

## 3.6 Use Cases zur Einführung von Social Software bei der EQS Group

Christoph Hakes, Christian Herzog, Alexander Richter

### 3.6.1 Einführung

Der Einsatz einer Software hat in der Regel das Ziel, den spezifischen Bedarf einer Gruppe von Mitarbeitern zu decken und in einem oder mehreren vordefinierten Nutzungsszenarien möglichst effizient zu bearbeiten. Ein Beispiel wären Module einer Software für Enterprise Resource Planning (ERP), die eingesetzt werden, um die Materialverwaltung bestmöglich zu planen und die damit verbundenen Geschäftsprozesse zu optimieren. Wie im Beitrag von Ehms/Richter erläutert, handelt es sich bei Social Software um nutzungsoffene Anwendungssoftware, deren Nutzung nicht an bestimmte Anwendungsszenarien und konkrete Geschäftsprozesse gebunden ist und die dem Nutzer die Verwendung der Software für unterschiedlichste Arbeitspraktiken zur Kollaboration und Kommunikation ermöglicht (Richter/Riemer 2013). Diese Nutzungsoffenheit stellt auf der einen Seite eine willkommene Freiheit für den Nutzer dar, jedoch kann dies auf der anderen Seite durch fehlende Vorgaben auch verunsichern und von der Nutzung abschrecken („Was soll ich damit jetzt tun?“).

Gerade bei der Einführung kann diese Verunsicherung zur Ablehnung führen. Dabei entscheidet die Nutzung vor allem in einer frühen Phase über den Erfolg der Software und wird zum Großteil auch darüber definiert (Herzog et al. 2013; Richter et al. 2012). Die Nutzungsoffenheit führt bei den Mitarbeitern oftmals zu der Frage nach dem konkreten Einsatz der Tools im Arbeitsalltag. Zwar bilden sich meistens nach einiger Zeit von alleine unterschiedlichste Anwendungsszenarien, jedoch erkennt nicht jeder Nutzer gleich, wie er die Software bestmöglich verwenden kann. Wo der eine Mitarbeiter selbstständig das volle Potenzial der Plattform ausnutzt, fühlt sich der andere in der Vielfalt der Möglichkeiten verloren.

Bei der EQS Group AG hat sich die Gestaltung von Anwendungsszenarien (auch Use Cases genannt) als geeigneter Ansatz herausgestellt, um den Nutzern einer Social Software konkrete Beispiele aufzuzeigen, in denen die Basisfunktionen der Software praxisrelevante Geschäftsprozesse unterstützen oder gar erst ermöglichen. Dadurch werden den Benutzern vereinzelte Vorteile der Software für sie verständlich gemacht, und die Aneignung der Software in der Phase der Einführung unterstützt.

Dieser Beitrag beschäftigt sich mit der Unterstützung der Einführung von Social Software durch die Gestaltung von klar definierten Use Cases, um die Aneignung der Software unter den Mitarbeitern zu fördern. Das Fallbeispiel der Münchner EQS Group AG zeigt dieses Vorgehen in der Praxis.

### 3.6.2 „EQS Insight“

#### **EQS Group AG und Ausgangslage**

Die EQS Group AG (EQS) ist mit über 7.000 Kunden einer der führenden Anbieter für Online-Unternehmenskommunikation im deutschsprachigen Raum. Zum Produktportfolio gehören

unter anderem Webservices zur Erfüllung gesetzlicher Meldepflichten, Verbreitung von Unternehmensmitteilungen, Konzeption und Umsetzung von Konzernwebseiten, Apps und einzelnen Webtools, Übertragung von Audio- und Videopräsentationen oder die Erstellung von Onlinefinanz- und Nachhaltigkeitsberichten. Neben der Hauptzentrale in München existiert in Deutschland noch ein Standort in Hamburg sowie internationale Niederlassungen in Zürich, Moskau und Hong Kong. Als Vision hat sich EQS zum Ziel gesetzt, bis 2015 der führende Anbieter für Onlineunternehmenskommunikation in Europa zu werden. Um dies zu erreichen, arbeiten 107 Mitarbeiter für EQS, von denen mittlerweile 22 außerhalb Münchens angesiedelt sind (Stand: September 2013).

Die globale Verteilung ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für das weitere Wachstum des Unternehmens, führt jedoch auf der einen Seite zu Herausforderungen hinsichtlich der Kommunikation und Zusammenarbeit der Mitarbeiter untereinander. Allgemein kann die Organisationskultur als offen, kooperativ und mit flachen Hierarchien beschrieben werden. Durch wenige Bürokratiehürden in dem mittelständischen Unternehmen haben die Mitarbeiter mehr Freiräume in der Gestaltung ihrer Arbeit und können relativ eigenständig, flexibel und vor allem schnell auf ad hoc entstehende Probleme reagieren. Auf der anderen Seite kommt so dem einzelnen Mitarbeiter aber auch mehr Verantwortung zu und es kommt gleichzeitig zu einer größeren Abhängigkeit des Unternehmens vom jeweiligen Mitarbeiter, der durch sein implizites Fachwissen schwer bzw. nur mit viel Aufwand zu ersetzen ist.

Die technische Infrastruktur, die die Basis für die interne Unternehmenskommunikation und Kollaboration der EQS darstellt, verteilt sich historisch bedingt auf mehrere verschiedene Systeme. Unter anderem gehört dazu ein Chat-System (JabbR-Basis) oder eine Wiki-Plattform (MediaWiki).<sup>64</sup> Des Weiteren gibt es noch ein Bug-Tracking-System (Mantis) und durch die Übernahme der Design Agentur Triplex die Plattform codeBeamer.<sup>1,65</sup> Jedoch werden diese jeweils nur von einem ausgewählten Kreis der Mitarbeiter genutzt und durch das Bottom-up-Vorgehen bei der Implementierung fehlt eine strukturierte Einführung mit Schulungen und Richtlinien sowie eine zentrale, verantwortliche Instanz. Die Dokumente werden in mehreren Netzlaufwerken verwaltet und ansonsten ist Outlook als E-Mail- und Termin-Software das am meisten genutzte Informationssystem. Ein soziales Intranet existierte in der Vergangenheit bei der EQS Group nicht.

Durch die oben beschriebene Ausgangssituation existierten zusammengefasst folgende Probleme und Herausforderungen, die durch die Einführung eines *Social Intranet* gelöst werden sollten:

- *Repräsentation der Mitarbeiter und Abteilungen:* „Wer arbeitet wo und wie finde ich den richtigen Ansprechpartner für meine Fragen?“ oder „Woran arbeiten eigentlich meine Kollegen?“
- *Erhalt und Dokumentation des kollektiven Wissens:* „Mitarbeiter XYZ hat das Unternehmen verlassen und vergessen, mir eine wichtige Information mitzuteilen!“
- *Informationsverbreitung erhöhen und Suchzeiten verringern:* „Ich finde meine E-Mail dazu nicht mehr, kannst du sie mir nochmal schicken?“ oder „Ich habe nicht gewusst, dass das Problem schon jemand bearbeitet hat!“

---

<sup>64</sup> Diese wurde anschließend durch das neue Social Intranet abgelöst.

<sup>65</sup> Software für Collaborative Requirements Management (RM) und Application Lifecycle Management (ALM); Vgl. <https://codebeamer.com>

- *Zentralisierung der Unternehmenskommunikation und -kollaboration*: „Wo war die Information hinterlegt – auf dem Netzlaufwerk, im E-Mail-Postfach oder wo?“

### **Projektplanung und Einführung von „EQS Insight“**

Bei der Planung wurde jeweils ein Mitarbeiter jeder Abteilung bestimmt, der die Anforderungen der einzelnen Abteilungen weiterträgt und als Projektmitglied bei der Entscheidung, dem Aufbau und der Einführung des Social Intranets in seinem jeweiligen Bereich mitwirkt. Ein weiterer wichtiger Nebeneffekt dabei war, dass von Anfang an unterschiedliche Mitarbeiter involviert werden, wodurch die Akzeptanz und Nutzung der Plattform nach der Einführung gefördert wurde. Nach verschiedenen Meetings, Brainstorming, Recherche und mehrwöchiger Testphase fiel die Wahl auf Confluence von Atlassian. Die Erweiterbarkeit der Funktionalität durch verschiedene Plugins, die intuitive Bedienbarkeit sowie ein positives Kosten-Nutzen-Verhältnis waren wichtige Gründe für Confluence. Nach der Implementierung auf den eigenen Server, wurde die Oberfläche im Corporate Design gestaltet, die Funktionalitäten erweitert und eine Struktur festgelegt. Sechs Monate nach der Initialisierung war das Social Intranet mit dem Namen *EQS Insight* aufgesetzt und in der Grundversion bereit für die unternehmensweite Einführung.

Die Einführung wurde in drei Schritten umgesetzt: (1) Implementierung und Anpassung der Plattform, (2) Schulung der Mitarbeiter und abteilungsweise Einführung und (3) die Festlegung von klar definierten Use Cases. Als Strategie wurde ein inkrementelles Vorgehen in den verschiedenen Abteilungen gewählt, da zum einen erste Erfahrungen aus den einzelnen Abteilungen gesammelt werden konnten und bei folgenden Einführungen mit berücksichtigt werden konnten. Zum anderen konnte so einem Startproblem aufgrund fehlender kritischer Masse entgegengewirkt werden. Hierbei ist jedoch wichtig, dass die einzelnen Abteilungen die Plattform adaptieren. Denn wenn die ersten Nutzer EQS Insight nicht akzeptieren, kann dies zu einem Scheitern der ganzen Plattform führen. Es wird unterstellt, dass sogenannte Netzwerkeffekte durch jeden weiteren Nutzer steigen und dadurch der Erfolg von der allgemeinen Nutzung abhängt. Ende September 2012 wurde in einer Mitarbeiterpräsentation das neue Social Intranet dann den Mitarbeitern vorgestellt und bis Anfang 2013 Schritt für Schritt allen Mitarbeitern und Abteilungen zur Verfügung gestellt. Die erste Abteilung in der EQS Insight eingeführt wurde, war das Projektmanagement, gefolgt von Design, Corporate Communication und Human Resources. Nach den ersten Schulungen und der Anwendung in den Abteilungen konnten erste Optimierungswünsche iterativ mit eingearbeitet werden.

Sieben Monate nach der Beendigung der zweiten Einführungsphase existieren fast 4.000 verschiedene Inhaltselemente (Seiten, Blog-News, Kommentare etc.) von 95 Nutzern in 96 Bereichen des Social Intranets (inklusive persönliche Bereiche). Auch wenn die Plattform generell sehr gut angenommen wird, müssen dabei doch verschiedene Nutzergruppen unterschieden werden. Während ein Teil der Mitarbeiter die Plattform schnell adaptieren und für sich selbst Anwendungsszenarien identifizieren sowie einen Großteil des Potenzials der Plattform ausnutzen, fehlen anderen Nutzern Vorgaben und Orientierungen für verschiedene Anwendungsmöglichkeiten. Eine unternehmensinterne Umfrage unter 58 Teilnehmern ergab, dass 98 % der Mitarbeiter mehrmals täglich E-Mails zur Kommunikation mit Kollegen verwenden (60 % sogar mehrmals stündlich). Im Vergleich loggen sich zwar 64 % täglich in EQS Insight ein, jedoch äußert sich die Nutzung vor allem eher in passiven Aktivitäten. Zu sehen ist dies an den fünf häufigsten Nutzungsarten: *News lesen, sich über Abteilungen informieren, Doku-*

*mentationen lesen, arbeitsrelevante Informationen finden, sich über Kollegen informieren.* Jedoch haben die Teilnehmer auch mehr als eindeutig angegeben, dass EQS Insight dem Unternehmen (93 %), der Abteilung (79 %) sowie dem einzelnen Mitarbeiter (88%) einen Nutzen bringt. Die erste positive Resonanz ist eine wichtige Herausforderung für den dritten Schritt der Einführung: die Gestaltung und Implementierung von Use Cases zur weiteren Erhöhung der Partizipation von EQS Insight.

### 3.6.3 Modellierung von Use Cases zur Adoption von „EQS Insight“

Social Software lebt von der aktiven Teilhabe möglichst vieler Mitarbeiter. Um jeden Mitarbeiter zur täglichen aktiven Nutzung zu motivieren, wurde eine Anzahl klar definierter Use Cases erarbeitet. Diese Aufgabe wurde im Rahmen einer wissenschaftlichen Abschlussarbeit in einem 4-monatigen Projekt übernommen und kann in mehrere Stufen untergliedert werden: Zur ersten Identifikation möglicher Use Cases für EQS Insight wurden (1) Interviews mit den verantwortlichen Bereichsleitern geführt. Nach einer (2) Vorauswahl von potenziellen und realisierbaren Use Cases wurden diese in einer (3) unternehmensweiten Umfrage weiter validiert. Die Use Cases wurden anschließend (4) modelliert und in EQS Insight (5) implementiert.

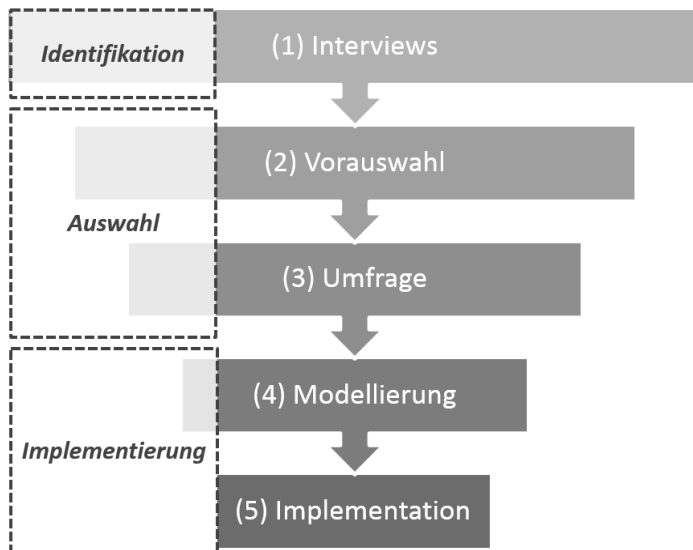


Abbildung 1: Vorgehen Gestaltung von Use Cases für EQS Insight

Der Zweck der Gespräche mit den Bereichsleitern war es, zunächst gänzlich unabhängig von der Social Software viele verschiedene Geschäftsprozesse der einzelnen Abteilungen und Teams zu analysieren und deren Ziele für die Mitarbeiter und das Unternehmen herauszuarbeiten. Anschließend wurden offene Probleme ermittelt, die mithilfe einer IT-Lösung beseitigt werden könnten. Dabei sollten die Befragten nicht direkt an eine Lösung der Probleme durch EQS Insight denken. So konnte man sehr viel flexibler an die Problemlösung herangehen, da mögliche fehlende Funktionen der Plattform zunächst außer Acht gelassen wurden. Die detaillierte Diskussion einer möglichen Umsetzung der besprochenen Szenarien war nicht der Kern der Interviews.

Ein wichtiger Vorteil dieser Methodik zur Identifizierung der Use Cases ist, dass die Mitarbeiter von Anfang an bei der Gestaltung mit beteiligt sind. Somit ist es gleich viel wahrscheinlicher, dass die resultierenden Use Cases von den Nutzern auch angenommen werden. Das liegt vor allem daran, dass oftmals nur die Mitarbeiter selbst die Geschäftsprozesse und deren existierenden Probleme kennen und deren Bedeutung abschätzen können. So kann der Fokus auf wichtige Kernprozesse gelegt werden. Ebenso erhöht der Einbezug der Mitarbeiter in diesen Prozessschritt die Akzeptanz für mögliche Veränderungen im zukünftigen Arbeitsablauf. Ein weiterer positiver Effekt ist, dass sich die befragten Mitarbeiter intensiv mit ihren Geschäftsprozessen und deren Verbesserung durch eine IT-Unterstützung beschäftigen müssen und diese dadurch kritisch hinterfragt werden.

Im Anschluss an die Interviews wurden die weiter zu betrachtenden Use Cases anhand von bestimmten Kriterien ausgewählt. Zum einen war es den Projektverantwortlichen wichtig, möglichst heterogene Anwendungsfälle zu finden, die sich durch alle Ebenen des Unternehmens ziehen, so dass möglichst alle Mitarbeiter involviert werden. Des Weiteren sollten die Use Cases von den vielfältigen *Social Features* der Software profitieren, wie bspw. der automatischen Benachrichtigung der Benutzer bei bestimmten Ereignissen auf der Plattform oder dem personalisierten Kommentieren von Inhalten. Zuletzt wollte man mit den resultierenden Use Cases das Anwendungsgebiet der Plattform so stark wie möglich erweitern. Bisher wurde EQS Insight hauptsächlich für das Sammeln und Finden von Informationen, wie bspw. Produkt- oder Prozessbeschreibungen, verwendet. Dieses Nutzungsfeld sollte durch die entsprechende Auswahl der Use Cases expandiert werden, so dass die gesamte Kollaboration und Koordination zukünftig durch EQS Insight stärker unterstützt wird.

Nachdem die Vorauswahl erfolgt war, wurden die entsprechenden Use Cases zusätzlich in einer unternehmensweiten Umfrage weiter analysiert. Zur Umfrage wurden alle Mitarbeiter der EQS Group AG eingeladen, wobei 58 Angestellte letztendlich teilnahmen. Hierbei wurde der Umfang der bisherigen Nutzung diverser bestehender Szenarien als auch das Potenzial hinter neuen Ideen ersichtlich. Dieser Schritt half somit, die verschiedenen Use Cases gegeneinander zu analysieren und letztendlich zu selektieren.

Unterm Strich blieben fünf Use Cases übrig, die die Nutzung von EQS Insight weiter ausbauen sollen. Zur weiteren Anforderungsanalyse wurde ein Modellierungsansatz, basierend auf einem von der Forschungsgruppe Kooperationssysteme der Universität der Bundeswehr München entwickelten Vorgehen, verwendet. Das Modell wurde im Rahmen des Projektes in einigen Punkten auf die Anforderungen des Unternehmens angepasst. Es erfasst zum einen alle wichtigen Rahmenbedingungen (Ziel, beteiligte Mitarbeiter etc.) tabellarisch und veranschaulicht zum anderen den Ablauf der einzelnen Schritte des Szenarios in einer Grafik (siehe Abbildung 2). Die Modellierung der Use Cases hilft dabei, kritische Ereignisse im Ablauf zu identifizieren und alle wichtigen Fragen zu klären, bevor die Umsetzung der Lösung stattfindet.

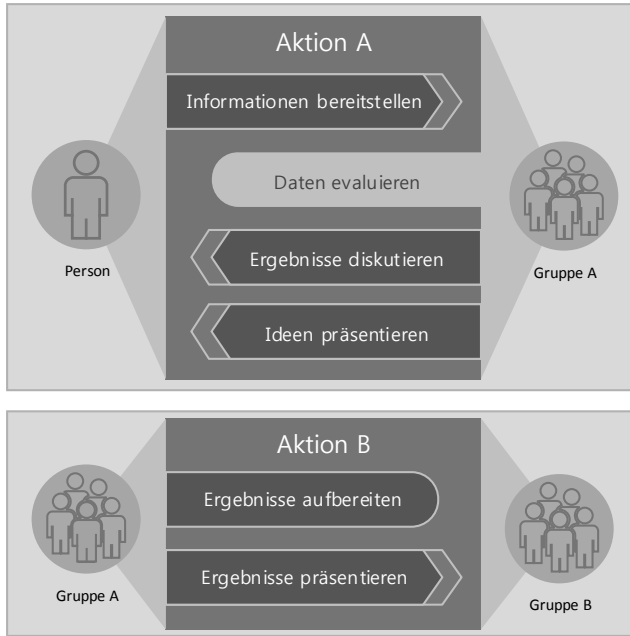


Abbildung 2: Modellierung eines Use Cases

### 3.6.4 Use Cases bei der EQS Group AG

Als Resultat der vorangegangenen Schritte wurden fünf Use Cases erstellt, die den Mitarbeitern der EQS Group AG die breit gefächerten Einsatzmöglichkeiten der Software näherbringen sollen (vgl. Tabelle 1).

Name	Kurzbeschreibung
Persönliche Profile	Erstellen von individuellen Seiten für jeden Mitarbeiter, um sich selbst seinen (neuen) Kollegen vorzustellen und um die Suche nach bestimmten Kompetenzen zu erleichtern.
Besprechungsorganisation	Organisation und Dokumentation von Besprechungen über EQS Insight. Verteilung der Agenda, Zuteilen von Aufgaben und Protokollierung der Besprechungsergebnisse.
Verwaltung von Projektaufträgen	Erstellung und Verwaltung der Projektaufträge im Bereich <i>Project Management</i> über EQS Insight, um für alle Projektbeteiligten einen zentralen Informationspool zu erstellen.
Feature Requests	Zentrale Sammlung aller <i>Feature Requests</i> von Kunden und Mitarbeitern für die vielfältigen Produkte, die von der EQS Group AG angeboten werden.
Innerbetriebliches Vorschlagswesen	Einrichtung einer zentralen Plattform für ein innerbetriebliches Vorschlagswesen.

Tabelle 1: Übersicht über die Use Cases für EQS Insight

### **Persönliche Profile**

Wie bereits erwähnt, ist die EQS Group AG ein sehr rasant und international wachsendes Unternehmen. Daher wurde es in den letzten Jahren für die Mitarbeiter an den verschiedenen globalen Standorten immer schwieriger, den Überblick darüber zu behalten, wer die Mitarbeiter auf einer persönlichen Ebene sind und welche Kompetenzen sie besitzen, von denen man eventuell auch bei der eigenen Arbeit profitieren kann. In der Vergangenheit taten sich viele Angestellte schwer damit, Kollegen mit bestimmten Fähigkeiten (bspw. die Beherrschung einer speziellen Fremd-, oder Programmiersprache, Hintergrundwissen zu gewissen Themenbereichen etc.) zu finden und zu kontaktieren. Gerade bei neuen Mitarbeitern fehlte es bisher an einer Plattform, um sich den neuen Kollegen vorzustellen und einen kurzen Einblick in die bisherige Laufbahn zu gewähren. Eine der wichtigsten Anforderungen der EQS Group AG bei der Suche nach einer Social Software war daher die Möglichkeit, *persönliche Profile* für jeden Benutzer erstellen zu können. EQS Insight bietet diese Möglichkeit, die allerdings anfangs nur von knapp 20 % der Mitarbeiter genutzt wurde. Um die Nutzung dieses Features weiter voranzutreiben, wurde dieser Use Case mit in die Endauswahl aufgenommen. Einer Umfrage zufolge haben über zwei Drittel der Angestellten auch kein Problem damit, persönliche Informationen zu veröffentlichen. Dieser Anteil könnte sich durch eine stärkere Verbreitung des Anwendungsfalls noch weiter erhöhen. Neben der Erstellung einer individuell gestalteten persönlichen Profilseite ist es in EQS Insight ebenso möglich, seinem Benutzerkonto ein Profilbild hinzuzufügen. Dies erlaubt eine Rückwärtssuche, falls Angestellte zwar das Gesicht eines gesuchten Kollegen, aber nicht dessen Namen kennen. Die persönlichen Profilseiten erhöhen insgesamt die Wahrnehmung der Mitarbeiter zueinander und verstärken das Bewusstsein, Teil eines international aufgestellten Unternehmens zu sein.

### **Besprechungsorganisation**

Um sich optimal auf ein bevorstehendes Meeting vorzubereiten, bietet es sich an, bereits im Vorfeld allen Teilnehmern eine Agenda zukommen zu lassen. So können sich diese auf die jeweiligen ihnen zugewiesenen Punkte vorbereiten und bei Bedarf Rückfragen stellen. Genau an diesem Punkt setzt der nächste Use Case *Besprechungsorganisation* an. Mithilfe von EQS Insight können Besprechungsnotizen angelegt und Aufgaben bestimmten Teilnehmern zugewiesen werden. Über die Teilen-Funktion können die entsprechenden Kollegen dann auf die angelegten Informationen aufmerksam gemacht werden, worauf diese sich dann individuell auf das Meeting vorbereiten können. Während des Meetings bietet es sich an, die Ergebnisse aus den Diskussionen direkt mit der Software festzuhalten und offene Fragen zur nachträglichen Recherche zu markieren. So kann auch verhindert werden, dass Mitarbeiter bis zum nächsten Meeting ihren zugewiesenen Aufgaben nicht nachkommen, weil diese für alle Teilnehmer transparent und jederzeit einsehbar sind. Zuletzt ist es dank der sehr effizienten Suchfunktion in EQS Insight sehr leicht möglich, vergangene Meetings nach bestimmten Inhalten zu durchsuchen. Die Effizienz der Vorbereitung, Durchführung und Dokumentation von Besprechungen wird durch die Verwendung von EQS Insight deutlich angehoben.

### **Verwaltung von Projektaufträgen**

Die Produktpalette der EQS Group AG beinhaltet standardisierte Web-Tools, die zu einem gewissen Grad an die Wünsche der Kunden angepasst werden können. Bisher lief die *Verwaltung eines Projektauftrages* über die direkte Kommunikation zwischen zwei Beteiligten (Telefon, persönliches Gespräch, E-Mail) oder über Rundmails zwischen mehreren Beteiligten

ab. Da es bisher nur bedingte Richtlinien in diesem Geschäftsprozess gab, gestaltete sich die einheitliche Organisation der Aufträge mehr als schwierig. Beispielsweise beim Ausfall eines Mitarbeiters in einem Projekt musste sich ein neuer Mitarbeiter zeitaufwendig in die Details einarbeiten. Die Verwaltung von Dateien über E-Mails führte zu einem inkonsistenten Datenbestand und einem Informationsdefizit, sobald nicht alle Projektteilnehmer als Empfänger in einer entsprechenden E-Mail aufgeführt worden waren. Zuletzt war es bisher auch nicht möglich, die genauen Projektablaufe einheitlich zu dokumentieren und von vergangenen Fehlern auf einer „Wissensplattform“ zu lernen. Mithilfe von EQS Insight wurde dieser Anwendungsfall der Organisation von Projektaufträgen nun auf eine zentrale Plattform übertragen. Das zusätzliche Plugin *Ad Hoc Workflows* vom Drittanbieter Comalatech bietet dafür die Möglichkeit, einzelne Projektstatus zu vergeben. Dazu wurde ein Workflow entwickelt, der bestimmt, von welchem Status unter welchen Bedingungen in welchen anderen Status gewechselt werden kann. Eine Übersicht liefert Aussagen darüber, welches Projekt sich zu welchem Zeitpunkt in welchem Status befunden hat. Somit kann jeder Mitarbeiter der an einem bestimmten Projektauftrag interessiert ist, sich diesen über EQS Insight ansehen (siehe Abbildung 3). Zusätzlich können einem Projekt alle relevanten Dateien und Informationen angehängt werden, was die Übergabe von Projekten an andere Mitarbeiter enorm erleichtert. Eine Fehlercheckliste am Ende eines jeden Auftrags erhöht zusätzlich die Qualität der Projekte und somit die Zufriedenheit des Kunden. Dieser sehr individuell für das Projektmanagement angepasste Anwendungsfall für EQS Insight verdeutlicht den anderen Benutzern, wie flexibel die Plattform bei der Anpassung auf die eigenen Wünsche und Anforderungen ist und führt womöglich zum Einsatz der Software in weiteren ähnlichen Gebieten.

The screenshot shows the EQS Insight web application interface. The top navigation bar includes 'EQS GROUP' and menu items like 'Übersicht', 'EQS', 'Products & Services', 'Internal', and 'Wiki'. The main content area is titled 'Summary Charts' and includes a 'New Project Order "Charts"' button. Below this, there are sections for 'Unassigned projects' and 'Running projects'. The 'Running projects' section contains a table with the following data:

Überschrift	Aktualisiert von	Aktualisiert am	Status	Statusänderung am	Statusänderung durch
CHART - TEST2 - 23.08.2013	Rc	am Aug 23, 2013	IN PROGRESS BY DEVELOPMENT	am Aug 23, 2013	Rc
CHART - EQS - 24.12.2013	Cf	am Aug 20, 2013	IN PROGRESS BY DEVELOPMENT	am Aug 20, 2013	Cf
CHART - KUGELSCHREIBER AG - 24.09.13	Sl	am Aug 14, 2013	IN PROGRESS BY DEVELOPMENT	am Aug 14, 2013	Rc
CHART - Kókett AG - 15.08.2013 (Test)	Ri	am Aug 14, 2013	WAITING FOR APPROVAL BY CUSTOMER	am Aug 14, 2013	S

Abbildung 3: Verwaltung von Projektaufträgen in EQS Insight

## Feature Requests

Die große Produktvielfalt der EQS Group AG bringt Anfragen von Kunden mit sich, die sich weitere Funktionen und Eigenschaften für ihre Lösungen wünschen. Aber auch Mitarbeiter haben immer wieder Ideen für die Verbesserung oder Weiterentwicklung von Produkten. Die



Verwaltung solcher *Feature Requests* über EQS Insight stellt den nächsten Anwendungsfall dar und bietet gleich mehrere Vorteile. Zum einen vermeidet eine zentrale Organisation solcher Anfragen deren doppelte Bearbeitung, da die bestehenden Feature Requests für alle Mitarbeiter offen einsehbar sind. Falls sich ein Kunde mit einem Anliegen bei einem Mitarbeiter meldet, kann dieser direkt auf der Plattform nachsehen, ob eine ähnliche Anfrage bereits gestellt wurde oder ob eine Lösung eventuell sogar schon in der Entwicklung ist. Der aktuelle Status der neuen Ideen und Vorschläge für die Produkte kann also jederzeit von allen Mitarbeitern eingesehen und diskutiert bzw. um weitere Vorschläge ergänzt werden. Dadurch kann es auch zu positiven Effekten beim Brainstorming kommen, da auch „laut gedachte“ Ideen wiederum schnell auf die Kreativität der Kollegen übergreifen können und sich in der Gruppe weiterentwickeln. Ebenso ist davon auszugehen, dass wirklich herausragende Ideen leichter auf ihre Vordenker zurückzuführen sind, was die Motivation der Mitarbeiter, möglichst alle Ideen einzustellen, steigern dürfte. Sobald es Neuigkeiten zu bestimmten Anfragen gibt, werden automatisch alle Beobachter benachrichtigt. Daraus resultiert ein sinkender notwendiger Austausch zwischen den Mitarbeitern, da alle Interessenten den aktuellen Status zu den Produktneuerungen selbst einsehen und verfolgen können.

### **Innerbetriebliches Vorschlagswesen**

Der letzte Use Case betrachtet eine mögliche Umsetzung eines *innerbetrieblichen Vorschlagswesens* mit EQS Insight. Ähnlich wie der vorangegangene Anwendungsfall der Feature Requests wird den Mitarbeitern hierbei ein Bereich zur Verfügung gestellt, auf den sie selbstständig Verbesserungsvorschläge zur Diskussion einstellen können. Doch statt Ideen zu den Produkten des Unternehmens handelt es sich hierbei um Anregungen zu Verbesserungen der innerbetrieblichen Prozesse oder des Arbeitsumfeldes (bspw. Regelungen zur organisatorischen Verwaltung eines neuen Mitarbeiters). Den Mitarbeitern wird somit die Möglichkeit geboten, ihren eigenen zukünftigen Arbeitsplatz und die Geschäftsprozesse mitzugestalten. Das wiederum würde die Selbstwahrnehmung der Angestellten im Unternehmen stärken und das Gemeinschaftsgefühl steigern. Wie bereits bei den Feature Requests könnte die Transparenz einer Umsetzung des innerbetrieblichen Vorschlagswesens zu einer gesteigerten Motivation unter den Mitarbeitern führen. Bevor eine solche Plattform jedoch für jeden Mitarbeiter zugänglich gemacht wird, sollten alle möglichen negativen Effekte einer Umsetzung, wie bspw. die Ablenkung von der eigentlichen Arbeit oder die Überfrachtung durch unwichtige Beiträge, bedacht und die Software dementsprechend strukturiert werden.

### **3.6.5 Fazit und Ausblick**

Möchte man eigene Use Cases zur Unterstützung der Einführung einer Social Software erstellen, ist es wichtig, dass diese für den Nutzer fassbar sind und dieser letztendlich im Arbeitsalltag von den Vorteilen profitieren kann. Daher ist es auch wichtig, sich nicht auf einzelne Funktionen zu beschränken (z. B. „Kommentieren eines Inhalts“), sondern den Prozess im Ganzen zu betrachten (z. B. „Kommentarfunktion“ als gewinnbringender Bestandteil eines Ablaufs), da es im Kontext für den Endnutzer leichter ist, den eigentlichen Nutzen zu erkennen.

Die im Rahmen der Einführung der Social Software Plattform EQS Insight erstellten Use Cases liefern den Mitarbeitern der EQS Group AG eine Orientierung bzgl. des Nutzens der Software und erhöhen dadurch die Partizipation auch von eher zurückhaltenden Mitarbeitern.

Zusätzlich entstehen zum einen direkt greifbare Vorteile, wie bspw. eine Zeitersparnis bei gewissen Arbeitsabläufen. Zum anderen gibt es weitere, nur schwer quantifizierbare positive Effekte, wie die Stärkung des Teamgeistes. Die verstärkte Kommunikation über EQS Insight bringt die Mitarbeiter vor allem auf internationaler Ebene stärker zusammen und stärkt das Gruppenzugehörigkeitsgefühl. Durch die verschiedenen Anwendungsbeispiele wird die Plattform zunehmend stärker zu einer zentralen und umfangreichen Informationsplattform ausgebaut. Dies wirkt einer lästigen, redundanten Kommunikation entgegen und führt zu einem höheren Grad an Transparenz zwischen den Mitarbeitern. Da die genannten Use Cases den Einsatz der Software in völlig unterschiedlichen Gebieten demonstriert, haben sie auch einen gewissen Vorführcharakter: Es ist gut denkbar, dass manche Mitarbeiter oder Gruppen im Unternehmen die Anpassungsfähigkeit der Software nutzen und eigene Anwendungsfälle nach dem Vorbild der Use Cases entwerfen. Somit wäre mit der Erstellung der Beispielszenarien ein Startschuss für viele weitere Anwendungsgebiete gegeben, die von den Mitarbeitern selbst erarbeitet werden können.

Zuletzt bieten die Use Cases auch einen Ausgangspunkt, um den Erfolg der Plattform zu messen (vgl. Beitrag von Behrendt et al.). Anhand der Szenarien lässt sich der positive Effekt der Software auf einzelne Faktoren herunterbrechen und leichter analysieren. Als Ergänzung zu Nutzungszahlen werden somit mehrere Vorteile aufaddiert und ergeben ein besseres Gesamtbild zur Erfolgsmessung. Die Gestaltung der Use Cases in der Einführungsphase hilft dabei, früh eine Datenbasis für die Evaluierung zu erstellen. Wie umfangreich die einzelnen Features letztendlich tatsächlich von den Nutzern verwendet werden, kann allerdings erst in einem gewissen zeitlichen Abstand verlässlich bestimmt werden. Erst dann lässt sich der Gesamterfolg des Projektes genauer bestimmen.

Da jede Organisation ihre eigenen Mitarbeiter, ihre eigenen Geschäftsprozesse und ihre eigene Unternehmenskultur hat, unterscheidet sich auch die Verwendung von Social Software durch ihren hohen Grad an Flexibilität von Organisation zu Organisation. Die in diesem Beitrag genannten Praxisbeispiele können somit nur als Orientierung dienen und nicht immer eins zu eins auf das eigene Unternehmen übertragen werden.