

## Ist Enterprise 2.0 niemals im Unternehmen angekommen?



**Name:** Dr. Ulrich Kampffmeyer  
**Funktion/Bereich:** Geschäftsführer  
**Organisation:** Project Consult Unternehmensberatung

**Liebe Leserinnen und liebe Leser,**

Enterprise 2.0 ersetzt immer mehr Unternehmen Ihre bisherigen Arbeitsabläufe durch Wikis, Blogs und virtuelle Teams. Der Harvard-Professor Andrew McAfee hat den Begriff vor rund vier Jahren in seinem Artikel „*Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration*“ eingeführt. Kernaussage ist die Koordination neuer Projekte, effizientes Management von vorhandenem Wissen im Unternehmen und eine bessere Gestaltung der Kommunikation nach außen und innen, mithilfe von webbasierter Software wie Blogs, Wikis oder Chats.

Mit der Einführung einer Blogsoftware oder einem sozialen Netzwerk ins Unternehmen allein ist es nicht getan. Das Management ist die treibende Kraft bei der Umstellung auf Enterprise 2.0. Führungskräfte müssen den Einsatz von Enterprise 2.0 erleben, damit es seine Potentiale ausschöpfen kann. Trotz vieler Vorteile gibt es Unternehmen die sich dem Trend Enterprise 2.0 verschließen. Dies passiert immer dann, wenn die technischen Werkzeuge angepriesen und eingeführt werden, ohne dass sich die Unternehmenskultur ändert und an alte Strukturen festgehalten wird.

Wir freuen uns Herrn Dr. Ulrich Kampffmeyer im folgenden Interview begrüßen zu dürfen. Mit Ihm diskutieren wir die Entwicklung von Enterprise 2.0, was sich in den letzten Jahren getan hat und ob es sich um gelebte Realität oder Hype handelt.

**Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen ihr NetSkill Team .... !**

Sehr geehrter Herr Kampffmeyer,

### Frage 1: Enterprise 2.0 auf der DMS EXPO

Im Vorfeld der DMS EXPO (<http://www.dmsexpo.de>) stellt sich wieder einmal die Frage, welche Trends die Besucher interessieren könnten. Sie sind seit Jahrzehnten in der Branche, haben Trends kommen und gehen gesehen.

Noch vor kurzem war Enterprise 2.0 ganz oben, nun scheint niemand mehr davon zu sprechen. Oder ist Enterprise 2.0 doch auf der Messe in Stuttgart ein Thema?

#### Antwort:



ZweiNull, Enterprise 2.0, war ebenso ein vom US-amerikanischen Markt getriebenes Hype-Thema wie Web 2.0.

Man wollte ursprünglich mit 2.0 signalisieren, es kommt etwas Neues, etwas Anderes, etwas mit einer höheren Entwicklungsstufe, mit einer besseren Qualität.

Alle die anschließend auf den Appendix ZweiNull gesprungen sind haben diese ursprüngliche Botschaft nivelliert. In Bezug auf eine Definition von Enterprise 2.0 konnte man sich übrigens auch im Disput zwischen Anbietern, Analysten und Publizisten nie auf eine einheitliche inhaltliche Konvention einigen. Kleinster gemeinsamer Nenner war immer nur, die Funktionalität von Web 2.0 aus dem öffentlichen Web wird's nun auch intern im Unternehmen nutzbar gemacht.

### Frage 2: Funktionalität Enterprise 2.0

Wenn Sie von 2.0-Funktionalität sprechen, dann hat sich hier im Web in den letzten Jahren sehr viel getan?

#### Antwort:



Das ist richtig. Einzelne Funktionen und Technologien gab es schon seit Jahren wie Foren, Wikis, Blogs, RSS, Messaging, Video-Conferencing usw.

Erst die Bündelung unter intuitiven, einfach zu nutzenden Oberflächen brachte hier eine neue Qualität.

Inzwischen hat sich das funktionale Portfolio erweitert, z.B. um Social Community, Mash-up, GIS und Positionsermittlung, automatische Klassifikation, Zusammenführung von Informationskanälen, Speichern im Netz, den Einsatz von immer mehr ubiquitären Devices im öffentlichen Raum, usw.

**Frage 3: Relevanz von Enterprise 2.0**

Warum war es denn für die Unternehmen wichtig dieses Thema aufzugreifen?

**Antwort:**

Die Kluft zwischen Unternehmens-IT und dem was man zu Hause privat im Einsatz hat, klafft meilenweit auseinander. Dies betrifft Benutzeroberflächen, Integration, ständige Verfügbarkeit, Intuitivität, usw.

Wir erleben eine „Consumerisation“ von IT, Kommunikation und Informationsmanagement, d.h. die Erwartungshaltung besonders junger Mitarbeiter orientiert sich an den neuen Medien und nicht an dem was die Unternehmens-IT bisher bieten konnte. Die Unternehmen mussten nach innen mehr attraktive collaborative Funktionalität anbieten, ebenso wie sie dies ihren Kunden, Lieferanten und Partnern im Internet und Extranet offerieren müssen. Man muss schneller, aktueller, individueller, direkter, kooperativer und persönlicher agieren und zur Unterstützung benutzt man dann die neuen Web 2.0 Technologien, die hierauf zugeschnitten sind.

**Frage 4: Enterprise 2.0 und öffentliche Aufmerksamkeit**

Dann bleibt die Frage, warum Enterprise 2.0 nach Ihrer Meinung inzwischen in der Öffentlichkeit weniger Aufmerksamkeit findet?

**Antwort:**

Enterprise 2.0 ist ein Schlagwort, im Prinzip eine leere Hülle. Natürlich setzen die Unternehmen auch intern verstärkt Technologien ein, wie wir sie aus dem öffentlichen Web kennen. Man nennt dies heute nicht mehr Enterprise 2.0 sondern Social Business, EIM Enterprise Informationen Management, gern auch wieder Wissensmanagement.

Das Thema ist nicht tot, es heißt nur anders und wandert längst in den Katalog der Standardfunktionalität von Software. Ein Beispiel ist hier die Weiterentwicklung von Sharepoint in diese Richtung. Getrieben wird dies durch zusätzliche Entwicklungen im ITK-Markt, wie Mobiltelefonie, Tablets, Cloud, SaaS, Sprachsteuerung, usw. – all das was man so gerne als Trends postuliert.

### Frage 5: Umsetzung von Enterprise 2.0

Sind diese Entwicklungen denn nicht wichtig für die Umsetzung von Enterprise 2.0?

#### Antwort:



Natürlich sind sie äußerst wichtig. Die neue Troika C-M-S Cloud, Mobile & Social ist nicht wegzudenken und zieht den gesamten Hardware-, Software- und Dienstleistungsmarkt hinter sich her. Wenn wir aber über den Einsatz von solchen Technologien, gerade innerhalb von Unternehmen, sprechen, spielen noch andere Faktoren eine Rolle.

Meines Erachtens ist Enterprise 2.0 in erster Linie eine kulturelle Aufgabe, die sich im Verhalten von Unternehmen, ihren Mitarbeitern und ihrer Außenwelt manifestieren muss. Technik kann nur unterstützen. Und gerade die neuen mobilen Kommunikationsfunktionen im Zusammenwirken mit der Cloud und Social haben ein hohes Ablenkungspotential, das es im Sinne der wirtschaftlichen Aufgaben eines Unternehmens gilt zu begrenzen. An erster Stelle stehen für mich bei Enterprise 2.0 Kommunikationsverhalten und Informationsnutzung. Die Nutzungsmodelle haben sich durch die neuen Funktionen und Benutzeroberflächen drastisch verändert. Als sieht so einfach aus, obwohl es hochkomplex ist.

Die neuen Nutzungsmodelle können auch überfordern, sie können kontrollieren, sie können manipulieren. Entwicklungen wie die „Googlerisation“ des Informationszugriffes bedrohen gewachsene Informationsordnungs- und Nutzungsgewohnheiten. Ohne effizientes Change Management ist hier die Organisation des Unternehmens hilflos der neuen Oberflächlichkeit ausgeliefert.

### Frage 6: Konsequenzen von Enterprise 2.0

Können Sie uns hier ein Beispiel nennen?

#### Antwort:



Nehmen wir das Thema ByoD Bring your own Device. Bei fast allen Unternehmen kann man inzwischen seine eigenen Geräte mitbringen und kann sie vielfach in die Unternehmens-IT einbinden lassen, beginnend von E-Mail bis hin zur direkten Sachbearbeitung über VPN. Diese Geräte und Betriebssysteme entsprechend meistens nicht der sogenannten IT-Richtlinie des Unternehmens, stellen Sicherheit und Vertraulichkeit in Frage. Dennoch kann sich das Unternehmen kaum wehren, denn die Bedürfnisse des Mitarbeiters sollen ja befriedigt werden, die Motivation erhalten bleiben.

Zudem kann es sich kaum ein Unternehmen leisten andauernd neue Versionen neuer Technologien für die Mitarbeiter selbst bereitzustellen. Also begibt man sich auf den mühsamen Weg einen heterogenen Gerätepark der Mitarbeiter einzubinden, das Verwischen der Grenzen zwischen Privat, Persönlich und Dienstlich zu akzeptieren, Sicherheitsanforderungen zu verwässern und der rasanten ITK-Marktentwicklung hinterher zu laufen. Auch dies ist eine Konsequenz von Enterprise 2.0, die nicht durch Technik beherrschbar ist sondern nur durch einen kulturellen Wandel „eingefangen“ werden kann. An die Stelle des „Alles per Technik“ zu lösen tritt wieder die Notwendigkeit auf Vertrauen zu setzen.

#### Frage 7: ECM vs. Enterprise 2.0

Zum Abschluss die Frage, wie sich denn die bisherige ECM Enterprise Content Management Anbieterschaft dem Enterprise-2.0-Trend stellt – wird dies auf der DMS EPXO ein Thema sein?



#### Antwort:

Es gab sogar ECM 2.0 als Slogan, kurz im Jahr 2007, und das wars dann auch schon. Enterprise 2.0 ist von den ECM-Anbietern in Deutschland kaum aufgegriffen worden. Die Anbieter versuchen natürlich Funktionalität aus dem Web-2.0-Portfolio in ihre Systeme zu integrieren. Der Anwender erwartet schließlich eine gewisse „Modernität“. Aber längst ist ECM selbst nur noch eine integrative Komponente der IT-Infrastruktur. Ebenso wie Web-2.0-Funktionalität in die Oberflächen der führenden Systeme eingebaut wird geschieht dies auch mit ECM Funktionalität. Sichtbar bleibt an der Oberfläche vielleicht nur noch die elektronische Akte, garniert mit Funktionen wie Tagging und Folksonomy, Favoriten, Messaging und Video. Die Trends werden woanders gemacht, die ECM-Anbieter laufen hinterher: Innovation stagniert, Adaption grassiert. Immer mehr ihrer USPs Unique Selling Points, Alleinstellungsmerkmale, eigenständige Funktionen, gehen verloren, werden von anderer Software aufgesogen, sei es in Standardprodukten oder sei es im neu entstehenden SaaS-Cloud-Markt. Die ECM-Branche kam aus einer Nische und sie wird dort wieder enden.

**Vielen Dank für das Interview!**