

Wikimanagement

Neue Denkansätze für die Wissensnutzung im Geschäftsprozessmanagement



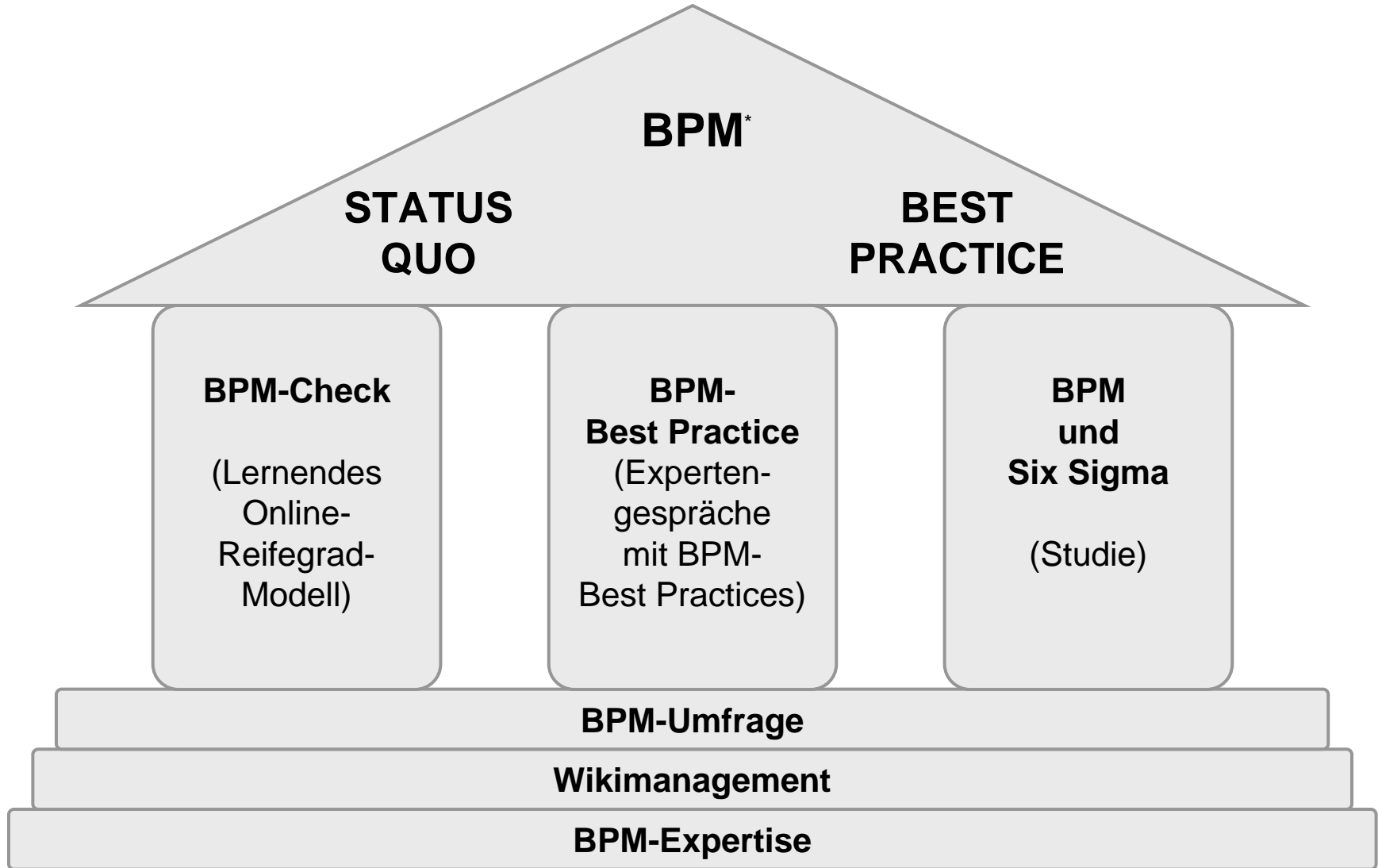
Prof. Dr. Ayelt Komus
www.komus.de
www.wikimanagement.de

FH Koblenz, Fachbereich Betriebswirtschaft



- Es gilt das gesprochene Wort -





* BPM: Business Process Management

- **Social Software überall!**
- **Was leistet Social Software?**
- **Wie funktioniert Social Software?**
- **Was kann BPM von Social Software lernen?**
- **... und das heißt?**



New to Twitter?

Sign up now

Have an account?

Sign in

twitter

Share and discover what's happening right now, anywhere in the world.

See what people are saying about...

Search

Realtime results for knowtech



[Kaffeeweisser](#) hat sich gerade für die **KnowTech** im Oktober angemeldet. Wer kommt mit? **#KnowTech**

3 days ago from web



[knowtech_net](#) **KnowTech** 2010 jetzt schon mal vormerken: 06.-07. Oktober 2010 - KongressCenter Bad Homburg **#knowtech #km**

3 days ago from web



[knowtech_net](#) Heute geben wir das **KnowTech** Buch 2009 in Druck - Liefertermin 30.09. - es liegen schon einige Bestellungen dafür vor.

3 days ago from web



[knowtech_net](#) Pre-Conference Tutorial mit Dave Snowden am 05.10.09 findet großen Anklang <http://www.knowtech.net/tutorial> **#knowtech #km**

3 days ago from web



[SimonDueckert](#) D-A-CH **#KM** Glossary online <http://tinyurl.com/ln8q94> (german). Presentation at **#iknow #knowtech #knowledgecamp! #km #dach-wm-glossar**

7 days ago from TweetDeck

Trending topics

[#wheniwasslittlel](#)

[#jaebum](#)

[#HappyBirthdayPink](#)

[#alesanputus](#)

[Jay](#)

[Orange](#)

[Goodnight](#)

[T-Mobile UK](#)

[LaborDay](#)

[Q&A](#)

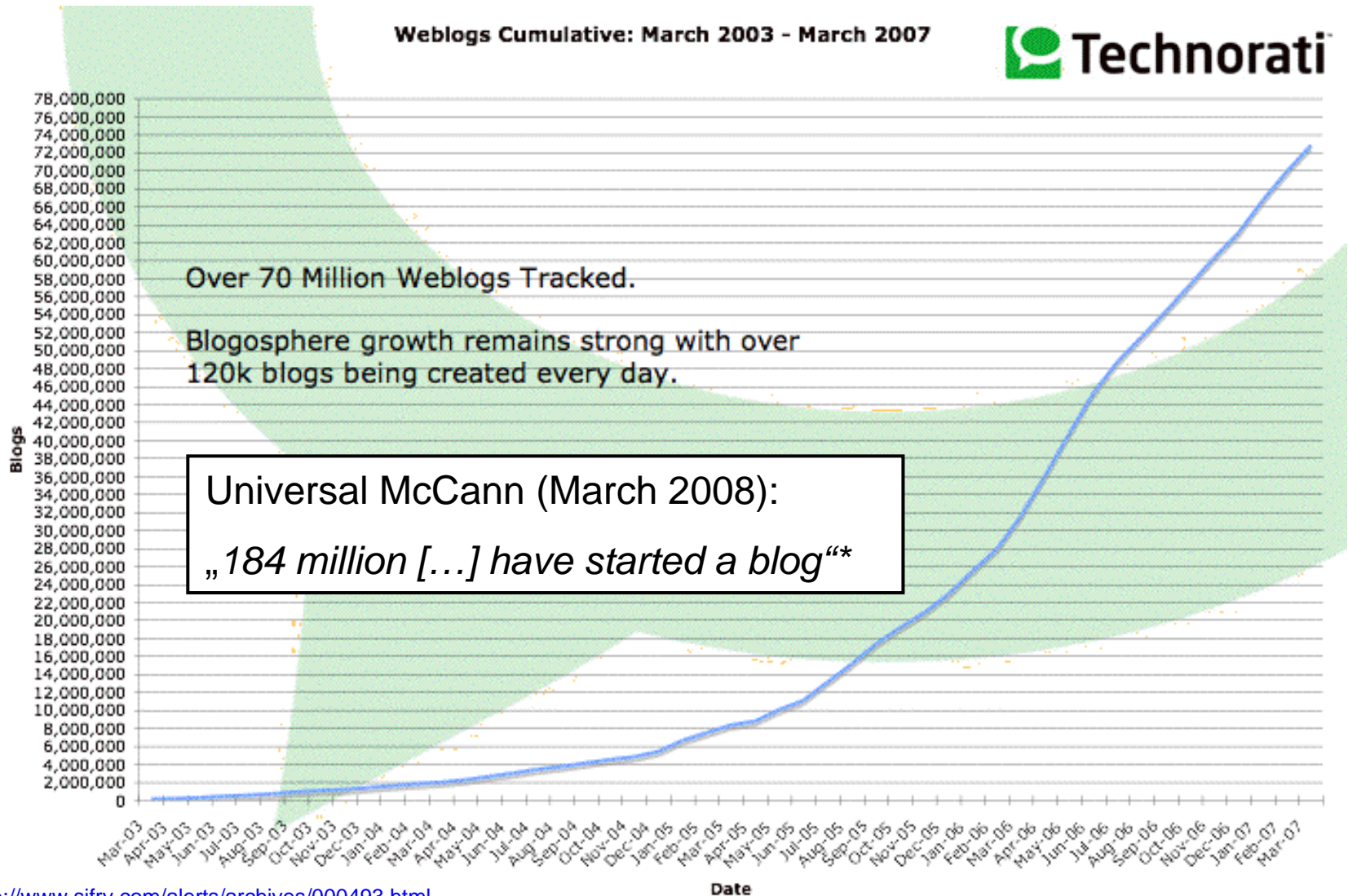
Search tip

Use **source:** immediately before a particular Twitter source (like a desktop or mobile app) to find tweets posted via that client.

Example: [weather source:tweetie](#) will find tweets containing "weather" and entered via Tweetie.

Blogs tracked by Technorati

Die Blogosphere wächst unvermindert.



Quelle: <http://www.sifry.com/alerts/archives/000493.html>

*<http://technorati.com/blogging/state-of-the-blogosphere/>

Wikipedia umfasst inzwischen über 10 Millionen Artikel

WIKIPEDIA

English

The Free Encyclopedia

3 000 000+ articles

日本語

フリー百科事典

609 000+ 記事

Deutsch

Die freie Enzyklopädie

943 000+ Artikel

Español

La enciclopedia libre

503 000+ artículos

Français

L'encyclopédie libre

840 000+ articles

Polski

Wolna encyklopedia

627 000+ haseł

Italiano

L'enciclopedia libera

596 000+ voci

Русский

Свободная энциклопедия

423 000+ статей

Português

A enciclopédia livre

501 000+ artigos

Nederlands

De vrije encyclopedie

553 000+ artikelen



Neben Wikipedia gibt es inzwischen eine Vielzahl weiterer Wikis

Wikitravel



The screenshot shows the Wikitravel main page. At the top, there's a navigation bar with links like 'Main Page', 'Project Home', and 'Today's log'. The main content area features a 'Main Page' section with a welcome message and a list of regional guides: Africa, Asia, Europe, Middle East, North America, South America, Australasia & Oceania, Central America & Caribbean, and Other destinations. Below this, there are sections for 'Destination of the month' (Zion National Park) and 'Off the beaten path' (Tampere).

JuraWiki



The screenshot shows the JuraWiki main page. It features a search bar at the top right and a navigation bar with links like 'Startseite', 'Aktuelle Änderungen', and 'ThemenÜbersicht'. The main content area includes a welcome message in German: 'Willkommen im JuraWiki, der freien Kommunikations- und Kooperations-Plattform für Juristen und juristisch Interessierte im Web.' Below this, there's a section for 'ICH MACH'S ONLINE' with a cartoon character and a link to 'www.jurawiki.de/EdvGerichtsTag2007'. There's also a section for 'Besonders schöne Seiten' with a count of 1.

Harry Potter Wiki



The screenshot shows the Harry Potter Wiki main page. It features a navigation bar with links like 'Artikel', 'Diskussion', and 'Qualität betrachten'. The main content area includes a 'Hauptseite' section with a welcome message: 'Herzlich Willkommen beim Harry-Potter-Wiki'. Below this, there's a 'SPOILER - Warnung' section with a red border and the text 'bitte hinzufügen!'. The page also features a search bar and a 'Werkzeuge' section with links like 'Was zeigt hierhin' and 'Verlinkte Seiten'.

Unipedia



The screenshot shows the Unipedia main page. It features a navigation bar with links like 'Seite', 'Diskussion', and 'bearbeiten'. The main content area includes a 'Hauptseite' section with the Unipedia logo and a welcome message: 'Willkommen in der Unipedia, der freien Wissens-Sammlung von und für Interessierte und Universitätsangehörige und Universitätsmitglieder, insbesondere Studierende und Studienbewerber am Campus Koblenz der Universität Koblenz-Landau.' Below this, there's a list of navigation links for various university-related topics like 'Universität', 'Koblenz', 'Studierendenschaft & Gremien', and 'Erstsemester und Bewerber'.

Social Networks wachsen weiterhin rasant!

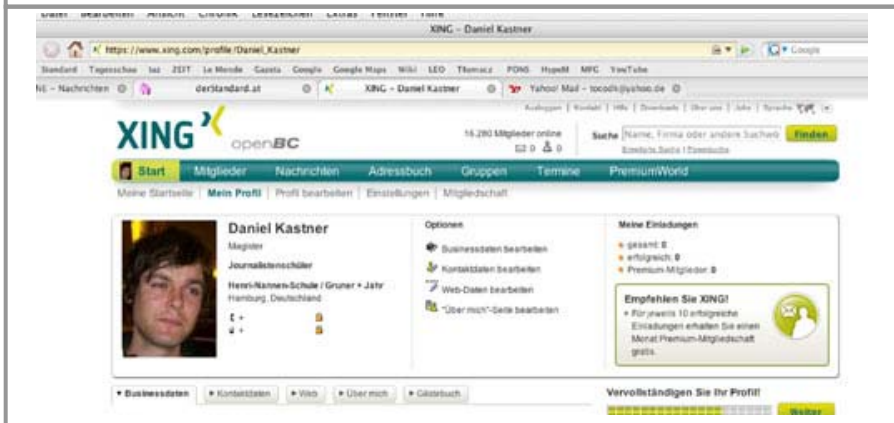
Wer-kennt-wen – 6,5 Mio Nutzer *



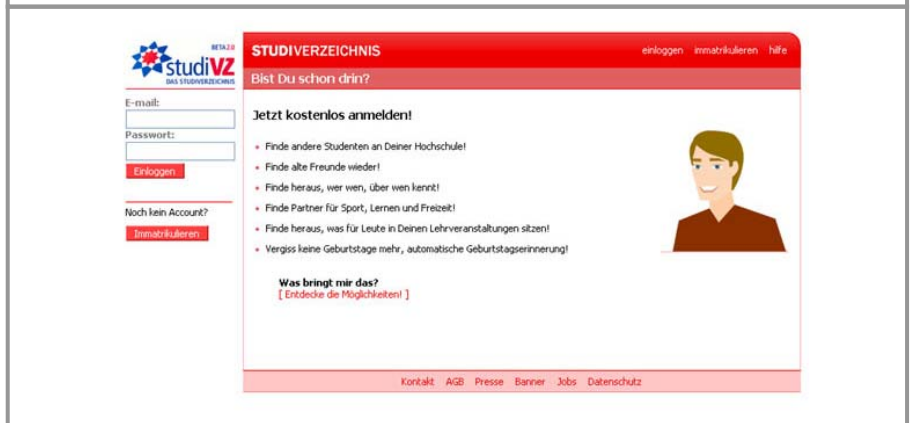
FaceBook – 250 Mio. aktive Nutzer**



XING 8 Mio. Mitglieder***



StudiVz 15 Mio Nutzer****



*<http://de.wikipedia.org/wiki/Wer-kennt-wen> aufg. 26.08.09

**http://www.zdnet.de/news/digitale_wirtschaft_internet_ebusiness_facebook_meldet_250_millionen_aktive_nutzer_weltweit_story-39002364-41500189-1.htm aufg. 26.08.09

***<http://corporate.xing.com/deutsch/investor-relations/basisinformationen/fakten-und-zahlen> aufg.26.08.09

**** http://www.studivz.net/l/about_us/1/ aufg. 26.08.09



Networking Dogs & People

mywuff.com

[home](#) [mywuff](#) [suche](#) [galerie](#) [wuff world](#)
[home](#) [über uns](#) [agb](#) [impressum](#)

Benutzername

Passwort

login

59 Benutzer online

[Passwort vergessen?](#)
[Registrieren](#)



[Über mywuff.com](#) >>



[Freunde einladen](#)

[AGB](#)
[Impressum](#)

jetzt gratis anmelden!

Galerie



Wuff des Tages

Cindy
Rottweiler
Friedrich Eckerbracht



wuff-o-meter



Die Sorgenwuffs in diesem Monat sind
Anton und **Emma**. [mehr ...](#)

Neueste wuffs

[Profil anzeigen](#)



Letzte Kommentare

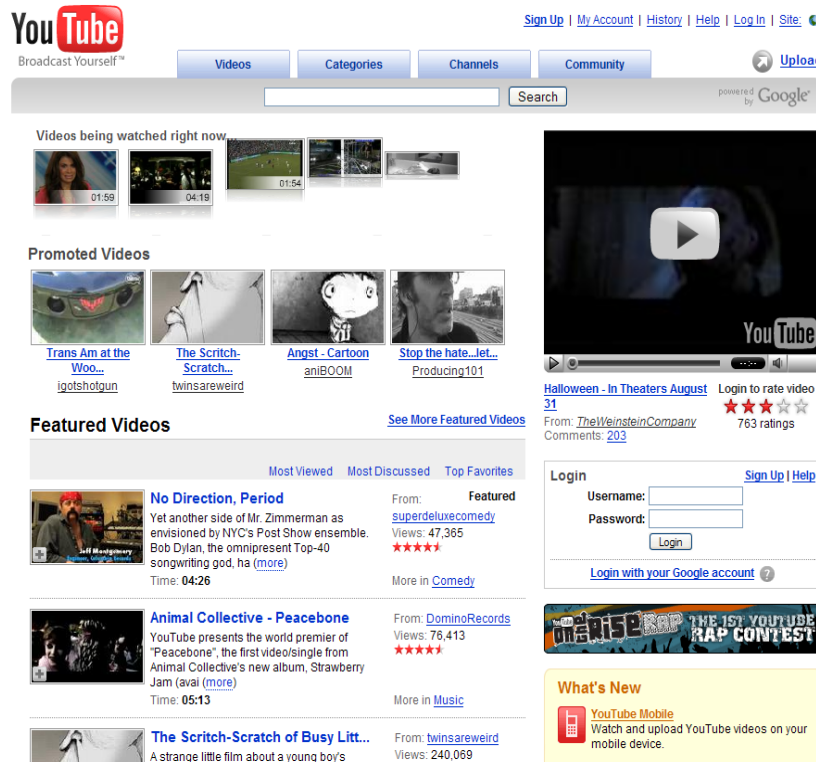
- Das ist ja schön! Ward ...
- Oh wie schön, du reites...
- Hi grüße Dich, sag mal...
- cool ...
- Sieht aber echt süß au...

Neueste Benutzer



mywuff.com

Social Software verändert die Mediengewohnheiten zulasten der klassischen Medien.



YouTube

10% des gesamten WWW-Datenverkehrs*
2,5 Mrd. Video-Downloads Juni 2006
65.000 Video Uploads monatlich**

YouTube-Nutzung –USA**

42% der US Bürger
14% regelmäßige Nutzer
zulasten von

- 36% andere Websites
- 20% Elektronische Kommunikation
- **33% Fernsehen**


* ellacoya

<http://www.zdnet.de/news/tkomm/0,39023151,39155501,00.htm>

** Reuters: http://www.usatoday.com/tech/news/2006-07-16-youtube-views_x.htm?

** Harris Interactive <http://www.ecin.de/news/2007/02/01/10382/>





MeinProf.de
Hochschulranking
Top-Listen

Suchen

[Google-Anzeigen](#)
[Hochschulranking](#)
[Top Rankings](#)
[Hochschulen](#)
[Studium Ranking](#)
[Fond Ranking](#)

MeinProf-Hochschulranking

Hochschulranking 2008

Hochschulranking 2007

Hinweis: Die Ergebnisse dieses Rankings basieren auf den alten, noten-basierten Bewertungen von 1 (sehr gut) bis 5 (sehr schlecht). Das Bewertungssystem wurde im Mai 2009 umgestellt, um Vergleichbarkeit zwischen den Evaluationsergebnissen der verschiedenen Länder herzustellen. Die Bewertungsskala wurde umgedreht, so dass die aktuellen Ergebnisse von 1 (sehr schlecht) bis 5 (sehr gut) reichen.

Hochschulranking auf MeinProf.de zeigt: Die Lehrqualität an Hochschulen hat sich im letzten Jahr verbessert!

Berlin, den 19.08.2008. Zum zweiten Mal bringt MeinProf.de ein Hochschulranking heraus. Den ersten Platz erreicht erneut die HS Aschaffenburg vor dem Neueinsteiger RWTH Aachen und der abermals sehr gut platzierten FH Koblenz. Das Ranking beruht auf über 310.000 Einzelbewertungen.

Prof. Dr. Wilfried Diwischek, Präsident der HS Aschaffenburg, äußerte sich zu dem für ihn sehr erfreulichen Ergebnis: "Ich bin stolz, dass meine Hochschule den Spitzenplatz bei MeinProf.de nicht nur verteidigt, sondern noch verbessert hat. Jetzt kann ich nachvollziehen, wie sich ein Trainer fühlt, dessen Mannschaft die olympische Goldmedaille errungen hat."

Platz	Hochschule	Anzahl der Bewertungen	Note ^{1,2}	Reaktion der Hochschule
1	HS Aschaffenburg	2275	1,71	
2	RWTH Aachen	1055	1,78	Lesen
3	FH Koblenz	1899	1,99	
4	Uni Bonn	1668	2,02	Lesen
5	FH Landshut	2096	2,04	

69,65% sind der Auffassung, dass sie zu wenig über Web 2.0 wissen.

59% können mit dem Begriff „Web 2.0“ und/oder „Social Media“ etwas anfangen.

21,1% haben den Begriff Web 2.0 gehört, verstehen aber nicht, was sich dahinter verbirgt.

Nur 34% in XING vertreten

Wie stark sind leitende Mitarbeiter selbst in Communities vertreten?

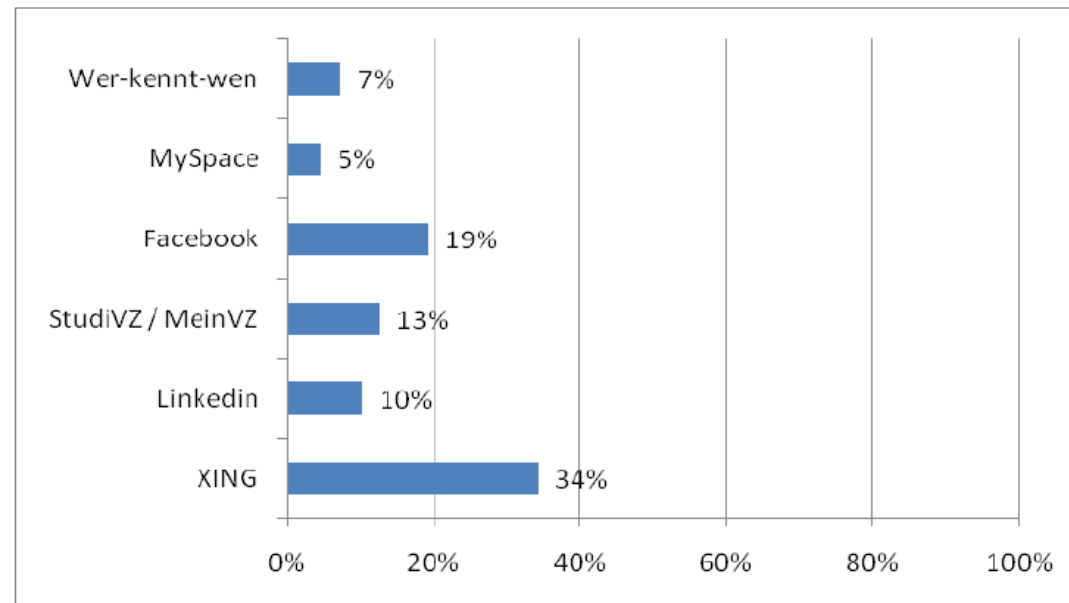


Abbildung: Der Anteil der Befragten, die ein eigenes Profil bei einer Community unterhalten

Ca. 350 Unternehmen

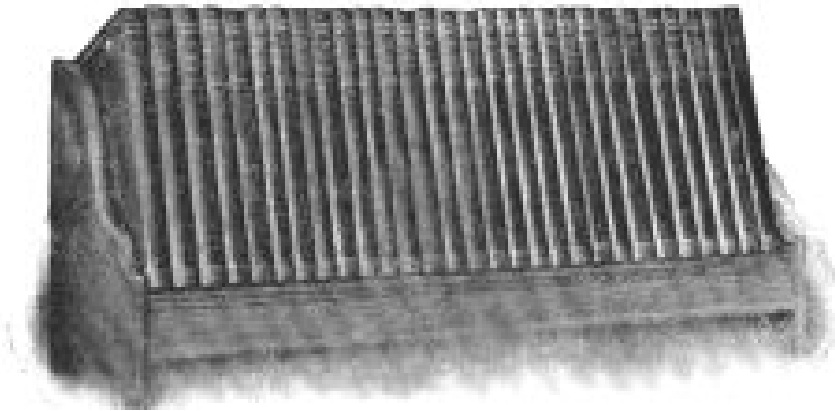
83% der befragten Personen sind männlich, 17% weiblich. Das Durchschnittsalter der Befragten liegt bei ca. 42 Jahren.

Alle Interviewpartner sind leitende Angestellte, Vorstände, Geschäftsführer oder Firmeninhaber.

Quelle: Social Media Company Monitor 2009 -

- **Social Software überall!**
- **Was leistet Social Software?**
- **Wie funktioniert Social Software?**
- **Was kann BPM von Social Software lernen?**
- **... und das heißt?**

Untersuchung durch Nature (Expertenuntersuchung von 42 Artikeln)



Encyclopædia Britannica

4 ‚Serious Errors‘
123 ‚Factual Errors‘



Wikipedia

4 ‚Serious Errors‘
162 ‚Factual Errors‘



Verschiedene Untersuchungen konnten keinen wesentlichen Qualitätsnachteil von Wikipedia gegenüber renommierten Enzyklopädien feststellen.

Untersuchung für das Magazin Stern

(Expertenuntersuchung von 43 Artikeln)



	<i>Brockhaus</i> (Online-Ausgabe)	<i>Wikipedia</i>
Richtigkeit	2,3	1,6
Vollständigkeit	3,3	1,8
Aktualität	3,1	1,4
Verständlichkeit	1,8	2,4
Gesamtnote	2,7	1,7

Quelle: Stern 50/2007

- **Social Software überall!**
- **Was leistet Social Software?**
- **Wie funktioniert Social Software?**
- **Was kann BPM von Social Software lernen?**
- **... und das heißt?**

"Wenn Sie diesen Text lesen und er Ihnen nicht gefällt – ja, dann schreiben Sie doch einfach selbst einen.

Aber rechnen Sie damit, dass er immer wieder umgeschrieben, verbessert, gekürzt und womöglich gelöscht wird, [...].

*Dieses Prinzip ist total modern und heißt **'Wikisophie'**."*

Titus Arnu, "Bürger Journalist",

in: Süddeutsche Zeitung vom 10. Dezember 2004, S.35

Jimmy Wales:

“A confusing but workable mix of

- **Consensus**
- **Democracy**
- **Aristocracy**
- **Monarchy**

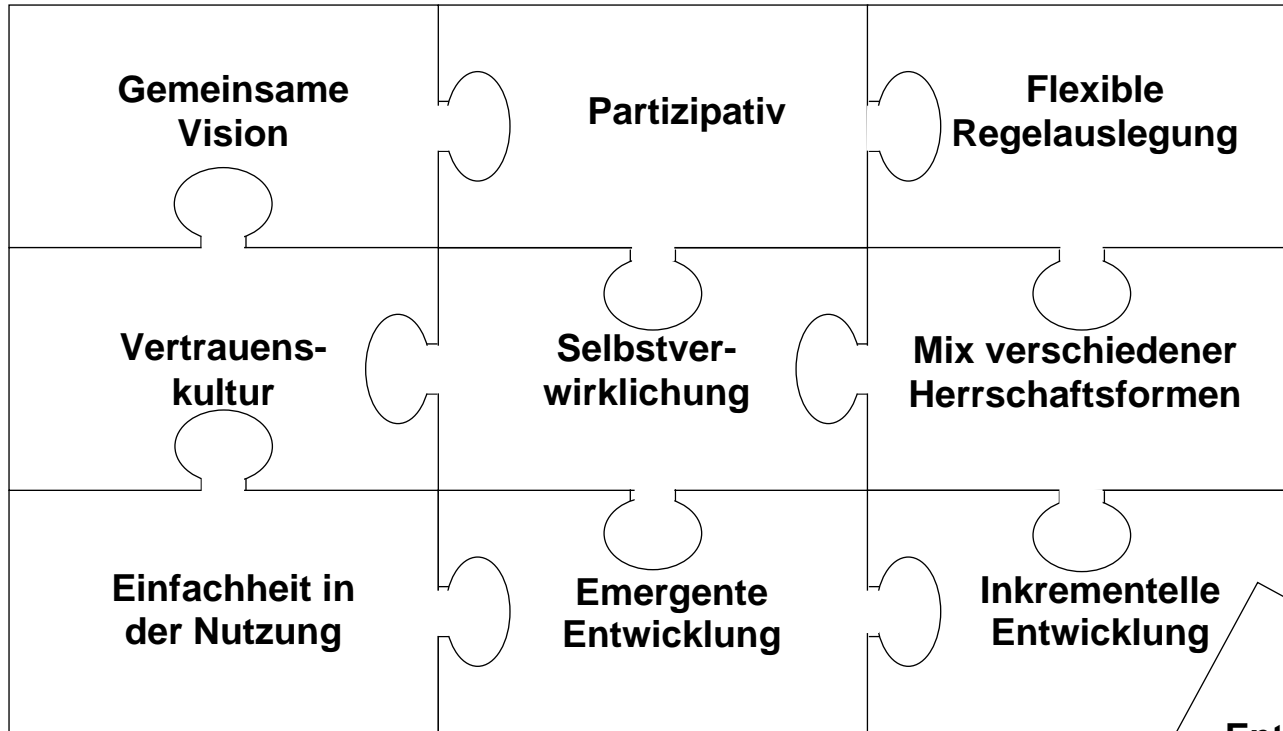
*Wikipedians are flexible
about social methodology:
results over process”*



Quelle: **Jimmy Wales: *Wikipedia Sociographics***

Vortrag auf dem 21st Chaos Communication Congress (Veranstaltung des Chaos Computer Clubs, 27. bis 29. Dezember 2004, Berliner Congress Center, Berlin, Deutschland (<http://www.ccc.de/congress/2004/fahrplan/files/371-wikipedia-sociographics-slides.ppt>, 23.4.06)

Das organisatorische ‚Erfolgsrezept‘ von Social Software lässt sich in 10 Erfolgsfaktoren beschreiben.



Komus/Wauch: Wikimanagement: Was Unternehmen von Web 2.0 und Social Software lernen können
Oldenbourg Verlag – www.wikimanagement.de

- **Social Software überall!**
- **Was leistet Social Software?**
- **Wie funktioniert Social Software?**
- **Was kann BPM von Social Software lernen?**
- **... und das heißt?**

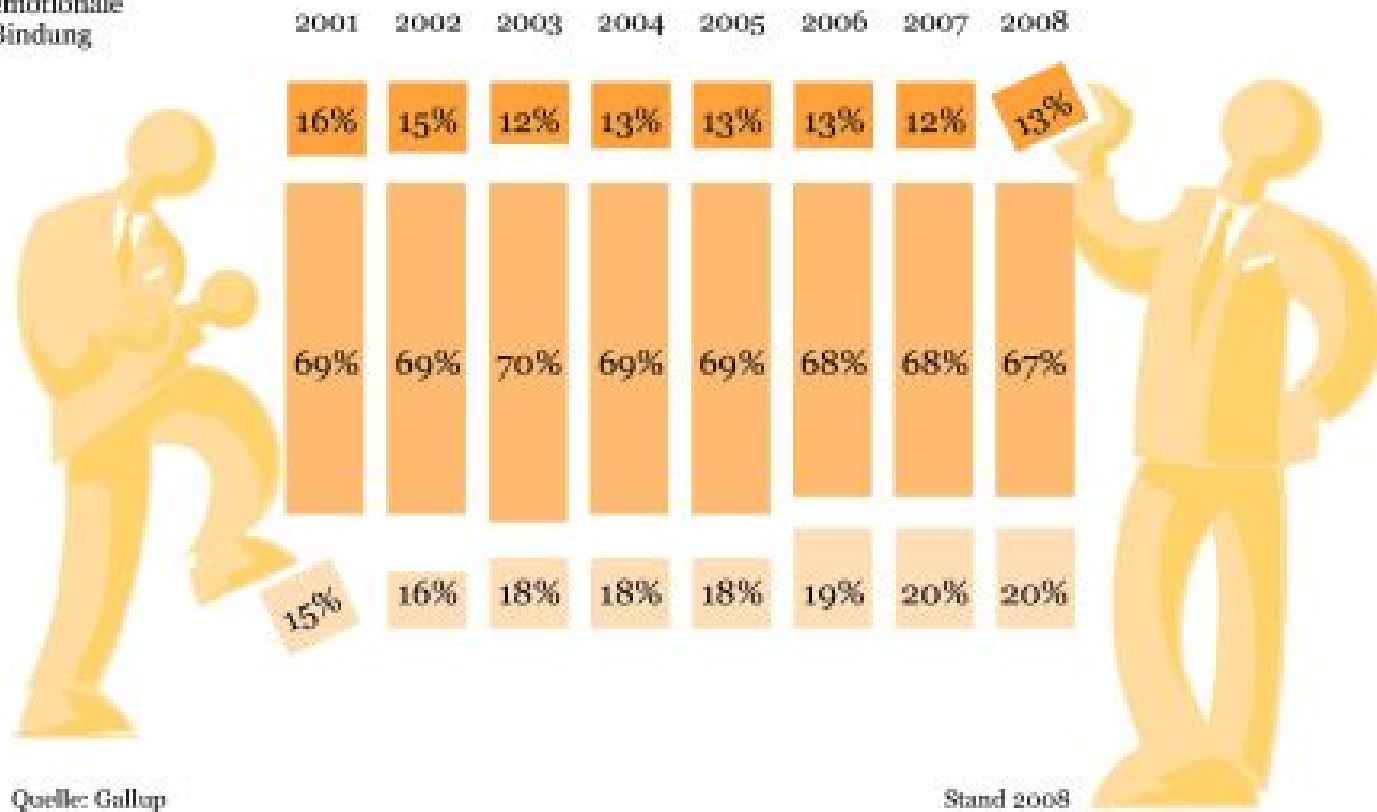
- **Mit mir nicht-Syndrom**
- **„Not-Invented-Here“-Syndrom**
- **„Macht ihr mal“-Syndrom**
- **„Ist mir egal“-Syndrom**

ENGAGEMENT INDEX IN DEUTSCHLAND

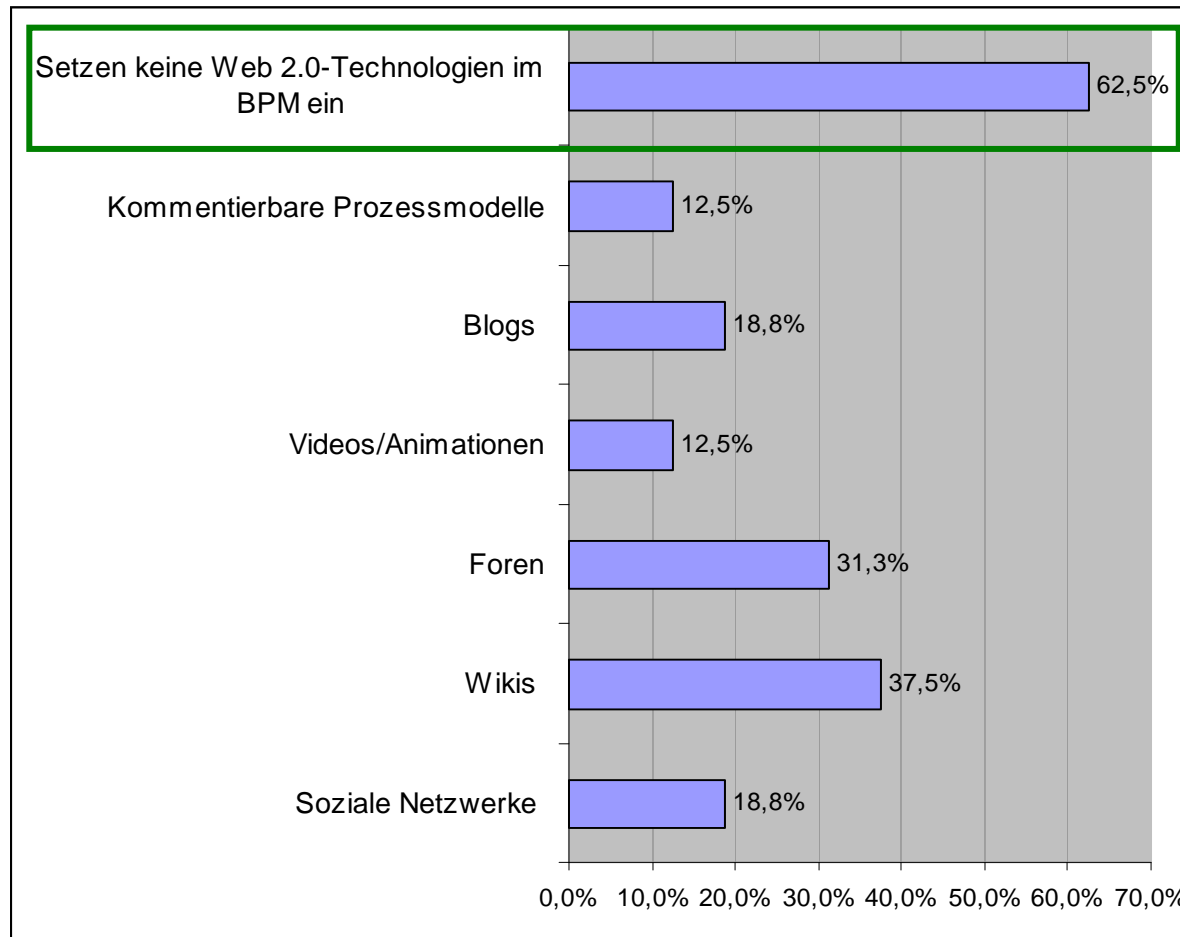
im Zeitverlauf

hohe emotionale Bindung
 geringe Bindung
 keine Bindung

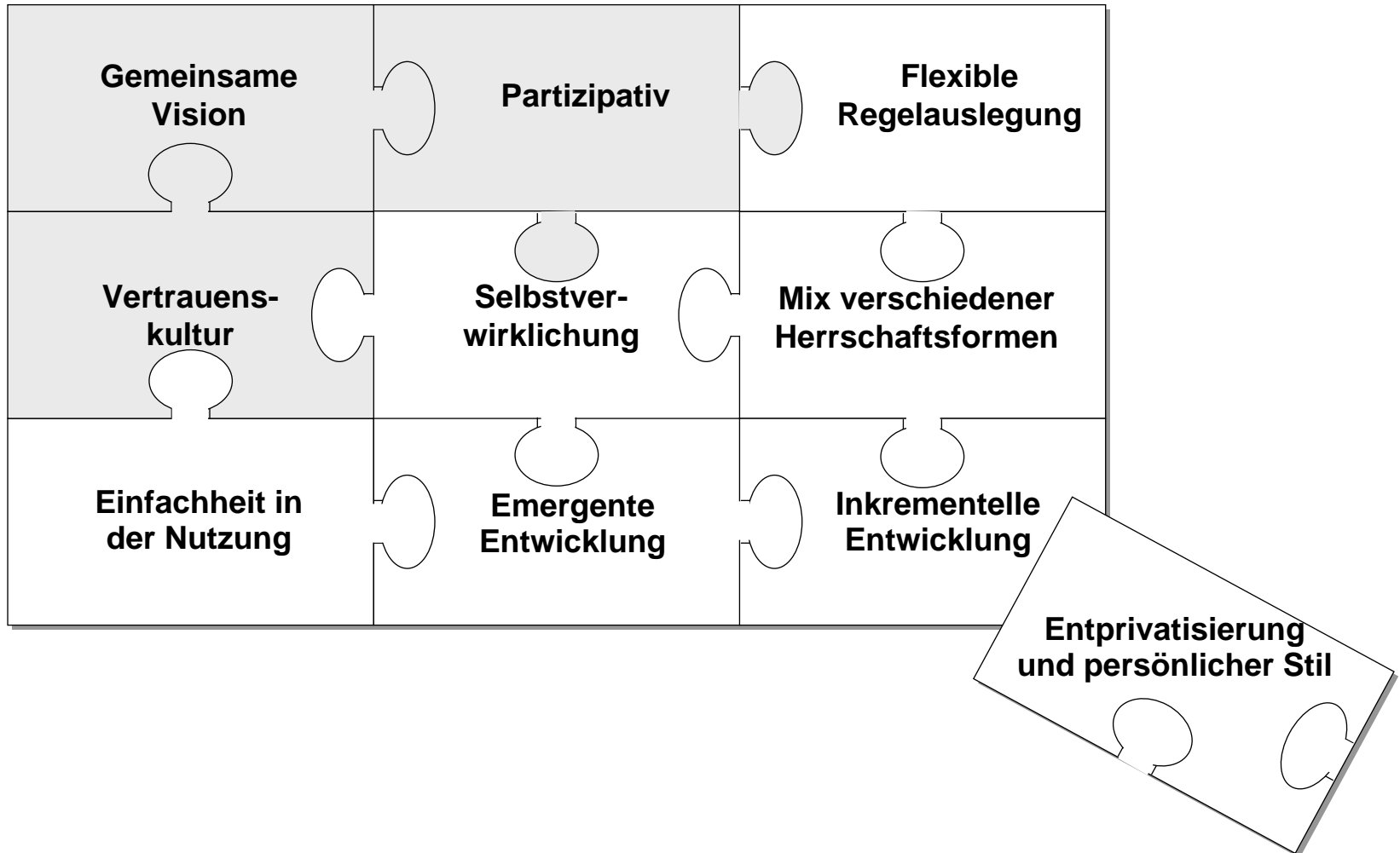
Basis: ArbeitnehmerInnen ab 18 Jahre



Eine Untersuchung deutscher BPM Best Practice-Unternehmen zeigt, Web 2.0 ist noch nicht im BPM angekommen!



Basierend auf einer Untersuchung deutscher **BPM Best Practice** Unternehmen im Sommer 2009





Quelle: Wikimedia Commons: http://commons.wikimedia.org/wiki/Image:Barack_obama_houston.JPG – abg. 5.11.

www.obama.com



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://my.barackobama.com/page/content/im52?source=pm-info-t-web>. The page features the Obama-Biden logo at the top, followed by the word "CHANGE" in large blue letters. Below this is a black and white photograph of Barack and Michelle Obama with their children. A blue banner below the photo reads "JOIN the MOVEMENT". The main content area contains a sign-up form with the following fields: "Email Address", "Zip Code", "First Name", and "Last Name". A red "LEARN MORE" button is positioned to the right of the "Email Address" and "Zip Code" fields. At the bottom left, there is a small box that says "PAID FOR BY OBAMA FOR AMERICA". At the bottom right, there is a link that says "SKIP SIGNUP GO TO THE WEBSITE".

www.mccain.com



Good Food. Better Life.

Search

[home](#)

[our company](#)

[products](#)

[careers](#)

[newsroom](#)

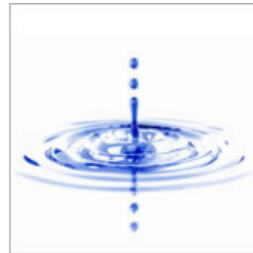
[worldwide](#)



*Creating Smiles
Around the World*



Better For You



**Generating a
Sustainable Future**



**Fighting Poverty with
Potatoes**

McCain is dedicated to creating good food and a better life for our consumers, customers, employees, and the communities we work in, worldwide. Our goal is to consistently win with customers and consumers by making them smile.

From a wide range of innovative food products that are better for you and fun to eat to sharing our expertise in sustainable agricultural practices with developing countries to reducing our environmental footprint, McCain is creating smiles around the world.



COUNTRY FIRST

John McCain and Sarah Palin Will Always Put Our Country First.



JOIN THE TEAM

WHY VOTE McCAIN?



VOTE FIND OUT WHERE



JOBS PLAN



HEALTH CARE PLAN



ISSUES LEARN MORE



Continue to JohnMcCain.com

McCain PALIN

PAID FOR BY McCAIN-PALIN 2008

www.JohnMcCain.com • Privacy Policy



■ Zielsysteme

- ◆ Gibt es Schnittmengen?
- ◆ Freiheiten innerhalb eines definierten Spielraums

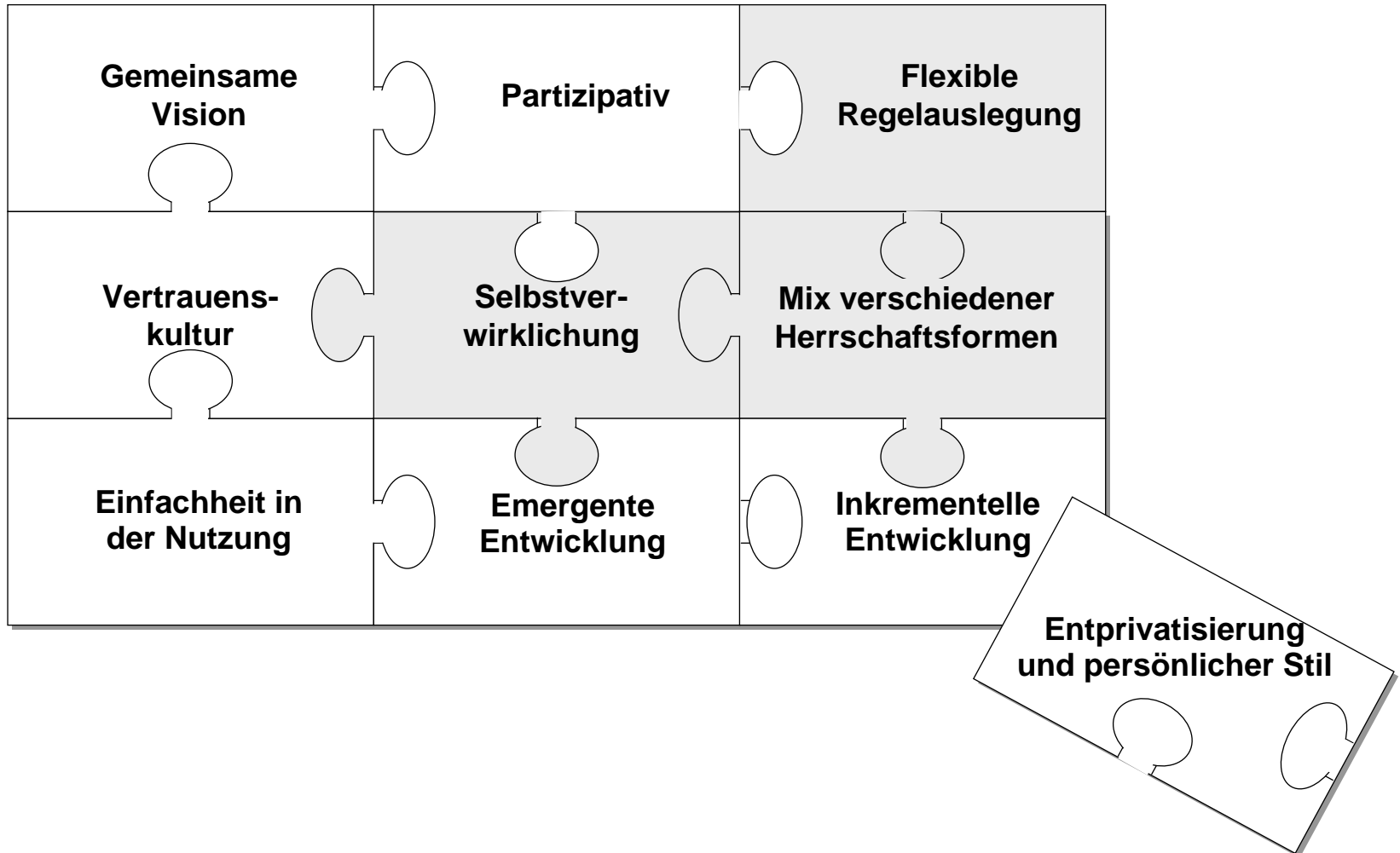
■ Können

■ Wollen

■ Dürfen

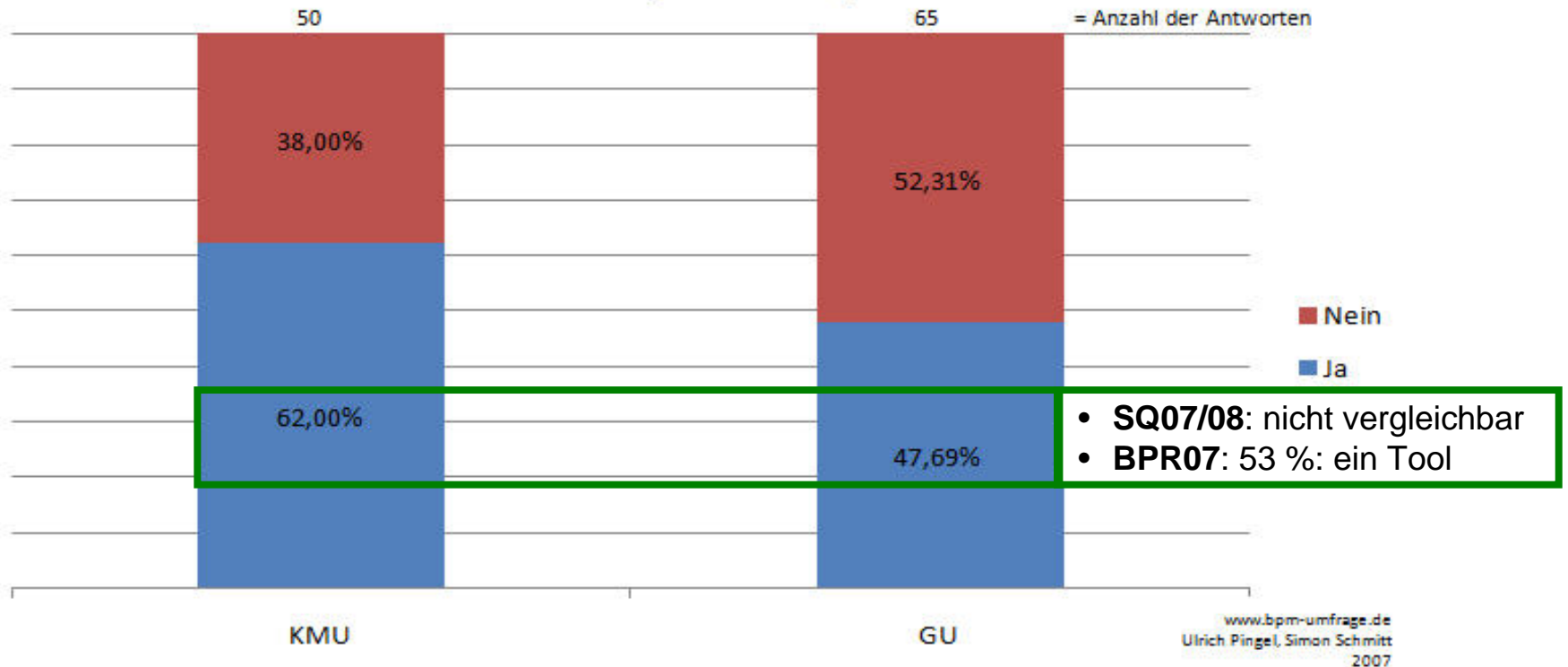


Schulung, Kommunikation, Change Management



In GU hat sich in weniger als der Hälfte der Unternehmen eine einheitliche Prozessmanagement-Lösung durchgesetzt!

D2 : Setzen alle Abteilungen Ihres Unternehmens eine einheitliche Prozessmanagement Lösung ein?



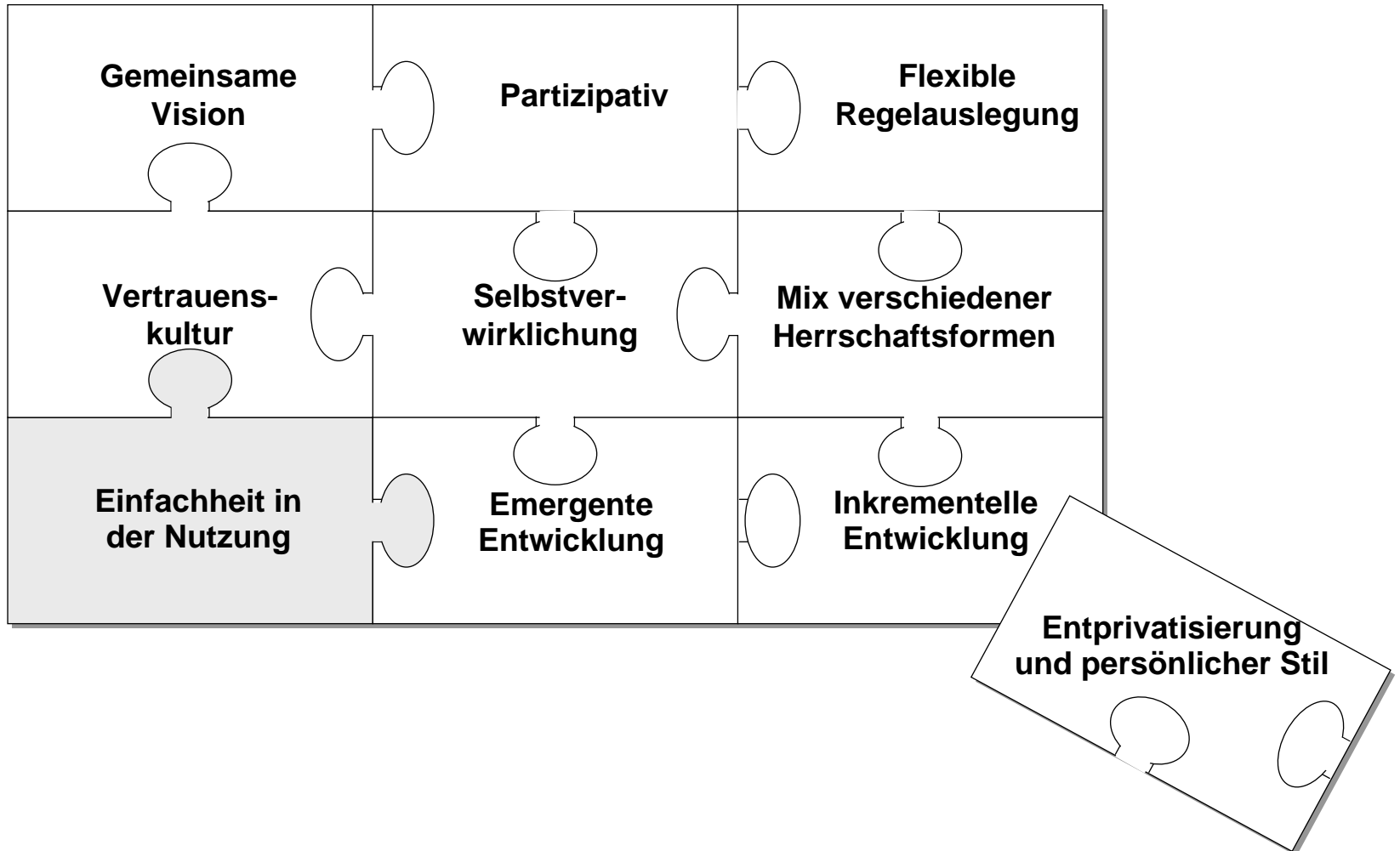
Basierend auf BPM-Umfrage, FH Koblenz



- **Freiräume für eigene Ideen und Verbesserung**
 - ◆ Zeit (Siehe Google und 3M)
 - ◆ Mut zum Probieren
 - ◆ Toleranz
 - ◆ Offenheit
- **Liberales Rechtemanagement**
 - ◆ Lese- und Schreibrechte in BPM-Systemen großzügig vergeben
- **Konflikte** zwischen Prozessverantwortlichen und Funktionalverantwortlichen **positiv leben**
- Ermutigung und **Incentivierung von Eigeninitiative**



Gelebte Meritokratie an Stelle von Abteilungshierarchie





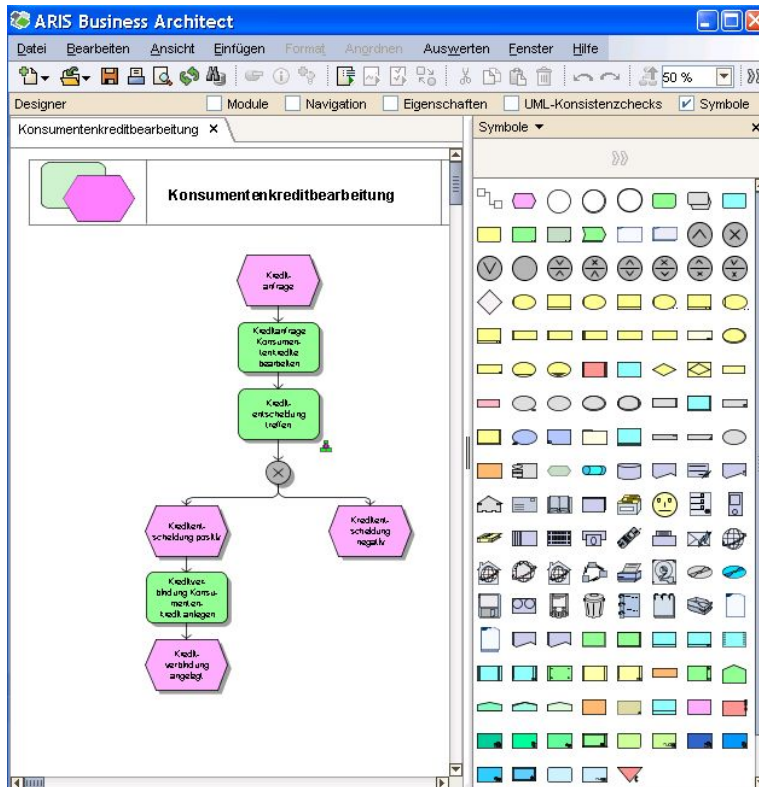
- **Kein Overengineering bei den Methoden**
- **Minimales Methodenset**
- **Methode ist Mittel zum Zweck**
- **Abgestimmte Tools und Methoden nach Aufgabenfeld**
 - ◆ Wikis
 - ◆ Einfach-Tools
 - ◆ Komplexe Tools zügeln



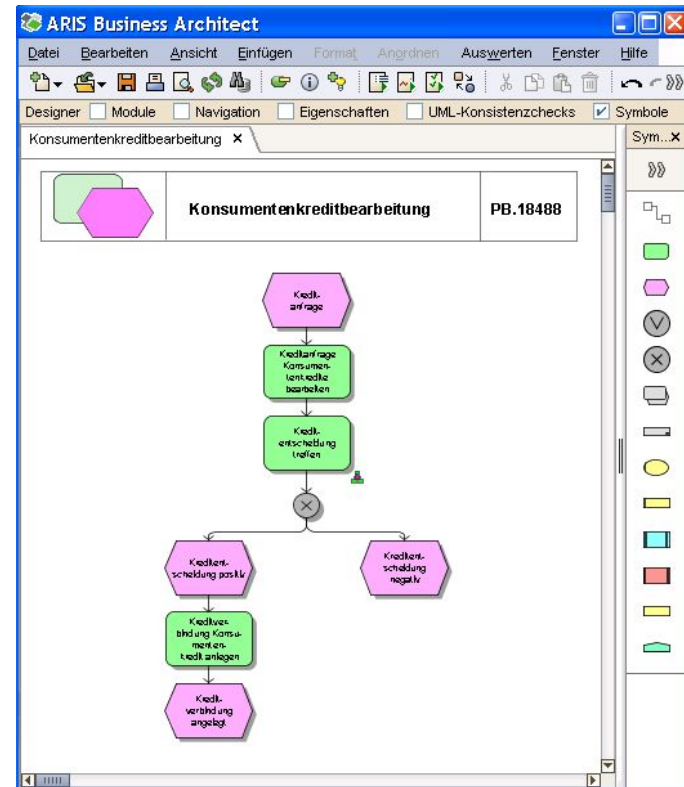
Ergebnisse sind wichtiger als Methoden

Vereinfachung durch Methodenfilter

Auch mächtige und komplexe BPM-Tools können durch Methodenfilter einfach nutzbar sein.

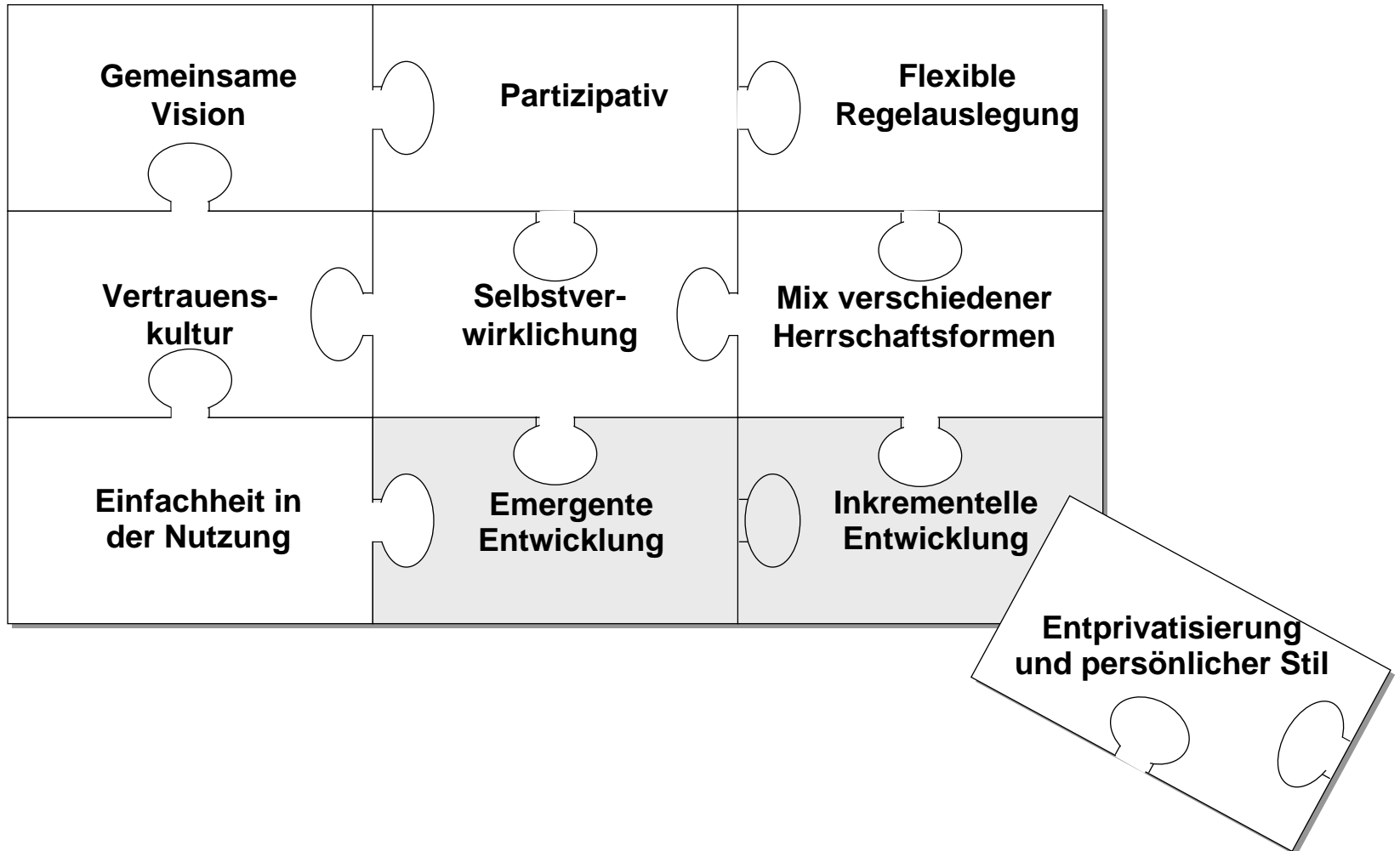


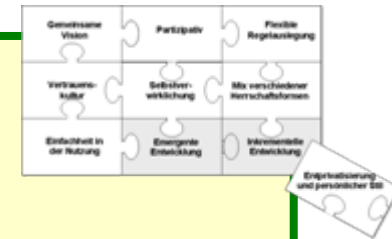
Gesamtmethode



Reduzierte Methode
mit Methodenfilter

Beispiel ARIS Business Architect mit Methodenfilter





- Neben dem strategisch Notwendigen, emergente Entwicklungen zulassen (grass-root-approach)
- Den Mitarbeitern vor Ort trauen
- Kaizen-Philosophien fördern
- Release early. Release often
- Den Cut-Over nicht zu komplex machen



Spielraum für kontinuierliche Verbesserung

An vielen Stellen gibt ein Test in Produktiv-System und –
Prozessen schnell, einfach und bei geringem Risiko Aufschluss.

The image displays two side-by-side screenshots of the Amazon shopping cart interface, illustrating alternative layout designs for product recommendations and checkout elements.

Left Screenshot (Current Layout):

- YOUR SHOPPING CART:** Includes a "Proceed to Checkout" button, a promotional message "Wait! Add \$16.01 to your order to qualify for FREE Super Saver Shipping.", and a "Show gift options during checkout" checkbox.
- Added to your Shopping Cart:** Shows the album "Kind of Blue" by Miles Davis, et al, with a price of \$8.99 and a subtotal of \$8.99.
- Customers who bought Kind of Blue also bought:** Lists "Time Out" by Dave Brubeck, et al (\$8.99) and "A Love Supreme" by John Coltrane (\$13.49).
- Customers who bought items in your Shopping Cart:** Lists "Sketches of Spain" by Miles Davis (\$11.98) and "Blue Train" by John Coltrane (\$9.99).

Right Screenshot (Alternative Layout):

- YOUR SHOPPING CART:** Similar to the left, but with a different promotional message and a "Show gift options during checkout" checkbox.
- Added to your Shopping Cart:** Shows the album "Kind of Blue" by Miles Davis, et al, with a price of \$8.99, a quantity of 1, and a subtotal of \$8.99.
- Customers who bought items in your Shopping Cart also bought:** Lists "Supreme" by John Coltrane (\$13.49) and "Birth of the Cool" by Miles Davis (\$9.99).
- Customers who bought items in your Shopping Cart also bought:** Lists "Sketches of Spain" by Miles Davis (\$11.98) and "Saxophone Colossus" by Sonny Rollins (\$8.99).

Beispiel Amazon testet alternative Webseitengestaltungen im Produktivbetrieb

Sie sind hier: TWiki > InformatikIntern Web > RinOH

RinOH

RinOH (Rasselstein interner Online Helpdesk) ist eine Helpdeskanwendung für die Informatik. Es beinhaltet ein Ticketsystem mit dem Störungen, Probleme und Anfragen unserer Kunden bearbeitet werden. Weiterhin werden im RinOH die Inventardaten der PC, Drucker, Bildschirme verwaltet. Alle Daten werden in einer MYSQL DB gespeichert.

Zweck

Mittels diesem Ticketsystem sollen alle Anfragen an die Informatik in einem System hinterlegt werden.

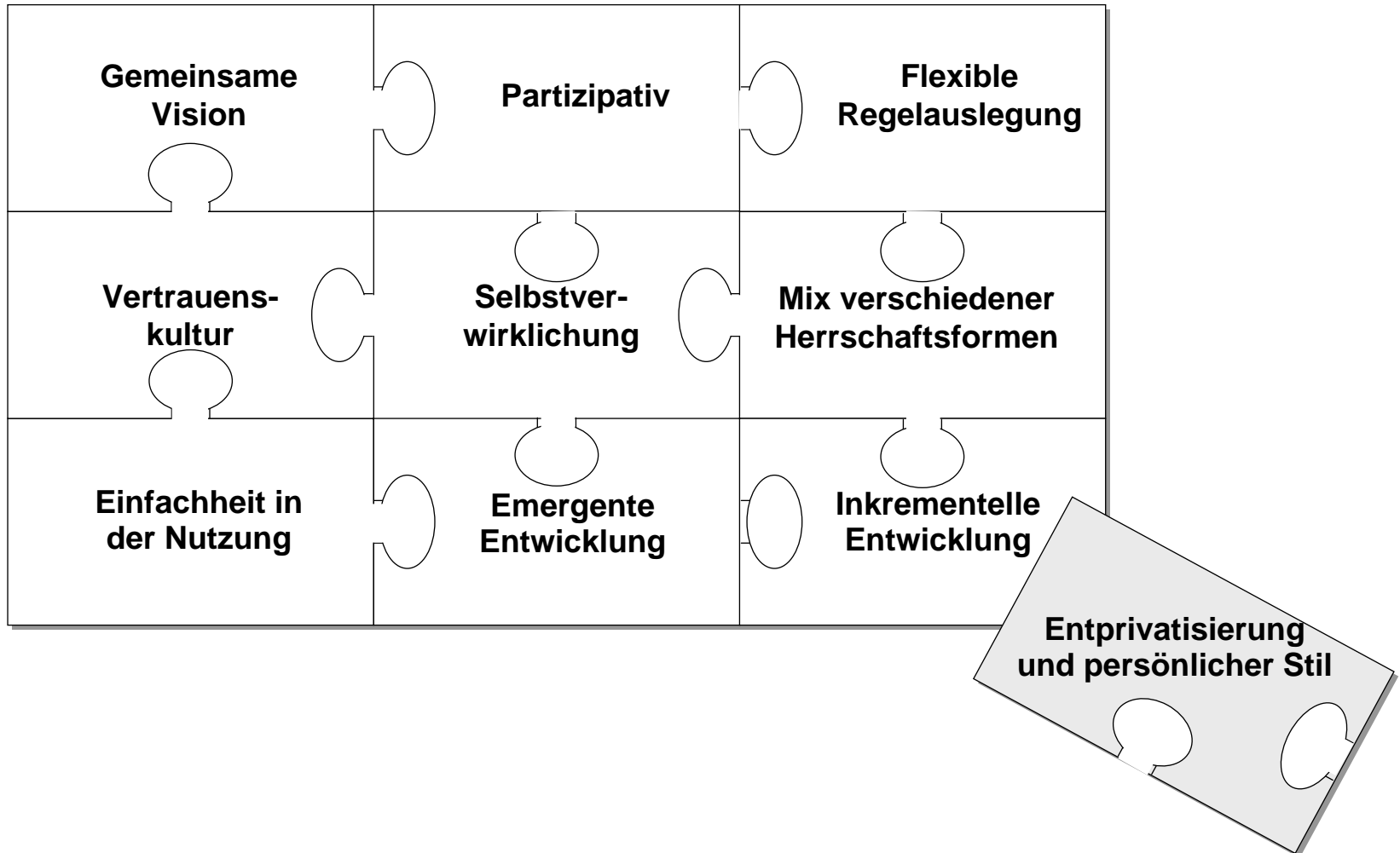
-- MichaelBuettner - 15 Aug 2006

ApplicationForm	
AppName?	RinOH
AppVersion?	0.99
DevStatus?	Produktiv
AppMaintainer?	MichaelBuettner
AppEnvironment?	Webanwendung
ProgrammingLanguage?	php
RunOnOS?	OsIndependend?
AppLicence?	Nein
InterestedParties?	
RelatedTopics?	RinOHBenutzerhandbuch , RinOHDevelopment , RinOHInventarVerwaltung

!	Anhang	Aktion	Größe	Datum	Wer	
	Hilfestellung für Hotline.doc	verwalten	45.0 K	15 Aug 2006 - 17:07	MichaelBuettner	Hilfestellung
	Info-KIA-RINOH.ppt	verwalten	665.0 K	15 Aug 2006 - 17:11	MichaelBuettner	Präsentation von Rinoh bei der Einführung in der Informatik
	Präsentation.ppt	verwalten	681.5 K	15 Aug 2006 - 17:10	MichaelBuettner	Präsentation von Rinoh
	hotline-schulung.doc	verwalten	47.0 K	15 Aug 2006 - 17:07	MichaelBuettner	Schulungunterlagen Hotline

[Editieren](#) | [Anhang](#) | [Druckversion \(p\)](#) | [Quelltext \(r\)](#) | [Querverweise: Web, Alle Webs](#) | [Historie: r4 < r3 < r2 < r1](#) | [Mehr Topic Aktionen](#)

- Anlauf holprig
- Inzwischen hohe Akzeptanz
- Verbesserte Dokumentationsdisziplin/-motivation
- Verbesserte Qualität
- Ausweitung auf weitere Bereiche





- **BPM ist kein anonymes Konstrukt**
- **Dem BPM ein Gesicht geben**
- **Menschen mit Menschen vernetzen**
- **Gemeinsamkeiten und Probleme zugänglich machen**



Weblogs, Podcasts, Video, Avatare, ...

Thomas Davenport:

„Include Pointers to People“ ...

***... und Visio, PPTs, SOPs, Blogs,
Online-Videos...***

(bspw. per Tag oder Wiki oder ...)



■ Wikis

- ◆ Dokumentation
- ◆ Projektmanagement
- ◆ Schulung
- ◆ Ideenmanagement/Vorschlagswesen
- ◆ Storyboard

■ Tagging / Social Networks

- ◆ Prozess-/Dokumentations-Retrieval
- ◆ Experten-Suche (*„include Pointers to People“*)

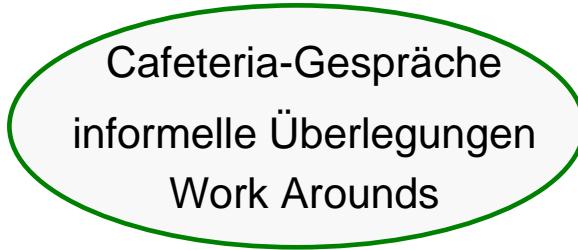
■ Blogs/Podcasts/Video

- ◆ Einfache Lernvideos
- ◆ Erfahrungsbericht vom Projekt (Persönlicher Bezug)

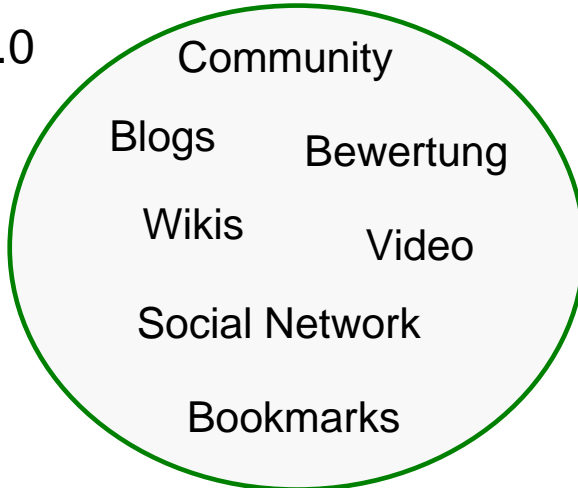
Und das heißt?

Mauern zwischen den Prozesswelten überwinden

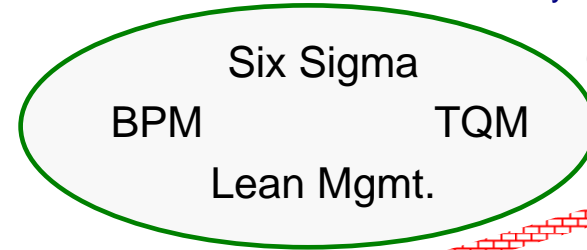
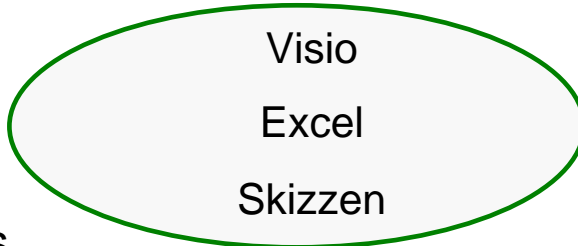
Implizites
Wissen



Web 2.0

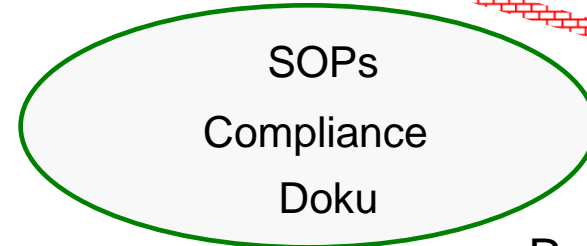
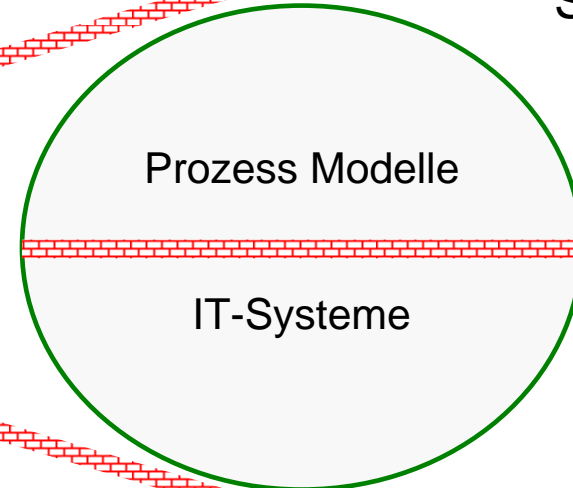


Basic Tools

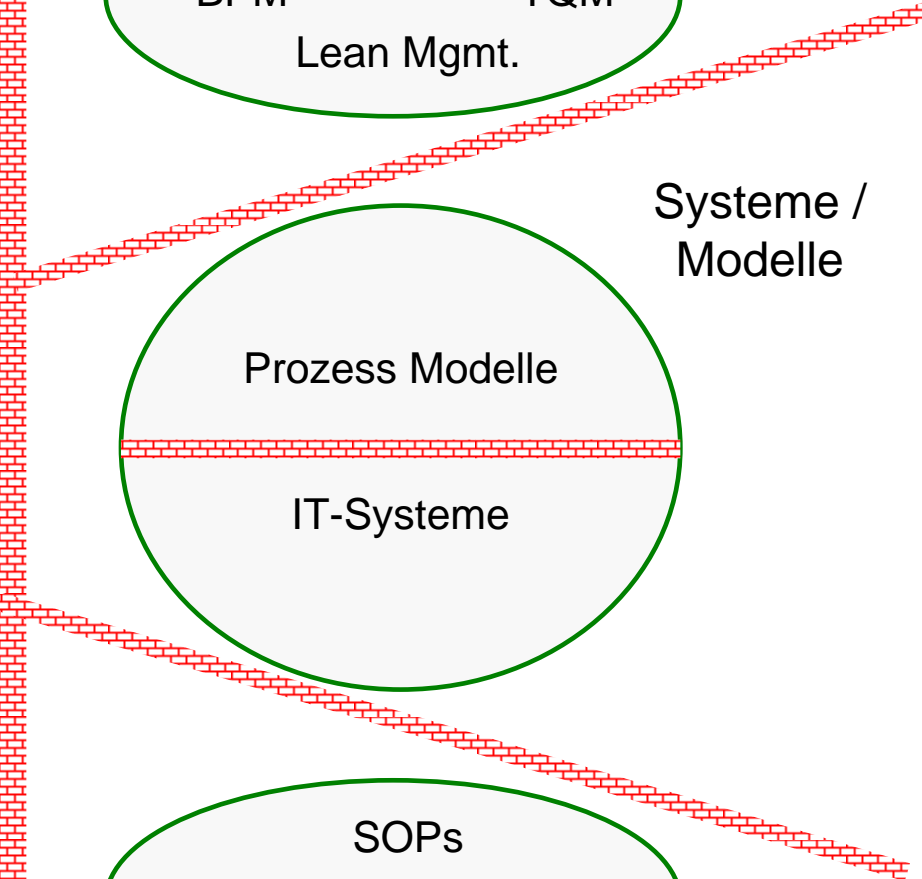


Optimierung
Optimierung

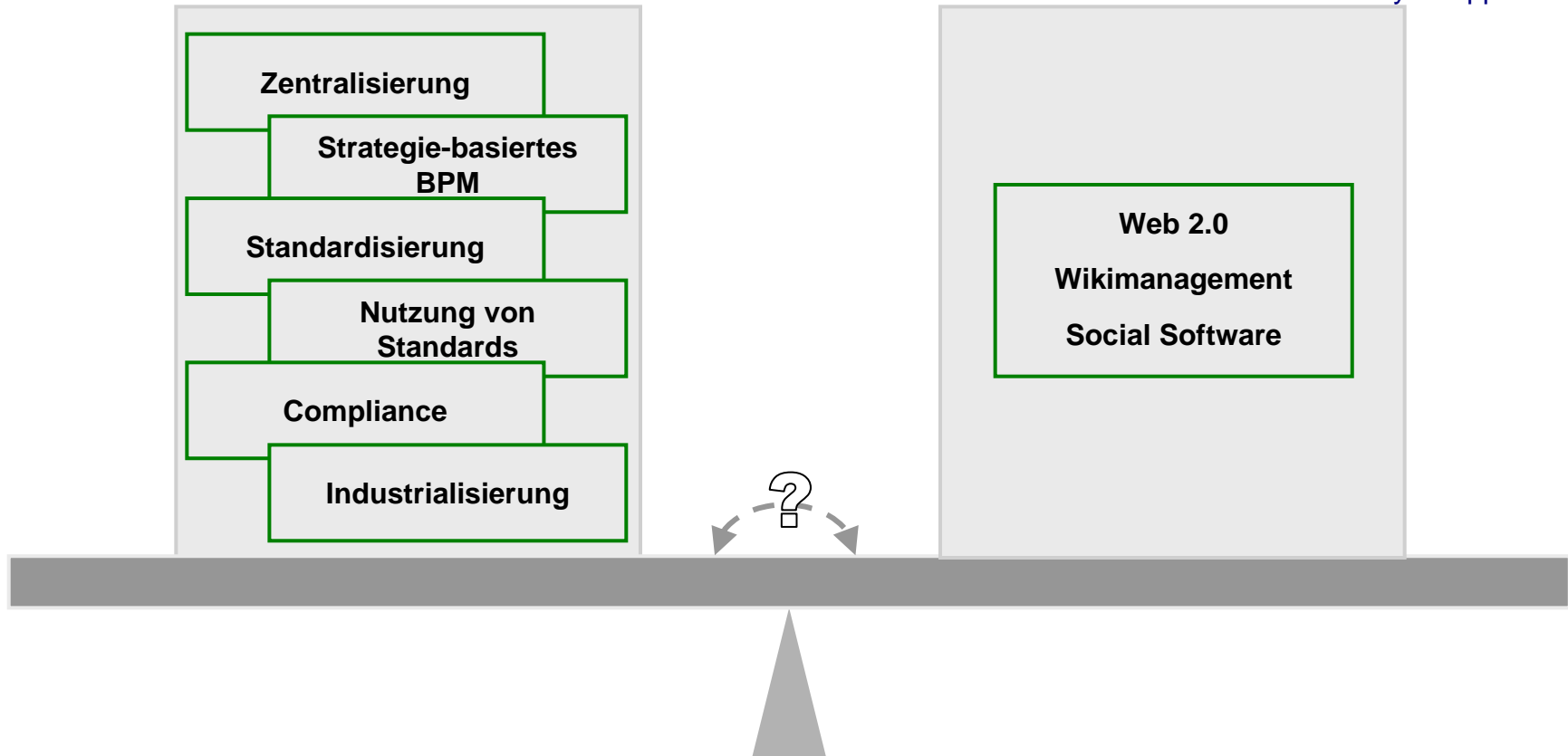
Systeme /
Modelle



Regularien



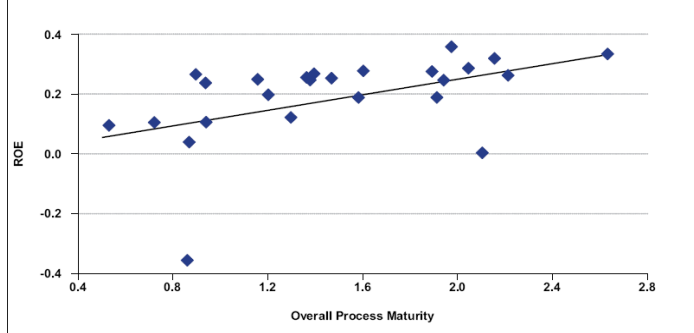
- **Mitmach-Web → Mitmach-Modellierung**
- **Mitmach-Kultur**
- **Differenzierung nach Prozessen**
- **Prozessmodelle, SOPs kommentierbar machen**
- **„Include Pointers to People“**
- **Online-Videos...** (bspw. per Attribut oder Wiki ...)
- **User-Bewertung von Prozessen**
- **Fach-Communities**
- **Suche von Wissen und Wissenden im Intranet**
- **Betriebliches Vorschlagswesen / Ideenmanagement?**
- **....**



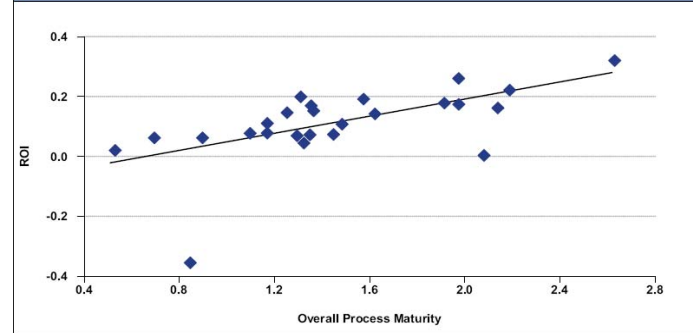
- **Viele aktuelle Trends des BPM gegenläufig.**
- **Wikimanagement ist nicht überall der Weisheit letzter Schluss!**
- **Es gilt, die Ansätze miteinander zu versöhnen. Sinnvolle Freiräume zu schaffen.**

ROI und ROE korrelieren positiv mit der ‚Process Maturity‘ .
Aber noch wichtiger ist die Enterprise Maturity!*

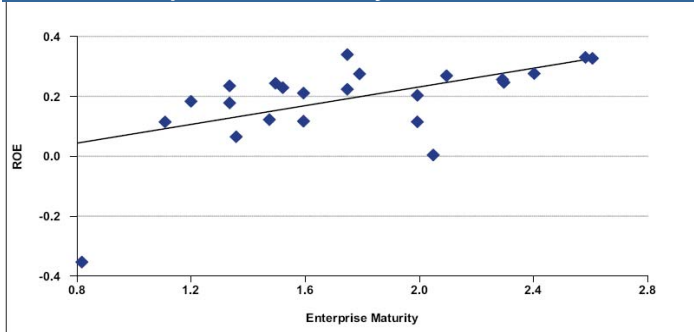
Overall Process Maturity – ROE: 0,483



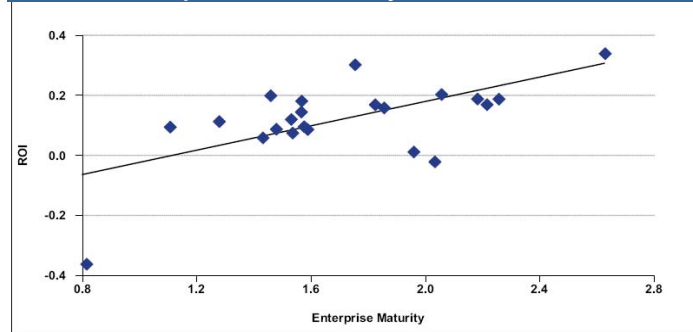
Overall Process Maturity – ROI: 0,615



Enterprise Maturity – ROE: 0,552



Enterprise Maturity – ROI: 0,666



ROE – Return on Equity; ROI – Return on Invest

PEMM – Process and Enterprise Maturity Model nach Hammer

Quelle: Detecon: Impact of Process Maturity on Business Performance, S. 26, 27, 36, 37

http://www.detecon.com/en/publications/studies/download_study.html?unique_id=28538 abg. 5.11.2008

Fragen?

Anregungen?



Kontakt:

Prof. Dr. Ayelt Komus
FH Koblenz
FB Betriebswirtschaft
komus@fh-koblenz.de
www.komus.de
0172 6868697

www.komus.de/vortrag

Zusätzliche Materialien

„Whenever an American workman plays baseball [...] it is safe to say that he strains every nerve to secure victory for his side. He does his very best [...]

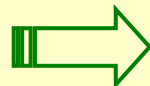
When the same workman returns to work on the following day [...] in a majority of cases this man deliberately plans to do as little as he safely can.”

Frederick Winslow Taylor:

“The principles of scientific management” (1911)

- User generated content
- Nicht-professionelle Content-Entwicklung
- Easy-to-Use
- Web-basiert
- Collaborative

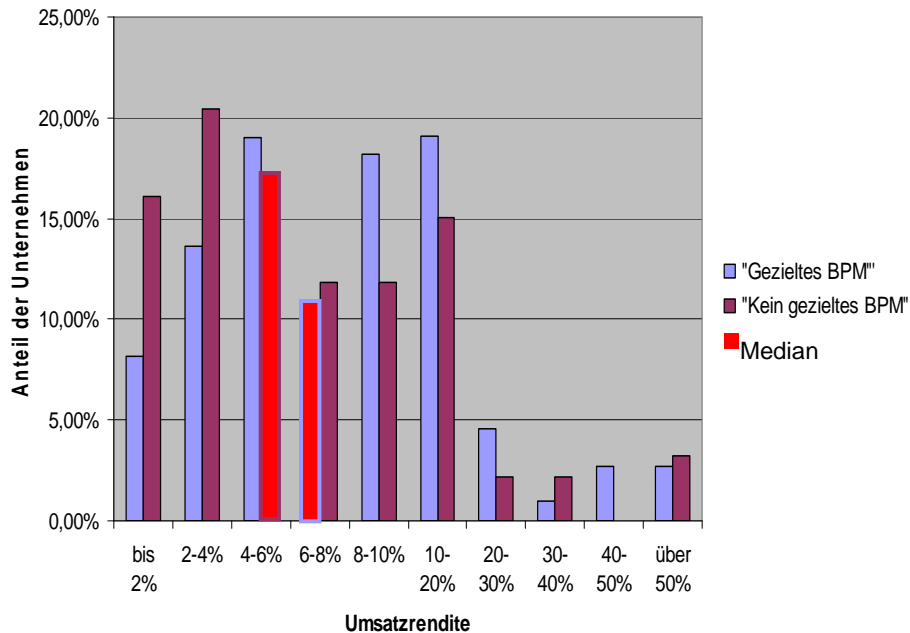
 Technologie ist nachrangig!

 Das Gold liegt in den Inhalten und in der Community!

Social Software – **Sozio**-technische Systeme

Unternehmen, die gezieltes Geschäftsprozessmanagement („BPM“) betreiben, sind bezogen auf die Umsatzrendite* erfolgreicher.

Studie ‚BPM-Umfrage‘
 (Median gezieltes BPM 6-8%
 versus kein gezieltes BPM 4-6% Umsatzrendite)

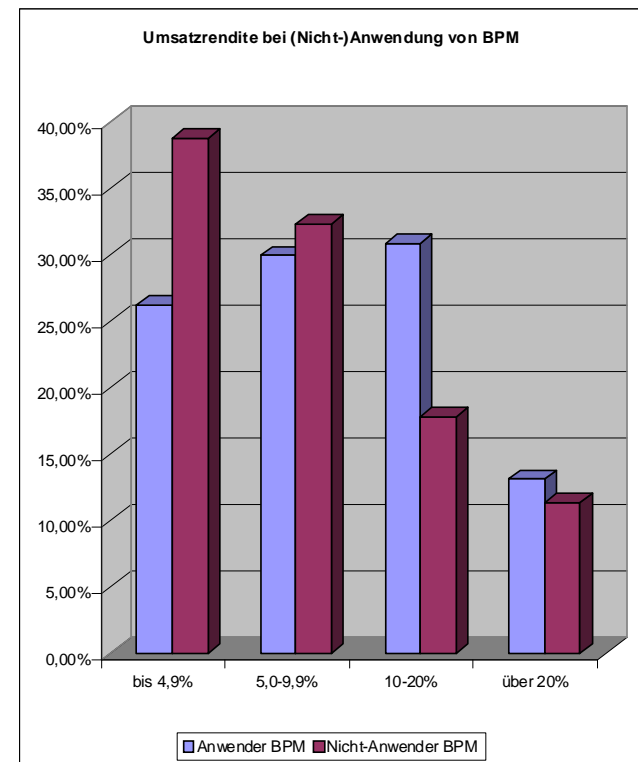


Basierend auf BPM-Umfrage, FH Koblenz

* im Median

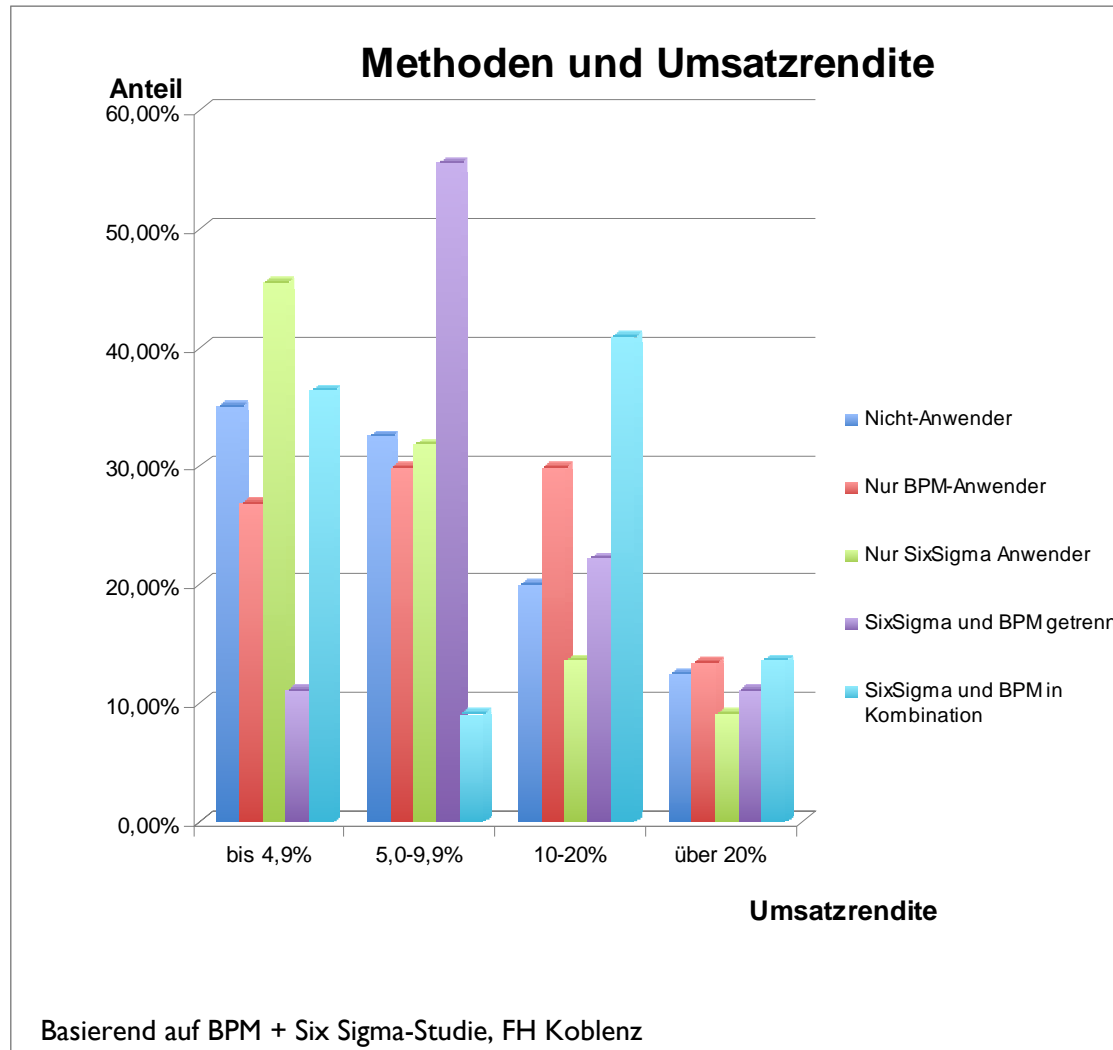
BPM: Business Process Management

Studie ‚BPM und Six Sigma‘



Basierend auf BPM + Six Sigma-Studie, FH Koblenz









Unternehmen, die BPM und Six Sigma gezielt miteinander kombinieren sind bezogen auf die Umsatzrendite erfolgreicher



Spezifische Faktoren sprechen für bzw. gegen den Einsatz von Social-Software-Technologie.

Klassische Applikationen

Social Software

Einzelarbeit		Teamarbeit
Vorgezeichneter Lösungsweg		Kreativ-Aufgaben
Gut strukturiert		Schlecht strukturiert
Hohe Sicherheitsrelevanz		Geringe Sicherheitsrelevanz
Hohe Compliance Relevanz		Geringe Compliance Relevanz
Hoch-standardisiert		Gering-standardisiert
Massenprozesse		Individualprozesse
Geringe Motivation		Durchgängig hohe Motivation

**Weitere Beiträge zum Thema unter
www.komus.de/vortrag
www.komus.de/publikation**