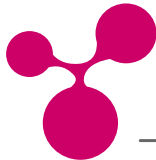


Technische Universität Dresden – Fakultät Informatik
Professur für Multimediaetechnik, Privat-Dozentur für Angewandte Informatik

Prof. Dr.-Ing. Klaus Meißner
PD Dr.-Ing. habil. Martin Engelen
(Hrsg.)



GENeME '10

GEMEINSCHAFTEN IN NEUEN MEDIEN

an der
Fakultät Informatik der Technischen Universität Dresden

mit Unterstützung der

3m5. Media GmbH, Dresden
ANECON Software Design und Beratung GmbH, Dresden
Communardo Software GmbH, Dresden
GI-Regionalgruppe, Dresden
itsax.de | pludoni GmbH, Dresden
Kontext E GmbH, Dresden
Medienzentrum der TU Dresden
objectFab GmbH, Dresden
SALT Solutions GmbH, Dresden
SAP AG, Resarch Center Dresden
Saxonia Systems AG, Dresden
T-Systems Multimedia Solutions GmbH, Dresden

am 07. und 08. Oktober 2010 in Dresden

www.geneme.de
info@geneme.de

F.3 Nutzung von Yammer als leichtgewichtiges many-to-many Kommunikationstool bei der Saxonia Systems AG

*Holger Helas
Saxonia Systems AG*

Abstract

Um die dezentrale Kommunikation zwischen Beratern und Softwareentwicklern zu verbessern, entschied sich die Saxonia Systems AG zum Test des Microblogging-Dienstes Yammer. Nach nur vier Wochen waren bereits 89 Anwender im System aktiv, die 1.391 Postings verfasst hatten. Die Evaluation durch eine Online-Nutzerbefragung zeigte die prinzipielle Tauglichkeit und Akzeptanz, aber auch die derzeitigen Grenzen von Microblogging auf.

1 Ausgangslage

1.1 Saxonia Systems AG

Die Saxonia Systems AG ist Teil der leistungsstarken Gemeinschaft der Promovar Unternehmensbeteiligungen AG. Innovativen Geschäftsideen in Deutschland den notwendigen Rahmen zu geben war und ist eines der Kernthemen der Promovar Unternehmensbeteiligungen AG. Mit aktuell 180 Mitarbeitern unterstützt die Saxonia Systems AG seit 20 Jahren ihre Kunden durch IT- und Prozessberatung, Outsourcing Beratung und die Entwicklung von maßgeschneiderten und leistungsfähigen Softwarelösungen. Der Fokus der Beratung liegt auf den Branchen Healthcare, Energie, Industrie, Banken, Versicherungen und Logistik.

Die Saxonia Systems AG berät dabei entlang der Wertschöpfungskette der Geschäfts- und IT-Leitung über die Fachbereiche bis zu den einzelnen Anwendern. Die konkreten Erfahrungen und Unabhängigkeit bilden dabei die Basis für die Beratung - deren Umsetzbarkeit in die Praxis unser oberstes Gebot ist. Somit werden sowohl die jeweilige Kundenindividualität als auch methodisch fundiertes Vorgehen sinnvoll miteinander kombiniert.

1.2 Problemstellung: many-to-many Kommunikation

Die Saxonia Systems AG besitzt zwei Geschäftsfelder: Project-, Process- and Implementation Consulting (PIC) und Technologies and Application Development (TAD). Sowohl die Beratungsleistung (Bereich PIC) als auch die Softwareerstellung

(Bereich TAD) finden nur in geringem Maße in der Firmenzentrale in Dresden statt. Ein Großteil der Leistung wird beim Kunden erbracht. Das heißt, die Berater und Softwareentwickler agieren im Regelfall direkt beim Kunden und haben dadurch bundesweit unterschiedliche Einsatzorte. Den Kommunikationsbedarf zwischen den Mitarbeitern und Projekten kann das E-Mail-System als Medium nur bedingtausreichend abdecken. Entsprechend findet eine bereichsübergreifende Kommunikation nur unzureichend statt.

Zusätzlich soll durch die Vernetzung der Mitarbeiter das „Zusammengehörigkeitsgefühl“ weiter gestärkt werden. Mit dem Einsatz von Microblogging soll ein Kommunikationskanal etabliert werden, auf dem Probleme und Ideen projektübergreifend und standortunabhängig ausgetauscht werden können, um daraus neue Ideen und Lösungsansätze zu generieren. Es sollte eine Möglichkeit geschaffen werden, die Meinung der Mitarbeiter bei wichtigen Entscheidungen mit einzubeziehen und dadurch wertvolle Hinweise aus der Praxis zu erhalten.

1.3 Lösungsansatz ‚Enterprise Microblogging‘

Auf der Suche nach alternativen Kommunikationstools kristallisierte sich schnell Microblogging als Technologie der Wahl heraus. Enterprise Microbloggingtools wie Yammer, Communote und StatusNet sind leichtgewichtige Webservices, die mit geringem Aufwand strukturierte many-to-many Kommunikation ermöglichen (vgl. Enterprise Microblogging Study 2010 von Böhringer et. al). Microblogging soll bei Saxonia primär der verbesserten many-to-many Kommunikation dienen. Das langfristige Wissen wird nach wie vor im SharePoint und den Kompetenzteams gesammelt und aufgearbeitet. Bezogen auf diese Anforderungen bot Yammer für die kostenlose Anwendung den besten Leistungsumfang und setzte sich gegen Communote (Communardo) und Status.net (OpenSource) durch.

2 Agile Implementierung von Yammer

Am 01.02.2010 hat sich der Initiator bei Yammer angemeldet und acht Personen zur Nutzung eingeladen. In der Folge breitete sich Yammer weiter unter den Mitarbeitern aus, Yammer-Nutzer luden neue Nutzer ein. Es gab keine Werbung im Intranet oder eine offizielle Bekanntgabe. Zur Unterstützung wurden zwei Videos erstellt (a) „Was ist Microblogging?“ und b) „Wie funktioniert Microblogging mit YAMMER im Unternehmen?“. Außerdem wurde eine FAQ-Gruppe eröffnet, in der Nutzer ihre Fragen stellen konnten, die dann von erfahrenen Nutzern beantwortet wurden. Ein nach Scrum organisiertes Projekt von sechs Mitarbeitern konnte direkt für die Nutzung von Yammer gewonnen werden, gründete eine Gruppe und schrieb über 60 Nachrichten zum Projektalltag.

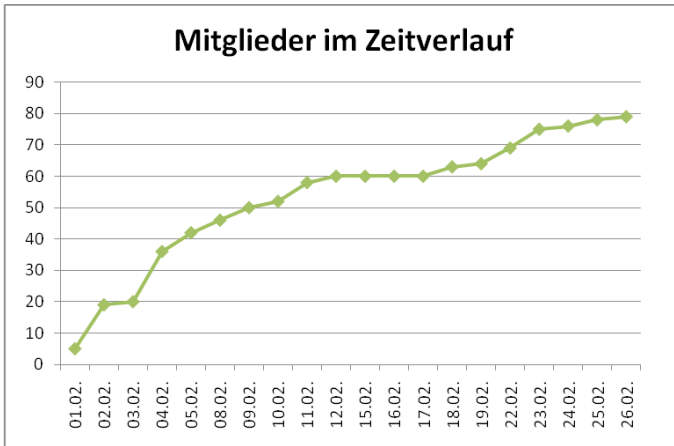


Abbildung 1: Anzahl der teilnehmenden Mitarbeiter über den Untersuchungszeitraum

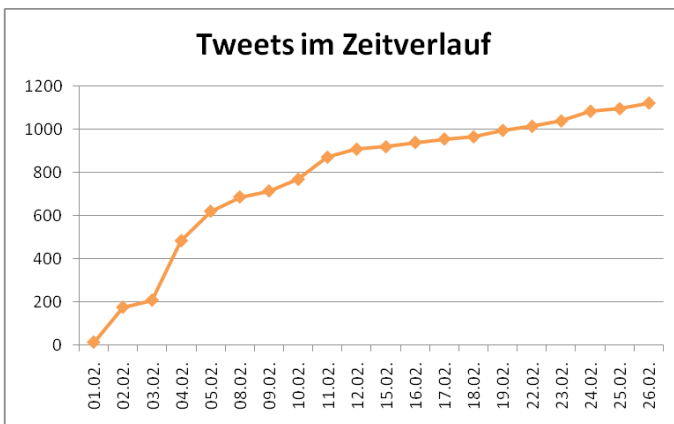


Abbildung 2: Anzahl der Tweets / Nachrichten über den Untersuchungszeitraum

Im Allgemeinen kann gesagt werden, dass zum 07. April 2010 neunzig Mitglieder in 15 Gruppen schreiben. Auf der Plattform wurden 1453 Nachrichten verfasst.

3 Evaluierung

Nach vier Wochen Nutzungsphase mit 77 Nutzern wurde Anfang März 2010 eine anonyme Online-Befragung im Intranet initiiert. In zwei Brainstorming-Sitzungen wurde durch den Initiator ein Fragenkatalog erstellt, der sich an folgenden Leitfragen orientiert:

- Welche Medien nutzen die Mitarbeiter für die Kommunikation und das Wissensmanagement?
- Wie wurde Yammer angewandt, verstanden und bewertet?
- Wie wurde die Einführung von Yammer unterstützt (Video, FAQ)?
- Welche Vorbehalte gibt es gegenüber many-to-many Kommunikation und wie können diese abgebaut werden?
- Wie kann Microblogging gegenüber SharePoint positioniert werden? (Ergänzung statt Konkurrenz)
- Welche Regeln sollte es für die Nutzung von Microblogging geben?

Zentrale Ergebnisse

Scharfe Trennung zw. Powerusern und Wenig- bis Kaum-Postern

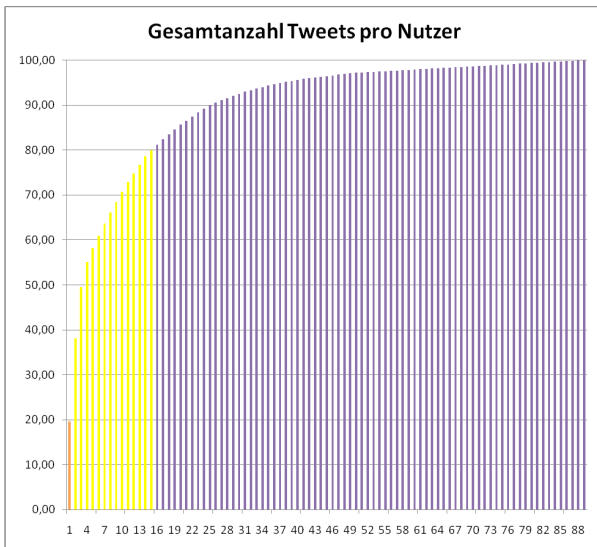


Abbildung 3: Tweets / Nachrichten kumuliert auf die Nutzer (Poweruser, Editors, Audience)

Generell schnelle Akzeptanz und Nutzung Tool wird als agil, leichtgewichtig, kollaborativ und feedbackorientiert erlebt.

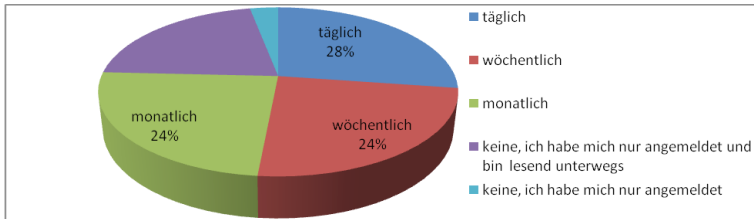


Abbildung 4: Wie oft habt ihr EINEN Kommentar in Yammer geschrieben?

Als Ersatz für E-Mail wird Yammer *nicht* gesehen

Klare Trennung zwischen privatem und beruflichen Microblogging

Positive Effekte gesteigerten Zugehörigkeitsgefühls, Vernetzung bestätigt

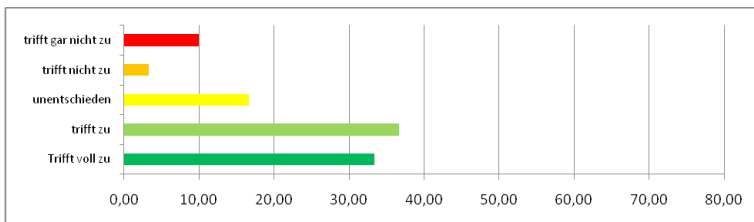


Abbildung 5: Wurde das Zusammengehörigkeitsgefühl durch die Anwendung von Yammer gesteigert?

Effizienzsteigerung der täglichen Arbeit in der aktuellen Phase fragwürdig (Infoüberlastung, Doppelarbeit).

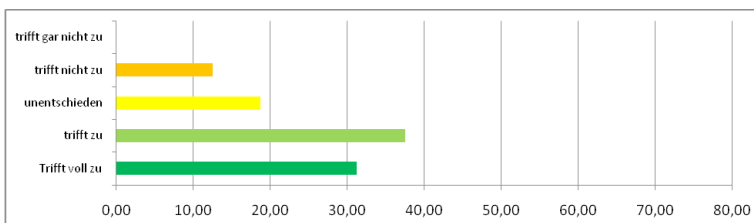


Abbildung 6: Durch die Anwendung von Yammer steigt die Informationsüberflutung.

Zahlreiche Nutzungsszenarien möglich:

- Fachtermine,
- Webcast
- Events aufmerksam machen,
- Problem- und Störticker,
- Entwicklung und Review von Dokumenten,
- Leistungskatalogen, und Unternehmenspräsentation,
- Cebit vor-Ort Erfahrungsbericht,
- Meetingdokumentation,
- Ergebnispräsentation von unternehmensinternen Workshops,
- Lerngruppe für Zertifizierung,
- Brainstorming zu neuen Ideengebieten.

4 Ausblick

Die Ergebnisse der Nutzerbefragung zeigen, dass Microblogging auch im Enterprise Kontext bei Saxonia Systems AG sinnvoll angewendet werden kann. Bei Entscheidung zum weiteren Betrieb muss dieser Kommunikationsservice funktional deutlich erweitert (Sharepoint Anbindung, Single Sign-on, Datensicherheit, bessere Bedienbarkeit, Erklärung des Follower-Prinzip) und gegebenenfalls auch auf eine andere Softwarebasis (z. B. Communote) gestellt werden.