Darstellung von Praxisbeispielen IT-gestützter Kundenservice-Wissensarbeitsplätze verdeutlicht den strategischen Ansatz und zeigt, dass eine sehr differenzierte IT-Unterstützung von Wissensarbeit gefordert ist.

TOP 3 11:20 Mit Enterprise 2.0 Lösungen zur agilen Unternehmenskultur

Regina Köhler, Contas KG, Leipzig; Tino Schmidt, Communardo Software GmbH, Dresden

- Unternehmenskultur für erfolgreiche Unternehmen von morgen
- Einsatz von Enterprise 2.0 Tools als Katalysator für den Kulturwandel - inkl. Überblick über wichtige E2.0 Tools, Prinzipien und Methoden
- Change Management als Katalysator bei der Einführung von Enterprise 2.0 Tools
- Praxisbeispiel

Unternehmen, die Enterprise 2.0-Lösungen einführen, wollen damit in der Regel anpassungsfähiger und schneller werden. Gut ge-

Agenda

Arbeitskreis Knowledge Management (KM), 11. Mai 2011

Seite 3

dacht, viele Einführungsprojekte laufen aber ins Leere, denn es ist nicht die Software selbst, welche Unternehmen agil macht, sondern das Entstehen einer Dialog- und Teamlern-Kultur, bei der Informationen schneller fließen, Bereichs- und damit Wissens- und Kooperationsbarrieren aufgelöst und bessere Lösungen im Innovationsprozess geschaffen werden. Der Vortrag zeigt auf, wie Enterprise 2.0 Tools als Instrument den Kulturwandel hin zum agilen Unternehmen beschleunigen können und wie wiederum durch Change Management Enterprise 2.0 Tools wirksamer eingeführt werden können.

12:00 Kaffeepause & Networking

TOP 4 12:20 Unterstützung für Business Transformation und Unternehmenswachstum durch eine Corporate Community

Matthias Wild, SAP AG, Walldorf

Gliederung:

- Die Enterprise 2.0 Strategie der SAP und ihre technischen Komponenten
 - SAP Talk
 - Streamwork
 - Employee Network
- Die besondere Situation eines Softwareunternehmens im Zusammenspiel von Entwicklung, Vertrieb, IT und Fachabteilung
 - Klassische Betrachtung
 - Transformation durch den Aufbau einer Community
 - Praxisbeispiel am Beispiel der „Business Intelligence for ALL“ Community und der „SAP runs SAP“ Initiative
- Aufbau und Betrieb einer erfolgreichen Corporate Community
 - eLearning und Life-Events als Attraktoren und Erfolgsfaktoren

SAP als globales Softwareunternehmen mit weltweit verteilten Entwicklungs- und Vertriebszentren steht vor großen Herausforderungen einheitliche und harmonisch verzahnte Geschäftsprozesse auf- und auszubauen. Für das Unternehmen steht dabei der kollaborative Wissensarbeiter im Mittelpunkt, sowie die für ihn notwendige Infrastruktur. In den vergangenen Jahren wurde deshalb signifikant in Corporate Social Media investiert, so dass nun Microblogging (SAPtalk), Video Broadcasting (SAPtube) und kollaborative Diskussion und Entscheidungsforen (Streamwork + Employee Network) für jeden Mitarbeiter zur Verfügung steht. Für den erfolgreichen Aufbau einer Corporate Community um einen Geschäftsprozess oder einen Unternehmensbereich benötigt es aber mehr, als das reine Vorhandensein der dazugehörigen Technologie. Dies wird am Konzept und Praxisbeispiel „Business Intelligence for ALL“ erklärt.

13:00 Mittagspause & Networking

Agenda

Arbeitskreis Knowledge Management (KM), 11. Mai 2011

Seite 4

TOP 5 14:00 Was bedeutet Web 2.0 und Business Social Media für ein Unternehmen?

Ulrich Hoffmann, Solution Manager, SAP AG, Walldorf

- Welche Use Cases gibt es und wie sehen die Integrationsszenarien aus
- Welche neuen Geschäftsmodelle können die Integration von Business Social Media mit Back-end-Systemen hervorbringen

TOP 6 14:40 Parallel-Workshop 1: Innovationsmanagement durch Wissensmanagement

Moderation: Dr. Jasmin Franz, Leadership Consulting, Würzburg

- Nachdem dieser Workshop beim 4. Meeting 2010 auf breite Resonanz gestoßen ist, soll er fortgeführt werden. Die Teilnehmer erarbeiten wesentliche Ansatzpunkte, wie Erkenntnisse aus dem organisationalen Wissensmanagement Innovationen (Produkte und Dienstleistungen) im Unternehmen fördern können.
- Ziel ist es, ein Strategiepapier zu entwickeln, das auf der Basis von Best Practices unter Abwägung der Chancen und Risiken Input liefert für eine praxistaugliche Innovationskultur, Innovationsstrategien, Innovationsprozesse (Open Innovation...), Ideenumsetzungs- und Verwertungsmarktplätze und weitere Komponenten des Innovationsmanagements x.0.

TOP 7 14:40 Parallel-Workshop 2: Fortsetzung der Arbeit am Positionspapier des BITKOM zum Thema „Wissens-Arbeitsplatz der Zukunft“

Moderation: Dr. Peter Schütt, IBM Deutschland GmbH, Stuttgart

Wichtiger Hinweis:

- Für die Erarbeitung des Thesenpapiers „Wissensarbeitsplatz der Zukunft“ wurde ein Wiki aufgesetzt. Alle Mitwirkenden und Interessierten werden gebeten, ihre Beiträge dort einzustellen.
- https://mitglieder.bitkom.org/gremien/Arbeitskreis_KnowledgeEngineeringManagement/Wiki/Wiki-Seiten/Homepage.aspx
- Zugriff haben alle Gremienmitglieder des Arbeitskreises Knowledge Management

15:30 Kaffeepause & Networking (zwischen durch)

gegen 17:00 Meetingabschluss