

**Erfolgreicher Wissenstransfer  
im Business Kontext mit Web 2.0**

Dr. Werner Schachner  
SUCCON Management- und Organisationsentwicklung

Prof. Dr. Klaus Tochtermann  
Know-Center GmbH / Technische Universität Graz

© SUCCON 2007

**Know-Center / SUCCON**

SUCCON

center . graz  
**Know**

**Know-Center GmbH**

- ⇒ Österreichs Kompetenzzentrum für Wissensmanagement
- ⇒ Anwendungsorientierte Forschung:
  - ⇒ Integration von Arbeits-, Wissens- und Lernwelten
  - ⇒ Entwicklung agiler, geschäftsprozessorientierter Wissensinfrastrukturen
  - ⇒ Information Extraction, Clustering und Klassifikation in Wissensräumen
  - ⇒ Retrieval und Ähnlichkeitsanalysen für textuelle und cross-mediale Datenbestände
- ⇒ > 250 WM-Projekte seit 2001 / ~ 50 Mitarbeiter / 14 Partnerunternehmen
- ⇒ Betreiber der Plattform Wissensmanagement
- ⇒ Länderpate für WISSENnetwork in Österreich

[www.know-center.at](http://www.know-center.at)

[www.pwm.at](http://www.pwm.at)

**SUCCON Management- & Organisationsentwicklung**

- ⇒ Strategischer Partner des Know-Center für den Bereich Business Development
- ⇒ Begründer der Disziplin „Erfolgsdiagnostik®“
- ⇒ ... Strategie-/Geschäftsmodellentwicklung, Wissensmanagement, Innovationsmanagement, QM...

[www.succon.at](http://www.succon.at)

## Vortragsgegenstand

SUCCON

Know

### Kernthemen im Vortrag

- ⇒ Begriffsklärung
- ⇒ EIN Weg zu CWeb 2.0 - Herausforderungen
  
- ⇒ Geschäfts-/Funktionsmodelle
- ⇒ NICHT: Technologie/Anwendungen

© SUCCON 2007

- 3 -

..... boost your success !

## Vortragsinhalt

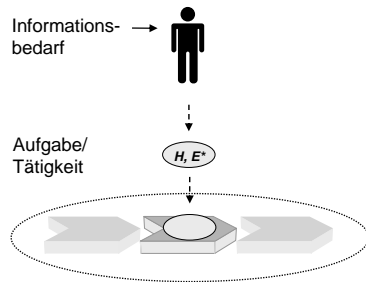
SUCCON

Know

- ⇒ **Begriffsverständnis: Wissensmanagement, Wissenstransfer**
- ⇒ Begriffsverständnis: Web 2.0/Corporate Web 2.0 (CWeb 2.0)
- ⇒ Wissenstransfer mit Corporate Web 2.0: Praxisbeispiel
- ⇒ Wissenstransfer mit Corporate Web 2.0: Der Weg zum Erfolg

**Wissen**

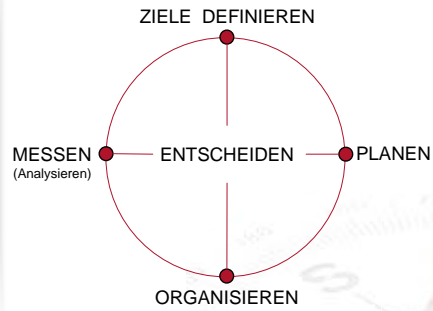
... handlungs- & entscheidungsrelevante Information



\* H ... Handlungen  
E ... Entscheidungen

**Management**

... die bewegende Kraft, um durch ein arbeitsteiliges Zusammenwirken vieler Menschen gemeinsam etwas zu erreichen<sup>1</sup>

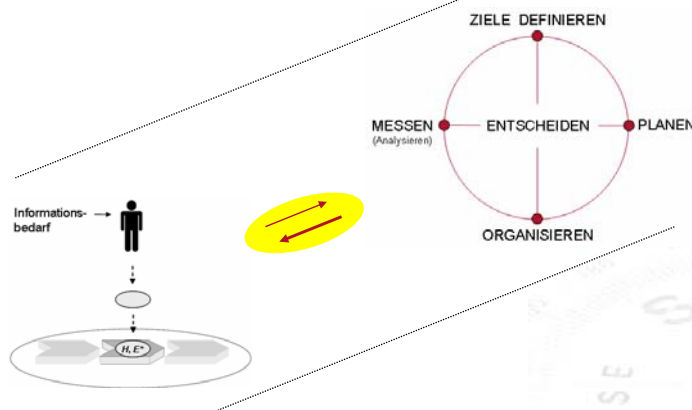


<sup>1</sup> in Anlehnung an Ulrich H.:  
Das St. Galler Management-Modell

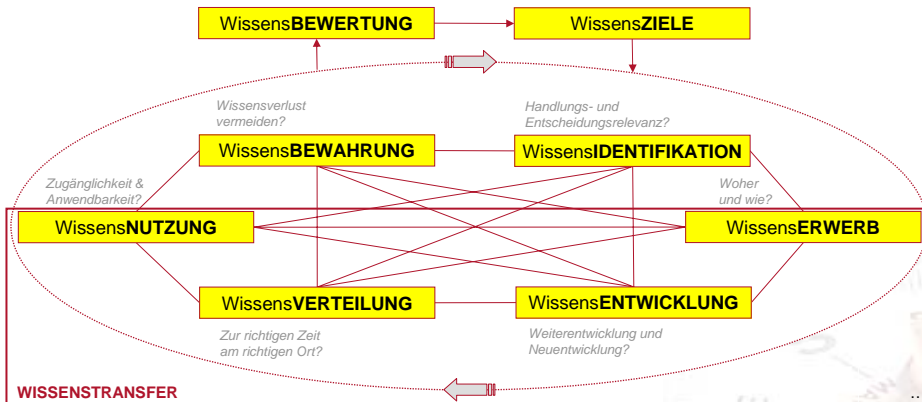
**Wissensmanagement**

... handlungs- & entscheidungsrelevante Information zugänglich und nutzbar machen

... **eine Umgebung schaffen, in der Wissen sich entwickelt und gedeiht**  
[Prusak, Cambridge, Massachusetts (USA)]



Wissenstransfer – ein Teilbereich des Wissensmanagement



" in Anlehnung an Probst

© SUCCON 2007

- 7 -

..... boost your success !

Vortragsinhalt

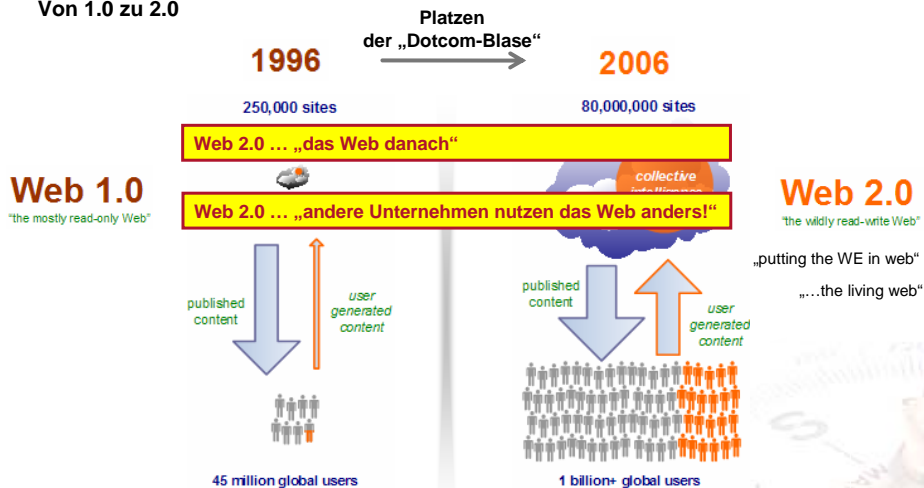
- ⇒ Begriffsverständnis: Wissensmanagement, Wissenstransfer
- ⇒ **Begriffsverständnis: Web 2.0/Corporate Web 2.0 (CWeb 2.0)**
- ⇒ Wissenstransfer mit Corporate Web 2.0: Praxisbeispiel
- ⇒ Wissenstransfer mit Corporate Web 2.0: Der Weg zum Erfolg

## Web 2.0 & CWeb 2.0

SUCCON

Know

Von 1.0 zu 2.0



[Dion Hinchcliffe]

© SUCCON 2007

- 9 -

..... boost your success !

## Web 2.0 & CWeb 2.0

SUCCON

Know

### Was steckt hinter Web 2.0?

- ⇒ **Web 2.0** = Das Zusammenwirken verschiedener Technologien, das in Verbindung mit sozialen und wirtschaftlichen Entwicklungen zu einer veränderten Wahrnehmung und auch (Be)Nutzung des Web führt in Folge andere/neue Geschäftsmodelle ermöglicht/entstehen lässt.
- ⇒ **Web 2.0** = ein Set an Prinzipien, dessen Realisierung durch den Einsatz ausgereifte Technologien ermöglicht wird und dessen Wirkung auf einem geänderten Verhalten der User im Internet basiert [1]
- ⇒ **CWeb 2.0** = der Einsatz von Web 2.0 in einem definierten Business Kontext, zur Verfolgung oder Unterstützung klar definierte Business-Zielsetzungen



[1] In Anlehnung an Tim O'Reilly

© SUCCON 2007

- 10 -

..... boost your success !

## Web 2.0 & CWeb 2.0: Die Prinzipien

SUCCON

Know

1	<b>Der definierte Business Kontext</b>	© SUCCON 2007
2	<b>Das Web als Plattform</b>	
	Serviceorientierung	
	Entwicklungsorientierung	
	Intuitionsorientierung	
	Vernetzungsorientierung	
	Multi-Device-Orientierung	
3	<b>Beteiligung der User</b>	
	Wertbeitrag der User - bewusst	
	Wertbeitrag der User - unbewusst	
	Adressierung des gesamten Web	
4	<b>Geteilte Managementfunktion</b>	
	Teilung der Entscheidungsherrschaft	
	Teilung der Ablaufherrschaft	
	Kooperation (statt Kontrolle)	
5	<b>Geteilte Nutzungs- &amp; Verwertungsrechte</b>	
	Freigabe von Anwendungen	
	Freigabe Daten und Content	
6	<b>Nutzung kollektiver Aktivität</b>	
	Nutzung der Vernetzung im Web	
	Nutzung der Dynamik im Web	
	Nutzung kollektiver Intelligenz	
	Nutzung von Netzwerkeffekten	
7	<b>Gesteigerter Wert von Daten</b>	
	Dominanz von Daten	
	Kombination von Daten	

© SUCCON 2007

- 11 -

..... boost your success !

## Vortragsinhalt

SUCCON

Know

- ⇒ Begriffsverständnis: Wissensmanagement, Wissenstransfer
- ⇒ Begriffsverständnis: Web 2.0/Corporate Web 2.0 (CWeb 2.0)
- ⇒ **Wissenstransfer mit Corporate Web 2.0: Praxisbeispiel**
- ⇒ Wissenstransfer mit Corporate Web 2.0: Der Weg zum Erfolg

## Wissenstransfer mit CWeb 2.0: salesforce.com

SUCCON

Know

### Die Unternehmenseckdaten

- ⇒ 1999 gegründet (Marc Benioff; ehem. Oracle Manager)
- ⇒ Weltweit führender Anbieter von CRM-Software
- ⇒ 575 Anwendungen in über 35 000 Unternehmen weltweit (Vertrieb, Marketing, Kundenservice, Kundensupport)
- ⇒ Innovative Konzepte statt Software



### Die Rolle von Web 2.0 im Geschäftsmodell

- ⇒ Kern-Einsatzgebiet: Produkt-/Serviceentwicklung & Vermarktung
- ⇒ Zielgruppe: Enduser & Entwickler
- ⇒ Geschäftsgegenstand: Software

© SUCCON 2007

- 13 -

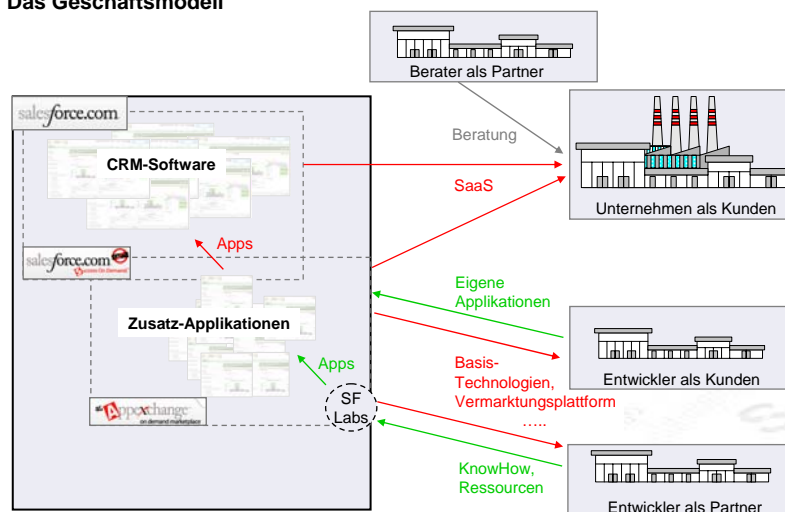
..... boost your success !

## Wissenstransfer mit CWeb 2.0: salesforce.com

SUCCON

Know

### Das Geschäftsmodell



© SUCCON 2007

- 14 -

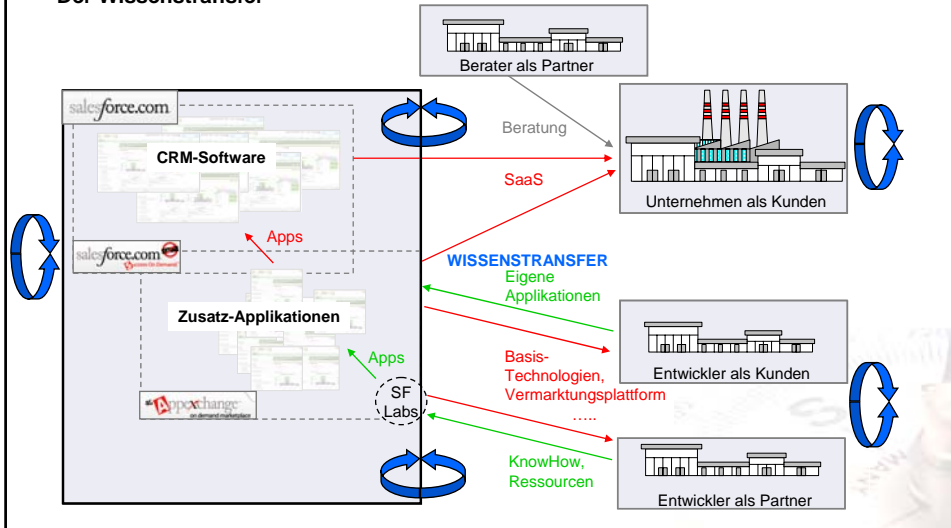
..... boost your success !

## Wissenstransfer mit CWeb 2.0: salesforce.com

SUCCON

Know

### Der Wissenstransfer



© SUCCON 2007

- 15 -

..... boost your success !

## Web 2.0/CWeb 2.0

SUCCON

Know

### Die Prinzipien des Web 2.0/CWeb 2.0

⇒ Web 2.0 = ein Set an Prinzipien, dessen Realisierung durch den Einsatz ausgereifte Technologien ermöglicht wird und dessen Wirkung auf einem geänderten Verhalten der User im Internet basiert [1]

⇒ Nicht alle Prinzipien müssen gleichzeitig realisiert sein

⇒ Einzelne Prinzipien haben je nach Anwendungsfall eine unterschiedliche Gewichtung

1	<b>Der definierte Business Kontext</b>	© SUCCON 2007
2	<b>Das Web als Plattform</b>	
	Serviceorientierung	
	Entwicklungsorientierung	
	Intuitionsorientierung	
	Vernetzungsorientierung	
	Multi-Device-Orientierung	
3	<b>Beteiligung der User</b>	
	Wertbeitrag der User - bewusst	
	Wertbeitrag der User - unbewusst	
	Adressierung des gesamten Web	
4	<b>Geteilte Managementfunktion</b>	
	Teilung der Entscheidungsherrschaft	
	Teilung der Ablaufherrschaft	
	Kooperation (statt Kontrolle)	
5	<b>Geteilte Nutzungs- &amp; Verwertungsrechte</b>	
	Freigabe von Anwendungen	
	Freigabe Daten und Content	
6	<b>Nutzung kollektiver Aktivität</b>	
	Nutzung der Vernetzung im Web	
	Nutzung der Dynamik im Web	
	Nutzung kollektiver Intelligenz	
	Nutzung von Netzwerkeffekten	
7	<b>Gesteigerter Wert von Daten</b>	
	Dominanz von Daten	
	Kombination von Daten	

© SUCCON 2007

- 16 -



## Vortragsinhalt

SUCCON

Know

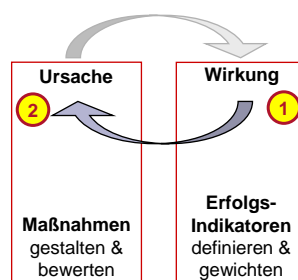
- ⇒ Begriffsverständnis: Wissensmanagement, Wissenstransfer
- ⇒ Begriffsverständnis: Web 2.0/Corporate Web 2.0 (CWeb 2.0)
- ⇒ Wissenstransfer mit Corporate Web 2.0: Praxisbeispiel
- ⇒ **Wissenstransfer mit Corporate Web 2.0: Der Weg zum Erfolg**

## Wissenstransfer mit CWeb 2.0: Weg zum Erfolg

SUCCON

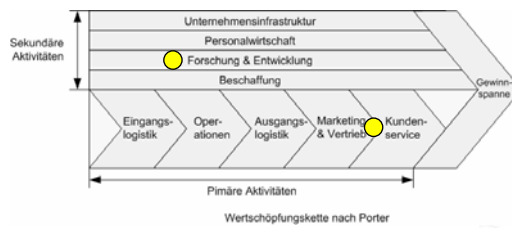
Know

### Erfolgsorientierung



*"Erfolg ist die Konsequenz, Folge oder der Effekt von Handlungen"*

Entwicklung einer CWeb 2.0 Lösung

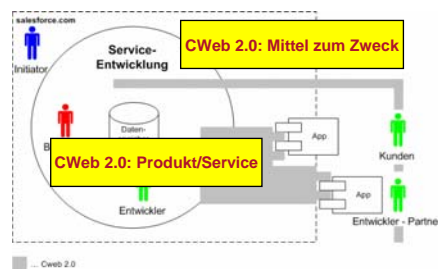


Businesskontext/Anwendungskontext von Web 2.0

1

Abb.: Stufen der Entwicklung einer CWeb 2.0 Lösung

Entwicklung einer CWeb 2.0 Lösung



... Big Picture zum Funktionsmodell  
 ... „Rolle“ von CWeb 2.0

Die Rolle von Web 2.0

2

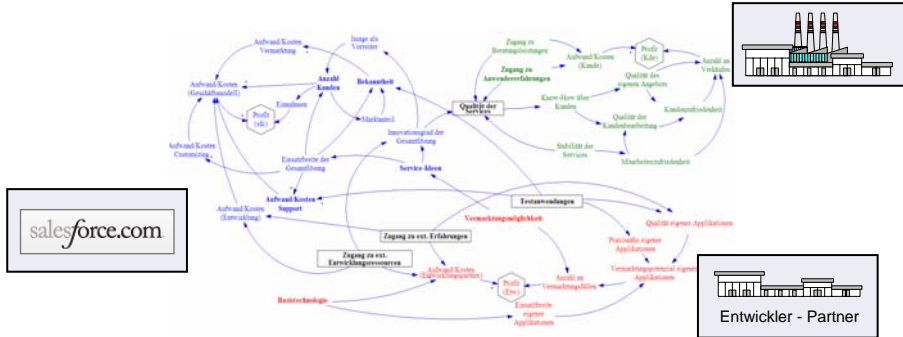
Businesskontext/Anwendungskontext von Web 2.0

1

Abb.: Stufen der Entwicklung einer CWeb 2.0 Lösung

## Wissenstransfer mit CWeb 2.0: Weg zum Erfolg

SUCCON



- 4 Die Business-Zielsetzungen (der IGs)
- 3 Die Interessensgruppen an Web 2.0
- 2 Die Rolle von Web 2.0
- 1 Businesskontext/Anwendungskontext von Web 2.0

Abb.: Stufen der Entwicklung einer CWeb 2.0 Lösung

Der definierte Business Kontext © SUCCON 2007

<b>Das Web als Plattform</b>
Serviceorientierung
Entwicklungsorientierung
Inhaltsorientierung
Vernetzungsorientierung
Multi-Device-Orientierung
<b>Beteiligung der User</b>
Wertbeitrag der User - bewusst
Wertbeitrag der User - unbewusst
Adressierung des gesamten Web
<b>Geteilte Managementfunktion</b>
Teilung der Entscheidungsmacht
Teilung der Ablaufmacht
Kooperation (statt Kontrolle)
<b>Geteilte Nutzungs- &amp; Verwertungsrechte</b>
Freigabe von Anwendungen
Freigabe Daten und Content
<b>Nutzung kollektiver Aktivität</b>
Nutzung der Vernetzung im Web
Nutzung der Dynamik im Web
Nutzung kollektiver Intelligenz
Nutzung von Netzwerkeffekten
<b>Gesteigerter Wert von Daten</b>
Dominanz von Daten
Kombination von Daten

	Korrektheit	Bedarfskonformität	Effizienz	Effektivität	
Systematik zur Erfolgsmessung im Wissensmanagement					Organisation
					Mensch
					Lösung
	richtiges Wissensmanagement	gutes Wissensmanagement			

© SUCCON 2007

SUCCON Know

- 6 Die CWeb 2.0 – Erfolgsfaktoren
- 5 Die CWeb 2.0 – Zielsetzungen
- 4 Die Business-Zielsetzungen (der IGs)
- 3 Die Interessensgruppen an Web 2.0
- 2 Die Rolle von Web 2.0
- 1 Businesskontext/Anwendungskontext von Web 2.0

Abb.: Stufen der Entwicklung einer CWeb 2.0 Lösung

**Welche und Wie!**

Die CWeb 2.0 – Elemente (techn.)	7
Die CWeb 2.0 – Erfolgsfaktoren	6
Die CWeb 2.0 – Zielsetzungen	5
Die Business-Zielsetzungen (der IGs)	4
Die Interessensgruppen an Web 2.0	3
Die Rolle von Web 2.0	2
Businesskontext/Anwendungskontext von Web 2.0	1

Abb.: Stufen der Entwicklung einer CWeb 2.0 Lösung

© SUCCON 2007      - 23 -      ..... boost your success !

# Zusammenfassung / Schlussfolgerung

SUCCON Know

## Zusammenfassung / Schlussfolgerung

- ⇒ **Web 2.0** = nicht nur Mode oder Schlagwort
- ⇒ **Web 2.0** = bekannte Technologien in „neuem“ Kontext bei geändertem Verhalten
  
- ⇒ **CWeb 2.0** = idR. kein einzelnes, „isoliertes“ technisches Mittel, sondern eine aus mehreren technischen Mitteln sowie Nutzungs- und Verhaltensregeln bestehende Gesamtlösung die auf einem definierten „Funktionsmodell“ beruht
- ⇒ **CWeb 2.0** = Web 2.0 eingebettet in Geschäftsmodelle
  
- ⇒ **Erfolg im CWeb 2.0** = setzt eine systematische Vorgehensweise in der Konzeption und Erfolgsmessung voraus

Vielen Dank  
für  
Ihre Aufmerksamkeit !



Dr. Werner Schachner  
Geschäftsführer

**SUCCON**  
Schachner & Partner KEG  
Inffeldgasse 21a  
8010 Graz  
Austria

**SUCCON**

MANAGEMENT- UND  
ORGANISATIONSENTWICKLUNG

T. +43.316 873 9270  
F. +43.316 873 9252  
M. +43.664 964 7457  
schachner@succon.at



**Prof. Dr. Klaus Tochtermann**  
Professor for Computer Science  
Know-Center & Graz University of Technology

T. +43.316 873 9250  
F. +43.316 873 9252  
ktochter@know-center.at

center - graz  
**Know**

Kompetenzentrum für  
Wissensbasierte  
Anwendungen und  
Systeme F&E GmbH

Inffeldgasse 21a  
8010 Graz  
Österreich  
www.know-center.at