



Institut für
Wirtschaftsinformatik



Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen – Darstellung des State-of-the-Art auf Basis eines Literaturreviews

Constantin Houy, Peter Fettke, Peter Loos



Veröffentlichungen des Instituts für Wirtschaftsinformatik
im Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI)

Herausgeber: Prof. Dr. Peter Loos

C. HOUY, P. FETTKE, P. LOOS

Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen – Darstellung des State-of-the-Art auf Basis eines Literaturreviews

Veröffentlichungen des Instituts für Wirtschaftsinformatik

Herausgeber: Prof. Dr. Peter Loos

IWi-Heft Nr. 192

ISSN 1438-5678

Institut für Wirtschaftsinformatik (IWi)

im Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI)

Stuhlsatzenhausweg 3, Geb. D3 2, D-66123 Saarbrücken

Telefon: +49 (0) 6 81 / 85775 – 31 06, Fax: +49 (0) 6 81 / 85775 – 36 96

E-Mail: iwi@iwi.uni-sb.de, URL: <http://www.iwi.uni-sb.de/>

November 2010

Zusammenfassung

Web-2.0-Anwendungen gewinnen sowohl im privaten Bereich als auch im Rahmen des unternehmerischen Einsatzes als sogenannte Enterprise-2.0-Anwendungen zunehmend an Bedeutung. Der Einsatz von Enterprise-2.0-Anwendungen bietet erhebliche Potentiale für eine effektive und effiziente Kommunikation, Koordination und Kooperation im Unternehmen. Der vorliegende Beitrag führt ein systematisches Review relevanter wissenschaftlicher Literatur zu den Einsatzpotentialen solcher Anwendungen durch. Er zielt darauf ab, bereits diskutierte Potentiale zu systematisieren, zusammenzufassen und zu dokumentieren. Darüber hinaus werden noch nicht erschlossene Einsatzpotentiale identifiziert und zukünftige Forschungsrichtungen für das Thema Enterprise 2.0 ausgelotet. Zur systematischen Darstellung der Untersuchungsergebnisse wird ein Bezugsrahmen eingeführt, der eine methodische und eine inhaltlich-funktionale Perspektive unterscheidet. Die Untersuchung zeigt, dass insbesondere Blogs und Wikis diskutiert werden. Andere Anwendungstypen wie Soziale Netzwerke, Social Tagging und auch Instant-Communication-Anwendungen finden bisher eine geringere Beachtung, obwohl sie weitere erhebliche Potentiale für eine effektive und effiziente Kommunikation, Koordination und Kooperation in vielen unterschiedlichen Unternehmensbereichen bieten können.

Stichwörter: Enterprise 2.0, Web 2.0, Review, State-of-the-Art, Geschäftsprozessmanagement, Wissensmanagement, Projektmanagement

Inhalt

Abkürzungen	ii
Abbildungen	iii
Tabellen	iv
1 Einleitung.....	1
1.1 Ausgangssituation.....	1
1.2 Zielsetzung	2
1.3 Aufbau des Beitrags.....	2
2 Begriffliche Grundlagen von Enterprise 2.0.....	3
2.1 Der Web-2.0-Begriff	3
2.2 Anwendungskonzepte des Web 2.0.....	5
2.3 Enterprise 2.0.....	6
3 Untersuchungsansatz und Bezugsrahmen	7
3.1 Untersuchungsansatz	7
3.2 Bezugsrahmen	8
4 Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen	12
4.1 Einsatzpotentiale aus methodischer Perspektive	12
4.2 Einsatzpotentiale aus inhaltlich-funktionaler Perspektive.....	17
5 Reflexion der Ergebnisse.....	20
5.1 Anwendungstypen	20
5.2 Anwendungsbereiche	21
6 Implikationen.....	25
7 Resümee.....	27
Literatur	28

Abkürzungen

Abb.	Abbildung
Ajax	Asynchronous JavaScript and XML
BPM	Business Process Management
CEO	Chief Executive Officer
CSCW	Computer Supported Cooperative bzw. Collaborative Work
d. h.	das heißt
ERP	Enterprise Resource Planning
etc.	et cetera
ff.	fortfolgende
GOM	Grundsätze ordnungsmäßiger Modellierung
GPM	Geschäftsprozessmanagement
H.	Heft
Hrsg.	Herausgeber
IP	Internet Protocol
Jg.	Jahrgang
MIS	Management Information Systems
RSS	1. Rich Site Summary 2. RDF Site Summary 3. Really Simple Syndication
SMS	Short Message Service
Vgl.	Vergleiche
VoIP	Voice over IP
XML	Extensible Markup Language

Abbildungen

Abb. 1: Entwicklung der Literaturlage zum Thema Web 2.0	2
Abb. 2: Regelkreis des kontinuierlichen Geschäftsprozessmanagements	9
Abb. 3: Kreislauf des Wissensmanagements	10
Abb. 4: Wertschöpfungskette	11

Tabellen

Tab. 1: Bezugsrahmen zu Einsatzpotentialen von Enterprise-2.0-Anwendungen	8
Tab. 2: Einsatzpotentiale im Geschäftsprozessmanagement	12
Tab. 3: Einsatzpotentiale im Wissensmanagement	15
Tab. 4: Einsatzpotentiale im Projektmanagement	16
Tab. 5: Einsatzpotentiale entlang der Wertschöpfungskette	19
Tab. 6: Zusammenfassung der Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen	20

1 Einleitung

1.1 Ausgangssituation

Web-2.0-Anwendungen erfahren eine zunehmende Nutzung und Akzeptanz,¹ wobei sie sich zunächst vornehmlich im privaten Bereich verbreiteten. Das Thema Web 2.0 kann inzwischen anhand einer Fülle von Literatur nachvollzogen werden. Abbildung 1 zeigt zur Verdeutlichung dieses Sachverhaltes exemplarisch in der oberen Kurve die steil verlaufende Entwicklung der Literaturlage zum Thema Web 2.0 anhand der verzeichneten Artikel (insgesamt 1291) in der international renommierten Datenbank *Science Citation Index*. Diese Entwicklung erreichte im Jahr 2008 einen ersten Höhepunkt. Dass die Anzahl der Beiträge zum Jahr 2009 rückläufig war, deutet ein erstes Abflachen des Web-2.0-Hype an.

Der nutzbringende Einsatz von Web-2.0-Anwendungen in Unternehmen wird gemeinhin mit dem Begriff „Enterprise 2.0“ beschrieben. Enterprise-2.0-Anwendungen bieten eine Reihe von Potentialen für eine effektive und effiziente Kommunikation, Koordination und Kooperation in vielen unterschiedlichen Bereichen der Wertschöpfungskette. Aktuelle Umfragen zeigen, dass ein Großteil der Unternehmen, die Enterprise-2.0-Anwendungen einsetzen, die Auswirkungen dieser Anwendungen auf den Unternehmenserfolg positiv einschätzen.² Eng mit der zuvor beschriebenen Literaturentwicklung gekoppelt verläuft die Literaturentwicklung im Bereich Enterprise 2.0. Abbildung 1 zeigt in der unteren Kurve die Entwicklung der im vorliegenden Beitrag untersuchten 82 Artikel, die Einsatzpotentiale von Web 2.0 in Unternehmen sowie erste Erfahrungen mit ihren Wirkungen diskutieren. Das offensichtliche Abflachen des Web-2.0-Hype begünstigt und erfordert einen umfassenden Rückblick auf die bereits erarbeiteten Forschungsergebnisse, um das Forschungsgebiet zu konsolidieren und zukünftige Herausforderungen zu identifizieren.³

¹ Vgl. Weber, M. (2009): Von der privaten zur beruflichen Nutzung: Web-2.0-Technologien verändern Unternehmen; *Information Management und Consulting*, 24. Jg.; 2009, H. 2; S. 83-85.

² Vgl. Lattemann, C., Stieglitz, S. und Kupke, S. (2009): Deutsche Unternehmen auf dem Weg zum Web 2.0?; *HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik*, 2009, H. 267; S. 18-26; Leibhammer, J. und Weber, M. (2008): *Enterprise 2.0 - Analyse zu Stand und Perspektiven in der deutschen Wirtschaft*, BITKOM - Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien, Berlin.

³ Vgl. Webster, J. und Watson, R. T. (2002): Analyzing the Past to Prepare for the Future: Writing a Literature Review; *MIS Quarterly*, 26. Jg.; 2002, H. 2; S. xiii-xxiii.

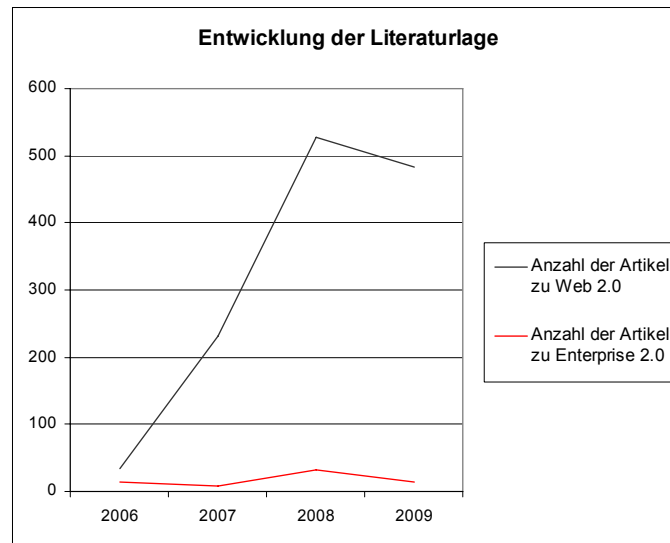


Abb. 1: Entwicklung der Literaturlage zum Thema Web 2.0

1.2 Zielsetzung

Der vorliegende Beitrag befasst sich mit der Untersuchung und systematischen Darstellung von Einsatzpotentialen von Enterprise-2.0-Anwendungen. Relevante wissenschaftliche Literatur zum Themengebiet wird strukturiert anhand eines entwickelten Bezugsrahmens beleuchtet. Existierendes wissenschaftliches Wissen in diesem Forschungsbereich wird identifiziert, untersucht, konzeptualisiert und zusammengefasst. Das Ziel der Arbeit ist die Beantwortung folgender Forschungsfragen:

- 1 Welche Einsatzpotentiale bieten Enterprise-2.0-Anwendungen für die Kommunikation, Koordination und Kooperation im Unternehmen?
- 2 Welche Einsatzpotentiale werden in der aktuellen wissenschaftlichen Literatur behandelt und welche bisher unbeleuchteten Potentiale lassen sich identifizieren?
- 3 Welche Implikationen ergeben sich dadurch für die zukünftige Wirtschaftsinformatikforschung?

1.3 Aufbau des Beitrags

Im Anschluss an diese Einleitung werden zunächst grundlegende Begriffe im Kontext von Enterprise 2.0 erläutert. Darauf folgend expliziert Abschnitt drei den angewandten Untersuchungsansatz und spannt den Bezugsrahmen der Untersuchung auf. Kapitel vier untersucht den Stand der wissenschaftlichen Diskussion zu Enterprise-2.0-Anwen-

dungen aus methodischer und inhaltlich-funktionaler Perspektive. Abschnitt fünf reflektiert Erkenntnisse aus den vorangegangenen Kapiteln kritisch, bevor Abschnitt sechs darauf aufbauend Implikationen für die zukünftige Forschung erarbeitet. Abschnitt sieben resümiert die gewonnenen Einsichten.

2 Begriffliche Grundlagen von Enterprise 2.0

2.1 Der Web-2.0-Begriff

„Web 2.0“ ist ein Schlagwort, das terminologisch weder normiert ist noch einheitlich verwendet wird. Einige Autoren fassen diesen Begriff im Sinne eines neuen Netzverständnisses auf, bei dem sich die Rollenverteilung der Akteure grundlegend verändert hat. Die Zweiteilung der Anwenderschaft in aktive Produzenten und passive Konsumenten wird dabei durch die ansteigende Verbreitung und Nutzung von Web-2.0-Anwendungen immer stärker aufgehoben. Anwender stellen zunehmend eigens produzierte Inhalte im Netz zur Verfügung.⁴ Das Internet gewinnt neben seiner Rolle als Informationsmedium eine größere Bedeutung als Interaktions- und Kooperationsplattform.⁵ Dem Nutzer wird im Web 2.0 ein erhöhtes Maß an Gestaltungs- und Kommunikationsmöglichkeiten geboten und eine effektive Vernetzung der Nutzer sowie eine ökonomische Verteilung von Inhalten unterstützt.⁶ Andere Autoren leugnen die beschriebene neue Ausrichtung des Internets und interpretieren den Begriff Web 2.0 im Sinne eines Marketing-Schlagwortes, das nicht klar definiert ist.⁷

Eine Reihe von Arbeiten definiert Web 2.0 anhand der verschiedenen Anwendungen (Wikis, Blogs etc.) oder anhand der zu deren Entwicklung verwendeten Technologien (Ajax, RSS etc.). In der vorliegenden Arbeit wird Web 2.0 im Anschluss an Van-

⁴ Vgl. Kollmann, T. und Häsel, M. (2007): Trends und Technologien des Web 2.0 - Neue Chancen für die Net Economy; in: T. Kollmann und M. Häsel (Hrsg.): Web 2.0 - Trends und Technologien im Kontext der Net Economy; Gabler, Wiesbaden; 2007, S. 1-14.

⁵ Vgl. Beck, A. (2007): Web 2.0: Konzepte, Technologien, Anwendungen; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2007, H. 255; S. 5-16.

⁶ Vgl. Wirtz, B. W. und Ullrich, S. (2008): Geschäftsmodelle im Web 2.0 - Erscheinungsformen, Ausgestaltung und Erfolgsfaktoren.; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2008, H. 261; S. 20-31.

⁷ Vgl. Alby, T. (2008): Web 2.0. Konzepte, Anwendungen, Technologien; Hanser, München; 3. Aufl.; 2008.

derhaeghen et al. als ein Paradigma verstanden,⁸ also eine Menge von Vorstellungen, Ansichten, Prinzipien und Arbeitsweisen,⁹ die von einer Gruppe von Systemanwendern und -entwicklern im Rahmen ihrer Handlungen bei der Erstellung und Nutzung von Informationssystemen zugrunde gelegt wird. Folgende Auswahl von grundlegenden Prinzipien, die auf die Initialarbeit von O'Reilly zurückgehen,¹⁰ charakterisiert das Web-2.0-Paradigma:

- *Nutzung des Webs als Plattform*: Das Web wird als ein Ort bzw. als Plattform verstanden, an dem Teilnehmer Inhalte sowohl zur Verfügung stellen als auch in Anspruch nehmen können. Produzenten und Konsumenten von Webinhalten werden gemäß dieser Vorstellung nicht mehr separat betrachtet.
- *Selbstorganisation und Nutzung kollektiver Intelligenz*: Wird das Web im Sinne einer Austauschplattform verstanden, so kann dort das Wissen sämtlicher Teilnehmer in gesammelter Form nutzbar gemacht sowie zur Verfügung gestellt werden. Austauschprozesse organisieren sich dabei selbst.
- *Aufbau datengetriebener Plattformen*: Vorhandene Datenbestände werden im Web 2.0 fortwährend mit neuen Daten angereichert, um den Wissensstand zu einem behandelten Thema stets zu vervollständigen bzw. zu aktualisieren.
- *Umsetzung eines „Perpetual Beta“*: Eng mit der Vorstellung der fortwährenden Weiterentwicklung datengetriebener Plattformen ist die Vorstellung des „Perpetual Beta“ verknüpft. Sowohl Anwendungen als auch präsentierte Webinhalte können sich gemäß den vorangehenden Vorstellungen niemals in einem endgültigen Zustand befinden. Sie unterliegen einer ständigen Weiterentwicklung, die maßgeblich von den Nutzern ausgeht.
- *Etablierung einer Geräteunabhängigkeit*: Im Web 2.0 sollen Anwendungen und Inhalte geräteunabhängig zugänglich sein.

⁸ Vgl. Vanderhaeghen, D., Fettke, P. und Loos, P. (2010): Organisations- und Technologieoptionen des Geschäftsprozessmanagements aus der Perspektive des Web 2.0; Wirtschaftsinformatik, 52. Jg.; 2010, H. 1; S. 17-32.

⁹ Vgl. Kuhn, T. S. (1996): Die Struktur wissenschaftlicher Revolutionen; Suhrkamp, Frankfurt am Main; 13. Aufl.; 1996.

¹⁰ Vgl. O'Reilly, T. (2005): What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software, <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>, 2005.

2.2 Anwendungskonzepte des Web 2.0

Basierend auf diesen Vorstellungen haben sich verschiedene Anwendungskonzepte entwickelt und etabliert:

- *Weblogs (Blogs)* sind regelmäßig aktualisierte Webseiten mit chronologisch sortierten Beiträgen zu einem übergeordneten Thema. Ein interessanter Blog zum Thema Enterprise 2.0 ist beispielsweise derjenige von Andrew McAfee (<http://andrewmcafee.org/blog>).
- *Wikis* sind webbasierte Werkzeuge zur gemeinschaftlichen Erstellung von Inhaltssammlungen. Eines der am häufigsten verwendeten Wikis ist die freie Enzyklopädie *Wikipedia*.
- *Soziale Netzwerke* sind Kommunikationsplattformen, die die Pflege von zielgerichteten Beziehungen im Internet und somit die Interaktion und Kooperation von Menschen unterstützen. Die Plattform XING ermöglicht die Pflege sozialer Beziehungen üblicherweise mit Business-Bezug.
- *Podcasting* beschreibt die Herstellung und Verteilung von Mediendateien über das Internet. Podcasts in Form von Nachrichten- und Unterhaltungssendungen werden u. a. vom ZDF angeboten.
- *Instant Communication* fasst verschiedene internetbasierte Kommunikationsdienste zusammen, die eine Echtzeitkommunikation ermöglichen. Dazu gehören Dienste wie Voice Over IP (VoIP) oder Instant-Messaging-Dienste. Eine Beispielanwendung im Unternehmen stellt der Microsoft Office Communication Server dar.
- *Newsaggregatoren* sind Werkzeuge für das aggregierte Abrufen von Informationen aus dem Internet zur Unterstützung des persönlichen Wissensmanagements. Ein häufig genutzter Newsaggregator ist beispielsweise Google News.
- *Social Tagging* beschreibt den Vorgang des gemeinschaftlichen Indexierens von Informationsobjekten im Internet, bei dem Benutzer diese mit Metadaten anreichern können. Social Tagging wird beispielsweise durch den Online-Dienst *Flickr* ermöglicht.
- *Social Bookmarking* fasst Dienste zur Verwaltung, zum Austausch und zur Speicherung von Referenzen auf Webseiten im Internet zusammen. Dies wird auch durch den Dienst *Delicious* unterstützt.

2.3 Enterprise 2.0

Web-2.0-Anwendungskonzepte lassen sich im privaten Bereich sowie in Unternehmen nutzen. Für Letzteres hat McAfee den Begriff Enterprise 2.0 geprägt,¹¹ der das Ausschöpfen durch Web-2.0-Anwendungen induzierter betriebswirtschaftlicher Innovationspotentiale im Unternehmen beschreibt.¹² Der Begriff umfasst den Einsatz solcher Anwendungen zur Kommunikation, Koordination und Kooperation innerhalb von Unternehmen sowie zwischen Unternehmen und Geschäftspartnern bzw. Kunden.

Inhaltlich eng mit Enterprise 2.0 verknüpft ist der Begriff der „Rechnergestützten Gruppenarbeit“ oder „Computer Supported Cooperative bzw. Collaborative Work“ (CSCW), der gemeinhin die rechnergestützte Kommunikation, Koordination und Kooperation im Unternehmen zusammenfasst.¹³ Die CSCW-Forschung beschäftigt sich mit der Untersuchung sozialer Interaktionen in Unternehmen und der Gestaltung technischer Systeme (Groupware-Systeme) zur Unterstützung der drei genannten Funktionen.¹⁴ Exemplarisch dafür seien Konferenzsysteme sowie Workflowmanagementsysteme angeführt. Im Vordergrund der Entwicklung von Groupware-Systemen steht das Schaffen eines Bewusstseins, Teil einer Arbeitsgruppe zu sein,¹⁵ was in Unternehmen beispielsweise durch den Einsatz von Lotus Notes (IBM), Groupwise (Novell) oder Exchange und SharePoint (Microsoft) erfolgreich umgesetzt wird. Gängige Groupware-Systeme und andere Unternehmensanwendungen, wie z. B. Content-Management-Systeme sowie klassische Intranet-Anwendungen, die seit mehreren Jahren in der Praxis eingesetzt werden, unterscheiden sich allerdings von Enterprise-2.0-Anwendungen durch einige wesentliche Merkmale.¹⁶

¹¹ Vgl. McAfee, A. P. (2006): Enterprise 2.0: The dawn of emergent collaboration; MIT Sloan Management Review, 47. Jg.; 2006, H. 3; S. 21-28.

¹² Vgl. Bächle, M. (2009): Web 2.0 viel mehr als ein Hype; Wirtschaftsinformatik & Management, 1. Jg.; 2009, H. 1; S. 14-18.

¹³ Vgl. Koch, M. (2008b): Lehren aus der Vergangenheit - Computer-Supported Collaborative Work & Co.; in: W. Buhse und S. Stamer (Hrsg.): Enterprise 2.0 - Die Kunst, loszulassen; Rhombos, Berlin; 2008b, S. 37-58.

¹⁴ Vgl. Gross, T. und Koch, M. (2007): Computer-Supported Cooperative Work; Oldenbourg, München; 2007.

¹⁵ Vgl. Ellis, C. A., Gibbs, S. J. und Rein, G. L. (1991): Groupware - Some Issues and Experiences; Communications of the ACM, 34. Jg.; 1991, H. 1; S. 38-58.

¹⁶ Vgl. Johannesson, P., Andersson, B. und Wohed, P. (2009): Business Process Management with Social Software Systems - A New Paradigm for Work Organisation; in: *BPM 2008 International Workshops*,

- 1 *Zwang zur Partizipation:* Während im Unternehmen von den Mitarbeitern die Nutzung von Groupware-Systemen direkt gefordert wird, gestaltet sich das Maß der Partizipation bei Enterprise-2.0-Anwendungen auf „freiwilliger Basis“.
- 2 *Sicherheitskonzept:* Um einen unbefugten Zugriff auf Unternehmensanwendungen zu verhindern, verwenden übliche Unternehmensanwendungen spezielle Zugangs-kontrollmechanismen. Enterprise-2.0-Anwendungen stellen dies unter anderem durch Berechtigungskonzepte sicher. Allerdings besteht in der erhöhten Transparenz durch die Dokumentation der Nutzeraktivitäten ein weiterer bedeutender Mechanismus, der für eine ordnungsgemäße Verwendung der Anwendungen sorgt.
- 3 *Prozessdefinitionen:* Im Zusammenhang mit Groupware-Anwendungen werden gängige Kooperationsprozesse im Voraus festgelegt. Bei Enterprise-2.0-Anwendungen werden zwar gewisse Strukturen vorgegeben, allerdings entwickeln sich Konventionen der Kooperation während der Nutzung und werden somit stärker durch die Nutzer geprägt.

3 Untersuchungsansatz und Bezugsrahmen

3.1 Untersuchungsansatz

Zur systematischen Darstellung der Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen wird ein Review relevanter Literatur durchgeführt.¹⁷ Die Einsatzgebiete von Enterprise-2.0-Anwendungen werden anhand verfügbarer wissenschaftlicher Arbeiten (Journalartikel, Beiträge in Sammelwerken und Monografien) beleuchtet. Praktikerliteratur und Web-2.0-Artikel, die keine Einsatzpotentiale für Unternehmen diskutieren, werden in diesem Zusammenhang nicht berücksichtigt. Die Eingrenzung auf wissenschaftliche Literatur gewährleistet eine konzentrierte Darstellung des Standes der wissenschaftlichen Forschung. Relevante Artikel aus dem Bereich Enterprise 2.0 und Artikel zum unternehmerischen Einsatz der einzelnen Web-2.0-Anwendungstypen wurden systematisch in den international ausgerichteten Onlinedatenbanken „Science Citation Index“ und

Revised Papers, D. Ardagna, M. Mecella und J. Yang (Hrsg.), Springer, Berlin, 2009, S. 659-665; Koch, M. (2008a): CSCW and Enterprise 2.0 - towards an integrated perspective; in: *Proceedings of the 21th Bled eConference eCollaboration*, Bled, Slovenia, 2008a, S. 416-427.

¹⁷ Vgl. Fettke, P. (2006): State-of-the-Art des State-of-the-Art; *Wirtschaftsinformatik*, 48. Jg.; 2006, H. 4; S. 257-266.

„EBSCOhost – Business Source Premier“ sowie in der deutschsprachigen Datenbank „WISO Wirtschaftswissenschaften“ recherchiert. Des Weiteren wurden zusätzliche Beiträge zum Thema ergänzt, die den Autoren bekannt sind, aber durch die systematische Literaturrecherche nicht erfasst wurden. So wurden insgesamt 82 Beiträge berücksichtigt. Die Literatur wurde anhand des im Folgenden dargestellten Bezugsrahmens analysiert.

3.2 Bezugsrahmen

Der Bezugsrahmen für die systematische Darstellung der Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen unterscheidet in Anlehnung an Becker eine methodische und eine inhaltlich-funktionale Perspektive, die orthogonal zueinander stehen.¹⁸ Er wurde im Rahmen der Literaturanalyse iterativ entwickelt und fasst diejenigen Einsatzbereiche zusammen, die von der untersuchten Literatur diskutiert werden.

Die methodische Perspektive beleuchtet Einsatzpotentiale im Bereich der übergeordneten Konzepte (a) Geschäftsprozessmanagement (GPM), (b) Wissensmanagement und (c) Projektmanagement, die in unterschiedlichen Unternehmensbereichen und bereichsübergreifend eingesetzt werden können. Die inhaltlich-funktionale Perspektive betrachtet Einsatzpotentiale (d) in den unterschiedlichen Funktionsbereichen entlang der Wertschöpfungskette eines Unternehmens.¹⁹ Der Bezugsrahmen wird in Tabelle 1 visualisiert.

Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen			
Methodische Perspektive			Inhaltlich-funktionale Perspektive
a) Geschäftsprozessmanagement	b) Wissensmanagement	c) Projektmanagement	d) Funktionsbereiche entlang der Wertschöpfungskette

Tab. 1: Bezugsrahmen zu Einsatzpotentialen von Enterprise-2.0-Anwendungen

¹⁸ Vgl. Becker, J. (1995): Strukturanalogien in Informationsmodellen - Ihre Definition, ihr Nutzen und ihr Einfluss auf die Bildung von Grundsätzen ordnungsmäßiger Modellierung (GOM); in: W. König (Hrsg.): Wirtschaftsinformatik '95. Wettbewerbsfähigkeit, Innovation, Wirtschaftlichkeit; Physica, Heidelberg; 1995, S. 133-150.

¹⁹ Vgl. Porter, M. E. (1985): Competitive Advantage. Creating and Sustaining Superior Performance; The Free Press, New York; 1985.

Ad a) Geschäftsprozessmanagement

Geschäftsprozessmanagement beschreibt Methoden und Konzepte, die den Entwurf, die Konfiguration, die Verwaltung und die Analyse von Geschäftsprozessen unterstützen.²⁰ Dadurch ermöglicht es eine zielgerichtete Steuerung von Geschäftsprozessen und unterstützt somit das Erreichen der strategischen und operativen Ziele eines Unternehmens. Das Management von Geschäftsprozessen wird gemeinhin anhand eines kontinuierlich durchlaufenen Regelkreises mit mehreren Phasen beschrieben. Der hier beschriebene Regelkreis fasst essentielle Bestandteile von Vorgehensmodellen in der Geschäftsprozessmanagementliteratur zusammen und wird in Abbildung 2 visualisiert.²¹

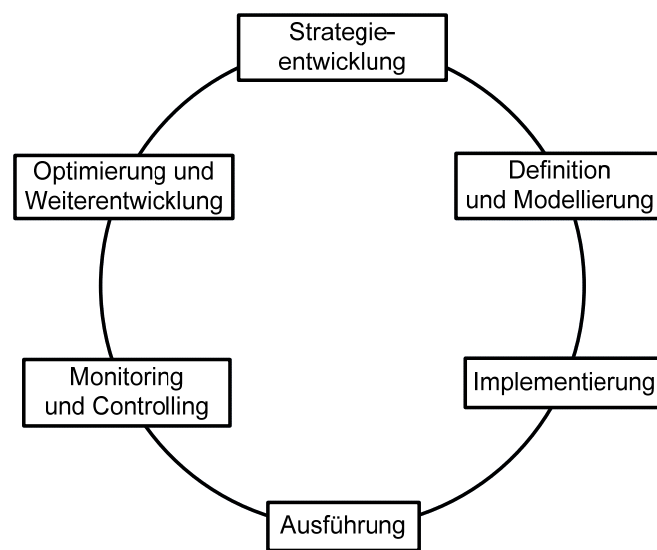


Abb. 2: Regelkreis des kontinuierlichen Geschäftsprozessmanagements²²

²⁰ Vgl. Weske, M. (2007): Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures; Springer, Berlin; 2007.

²¹ Vgl. Becker, J., Kugeler, M. und Rosemann, M. (2005): Prozessmanagement - Ein Leitfaden zur prozessorientierten Organisationsgestaltung; Springer, Berlin; 5. Aufl.; 2005; Gaitanides, M. (2007): Prozessorganisation - Entwicklung, Ansätze und Programme des Managements von Geschäftsprozessen; Vahlen, München; 2007; Hess, T. und Schuller, D. (2005): Business Process Reengineering als nachhaltiger Trend? Eine Analyse der Praxis in deutschen Großunternehmen nach einer Dekade; zfbf - Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung, 57. Jg.; 2005, H. 6; S. 355-373.

²² Vgl. Houy, C., Fettke, P. und Loos, P. (2010a): Empirical Research in Business Process Management - Analysis of an emerging field of research; Business Process Management Journal, 16. Jg.; 2010a, H. 4; S. 619-661; Houy, C., Fettke, P., Loos, P., van der Aalst, W. M. P. und Krogstie, J. (2010b): BPM-in-the-Large - Towards a higher level of abstraction in Business Process Management; in: M. Janssen, W. Lamersdorf, J. Pries-Heje und M. Rosemann (Hrsg.): E-Government, E-Services and Global Processes; Springer, Berlin; 2010b, S. 237-248.

Ad b) Wissensmanagement

Enterprise-2.0-Anwendungen bieten vor allem Potentiale im Bereich des Wissensmanagements. Wissensmanagement wird in der Literatur nicht einheitlich definiert. Gemeinhin umfasst es Methoden und Konzepte zur Erschließung und „optimalen“ Bereitstellung des Wissens der Mitarbeiter einer Organisation. Eine Übersicht zur Fülle unterschiedlicher Ansätze im Wissensmanagement bietet Lehner.²³ Der Bezugsrahmen der vorliegenden Arbeit beschreibt Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen anhand des Wissensmanagementkonzeptes nach Probst et al.²⁴ Dieses Konzept umfasst mehrere Phasen, in denen Enterprise-2.0-Anwendungen genutzt werden können. Diese werden in Abbildung 3 zueinander in Beziehung gesetzt.

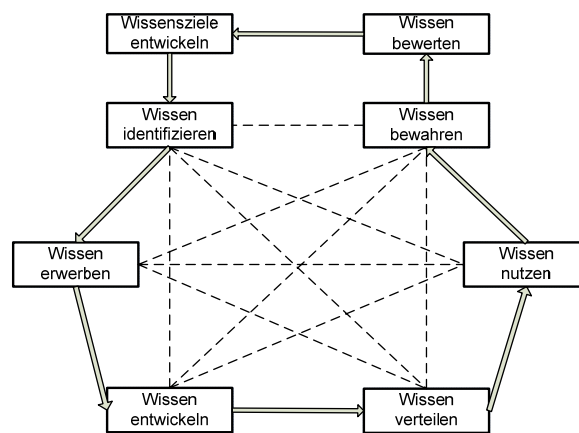


Abb. 3: Kreislauf des Wissensmanagements

Ad c) Projektmanagement

Die Bedeutung von Projekten im Unternehmensalltag nimmt weiterhin zu.²⁵ Auch im Bereich des Projektmanagements können Enterprise-2.0-Anwendungen erheblichen Einfluss auf eine effektive und effiziente Gestaltung von Prozessen nehmen. Das Projektmanagement wird als Methodensammlung zur Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten verstanden, die durch die Einmaligkeit ihrer Bedingungen und durch erhöhte Komplexität bestimmt sind.

²³ Vgl. Lehner, F. (2006): Wissensmanagement. Grundlagen, Methoden und technische Unterstützung; Hanser, München; 2006.

²⁴ Vgl. Probst, G. J. B., Raub, S. und Romhardt, K. (1997): Wissen managen. Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen; FAZ, Frankfurt am Main; 1997.

²⁵ Vgl. Hoffmann, K. (2008): Projektmanagement heute; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2008, H. 260; S. 5-16.

Ad d) Funktionsbereiche der Wertschöpfungskette

Die inhaltlich-funktionale Perspektive des Bezugsrahmens untersucht Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen entlang der Wertschöpfungskette von Porter.²⁶ Die Wertschöpfungskette teilt den Wertschöpfungsprozess sowohl in produktionsnahe Aktivitäten (Eingangslogistik, Produktion, Ausgangslogistik) als auch in kundennahe Aktivitäten (Marketing, Vertrieb, Service). Diese bilden die sogenannten primären Wertschöpfungsaktivitäten. Sekundäre Wertschöpfungsaktivitäten umfassen den Bereich der Firmeninfrastruktur, das Personalmanagement, Forschung und Entwicklung sowie die Beschaffung der notwendigen Ressourcen. Abb. 4 visualisiert die Wertschöpfungskette.

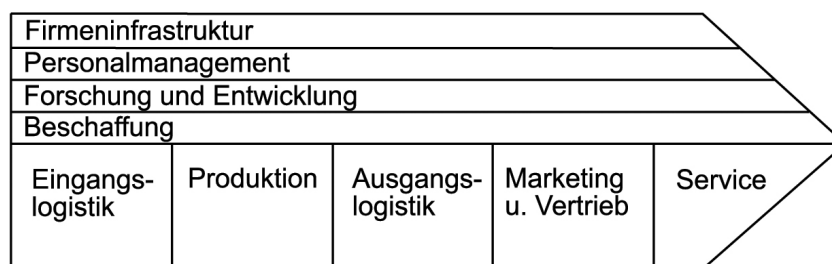


Abb. 4: Wertschöpfungskette

²⁶ Vgl. Porter, M. E. (1985): Competitive Advantage. Creating and Sustaining Superior Performance; The Free Press, New York; 1985.

4 Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen

Im Folgenden werden die Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen anhand des eingeführten Bezugsrahmens dargestellt.

4.1 Einsatzpotentiale aus methodischer Perspektive

Ad a) Geschäftsprozessmanagement

Die Literatur diskutiert bereits verschiedene Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen im Regelkreis des kontinuierlichen Geschäftsprozessmanagements. Eine sehr allgemein gehaltene Übersicht über Anwendungspotentiale bieten Johannesson et al., Schmidt/Nurcan und Erol et al.²⁷ Potentiale werden nicht für einzelne Anwendungstypen, sondern auf allgemeiner Ebene beschrieben. Tabelle 2 fasst hingegen konkrete Einsatzpotentiale sowie deren Nachweise in der Literatur für das GPM zusammen. Potentiale werden im Folgenden näher erläutert.

Anwendungen	Strategieentwicklung	Definition und Modellierung	Implementierung	Ausführung	Monitoring und Controlling	Optimierung und Weiterentwicklung
Blogs			Komus/Wauch 2008, S. 242ff.	Komus/Wauch 2008, S. 242ff.	Komus/Wauch 2008, S. 242ff.	
Wikis	Komus/Wauch 2008, S. 242ff.	Decker/Weske 2009, S.23; Ebersbach et al. 2008, S. 133; Komus 2006, S. 38f.; Komus/Wauch 2008, S. 242ff.; Lai/Turban 2008, S. 396; Neumann/Erol 2009, S.702	Komus/Wauch 2008, S. 242ff.			Komus 2006, S. 38f.; Komus/Wauch 2008, S. 242ff.
Soziale Netzwerke		Weber/Scharff 2010, S. 14	Komus/Wauch 2008, S. 242ff.	Komus/Wauch 2008, S. 242ff.	Komus/Wauch 2008, S. 242ff.; Weber/Scharff 2010, S. 14	
Podcasts			Komus/Wauch 2008, S. 242ff.			
Instant Communication		Vanderhaeghen et al. 2010, S.27f.				
Social Tagging		Vanderhaeghen et al. 2010, S.27f.		Vanderhaeghen et al. 2010, S.24		Vanderhaeghen et al. 2010, S.24
Social Bookmarking						

Tab. 2: Einsatzpotentiale im Geschäftsprozessmanagement

²⁷ Vgl. Johannesson, P., Andersson, B. und Wohed, P. (2009): Business Process Management with Social Software Systems - A New Paradigm for Work Organisation; in: *BPM 2008 International Workshops, Revised Papers*, D. Ardagna, M. Mecella und J. Yang (Hrsg.), Springer, Berlin, 2009, S. 659-665.; Schmidt, R. und Nurcan, S. (2009): BPM and Social Software; in: *BPM 2008 International Workshops, Revised Papers*, D. Ardagna, M. Mecella und J. Yang (Hrsg.), Springer, Berlin, 2009, S. 649-658.; Erol, S., Granitzer, M., Happ, S., Jantunen, S., Jennings, B., Johannesson, P., Koschmider, A., Nurcan, S., Rossi, D. und Schmidt, R. (2010): Combining BPM and Social Software: Contradiction or Chance?; *Journal of Software Maintenance and Evolution: Research and Practice*, 2010.

- Im Bereich der *Strategieentwicklung* ermöglichen Wikis ein gemeinsames Erarbeiten und Festlegen von Visionen und Strategien sowie den Austausch von Ideen zur innovativen Prozessgestaltung.
- In der Phase der *Prozessdefinition und Modellierung* können Blogs und Wikis die gemeinschaftliche Dokumentation und Modellierung von Geschäftsprozessen unterstützen. Soziale Netzwerke ermöglichen dabei das Auffinden relevanter Ansprechpartner innerhalb der „Process Community“. Eine effektive Kommunikation während der gemeinschaftlichen Prozessmodellierung durch Instant Communication Tools wurde in der Literatur bereits diskutiert und in Projekten implementiert. Das Tagging von Prozessmodellen mit zusätzlichen Daten kann in dieser Phase ebenso zu einer effektiven und effizienten Definition und Modellierung von Geschäftsprozessen beitragen.
- Die *Implementierungsphase* kann anhand der Bereitstellung von Schulungsinhalten durch Blogs, Wikis und Podcasts effektiv gestaltet werden. Soziale Netzwerke ermöglichen ein schnelleres Auffinden des zur Implementierung von Prozessen notwendigen Know-hows innerhalb der Organisation.
- Im Kontext der *Ausführung* von Geschäftsprozessen ermöglichen Blogs und Soziale Netzwerke eine prozessbezogene Kommunikation, das Auffinden und Kontaktieren von Know-how-Trägern und den Austausch von Erfahrungen nach einer Neueinführung von Prozessen. Relevante Inhalte lassen sich auch in dieser Phase durch Tagging effektiv erschließen und wiederfinden.
- Die Potentiale für das *Monitoring und Controlling* von Geschäftsprozessen werden von der Literatur hauptsächlich anhand des Einsatzes von Blogs und Sozialen Netzwerken zur gemeinschaftlichen Kontrolle und Bewertung der Prozesse diskutiert.
- In der Phase der *Optimierung und Weiterentwicklung* von Prozessen im Regelkreis des GPM unterstützen Wikis eine gemeinschaftliche Dokumentation von Verbesserungspotentialen für die Weiterentwicklung von Prozessmodellen. Tagging von Prozessmodellen ermöglicht es, diese schneller aufzufinden und mit Anmerkungen zu versehen, um eine Diskussion zur Transformation des Prozesses effektiver und effizienter zu gestalten.

Ad b) Wissensmanagement

Die Literatur beschreibt verschiedene Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen im Wissensmanagement. Tabelle 3 fasst nachgewiesene Potentiale zusammen, die im Folgenden näher erläutert werden:

- Zur gemeinschaftlichen Erarbeitung, Festlegung und Publikation von *Wissenszielen* eignen sich Blogs und Wikis.
- Blogs und Wikis können als grobe Informations- oder Linksammlung erste Anlaufpunkte für die *Identifikation von Wissen* in Unternehmen darstellen. Social Tagging dient in diesem Zusammenhang der weiteren Anreicherung mit zusätzlichen Informationen. Soziale Netzwerke unterstützen im Rahmen des Expertise-managements das Auffinden von Experten zu einem bestimmten Wissensgebiet in der Organisation. Die Wissensidentifikation in Dokumenten wird vor allem durch Social Bookmarking unterstützt.
- Der *Erwerb externen Wissens* (E-Recruiting) sowie das Auffinden bzw. Kontaktieren von Business-Partnern wird primär durch Soziale Netzwerke ermöglicht.
- Die *Entwicklung neuen Wissens* wird durch den Einsatz von Enterprise-2.0-Anwendungen im E-Learning unterstützt. In diesem Zusammenhang diskutiert die Literatur vornehmlich Blogs, Wikis und Podcasts, die mit textuellen und multimedialen Inhalten das E-Learning unterstützen können.
- Der *Verteilung von Wissen* mit Enterprise-2.0-Anwendungen kommt ein besonderer Stellenwert zu. In diesem Bereich werden in der Literatur fast sämtliche Anwendungstypen in umfassendem Maße diskutiert.
- Die *Wissensnutzung* ist von inhaltlich-funktionalen Aspekten abhängig und wird somit im Rahmen der methodischen Perspektive nicht betrachtet.
- Das *Bewahren von Wissen* fokussiert vornehmlich auf die Sammlung und Dokumentation von Wissen in der Organisation. Gemäß der Literatur weisen Blogs und Wikis in diesem Bereich die umfassendsten Potentiale auf.
- Eine gemeinsame *Bewertung von Wissen* lässt sich durch den Einsatz von Wikis und Social Tagging in diesem Bereich bewerkstelligen.

Anwendung	Wissensziele	Wissen identifizieren	Wissen erwerben	Wissen entwickeln	Wissen verteilen	Wissen bewahren	Wissen bewerten
Blogs	Komus/Wauch 2008, S. 167ff.	Kaiser et al. 2007, S. 391-412; Lang 2005, S. 36-42; Silva et al. 2008, S. 55-81		Kaiser et al. 2007, S. 391-412; Lair/Turban 2008, S. 396; Lang 2005, S. 36-42; Schmidt 2006, S. 108ff.	Böhringer/Gluchowski 2009, S. 5; Dobler 2008, S. 125; Gauthier/Hippner 2008, S. 96f.; Hair/Schopp 2008, S. 187; Juch/Stobbe 2005, S. 6; Kaiser et al. 2007, S. 391-412; Komus/Wauch 2008, S. 167ff.; Lang 2005, S. 36-42; Radermacher 2008, S. 167ff.; Ratke et al. 2009, S. 28; Schiller Garcia 2007, S. 90ff.; Schmidt 2006, S. 108ff. Stützel/Sins 2009, S. 61; Wagner 2004, S. 265-289; Xarchos/Charland 2008, S. 13-18; Zerfuß 2005, S. 4	Komus/Wauch 2008, S. 167ff.; Roll 2006, S. 98; Schiller Garcia 2007, S. 90ff.; Schmidt 2006, S. 108ff.	
Wikis	Komus/Wauch 2008, S. 167ff.	King 2007, S. 91-93; McKelvie et al. 2007, S. 407-422; Chu 2008, S. 745-758; Wagner 2004, S. 265-289		Blumauer/Krabina 2009, S. 29; Bughin 2008, S. 258; King 2007, S. 91-93; McKelvie et al. 2007, S. 407-422; Müller/Dibbern 2006, S. 48; Raabe 2007, S. 54ff.; Rüger/Gronau 2008, S. 13ff.; Stützel/Riempp 2006, S. 19ff.; Wagner 2004, S. 265-289; Weber 2009, S. 83	Burg/Fircher 2006, S. 28; Decker/Weske 2009, S. 22; Dibbern 2008, S. 178ff.; Dobler 2008, S. 125; Ebersbach et al. 2008, S. 133; Gauthier/Hippner 2008, S. 96f.; Hitzensauer/Scharff 2008, S. 213; Chu 2008, S. 745-758; Koch et al. 2009, S. 149; Komus/Wauch 2008, S. 167ff.; Lair/Turban 2008, S. 396; McKelvie et al. 2007, S. 407-422; Müller 2008, S. 160; Müller/Dibbern 2006, S. 48; Müller/Gronau 2008, S. 13ff.; Paquet 2005, S. 106ff.; Raabe 2007, S. 54ff.; Raman 2006, S. 59-66; Reiss/Steffens 2010, S. 23; Richter 2008, S. 151; Schiller Garcia 2007, S. 90ff.; Smolnik/Riempp 2006, S. 19ff.; Stützel/Sins 2009, S. 61; Wagner 2004, S. 265-289; Warfa 2007, S. 48	Benlian et al. 2009, S. 40; Blaschke 2008, S. 185; Burg/Fircher 2006, S. 28; Decker/Weske 2009, S. 22; Dibbern 2008, S. 178ff.; Gauthier/Hippner 2008, S. 96f.; Hitzensauer/Scharff 2008, S. 213; Hippner 2006, S. 15f.; Chu 2008, S. 745-758; Koch et al. 2009, S. 149; Komus/Wauch 2008, S. 167ff.; McKelvie et al. 2007, S. 407-422; Müller 2008, S. 160; Müller/Dibbern 2006, S. 48; Müller/Gronau 2008, S. 13ff.; Paquet 2005, S. 106ff.; Raabe 2007, S. 54ff.; Raman 2006, S. 59-66; Schiller Garcia 2007, S. 90ff.; Stützel/Sins 2009, S. 61; Wagner 2004, S. 265-289; Warfa 2007, S. 48	Blumauer/Krabina 2009, S. 29; King 2007, S. 91-93; Koch et al. 2009, S. 48; Komus/Wauch 2008, S. 167ff.
Soziale Netzwerke		Benlian et al. 2009, S. 40; Gronau et al. 2008, S. 96f.; Hippner 2006, S. 15f.; Koch/Richter 2008, S. 73; Koch et al. 2007, S. 451; Raabe 2007, S. 54ff.; Smolnik/Riempp 2006, S. 19ff.; Weber/Scharff 2010, S. 13	Gauthier/Hippner 2008, S. 96f.; Hippner 2006, S. 15f.; Komus/Wauch 2008, S. 167ff.; Raabe 2007, S. 54ff.	Benlian et al. 2009, S. 40; Bughin 2008, S. 258; Paquet 2005, S. 106ff.; Reiss/Steffens 2010, S. 22; Schiller Garcia 2007, S. 90ff.; Weber/Scharff 2010, S. 14			
Podcast				Hantschel-Erhart 2008, S. 52; Kee 2006, S. 159; Magnus/Hatz 2008, S. 235	Hantschel-Erhart 2008, S. 52; Komus/Wauch 2008, S. 167ff.		
News-aggregatoren					Heidecke 2008, S. 57; Lair/Turban 2008, S. 396; Schiller Garcia 2007, S. 90ff.		
Social Tagging		Benlian et al. 2009, S. 40ff.; Dom 2006, S. 46; Komus/Wauch 2008, S. 167ff.		Benlian et al. 2009, S. 40; Dom 2006, S. 46; Petersen 2009, S. 318-349; Wolfram et al. 2009, S. 1995-2003; Wu/Garden 2009, S. 785-804			Weber 2009, S. 83
Social Bookmarking		Millen et al. 2005, S. 30; Smolnik/Riempp 2006, S. 19ff.		Gauthier/Hippner 2008, S. 96f.; Hippner 2006, S. 15f.; Hoho 2008, S. 26; Millen et al. 2005, S. 30; Smolnik/Riempp 2006, S. 19ff.			

Tab. 3: Einsatzpotentiale im Wissensmanagement

Ad c) Projektmanagement

Legt man bei der Betrachtung der Einsatzpotentiale für das Projektmanagement die drei typischen Phasen Planung, Durchführung und Kontrolle von Projekten zugrunde, so fällt auf, dass die Literatur lediglich Potentiale für die Projektdurchführung diskutiert (Projektsteuerung, Projektteamkommunikation und Projektdokumentation). Darüber hinaus können Enterprise-2.0-Anwendungen die interne und externe Verteilung von Projektinformationen unterstützen. Tabelle 4 fasst deshalb Einsatzpotentiale aus diesen vier Bereichen zusammen, die im Folgenden näher dargestellt werden:

- Im Rahmen der *Steuerung* und Koordination von Projekten wird in der Literatur häufig der Einsatz von Wikis diskutiert. Diese ermöglichen ein strukturiertes Ablegen von Informationen, z. B. des Projektplans und weiteren projektsteuerungsrelevanten Inhalten.
- Eine kurzfristige und effektive *Kommunikation in Projektteams* kann sowohl von Blogs und Wikis als auch durch VoIP-Anwendungen unterstützt werden. Eine multimediale Kommunikation grundlegender Projekthinhalte ist auch durch den Einsatz von Podcasts möglich.
- Blogs und Wikis eignen sich laut einiger Quellen für eine kooperativen *Dokumentation von Projekten*.
- Die Verteilung interner und externer Projektinformationen wird durch Blogs, Wikis und Podcasts ermöglicht.

Anwendungen	Projektsteuerung	Kommunikation in Projektteams	Projektdokumentation	Projektinformation
Blogs		Alby 2008, S. 44; Benlian et al. 2009, S. 40; Bughin 2008, S. 254; Gauthier/Hippner 2008, S. 97; Lang 2005, S. 36-42; Kaiser et al. 2007, S. 391-412; Panke et al. 2007, S. 89; Schmidt 2008, S. 128	Alby 2008, S. 44; Benlian et al. 2009, S. 40; Gauthier/Hippner 2008, S. 97; Lang 2005, S. 36-42; Panke et al. 2007, S. 89; Raabe 2007, S. 55ff.; Schmidt 2008, S. 128	Alby 2008, S. 44; Gauthier/Hippner 2008, S. 97; Raabe 2007, S. 55ff.
Wikis	Burg/Pircher 2006, S. 28; Gauthier/Hippner 2008, S. 97; Hippner 2006, S. 15; Komus 2006, S. 37f.; Müller/Dibbern 2006, S. 48; Müller/Gronau 2008, S. 15; Paquet 2005, S. 113ff.; Raabe 2007, S. 55ff.; Stützel/Sins 2009, S. 61	Bughin 2008, S. 254; Hippner 2006, S. 15; Kane/Fichman 2009, S. 1-17; Komus 2006, S. 37f.; McKelvie et al. 2007, S. 407-422; Müller/Dibbern 2006, S. 48; Müller/Gronau 2008, S. 15; Summa/Koch 2008, S. 223f.; Stützel/Sins 2009, S. 61; Wagner 2004, S. 265-289	Blaschke 2008, S. 185; Blumauer/Krabina 2009, S. 32; Burg/Pircher 2006, S. 28; Dobler 2008, S. 125; Gauthier/Hippner 2008, S. 97; Kane/Fichman 2009, S. 1-17; Komus 2006, S. 37f.; McKelvie et al. 2007, S. 407-422; Lattermann et al. 2009, S. 23; Paquet 2005, S. 113ff.; Summa/Koch 2008, S. 223f.; Stützel/Sins 2009, S. 61	Blumauer/Krabina 2009, S. 32; Müller/Dibbern 2006, S. 48; Paquet 2005, S. 113ff.
Podcasts		Hantschel-Erhart 2008, S. 52		Hantschel-Erhart 2008, S. 52
Instant Communication		Bächle/Daurer 2006, S. 80; Benlian et al. 2009, S. 40		

Tab. 4: Einsatzpotentiale im Projektmanagement

4.2 Einsatzpotentiale aus inhaltlich-funktionaler Perspektive

Ad d) Funktionsbereiche entlang der Wertschöpfungskette

Enterprise-2.0-Anwendungen können in vielen Bereichen der Wertschöpfungskette sinnvoll eingesetzt werden, da sie Potentiale für Kommunikation, Wissensaustausch und Zusammenarbeit bieten. Die bisherige Diskussion in der Literatur zielt vor allem auf diejenigen Unternehmensbereiche ab, in denen Personen, Kontakte und Wissen von besonderer Bedeutung sind.²⁸ Dazu gehören Marketing, Vertrieb und Service im primären Wertschöpfungsbereich ferner Personalmanagement, Forschung und Entwicklung sowie Beschaffung als sekundäre Wertschöpfungsaktivitäten. Die Anwendungspotentiale entlang der Wertschöpfungskette werden in Tabelle 5 zusammengefasst und im Folgenden näher erläutert:

- Im Bereich *Marketing und Vertrieb* lassen sich Blogs, Wikis und Podcasts zur Verteilung von Produktinformationen nutzen. Diese drei Anwendungsklassen ermöglichen weiterhin die Unterstützung der Marketingkommunikation in Werbekampagnen. Blogs bieten Unternehmen ferner ein Medium zur Öffentlichkeitsarbeit, Image- und Vertrauenspflege und zur Stärkung von Kundenbeziehungen. Auch die Potentiale von CEO-Blogs als externes Kommunikationsmittel von Unternehmensvorständen werden in der Literatur rege diskutiert. Soziale Netzwerke bieten in diesem Bereich einige Möglichkeiten, z. B. auch die netzwerkgestützte Durchführung von Marketing-Panels.²⁹
- Im *Kundenservicebereich* können Blogs, Wikis und Podcasts Serviceinformationen in Bezug zu Produkten vermitteln und somit die Kundenbetreuung sowohl individuell als auch in standardisierter Form unterstützen. Blogs und Wikis bieten zudem die Möglichkeit einer systematischen Dokumentation von Servicefällen zur ständigen Weiterentwicklung der Servicekompetenzen.³⁰ Eine frühe Ar-

²⁸ Vgl. Cyganski, P. und Hass, B. H. (2008): Potenziale sozialer Netzwerke für Unternehmen; in: B. H. Hass, G. Walsh und T. Kilian (Hrsg.): Web 2.0. Neue Perspektiven für Marketing und Medien; Springer, Berlin; 2008, S. 101-120.

²⁹ Vgl. Cooke, M. und Buckley, N. (2008): Web 2.0, social networks and the future of market research; International Journal of Market Research, 50. Jg.; 2008, H. 2; S. 267-292.

³⁰ Vgl. Müller, C. und Gronau, N. (2008): Wikis; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software; Oldenburg, München; 2008, S. 10-17.

beit prognostiziert erheblich Potentiale für den Einsatz von Instant-Communication-Anwendungen für den Kundenservice.³¹

- Blogs und Wikis werden in der Literatur im Bereich des *Personalmanagements* als geeignete Werkzeuge für die Speicherung und Verbreitung von Lerninhalten für die Personalentwicklung diskutiert. Soziale Netzwerke ermöglichen im Personalmanagement das Auffinden und die Kontaktaufnahme mit potentiellen neuen Mitarbeitern. Des Weiteren unterstützen sie die Prüfung der grundsätzlichen Eignung von Bewerbern anhand zusätzlicher Informationen innerhalb des Netzwerks, die eventuell nicht durch die Bewerbungsunterlagen zur Verfügung stehen. Über Soziale Netzwerke kann auch über das Ausscheiden eines Mitarbeiters hinaus der Kontakt zu diesem gepflegt werden.
- Wikis unterstützen im Bereich *Forschung und Entwicklung* das Einbeziehen von Kunden in den Produktentwicklungsprozess.³² Diese Einsatzpotentiale werden auch unter dem Begriff „Open Innovation“ diskutiert.³³ Open Innovation versucht, Produktideen von Kunden in den Innovationsprozess einzubeziehen. Dazu werden ihnen Softwarewerkzeuge zur Verfügung gestellt, die ein direktes Übernehmen von Innovationsvorschlägen in den Innovationsprozess ermöglichen. In diesem Bereich werden auch zunehmend produktspezifische Communities etabliert, in denen Unternehmen mit den Kunden Ideen und Vorschläge für künftige Weiterentwicklungen diskutieren können.³⁴ Ferner bieten Soziale Netzwerke in diesem Bereich Potentiale für die Anbahnung von Kooperationsbeziehungen.
- Im Bereich der *Beschaffung* bieten Soziale Netzwerke die Möglichkeit der Ermittlung potentieller Partner, die Kontaktaufnahme sowie die Pflege der Beziehungen zu den Lieferanten.

³¹ Vgl. Doyle, S. (2003): Is instant messaging going to replace SMS and e-mail as the medium of choice for direct customer communications?; Database Marketing & Customer Strategy Management, 11. Jg.; 2003, H. 2; S. 175-182.

³² Vgl. Komus, A. (2006): Social Software als organisatorisches Phänomen - Einsatzmöglichkeiten in Unternehmen; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2006, H. 252; S. 36-44.

³³ Vgl. Kranz, J., Janello, C. und Picot, A. (2009): Die Rolle von Web 2.0-Prinzipien im Innovationsprozess; Information Management und Consulting, 24. Jg.; 2009, H. 2; S. 39-47; Servatius, H.-G. (2009): Erfolgreiche Gestaltung von interaktiven Marketing- und Innovationssystemen; Information Management und Consulting, 24. Jg.; 2009, H. 2; S. 52-59.

³⁴ Vgl. Bächle, M. (2009): Web 2.0 viel mehr als ein Hype; Wirtschaftsinformatik & Management, 1. Jg.; 2009, H. 1; S. 14-18.

Anwendungen	Primäre Wertschöpfungsaktivitäten					Sekundäre Wertschöpfungsaktivitäten			
	Eingangs-logistik	Produktion	Ausgangs-logistik	Marketing und Vertrieb	Service	Firmen-Infrastruktur	Personalmanagement	Forschung und Entwicklung	Beschaffung
Blog				Alby 2008, S. 42; Beck 2007, S. 13; Cooke 2006, S. 645f. Göhning et al. 2006, S. 58f.; Gouthier/Hippner 2008, S. 97; Hippner 2006, S. 15; Juch/Stobbe 2005, S. 4; Lai/Turban 2008, S. 396; Lang 2005, S. 36-42; Picot/Fischer 2006, S. 3ff.; Raabe 2007, S. 56; Reiss/Steffens 2010, S. 21; Robes 2008, S. 20; Schiller Garcia 2007, S. 95f.; Schmidt 2006, S. 97ff.; Schmidt 2008, S. 128; Wyd 2008, S. 473; Zerfaß 2005, S. 5	Alby 2008, S. 42; Hippner 2006, S. 15; Juch/Stobbe 2005, S. 4; Raabe 2007, S. 56; Ross 2005, S. 4-14; Schiller Garcia 2007, S. 95f.; Schmidt 2006, S. 97ff.; Schmidt 2008, S. 128; Wagner/Majchrzak 2006, S. 17-43; Zerfaß 2005, S. 5		Lang 2005, S. 36-42; Roberts/Roach 2009, S. 110-114; Ross 2005, S. 4-14		
Wikis				Gouthier/Hippner 2008, S. 97; Hippner 2006, S. 15; Komus 2006, S. 38ff.	Ebersbach et al. 2008, S. 133; Gouthier/Hippner 2008, S. 97; Hippner 2006, S. 15; Komus 2006, S. 38ff.; Müller/Dibbern 2006, S. 48; Müller/Gronau 2008, S. 15; Stützel/Sins 2009, S. 61; Wagner 2004, S. 265-289; Wagner/Majchrzak 2006, S. 17-43;		Kane/Fichman 2008, S. 1-17; Lattenmann et al. 2009, S. 23; McKelvie et al. 2007, S. 407-422; Stützel/Sins 2009, S. 61	Komus 2006, S. 38ff.; Kane/Fichman 2008, S. 1-17; Lattenmann et al. 2009, S. 23; Lattenmann et al. 2009, S. 23; Reiss/Steffens 2010, S. 22; Wagner 2004, S. 265-289	
Soziale Netzwerke				Bughin 2008, S. 254; Cooke/Buckley 2008a, S. 38f.; Cooke/Buckley 2008b, S. 267-292; Cyganski/Hass 2008, S. 105ff.; Marillet 2006, S. 152-157			Berlian et al. 2009, S. 40; Cyganski/Hass 2008, S. 105ff.; Reiss/Steffens 2010, S. 22; Roberts/Roach 2009, S. 110-114	Cyganski/Hass 2008, S. 105ff. Reiss/Steffens 2010, S. 22	Cyganski/Hass 2008, S. 105ff.
Podcast				Gibson 2006, S. 25f.; Hantschel-Erhart 2008, S. 52; Haygood 2007, S. 518-523; Klee 2008, S. 159	Klee 2008, S. 159				
Instant Communication					Doyle 2003, S. 175-182				

Tab. 5: Einsatzpotentiale entlang der Wertschöpfungskette

5 Reflexion der Ergebnisse

Die Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen erweisen sich als vielfältig. Tabelle 6 zeigt eine Übersicht dieser Potentiale in den untersuchten Bereichen und berücksichtigt die Häufigkeit, mit der diese im Rahmen der untersuchten Literatur diskutiert worden sind. Da einzelne Artikel Nutzenpotentiale auch in mehreren Anwendungsgebieten beschreiben, können sich in manchen Bereichen in Summe mehr als 82 Nachweise ergeben.

	Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen																								SUMME		
	Methodische Perspektive												Inhaltlich-funktionale Perspektive														
	a) Geschäftsprozessmanagement						b) Wissensmanagement						c) Projektmanagement				d) Funktionsbereiche entlang der Wertschöpfungskette										
	Strategieentwicklung Definition und Modellierung	Implementierung	Ausführung	Monitoring und Controlling	Optimierung und Weiterentwicklung	Wissensziele	Wissen identifizieren	Wissen erwerben	Wissen entwickeln	Wissen verteilen	Wissen bewahren	Wissen bewerten	Projektsteuerung	Kommunikation in Projektteams	Projektdokumentation	Projektkommunikation	Eingangslogistik	Produktion	Ausgangslogistik	Marketing und Vertrieb	Service	Firmeninfrastruktur	Personalmanagement	Forschung und Entwicklung		Beschaffung	
Blogs			1	1	1		1	3		4	17	4			8	7	3				18	10		3			81
Wikis	1	6	1			2	1	4		10	25	23	4	9	10	12	3				3	9		4	5		132
Soziale Netzwerke		1	1	1	2			8	5		5									5			4	2	1	35	
Podcasts			1							3	2				1		1			4	1					13	
Instant Communication		1													2						1					4	
Newsaggregatoren											3															3	
Social Tagging		1		1	1			3			5		1													12	
Social Bookmarking								2			5															7	
SUMME	1	9	4	3	3	3	2	20	5	17	62	27	5	9	21	19	7	0	0	0	30	21	0	11	7	1	287

Legende:

X Anzahl der Beiträge, die Nutzenpotentiale einer Anwendung in einem bestimmten Gebiet diskutieren

Tab. 6: Zusammenfassung der Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen

Im Folgenden werden die einzelnen Dimensionen dieser Übersicht in Bezug auf Anwendungstypen und Anwendungsbereiche reflektiert und exemplarisch Einsatzpotentiale dargestellt, die in der Literatur bisher noch nicht diskutiert werden.

5.1 Anwendungstypen

Betrachtet man die einzelnen Anwendungstypen, so zeigt die Übersicht in Tabelle 6 sehr deutlich, dass im Enterprise 2.0 bestimmte Anwendungstypen vorherrschend diskutiert werden und andere bisher von geringer Bedeutung sind. Am stärksten werden Einsatzpotentiale von *Wikis* und *Blogs* diskutiert. Ihre Bedeutung lässt sich durch ihre

verhältnismäßig unkomplizierte Implementierung und Integration in bestehende Systemlandschaften sowie durch die einfache Nutzung im Rahmen der Explikation und Dokumentation von Wissen erklären. Darüber hinaus spielen *Soziale Netzwerke* in der Literatur eine bedeutende Rolle. Für wissensintensive Unternehmensprozesse, in denen Akteure komplex und netzwerkartig miteinander verknüpft sind, bieten Soziale Netzwerke erhebliche Potentiale. Sie können Netzwerkstrukturen überschaubar abbilden und ermöglichen vor allem in großen Organisationen durch Gruppenbildung und Modularisierung eine zielgerichtete Kommunikation und Pflege von Kontakten. Weniger intensiv werden die Möglichkeiten von *Podcasts* für Unternehmen diskutiert. Die Einsatzpotentiale von multimedialen Inhalten im Unternehmen, die zudem in ihrer Herstellung eher aufwendig sind, beschränken sich bisher auf einige wenige Bereiche. Kaum werden bisher die Einsatzpotentiale für *Instant-Communication-Anwendungen*, *Newsaggregatoren* und *Social-Bookmarking-Dienste* diskutiert. Diese Anwendungen bieten sehr spezielle Services an, deren Bedeutung für eine effektivere und effizientere Gestaltung wissensintensiver Unternehmensprozesse weiterhin konkretisiert und untersucht werden muss.

5.2 Anwendungsbereiche

Ad a) Geschäftsprozessmanagement

Die untersuchte Literatur diskutiert Enterprise-2.0-Anwendungen im GPM zwar bereits, allerdings befindet sich diese Diskussion verglichen mit den anderen Anwendungsbereichen noch in einem relativ frühen Stadium.

- Der Einsatz von Enterprise-2.0-Anwendungen zur *Entwicklung der Geschäftsprozessstrategie* wird von der Literatur kaum berücksichtigt. Wikis können hier prinzipiell einen Beitrag leisten. Die praktische Relevanz von Wikis in diesem Bereich ist allerdings zu prüfen, da strategische Ziele in der Regel nicht im größeren Kreis gemeinschaftlich erarbeitet, sondern von der Führungsebene entschieden werden. Bisher nicht betrachtet werden die Potentiale von Sozialen Netzwerken für die Strategieentwicklung. In global verteilten Organisationen unterstützen sie die Koordination gruppeninterner Abstimmungen zu einzelnen Prozessverantwortlichkeitsbereichen. Grundsätzlich könnten solche Abstimmungsprozesse auch durch Instant-Communication-Anwendungen unterstützt werden.

- Für die *Definition und Modellierung* von Geschäftsprozessen spielen Enterprise-2.0-Anwendungen bereits eine bedeutende Rolle. Die gemeinschaftliche Modellierung unter Verwendung von Wikis, Sozialen Netzwerken, Instant Communication und Social Tagging ermöglicht es, eine hohe Qualität immer komplexer werdender Prozessmodelle in Unternehmen sicherzustellen. Ein sinnvoller Einsatz weiterer Enterprise-2.0-Anwendungen bleibt zu prüfen.
- Für die *Implementierung* von Geschäftsprozessen werden vereinzelte Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen diskutiert, die vor allem das Auffinden bzw. die Verteilung von Wissen über Prozesse betreffen. In diesem Kontext werden bisher noch nicht hinreichend die Potentiale von Bookmarking-Services diskutiert, die zu einer effizienten und effektiven Verteilung implementierungsrelevanten Wissens beitragen können.
- Analog gestaltet sich der Bereich der *Ausführung* von Geschäftsprozessen. Auch hier könnten Bookmarking-Services bedeutende Informationen zu verschiedenen Handlungsoptionen im Falle des Eintretens von Ausnahmen während der Prozessausführung bereitstellen. Ebenso wenig werden in der Literatur bisher die Möglichkeiten der Nutzung von Instant-Communication-Anwendungen für eine effiziente Kommunikation in Ausnahmefällen diskutiert.
- Im Kontext des *Monitoring und Controlling* von Geschäftsprozessen werden bereits Soziale Netzwerke und Social Tagging von der Literatur behandelt. Bisher unbeleuchtet bleiben hier beispielsweise die Potentiale von Newsaggregatoren zur automatischen Zusammen- und Bereitstellung von Kontroll- und Messwerten aus unterschiedlichen Modulen oder Teilkomponenten von GPM-Systemen.
- Im Bereich der *Optimierung und Weiterentwicklung* von Geschäftsprozessen bieten Wikis und Social Tagging den involvierten Personen die Möglichkeit, Prozessmodelle mit Anmerkungen zur Optimierung zu versehen. Noch nicht hinreichend diskutiert wird bisher die Möglichkeit, solche Anmerkungen und Prozessinformationen basierend auf Sozialen Netzwerken an involvierte Personen zu kommunizieren (Process Community). Eine automatische Verteilung solcher Informationen über Newsaggregatoren wäre ebenso denkbar und wird bisher nicht behandelt.

Ad b) Wissensmanagement

Wesentlich intensiver werden die Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen im Wissensmanagement diskutiert. Offensichtliche Potentiale werden umfassend dargestellt. Eine überragende Rolle spielen dabei Wikis sowie Blogs, Soziale Netzwerke und Social Tagging. Auf folgende Potentiale geht die Literatur bisher noch nicht ein:

- Für die *Identifikation von Wissenszielen* diskutiert die Literatur bisher Blogs und Wikis. Noch nicht hinreichend gewürdigt werden hier beispielsweise die Potentiale, neue Wissensziele aus den Profilen der Mitarbeiter zu identifizieren, die sie in Sozialen Netzwerken pflegen. Bestehendes Wissen kann so identifiziert und darauf aufbauende Wissensziele formuliert werden. Nicht durch Mitarbeiterwissen abgedeckte, aber dennoch relevante Wissensbereiche können somit ebenfalls als Wissensziele identifiziert werden.
- Im Rahmen der *Entwicklung von Wissen*, also im Bereich der Weiterbildung und des Lernens von Mitarbeitern, weist die Literatur vor allem auf die Potentiale von Blogs, Wikis und Podcasts hin. Bisher noch nicht ausführlich betrachtet werden dabei die Möglichkeiten, Bookmarking-Services zur Zusammenstellung interessanter Lerninhalte für die Mitarbeiter zu verwenden.

Ad c) Projektmanagement

Ähnlich umfassend wie im Wissensmanagement werden Enterprise-2.0-Anwendungen in der Literatur zum Projektmanagement behandelt. Auch hier werden Blogs und Wikis am intensivsten diskutiert. Einige Punkte bleiben in der Literatur allerdings offen:

- Im Rahmen der *Projektsteuerung* können Profilinformationen aus einem Sozialen Netzwerk, z. B. besondere Kenntnisse eines Mitarbeiters sowie für das Projekt interessante Kontakte von Projektgruppenmitgliedern, den Steuerungsprozess deutlich beeinflussen. Die Berücksichtigung solcher Informationen wird in der Literatur noch nicht näher untersucht.
- Einen ähnlichen Effekt vermuten die Autoren des vorliegenden Beitrags für die *Kommunikation innerhalb von Projektteams*. Das Anführen privater Interessen in Sozialen Netzwerken kann sich positiv auf den Teambildungsprozess auswirken und die Kommunikation im Team stärken.

Ad d) Funktionsbereiche entlang der Wertschöpfungskette

Für die Wertschöpfung im Unternehmen sind Enterprise-2.0-Anwendungen wie bereits erwähnt vor allem für wissensintensive Tätigkeiten (Forschung und Entwicklung) und Bereiche mit intensiven menschlichen Kontakten (Personalmanagement, Marketing, Vertrieb und Service) von Belang. Die größte Rolle spielen auch hier Blogs, Wikis und Soziale Netzwerke. Tendenziell werden Wikis eher im Bezug zur internen Kommunikation, z. B. im Personalmanagement sowie in Forschung und Entwicklung behandelt, während Potentiale von Blogs tendenziell eher in Bezug zur nach außen gerichteten Kommunikation (Marketing, Vertrieb und Service) diskutiert werden. Einige Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen für die Wertschöpfungskette werden in der Literatur noch nicht explizit beschrieben.

- Von den Potentialen, die Enterprise-2.0-Anwendungen für eine flexible Kommunikation, Koordination und Kooperation bieten, können auch die Wertschöpfungsaktivitäten in Eingangslogistik, Produktion und Ausgangslogistik profitieren. Die beschriebenen Potentiale für das Geschäftsprozessmanagement, bzw. Wissensmanagement sind zwar insbesondere auch für diese Bereiche relevant, allerdings wird ein expliziter inhaltlicher Bezug zur Produktion und zur Logistik bisher nicht hergestellt.
- Auch im Servicebereich können Social-Bookmarking-Dienste zur Zusammenstellung von interessanten Informationsquellen zur Serviceleistung sowohl für die Kundenseite als auch für die Seite der Servicemitarbeiter genutzt werden.
- Die Verwaltung der Firmeninfrastruktur kann ebenso vom Einsatz von Enterprise-2.0-Anwendungen profitieren. Abstimmungsprozesse im Rahmen der Wartung oder Reservierung von Objekten der Firmeninfrastruktur können beispielsweise durch den Einsatz von Sozialen Netzwerken oder von Instant-Communication-Anwendungen flexibel und zielgerichtet gesteuert werden.
- Der wissensintensive Bereich der Forschung und Entwicklung könnte insbesondere durch die Nutzung von Social Bookmarking-Services zur Zusammenstellung thematisch organisierter Beiträge profitieren. Weiterhin kann die Annotation von Dokumenten durch Social Tagging den gemeinschaftlichen Forschungsprozess im Unternehmen effektiv unterstützen.

Zusammenfassend fällt auf, dass Enterprise-2.0-Anwendungen in der Literatur zwar intensiv untersucht und diskutiert werden, dass aber eine Reihe von Potentialen bisher unbeleuchtet bleibt. Darüber hinaus werden Einsatzpotentiale in der untersuchten Literatur sehr konkret beschrieben und wenig abstrahiert betrachtet. Generalisierte Gemeinsamkeiten der Anwendungen in unterschiedlichen Anwendungsbereichen wurden bei der Betrachtung der Einsatzpotentiale nicht deutlich, obwohl das Herausstellen genereller Prinzipien auf Basis theoretischer Konstrukte grundsätzlich möglich wäre. Beispielsweise ließen sich Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen im Vertriebsbereich anhand der Transaktionskostentheorie und den vier Phasen einer Transaktion (*Anbahnung, Vereinbarung, Kontrolle und Anpassung* der Leistungsbeziehungen) genauer und auf einem abstrakten Niveau beschreiben.³⁵ Diese Abstraktionsleistung wird aber in der Literatur bisher nicht umgesetzt und erschwert somit eine vergleichende Sicht auf die beschriebenen Einsatzpotentiale.

6 Implikationen

Die Betrachtung der wissenschaftlichen Diskussion zu Enterprise 2.0 macht vor allem deutlich, dass bisher nicht alle denkbaren Gestaltungsoptionen von Enterprise-2.0-Anwendungen im wissenschaftlichen Kontext diskutiert werden. Weitere Einsatzpotentiale erscheinen realisierbar und sollten in zukünftigen Arbeiten stärker beleuchtet werden. Exemplarisch wurden im vorangegangenen Abschnitt anhand des entwickelten Bezugsrahmens für jeden Anwendungsbereich weitere Potentiale identifiziert, die es in Zukunft umzusetzen gilt. Auch ermöglicht der Bezugsrahmen die Identifikation weiterer hier nicht beschriebener Potentiale.

In Zukunft wird zu beobachten sein, welche Einsatzpotentiale sich in der praktischen Anwendung im betrieblichen Umfeld etablieren werden, und in welchen Fällen sich ein praktischer Einsatz für die Unternehmen weniger interessant gestaltet. Nicht nur die Einsatzpotentiale bestimmter Anwendungen oder die Komplexität ihrer Implementierung beeinflussen den effektiven und effizienten Einsatz von Enterprise-2.0-Anwendungen. Auch eine ausgeprägte Partizipationskultur in der Organisation ist von Bedeutung, um vollständig von den angebotenen Potentialen der Anwendungen profitie-

³⁵ Vgl. Coase, R. (1937): The Nature of the Firm; *Economia*, 4. Jg.; 1937, H. 16; S. 386-405; Williamson, O. (1979): Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations; *Journal of Law and Economics*, 22. Jg.; 1979, H. 2; S. 233-261.

ren zu können. Enterprise-2.0-Anwendungen ermöglichen es den Nutzern, Konventionen im Unternehmen stärker zu prägen und eigene Bedürfnisse intensiver in die Gestaltung der Unternehmensprozesse einzubringen. Durch die verstärkte Partizipation bei der Etablierung von Konventionen kann psychologische Reaktanz gegen neu eingeführte Anwendungen abgeschwächt und so die Akzeptanz der Systeme erhöht werden.³⁶ Die Partizipation einzelner Nutzer am System wird von Enterprise-2.0-Anwendungen, z. B. durch Logfiles in Wikis, transparenter und fördert somit die Motivation bezüglich der Teilnahme.³⁷ Die enge Verzahnung der Nutzung und Weiterentwicklung der Enterprise-2.0-Anwendungen führt zu einer höheren Übereinkunft der Nutzeranforderungen und der Systemleistung. Auch diese Eigenschaft wirkt sich positiv auf Akzeptanz und Partizipation aus.³⁸

Mit den Eigenschaften von Enterprise-2.0-Anwendungen gehen allerdings auch einige Risiken einher. Die erhöhte Transparenz der Partizipation am System kann gegen den Grundsatz der Privatsphäre von Mitarbeitern verstoßen.³⁹ Die Offenheit der Nutzungskonventionen erschwert eine intensive Kontrolle sowohl der Aktivitäten als auch der inhaltlichen und strukturellen Entwicklung von Informationsspeichern. Damit einhergehend besteht die Gefahr, dass vertrauliche Informationen unkontrolliert verteilt werden können. Darüber hinaus kann die Pflege der bereitgestellten Informationen sehr aufwendig sein. Es besteht beispielsweise die Gefahr, dass Mitarbeiter, die sich stark für die Pflege eines Wikis engagieren, ihre Arbeitszeit nicht effektiv für ihre eigentlichen Aufgaben nutzen.⁴⁰

In Zukunft wird die Entwicklung organisatorischer Konzepte zur Handhabung von Enterprise-2.0-Anwendungen weiterhin an Bedeutung gewinnen. Als wichtiges Thema erscheint dabei die sinnvolle Integration bestehender Groupware-Anwendungen und En-

³⁶ Vgl. Brehm, J. W. (1966): A theory of psychological reactance; Academic Press, New York; 1966.; Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. und Davis, F. D. (2003): User acceptance of information technology: Toward a unified view; MIS Quarterly, 27. Jg.; 2003, H. 3; S. 425-478.

³⁷ Vgl. Koch, M. und Richter, A. (2009b): Kollegen im Netz; Wirtschaftsinformatik & Management, 1. Jg.; 2009b, H. 1; S. 59-63.

³⁸ Vgl. Goodhue, D. L. und Thompson, R. L. (1995): Task-technology fit and individual performance; MIS Quarterly, 19. Jg.; 1995, H. 2; S. 213-236.

³⁹ Vgl. Koch, M. und Richter, A. (2009b): Kollegen im Netz; Wirtschaftsinformatik & Management, 1. Jg.; 2009b, H. 1; S. 59-63.

⁴⁰ Vgl. Gilchrist, A. (2007): Can Web 2.0 be Used Effectively Inside Organisations?; Bilgi Dünyası, 8. Jg.; 2007, H. 1; S. 123-139.

terprise 2.0 im Unternehmen. Durch eine intensive Planung und Abstimmung der Nutzung beider Bereiche lassen sich deren Potentiale optimal nutzen. Wirtschaftsinformatische Forschung kann in diesem Bereich Integrationskonzepte für die Praxis entwickeln. Bei der Konzeptentwicklung sollten sowohl für die Ersteinführung von Enterprise 2.0 als auch für eine Integration neuerer Konzepte in bestehende Infrastrukturen die Erfahrungen der CSCW-Forschung einfließen. Diese können aufgrund der ähnlichen Ausrichtung beider Konzepte auch wertvollen Input für den Bereich Enterprise 2.0 bieten.

7 Resümee

Der vorliegende Beitrag betrachtete den State-of-the-Art der Einsatzpotentiale von Enterprise-2.0-Anwendungen. In diesem Kontext wurden die Einsatzmöglichkeiten sowohl in den Bereichen des Geschäftsprozessmanagements, des Wissensmanagements und des Projektmanagements als auch im Kontext der betrieblichen Wertschöpfungskette aus einer inhaltlich-funktionalen Perspektive betrachtet. Enterprise-2.0-Anwendungen erweisen sich in diesem Zusammenhang als vielseitig einsetzbare Mittel zur Unterstützung der Kommunikation und Kooperation im Unternehmen. Die Fülle der untersuchten Literatur zeigt, dass Enterprise 2.0 im Bereich der wissenschaftlichen Diskussion inzwischen eine gewisse Verbreitung erlangt hat. Nun gilt es, bisher nicht identifizierte Potentiale umzusetzen und durch Erfahrungen mit dem praktischen Einsatz dieser Konzepte, die Herausforderungen, Möglichkeiten und Bedingungen einer effektiven und effizienten Unterstützung der unternehmerischen Wertschöpfung zu identifizieren und in geeignete organisatorische Konzepte zu überführen.

Literatur

- Alby, T. (2008): Web 2.0. Konzepte, Anwendungen, Technologien; Hanser, München; 3. Aufl.; 2008.
- Bächle, M. (2009): Web 2.0 viel mehr als ein Hype; Wirtschaftsinformatik & Management, 1. Jg.; 2009, H. 1; S. 14-18.
- Bächle, M. und Daurer, S. (2006): Potenziale integrierter Social Software - das Beispiel Skype; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2006, H. 252; S. 75-81.
- Beck, A. (2007): Web 2.0: Konzepte, Technologien, Anwendungen; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2007, H. 255; S. 5-16.
- Becker, J. (1995): Strukturanalogien in Informationsmodellen - Ihre Definition, ihr Nutzen und ihr Einfluss auf die Bildung von Grundsätzen ordnungsmäßiger Modellierung (GOM); in: W. König (Hrsg.): Wirtschaftsinformatik '95. Wettbewerbsfähigkeit, Innovation, Wirtschaftlichkeit; Physica, Heidelberg; 1995, S. 133-150.
- Becker, J., Kugeler, M. und Rosemann, M. (2005): Prozessmanagement - Ein Leitfaden zur prozessorientierten Organisationsgestaltung; Springer, Berlin; 5. Aufl.; 2005.
- Benlian, A., Hilbert, D. und Hess, T. (2009): eCollaboration mit Social Software in der globalen Softwareentwicklung; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2009, H. 267; S. 37-45.
- Blaschke, S. (2008): Wikis in Organisationen: Von Kommunikation zu Kollaboration; in: P. Alpar und S. Blaschke (Hrsg.): Web 2.0 - Eine empirische Bestandsaufnahme; Vieweg+Teubner, Wiesbaden; 2008, S. 183-203.
- Blumauer, A. und Krabina, B. (2009): Nutzenpotenziale des "Social Semantic Web" im öffentlichen Sektor am Beispiel semantischer Wikis; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2009, H. 265; S. 29-35.
- Böhringer, M. und Gluchowski, P. (2009): Microblogging; Informatik Spektrum, 32. Jg.; 2009, H. 6; S. 505-510.
- Brehm, J. W. (1966): A theory of psychological reactance; Academic Press, New York; 1966.
- Bughin, J. (2008): The rise of enterprise 2.0; Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice, 9. Jg.; 2008, H. 3; S. 251-259.
- Burg, T. N. und Pircher, R. (2006): Social Software im Unternehmen; Wissensmanagement, 3. Jg.; 2006, S. 26-28.
- Chu, S. K.-W. (2008): TWiki for knowledge building and management; Online Information Review, 32. Jg.; 2008, H. 6; S. 745-758.

- Coase, R. (1937): The Nature of the Firm; *Economia*, 4. Jg.; 1937, H. 16; S. 386-405.
- Cooke, M. (2006): The importance of blogging; *International Journal of Market Research*, 48. Jg.; 2006, H. 6; S. 645-646.
- Cooke, M. und Buckley, N. (2008): Web 2.0, social networks and the future of market research; *International Journal of Market Research*, 50. Jg.; 2008, H. 2; S. 267-292.
- Cyganski, P. und Hass, B. H. (2008): Potenziale sozialer Netzwerke für Unternehmen; in: B. H. Hass, G. Walsh und T. Kilian (Hrsg.): *Web 2.0. Neue Perspektiven für Marketing und Medien*; Springer, Berlin; 2008, S. 101-120.
- Decker, G. und Weske, M. (2009): Prozessmodellierung 2.0; *ERP Management*, 5. Jg.; 2009, H. 2; S. 21-24.
- Dibbern, P. (2008): Ein Wiki als Intranet bei PSI; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): *Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software*; Oldenbourg, München; 2008, S. 177-186.
- Döbler, T. (2008): Zum Einsatz von Social Software im Unternehmen; in: C. Stegbauer und M. Jäckel (Hrsg.): *Social Software. Formen der Kooperation in computerbasierten Netzwerken*; Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden; 2008, S. 119-136.
- Dorn, J. (2008): Social Tagging; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): *Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software*; Oldenbourg, München; 2008, S. 39-50.
- Doyle, S. (2003): Is instant messaging going to replace SMS and e-mail as the medium of choice for direct customer communications?; *Database Marketing & Customer Strategy Management*, 11. Jg.; 2003, H. 2; S. 175-182.
- Ebersbach, A., Krimmel, K. und Warta, A. (2008): Auswahl und Aussage von Kenngrößen innerbetrieblicher Wiki-Arbeit; in: P. Alpar und S. Blaschke (Hrsg.): *Web 2.0 - Eine empirische Bestandsaufnahme*; Vieweg+Teubner, Wiesbaden; 2008, S. 131-155.
- Ellis, C. A., Gibbs, S. J. und Rein, G. L. (1991): Groupware - Some Issues and Experiences; *Communications of the ACM*, 34. Jg.; 1991, H. 1; S. 38-58.
- Erol, S., Granitzer, M., Happ, S., Jantunen, S., Jennings, B., Johannesson, P., Koschmider, A., Nurcan, S., Rossi, D. und Schmidt, R. (2010): Combining BPM and Social Software: Contradiction or Chance?; *Journal of Software Maintenance and Evolution: Research and Practice*, 2010.
- Fettke, P. (2006): State-of-the-Art des State-of-the-Art; *Wirtschaftsinformatik*, 48. Jg.; 2006, H. 4; S. 257-266.

- Gaitanides, M. (2007): Prozessorganisation - Entwicklung, Ansätze und Programme des Managements von Geschäftsprozessen; Vahlen, München; 2007.
- Gibson, S. (2006): Podcasting: An enterprise hit; Eweek, October 2. Jg.; 2006, S. 24-28.
- Gilchrist, A. (2007): Can Web 2.0 be Used Effectively Inside Organisations?; Bilgi Dünyası, 8. Jg.; 2007, H. 1; S. 123-139.
- Göhring, M., Happ, S. und Müller, T. (2006): Web 2.0 im Kundenmanagement; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2006, H. 252; S. 55-65.
- Goodhue, D. L. und Thompson, R. L. (1995): Task-technology fit and individual performance; MIS Quarterly, 19. Jg.; 1995, H. 2; S. 213-236.
- Gouthier, M. H. J. und Hippner, H. (2008): Web 2.0-Anwendungen als Corporate Social Software; in: B. H. Hass, G. Walsh und T. Kilian (Hrsg.): Web 2.0. Neue Perspektiven für Marketing und Medien; Springer, Berlin; 2008, S. 91-100.
- Gross, T. und Koch, M. (2007): Computer-Supported Cooperative Work; Oldenbourg, München; 2007.
- Hain, S. und Schopp, B. (2008): Unternehmensinterner Multiblog der Namics AG; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software; Oldenbourg, München; 2008, S. 187-198.
- Häntschel-Erhart, I. (2008): Podcasting; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software; Oldenbourg, München; 2008, S. 51-56.
- Haygood, D. M. (2007): A Status Report on Podcast Advertising; Journal of Advertising Research, 47. Jg.; 2007, H. 4; S. 518-523.
- Heidecke, F. (2008): Newsfeeds und Newsaggregatoren; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software; Oldenbourg, München; 2008, S. 57-63.
- Hess, T. und Schuller, D. (2005): Business Process Reengineering als nachhaltiger Trend? Eine Analyse der Praxis in deutschen Großunternehmen nach einer Dekade; zfbf - Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung, 57. Jg.; 2005, H. 6; S. 355-373.
- Hilzensauer, W. und Schaffert, S. (2008): Wikis und Weblogs bei Sun Microsystems; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software; Oldenbourg, München; 2008, S. 210-220.
- Hippner, H. (2006): Bedeutung, Anwendungen und Einsatzpotenziale von Social Software; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2006, H. 252; S. 6-16.

- Hoffmann, K. (2008): Projektmanagement heute; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2008, H. 260; S. 5-16.
- Hotho, A. (2008): Social Bookmarking; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software; Oldenburg, München; 2008, S. 26-38.
- Houy, C., Fettke, P. und Loos, P. (2010a): Empirical Research in Business Process Management - Analysis of an emerging field of research; Business Process Management Journal, 16. Jg.; 2010a, H. 4; S. 619-661.
- Houy, C., Fettke, P., Loos, P., van der Aalst, W. M. P. und Krogstie, J. (2010b): BPM-in-the-Large - Towards a higher level of abstraction in Business Process Management; in: M. Janssen, W. Lamersdorf, J. Pries-Heje und M. Rosemann (Hrsg.): E-Government, E-Services and Global Processes; Springer, Berlin; 2010b, S. 237-248.
- Johannesson, P., Andersson, B. und Wohed, P. (2009): Business Process Management with Social Software Systems - A New Paradigm for Work Organisation; in: *BPM 2008 International Workshops, Revised Papers*, D. Ardagna, M. Mecella und J. Yang (Hrsg.), Springer, Berlin, 2009, S. 659-665.
- Jüch, C. und Stobbe, A. (2005): Blogs: ein neues Zaubermittel der Unternehmenskommunikation?; Forschungsbericht der Deutschen Bank Research: Digitale Ökonomie und Struktureller Wandel, Nr. 53, Frankfurt am Main 2005.
- Kaiser, S., Müller-Seitz, G., Lopes, M. P. und Cunha, M. (2007): Weblog-Technology as a Trigger to Elicit Passion for Knowledge; Organization, 14. Jg.; 2007, H. 3; S. 391-412.
- Kane, G. C. und Fichman, R. G. (2009): The Shoemaker's Children: Using Wikis for Information Systems Teaching, Research and Publication; MIS Quarterly, 33. Jg.; 2009, H. 1; S. 1-17.
- King, W. R. (2007): IT Strategy and Innovation: Recent Innovations in Knowledge Management; Information Systems Management, 24. Jg.; 2007, H. 1; S. 91-93.
- Klee, A. (2008): Podcasts als Kommunikationsinstrument; in: B. H. Hass, G. Walsh und T. Kilian (Hrsg.): Web 2.0. Neue Perspektiven für Marketing und Medien; Springer, Berlin; 2008, S. 153-170.
- Koch, M. (2008a): CSCW and Enterprise 2.0 - towards an integrated perspective; in: *Proceedings of the 21th Bled eConference eCollaboration*, Bled, Slovenia, 2008a, S. 416-427.
- Koch, M. (2008b): Lehren aus der Vergangenheit - Computer-Supported Collaborative Work & Co.; in: W. Buhse und S. Stamer (Hrsg.): Enterprise 2.0 - Die Kunst, loszulassen; Rhombos, Berlin; 2008b, S. 37-58.

- Koch, M., Ott, F. und Richter, A. (2009a): Wikis und Weblogs im Wissens- und Innovationsmanagement; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2009a, H. 267; S. 47-55.
- Koch, M. und Richter, A. (2008): Social-Networking-Dienste; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software; Oldenburg, München; 2008, S. 71-77.
- Koch, M. und Richter, A. (2009b): Kollegen im Netz; Wirtschaftsinformatik & Management, 1. Jg.; 2009b, H. 1; S. 59-63.
- Koch, M., Richter, A. und Schlosser, A. (2007): Produkte zum IT-gestützten Social Networking in Unternehmen; Wirtschaftsinformatik, 49. Jg.; 2007, H. 6; S. 448-455.
- Kollmann, T. und Häsel, M. (2007): Trends und Technologien des Web 2.0 - Neue Chancen für die Net Economy; in: T. Kollmann und M. Häsel (Hrsg.): Web 2.0 - Trends und Technologien im Kontext der Net Economy; Gabler, Wiesbaden; 2007, S. 1-14.
- Komus, A. (2006): Social Software als organisatorisches Phänomen - Einsatzmöglichkeiten in Unternehmen; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2006, H. 252; S. 36-44.
- Komus, A. und Wauch, F. (2008): Wikimanagement. Was Unternehmen von Social Software und Web 2.0 lernen können; Oldenbourg, München; 2008.
- Kranz, J., Janello, C. und Picot, A. (2009): Die Rolle von Web 2.0-Prinzipien im Innovationsprozess; Information Management und Consulting, 24. Jg.; 2009, H. 2; S. 39-47.
- Kuhn, T. S. (1996): Die Struktur wissenschaftlicher Revolutionen; Suhrkamp, Frankfurt am Main; 13. Aufl.; 1996.
- Lai, L. S. L. und Turban, E. (2008): Groups formation and operations in the Web 2.0 environment and social networks; Group Decision and Negotiation, 17. Jg.; 2008, H. 5; S. 387-402.
- Lang, E. M. (2005): Would You, Could You, Should You Blog? Flexible, Low-Cost Web Logs Are a Formidable Business Tool; Journal of Accountancy, 199. Jg.; 2005, H. 6; S. 36-42.
- Lattermann, C., Stieglitz, S. und Kupke, S. (2009): Deutsche Unternehmen auf dem Weg zum Web 2.0?; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2009, H. 267; S. 18-26.
- Lehner, F. (2006): Wissensmanagement. Grundlagen, Methoden und technische Unterstützung; Hanser, München; 2006.

- Leibhammer, J. und Weber, M. (2008): Enterprise 2.0 - Analyse zu Stand und Perspektiven in der deutschen Wirtschaft, BITKOM - Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien, Berlin.
- Magnus, S. und Hatz, M. (2008): Podcasts in der Vertriebsschulung bei Opel; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software; Oldenburg, München; 2008, S. 234-243.
- Marfleet, J. (2008): Enterprise 2.0 - What's your game plan?; Business Information Review, 25. Jg.; 2008, H. 3; S. 152-157.
- McAfee, A. P. (2006): Enterprise 2.0: The dawn of emergent collaboration; MIT Sloan Management Review, 47. Jg.; 2006, H. 3; S. 21-28.
- McKelvie, G., Dotsika, F. und Patrick, K. (2007): Interactive business development, capturing business knowledge and practice - A case study; The Learning Organization, 14. Jg.; 2007, H. 5; S. 407-422.
- Millen, D., Feinberg, J. und Kerr, B. (2005): Social Bookmarking in the Enterprise; Queue, 3. Jg.; 2005, S. 28-35.
- Müller, C. (2008): Analyse sozialer Informationsräume zur Förderung des selbstorganisierten Wissensmanagements; in: P. Alpar und S. Blaschke (Hrsg.): Web 2.0 - Eine empirische Bestandsaufnahme; Vieweg+Teubner, Wiesbaden; 2008, S. 157-181.
- Müller, C. und Dibbern, P. (2006): Selbstorganisiertes Wissensmanagement in Unternehmen auf Basis der Wiki-Technologie - ein Anwendungsfall; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2006, H. 252; S. 45-54.
- Müller, C. und Gronau, N. (2008): Wikis; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software; Oldenburg, München; 2008, S. 10-17.
- Neumann, G. und Erol, S. (2009): From a Social Wiki to a Social Workflow System; in: *BPM 2008 International Workshops, Revised Papers*, D. Ardagna, M. Mecella und J. Yang (Hrsg.), Springer, Berlin, 2009, S. 698-708.
- O'Reilly, T. (2005): What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software, <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005-09/30/what-is-web-20.html>, 2005.
- Panke, S. und Gaiser, B. (2009): "With my Head Up in the Clouds" - Using Social Tagging to Organize Knowledge; Journal of Business and Technical Communication, 23. Jg.; 2009, H. 3; S. 318-349.
- Panke, S., Gaiser, B. und Draheim, S. (2007): Weblogs als Lerninfrastrukturen zwischen Selbstorganisation und Didaktik; in: U. Dittler, M. Kindt und C. Schwarz

- (Hrsg.): Online-Communities als soziale Systeme. Wikis, Weblogs und Social Software im E-Learning; Waxmann, Münster; 2007, S. 81-95.
- Paquet, S. (2005): Wikis in business; in: J. Klobas (Hrsg.): Wikis: Tools for Information Work and Collaboration; Chandos Publishing, Oxford; 2005, S. 99-117.
- Picot, A. und Fischer, T. (2006): Einführung - Veränderte mediale Realitäten und der Einsatz von Weblogs im unternehmerischen Umfeld; in: A. Picot und T. Fischer (Hrsg.): Weblogs professionell. Grundlagen, Konzepte und Praxis im unternehmerischen Umfeld; dpunkt, Heidelberg; 2006, S. 3-12.
- Porter, M. E. (1985): Competitive Advantage. Creating and Sustaining Superior Performance; The Free Press, New York; 1985.
- Probst, G. J. B., Raub, S. und Romhardt, K. (1997): Wissen managen. Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen; FAZ, Frankfurt am Main; 1997.
- Raabe, A. (2007): Social Software im Unternehmen. Wikis und Weblogs für Wissensmanagement und Kommunikation; VDM, Saarbrücken; 2007.
- Raman, M. (2006): Wiki Technology as a "free" collaborative tool within an organizational setting; Information Systems Management, 23. Jg.; 2006, H. 4; S. 59-60.
- Räth, P., Schwaab, J. A., Smolnik, S. und Urbach, N. (2009): Weblogs in der internen Zusammenarbeit der GTZ; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2009, H. 267; S. 27-36.
- Reiss, M. und Steffens, D. (2010): Blended Enterprise. Ein realistisches und attraktives Leitbild für das Wissensmanagement; Industrie Management, 26. Jg.; 2010, H. 1; S. 21-24.
- Richter, K. (2008): Der Weg zum eigenen Unternehmenswiki; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software; Oldenburg, München; 2008, S. 151-161.
- Roberts, S. J. und Roach, T. (2009): Social Networking Web Sites and Human Resource Personnel: Suggestions for Job Searches; Business Communication Quarterly, 72. Jg.; 2009, H. 2; S. 110-114.
- Robes, J. (2008): Weblogs; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software; Oldenburg, München; 2008, S. 18-25.
- Röll, M. (2006): Knowledge Blogs. Persönliche Weblogs im Intranet als Werkzeuge im Wissensmanagement; in: A. Picot und T. Fischer (Hrsg.): Weblogs professionell. Grundlagen, Konzepte und Praxis im unternehmerischen Umfeld; dpunkt, Heidelberg; 2006, S. 95-110.

- Ross, W. H. (2005): What Every Human Resource Manager Should Know About Web Logs; SAM Advanced Management Journal, 70. Jg.; 2005, H. 3; S. 4-14.
- Schiller García, J. (2007): Enterprise 2.0. Web 2.0 im Unternehmen; VDM, Saarbrücken; 2007.
- Schmidt, J. (2008): Weblogs im Unternehmen; in: B. H. Hass, G. Walsh und T. Kilian (Hrsg.): Web 2.0. Neue Perspektiven für Marketing und Medien; Springer, Berlin; 2008, S. 121-135.
- Schmidt, R. und Nurcan, S. (2009): BPM and Social Software; in: *BPM 2008 International Workshops, Revised Papers*, D. Ardagna, M. Mecella und J. Yang (Hrsg.), Springer, Berlin, 2009, S. 649-658.
- Servatius, H.-G. (2009): Erfolgreiche Gestaltung von interaktiven Marketing- und Innovationssystemen; Information Management und Consulting, 24. Jg.; 2009, H. 2; S. 52-59.
- Silva, L., Goel, L. und Mousavidin, E. (2009): Exploring the dynamics of blog communities: the case of MetaFilter; Information Systems Journal, 19. Jg.; 2009, H. 1; S. 55-81.
- Smolnik, S. und Riempp, G. (2006): Nutzenpotenziale, Erfolgsfaktoren und Leistungsindikatoren von Social Software für das organisationale Wissensmanagement; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2006, H. 252; S. 17-26.
- Stützel, W. und Sins, H. (2009): Skywiki - das unternehmensweite Wissensportal von Fraport; Information Management und Consulting, 24. Jg.; 2009, H. 2; S. 60-64.
- Summa, L. und Koch, M. (2008): Das IntraWeb 2.0 bei cablecom; in: A. Back, N. Gronau und K. Tochtermann (Hrsg.): Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software; Oldenburg, München; 2008, S. 221-233.
- Vanderhaeghen, D., Fettke, P. und Loos, P. (2010): Organisations- und Technologieoptionen des Geschäftsprozessmanagements aus der Perspektive des Web 2.0; Wirtschaftsinformatik, 52. Jg.; 2010, H. 1; S. 17-32.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. und Davis, F. D. (2003): User acceptance of information technology: Toward a unified view; MIS Quarterly, 27. Jg.; 2003, H. 3; S. 425-478.
- Wagner, C. (2004): Wiki: A technology for conversational knowledge management and group collaboration; Communications of the Association for Information Systems, 13. Jg.; 2004, S. 265-289.
- Wagner, C. und Majchrzak, A. (2006): Enabling Customer-Centricity Using Wikis and the Wiki Way; Journal of Management Information Systems, 23. Jg.; 2006, H. 3; S. 17-43.

- Warta, A. (2007): Wiki-Einführung in der Industrie. Herausforderungen und Chancen am Beispiel von Robert Bosch Diesel Systems; in: U. Dittler, M. Kindt und C. Schwarz (Hrsg.): Online-Communities als soziale Systeme. Wikis, Weblogs und Social Software im E-Learning; Waxmann, Münster; 2007, S. 41-60.
- Weber, E. und Scharff, C. (2010): Geschäftsprozessanalyse und Wissensmanagement mit Hilfe Sozialer Netzwerke; Industrie Management, 26. Jg.; 2010, H. 1; S. 13-16.
- Weber, M. (2009): Von der privaten zur beruflichen Nutzung: Web-2.0-Technologien verändern Unternehmen; Information Management und Consulting, 24. Jg.; 2009, H. 2; S. 83-85.
- Webster, J. und Watson, R. T. (2002): Analyzing the Past to Prepare for the Future: Writing a Literature Review; MIS Quarterly, 26. Jg.; 2002, H. 2; S. xiii-xxiii.
- Weske, M. (2007): Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures; Springer, Berlin; 2007.
- Williamson, O. (1979): Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations; Journal of Law and Economics, 22. Jg.; 1979, H. 2; S. 233-261.
- Wirtz, B. W. und Ullrich, S. (2008): Geschäftsmodelle im Web 2.0 - Erscheinungsformen, Ausgestaltung und Erfolgsfaktoren.; HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2008, H. 261; S. 20-31.
- Wolfram, D., Olson, H. A. und Bloom, R. (2009): Measuring Consistency for Multiple Taggers Using Vector Space Modeling; Journal of the American Society for Information Science & Technology, 60. Jg.; 2009, H. 10; S. 1995-2003.
- Wu, H. und Gordon, M. D. (2009): From Social Tagging to Social Hierarchies: Sharing Deeper Structural Knowledge in Web 2.0; Communications of the Association for Information Systems, 24. Jg.; 2009, S. 785-804.
- Wyld, D. C. (2008): Management 2.0: a primer on blogging for executives; Management Research News, 31. Jg.; 2008, H. 6; S. 448-483.
- Xarchos, C. und Charland, M. B. (2008): Innovapost uses Web 2.0 tools to engage its employees; Strategic HR Review, 7. Jg.; 2008, H. 3; S. 13-18.
- Zerfaß, A. (2005): Corporate Blogs: Einsatzmöglichkeiten und Herausforderungen, 2005.

Die Veröffentlichungen des Instituts für Wirtschaftsinformatik (IWi) im Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz erscheinen in unregelmäßigen Zeitabständen.

- Heft 191:** Peter Fettke, Constantin Houy, Peter Loos: Zur Bedeutung von Gestaltungswissen für die gestaltungsorientierte Wirtschaftsinformatik – Ergänzende Überlegungen und weitere Anwendungsbeispiele, November 2010. Heft 191 wurde auch in englischer Sprache herausgegeben:
Peter Fettke, Constantin Houy, Peter Loos: On the Relevance of Design Knowledge for Design-Oriented Business and Information Systems Engineering – Supplemental Considerations and further Application Examples, November 2010
- Heft 190:** Oliver Thomas, Thorsten Dollmann: Entscheidungsunterstützung auf Basis einer Fuzzy-Regelbasierten Prozessmodellierung: Eine fallbasierte Betrachtung anhand der Kapazitätsplanung, Juni 2008
- Heft 189:** Oliver Thomas, Katrina Leyking, Florian Dreifus, Michael Fellmann, Peter Loos: Serviceorientierte Architekturen: Gestaltung, Konfiguration und Ausführung von Geschäftsprozessen, Januar 2007
- Heft 188:** Christine Daun, Thomas Theling, Peter Loos: ERPeL - Blended Learning in der ERP-Lehre, Dezember 2006
- Heft 187:** Oliver Thomas: Das Referenzmodellverständnis in der Wirtschaftsinformatik: Historie, Literaturanalyse und Begriffsexplikation, Januar 2006
- Heft 186:** Oliver Thomas, Bettina Kaffai, Peter Loos: Referenzgeschäftsprozesse des Event-Managements, November 2005
- Heft 185:** Thomas Matheis, Dirk Werth: Konzeption und Potenzial eines kollaborativen Data-Warehouse-Systems, Juni 2005
- Heft 184:** Oliver Thomas: Das Modellverständnis in der Wirtschaftsinformatik: Historie, Literaturanalyse und Begriffsexplikation, Mai 2005
- Heft 183:** August-Wilhelm Scheer, Dirk Werth: Geschäftsprozessmanagement und Geschäftsregeln, Februar 2005
- Heft 182:** Dominik Vanderhaeghen, Sven Zang, August-Wilhelm Scheer: Interorganisationales Geschäftsprozessmanagement durch Modelltransformation, Februar 2005
- Heft 181:** Anja Hofer, Otmar Adam, Sven Zang, August-Wilhelm Scheer: Architektur zur Prozessinnovation in Wertschöpfungsketten, Februar 2005.
- Heft 180:** Gunnar Martin, Guido Grohmann, August-Wilhelm Scheer: WINFOLine – Ein Ansatz zur strukturellen Implementierung und nachhaltigen Gestaltung von eLearning-Szenarien an Hochschulen, Januar 2005.
- Heft 179:** Oliver Thomas, Christian Seel, Christian Seel, Bettina Kaffai, Gunnar Martin: Referenzarchitektur für E-Government (RAFEG): Konstruktion von Verwaltungsverfahrensmoellen am Beispiel der Planfeststellung, Dezember 2004.
- Heft 178:** Ralf Klein, Florian Kupsch, August-Wilhelm Scheer: Modellierung inter-organisationaler Prozesse mit Ereignisgesteuerten Prozessketten, November 2004.
- Heft 177:** Oliver Thomas, August-Wilhelm Scheer: Referenzmodellbasiertes Customizing unter Berücksichtigung unscharfer Daten, Oktober 2004.
- Heft 176:** August-Wilhelm Scheer (Hrsg): Proceedings – 5th International Conference – MITIP, September 4-6, 2003, Saarbrücken/Germany

Frühere Hefte sind verzeichnet unter: <http://www.uni-saarland.de/de/campus/fakultaeten/professuren/rechts-und-wirtschaftswissenschaft/betriebswirtschaftslehre/professuren-fr-13-betriebswirtschaftslehre/prof-dr-peter-loos/publikationen/iwi-hefte.html>



Unter der wissenschaftlichen Leitung von Professor Dr. Peter Loos sind am Institut für Wirtschaftsinformatik (IWI) im Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI) mehr als 60 Mitarbeiter im Bereich der anwendungsnahen Forschung beschäftigt. Seit das Institut vor 30 Jahren durch Prof. Dr. Dr. h.c. mult. August-Wilhelm Scheer gegründet wurde, wird hier in Forschung und Lehre das Informations- und Prozessmanagement in Industrie, Dienstleistung und Verwaltung vorangetrieben. Ein besonderer Anspruch liegt dabei auf dem Technologietransfer von der Wissenschaft in die Praxis.

Die interdisziplinäre Struktur der Mitarbeiter und Forschungsprojekte fördert zusätzlich den Austausch von Spezialwissen aus unterschiedlichen Fachbereichen. Die Zusammenarbeit mit kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) hat einen bedeutenden Einfluss auf die angewandte Forschungsarbeit - wie auch Projekte im Bildungs- und Wissensmanagement eine wichtige Rolle spielen. So werden in virtuellen Lernwelten traditionelle Lehrformen revolutioniert. Das Institut für Wirtschaftsinformatik berücksichtigt den steigenden Anteil an Dienstleistungen in der Wirtschaft durch die Unterstützung service-spezifischer Geschäftsprozesse mit innovativen Informationstechnologien und fortschrittlichen Organisationskonzepten. Zentrale Themen sind Service Engineering, Referenzmodelle für die öffentliche Verwaltung sowie die Vernetzung von Industrie, Dienstleistung und Verwaltung.

Am Standort im DFKI auf dem Campus der Universität des Saarlandes werden neben den Lehrtätigkeiten im Fach Wirtschaftsinformatik die Erforschung zukünftiger Bildungsformen durch neue Technologien wie Internet und Virtual Reality vorangetrieben. Hier führt das Institut Kooperationsprojekte mit nationalen und internationalen Partnern durch: Lernen und Lehren werden neu gestaltet; Medienkompetenz und lebenslanges Lernen werden Realität. Zudem beschäftigen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Einsatz moderner Informationstechniken in der Industrie. In Kooperation mit industrieorientierten Lehrstühlen der technischen Fakultäten saarländischer Hochschulen werden Forschungsprojekte durchgeführt. Hauptaufgabengebiete sind die Modellierung und Simulation industrieller Geschäftsprozesse, Workflow- und Groupware-Systeme sowie Konzepte für die virtuelle Fabrik.

Stuhlsatzenhausweg 3
D-66123 Saarbrücken
Tel.: +49 (0) 681 / 85775 - 3106
Fax: +49 (0) 681 / 85775 - 3696
iwi@iwi.uni-sb.de
www.iwi.uni-sb.de
www.dfki.de