

# Inhalt

## *KEYNOTES*

### **Herausforderungen und Trends im Wissensmanagement**

Univ.-Prof. Dr.-Ing. habil. Norbert Gronau, Universität Potsdam..... 19

### **Die Bedeutung von sozialen Medien für Einkäufer von technischen Investitionsprodukten**

Peter O'Neill, Forrester Research ..... 27

### **Erfolgreiche Unternehmen ändern Strategien und Mitarbeiterführung**

Nicole Simon, Autorin und Social-Media-Spezialistin ..... 35

## *PLENARVORTRÄGE*

### **Social Business: Menschen, Prozesse und „klassische“ Inhalte in Unternehmen – wie passt das zusammen?**

Matthias Tausendpfund, Solutions Consultant Innovation,

OpenText Software GmbH ..... 41

### **Competitive Intelligence & Social Media**

Alexander Stumpfegger, Pattern Science AG;

Thomas Sammer, Universität St. Gallen ..... 51

### **Social Business**

Markus Bentele, Corporate CIO, Rheinmetall AG;

Julia Brandt, Rheinmetall AG ..... 59

## **Social Media basiertes Wissensmanagement@Securitas**

Sune Nanberg, CIO, Securitas AB;

Birgit Dräger, Leiterin Interne Kommunikation, Securitas Deutschland;

Siegfried Schallennmüller, Managing Director,

Competence Center SmarterWork@ERCIS ..... 67

### *FORUM 1:*

#### *SOCIAL BUSINESS / ENTERPRISE 2.0 –*

#### *DIE TRANSFORMATION STEUERN*

## **Erfolgreiche Einführung von sozialen Netzwerken innerhalb einer globalen Software Firma**

Frank Leistner, Chief Knowledge Officer, Global Professional Services, SAS ..... 75

## **Experten-Communities als Steuerungsinstrument für eine globale Enterprise 2.0 Initiative**

Lothar Becker, Head of Community4Competence, Micha Mueller, Product Manager

Community4Competence, Thorsten Krüger, Program Manager Knowledge Sharing,

Siemens AG ..... 83

## **Verwaltung 2.0 – kollaborative Werkzeuge und Arbeitsweisen einsetzen**

Anke Knaak, Leiterin Stabsstelle DV-Steuerung,

Staatsbetrieb Sächsisches Immobilien- und Baumanagement;

Anja Wittenberger, Business Consultant, TwentyOne AG ..... 93

## **Mit Social Business zum vernetzten Unternehmen**

Tino Schmidt, Abteilungsleiter Portal Solutions, Communardo Software GmbH .. 101

## **Collaboration und Wissensmanagement in der adidas AG**

Christian Kuhna, Adidas AG; Simon Dückert, Cogneon GmbH ..... 113

## **„Communities ohne Management funktionieren nicht“**

Dr. Daniel Stoller-Schai, Head eLearning Services, UBS AG ..... 131

## **Eine neue Arbeitskultur entsteht**

Erik Händler ..... 129

## **In 3 Jahren weg von der E-Mail**

Hermann Gouverneur, Chief Technology Officer und Mitglied der Scientific Community, Atos Information Technology GmbH ..... 133

## **Die verborgenen Erfolgsgeheimnisse für die Steuerung der Transformation Enterprise 2.0**

Dr. Manfred della Schiava, Wissensberater, MdS Network GmbH..... 143

## **Professionelle Dienstleistungsunternehmen als Prototyp des Social Business**

Dr. Klaus Wildhirt, UNITY AG ..... 153

## **Der Einsatz von internen Social Software Plattformen für global arbeitende Unternehmen**

Thomas Rickert, IBM Software Solutions, FRITZ & MACZIOL Software und Computervertrieb GmbH;

Jan-Willem Sigtermans, Director Human Resources, Imtech ICT .....161

## **Vom Scheitern aktivitätsbasierter WM Zielvorgaben und neuen Arbeitsmustern**

Dr. Gerald Meinert, Knowledge Manager Engagement Practices, Region Western & Central Europe, Ericsson GmbH..... 169

### *FORUM 2:*

### *INNOVATIONEN UND TRENDS BEI WISSENSMANAGEMENT-TECHNOLOGIEN*

## **Können Unternehmen die Wikipedia nutzen?**

Robert Radke, Vorstand Wikimedia Deutschland e.V. .... 179

## **SMILA – Unified Information Access Architecture**

Björn Decker, Projekt Manager ORDO;

Ralph Traphöner, Director Technologies; Attensity Europe GmbH ..... 189

## **Aufbereitung und Strukturierung von Information mittels automatischer Sprachverarbeitung**

Dr. Wolfgang Stille, Nicolai Erbs, Dr. Torsten Zesch, Prof. Dr. Iryna Gurevych,

UKP Lab; Prof. Dr. Karsten Weihe, Algorithmik, TU Darmstadt ..... 199

## **Kontextspezifische Informationsversorgung im Web 3L**

Dr. Manfred Langen, Siemens AG, Corporate Technology;

Walter C. Kammergruber, TU München;

Dr. Karsten Ehms, Siemens AG, Corporate Technology..... 209

## **Wissensarbeit im Kundenservice**

Hans-Peter Schnurr, ontoprise GmbH ..... 219

## **Unternehmensweites Wissensmanagement auf Basis von Enterprise Search Technologien**

Erich Seher, Geschäftsführer, Voith IT Solutions GmbH & Co KG;

Franz Kögl, Vorstand, IntraFind Software AG ..... 231

## **Kollaborativer, bedarfsorientierter Wissenserwerb mittels Web-Ressourcen**

Dr. Christoph Rensing, Dr. Doreen Böhnstedt, Technische Universität Darmstadt;

Claudia Baumer, Marketing Communication Manager, intelligent views gmbh..... 241

## **Semantic Role Labeling im modernen Text-Analyse-Prozess**

Bastian Haarmann, Fraunhofer Institut für Kommunikation, Informations-

verarbeitung & Ergonomie ..... 251

## **Schneller Durchblick: Wissensressourcen finden und vernetzen**

Dr. Thomas Kamps, ConWeaver GmbH;

Astrid Jancke, Fraunhofer Gesellschaft..... 261

<b>Erfolgreicher Umgang mit Wissensmodellen in Unternehmen</b> Andreas Kohn, Helena X. Schmidt, Udo Lindemann, Lehrstuhl für Produktentwicklung, TU München .....	271
---	-----

<b>Wissen in der Wolke</b> Dirk Langenberg, Projektmitarbeiter Prozessmanagement, Christian Kind, Bereichsleiter Prozessmanagement, Pumacy Technologies AG .....	281
--	-----

*FORUM 3:*  
*SOCIAL MEDIA – HERAUSFORDERUNG FÜR BUSINESS UND*  
*KOMPETENZ*

<b>Revolution oder Evolution? Erfolgreiche Integration von Social Media im Unternehmen</b> Michael Buck, Executive Director CSMB, Online Marketing and Marketing Strategy at Dell .....	291
---	-----

<b>Social Media, Internet, Email – Herausforderung für das Arbeitsverhältnis?</b> Dr. Martin Lützeler, Rechtsanwalt und Fachanwalt für Arbeitsrecht, CMS Hasche Sigle .....	303
---	-----

<b>Social Media Analysis</b> Ralph Traphöner, Director Technologies, Attensity Europe GmbH .....	313
---	-----

<b>Ein Trend wird erwachsen: Social Media im ContactCenter</b> Anja Bonelli, Business Development Executive, Telenet GmbH Kommunikationssysteme .....	321
---	-----

<b>Wie weit und bereit sind Unternehmen mit Enterprise 2.0?</b> Dominik Friedel, Prof. Dr. Andrea Back, Universität St. Gallen; Ralf Wieland, T-Systems International GmbH .....	329
--	-----

## **Enterprise 2.0 - Lernerzentrierte Verknüpfung von Skills, Performance und Lernmanagement**

Dirk Burkamp, Central Cluster Learning Technologies Leader;  
Jan Kubasch, Multimedia Consultant, PricewaterhouseCoopers AG WPG ..... 341

## **Einführung von Social Media in Unternehmen**

Lydia Heydel, Unternehmenskommunikation;  
Regina Köhler, Geschäftsführende Gesellschafterin, CONTAS KG ..... 351

## **Wissen ist Markt**

Bianca Gade, Social Networking Manager, Kai-Eric Fitzner, Social Workplace  
Berater, Tim Mikša, CEO, netmedianer GmbH<sup>1</sup> ..... 361

## *FORUM 4:*

*INDIVIDUELLER ARBEITSPLATZ DER ZUKUNFT – WIE SICH MOBILES  
ARBEITEN ORGANISIEREN LÄSST*

## **Mobile Learning**

Onno Reiners, Senior Consultant, bit media e-Learning solution Deutschland GmbH;  
Franz Tauber, Senior Consultant, M.I.T e-Solutions GmbH ..... 371

## **Skill-Management-Lösungen richtig einführen**

Dr. Gunnar Fuelle, Business Unit Manager Portale, USU AG;  
Simone Himmel, Masterandin HR, KUKA Roboter GmbH ..... 377

## **Den Transformationsprozess für das „Future inet Office 2.0“ steuern**

Dr. Irene Häntschel-Erhart, Leiterin Human Resource Management,  
inet-logistics GmbH;  
Dr. Manfred della Schiava, Wissensberater, MdS Network GmbH..... 385

## **Der Wissensarbeitsplatz in der IBM im Wandel der Zeit**

Dr. Peter Schütt, Leader Software Strategy & Knowledge Management,  
IBM Deutschland GmbH ..... 395

## **Hamlet oder PowerPoint?**

Stefan Holtel, Mitglied Forschungsgruppe „Innovations- und Transformationsprozesse“, flensburg.school for Advanced Research Studies..... 405

### *FORUM 5:*

## *WISSENSMANAGEMENT IN ÖFFENTLICHEN ORGANISATIONEN – EINSATZSZENARIEN UND BEST-PRACTICES-BEISPIELE*

### **Wissensmanagement**

#### **Neues denken und neues Denken!**

Ulrich Zuber, Bundesverwaltungsamt Köln,  
Informations- und Wissensmanagement, Kommunikation..... 417

#### **Durch Reflexion besser werden: gemeinsam und mobil**

Dr. Till Schümmer, Forschungsgruppenleiter Community-Systeme;  
Dr. Martin Mühlpfordt, Wissenschaftlicher Mitarbeiter, FernUniversität Hagen.... 427

#### **Schutz Kritischer Infrastrukturen**

Prof. Dr.-Ing. Norbert Gronau, RA Tanja Röchert-Voigt, Niels Proske,  
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Electronic Government,  
Universität Potsdam ..... 437

#### **Davincio**

Rolf Mosemann, Centerleiter Produktmanagement und Anwendungs-  
entwicklung, regio iT aachen GmbH ..... 447

### *FORUM 6:*

## *MODERNES IDEEN- UND INNOVATIONSMANAGEMENT*

#### **Erfolgsmessung Crowdsourcing Plattformen zur Ideengenerierung**

Volker Bilgram, Projektleiter, HYVE AG, Associated Researcher, RWTH Aachen;  
Dr. Michael Bartl, Vorstand, HYVE AG..... 451

## **Innovationsideen vom Lead User bis zum Routine-Anwender nutzen**

Sabine Bohnet-Joschko, Gila Paulus, Lisanne Martina Jandeck,  
Forschungsgruppe Management im Gesundheitswesen,  
Universität Witten/Herdecke..... 461

## **Von der Forschung in die Praxis**

Prof. Dr.-Ing. Norbert Gronau, M.A. Gergana Vladova,  
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Electronic Government;  
Andreas Braun (MBA), Lehrstuhl für Innovationsmanagement und  
Entrepreneurship, Universität Potsdam ..... 471

## **Wissensmanagement-Controlling**

Ulrich Schmidt, Senior Manager Wissensmanagement, EnBW Energie  
Baden-Württemberg AG;  
Maximilian Schmitt, EnBW Operations GmbH..... 481

## *FORUM 7:*

*MITARBEITER DER ZUKUNFT UND DEMOGRAPHISCHER WANDEL –  
WIE WISSENSMANAGEMENT DIE MITARBEITER UND  
DAS UNTERNEHMEN AUF DIE ZUKUNFT VORBEREITEN MUSS*

## **„Nova.PE ... damit Wissen und Erfahrung nicht in Rente gehen“**

Eva Fischer-Michelmann, Sascha Quitter, Evangelisches Perthes-Werk e.V.;  
Dr. Dirk Kuntscher, Dr. Rüdiger Piorr, bkp GbR..... 491

## **Wissensbewahrung -**

### **mit Innovation und Tradition in die Zukunft gehen**

Paul Seren, Schaeffler Technologies GmbH & Co. KG;  
Tina Steimer, Diehl BGT Defence GmbH & Co. KG;  
Marc Nitschke, Cogneon GmbH..... 505

## **Wissensmanagement und Personalmanagement**

Dr.-Ing. Josef Hofer-Alfeis, Amontis Consulting .....517



## **Den demographischen Wandel im Unternehmen gestalten**

Michael Hertlein, wissenschaftlicher Mitarbeiter,  
Prof. Dr. Stefan Smolnik, Juniorprofessor,  
EBS Universität für Wirtschaft und Recht i. Gr. .... 527

### *FORUM 8:*

### *SOCIAL BUSINESS / ENTERPRISE 2.0 – DIE TECHNISCHEN FAKTOREN*

## **Nutzung von Wissensmanagement-Technologien in Online-Shops bei der Otto Group**

Sören Kahl, GTP Dresden, Otto Group;  
Dr. Achim Steinacker, Claudia Baumer, intelligent views gmbh ..... 537

## **Von sozialen und kommerziellen Medien inspirierte Business-IT ist mehr als ein „Activity Feed“ im Intranet**

Philipp Rosenthal, Future Office Evangelist,  
Tieto Deutschland GmbH ..... 547

## **Toolevaluierung Enterprise 2.0**

Frank Schrader, Vice President,  
Michael Wand, Business Consultant,  
T-Systems International GmbH ..... 557

## **Prozessmanagement 2.0 @ Deutsche Telekom**

Andreas Apeldorn, Products & Innovations, Deutsche Telekom AG;  
Jan Kock, Processes & Applications, Detecon International GmbH;  
Frank Schrader, VP Business Partner Management,  
T-Systems International GmbH ..... 565

*FORUM 9:*

*WISSENSTRANSFER ORGANISIEREN*

**Community of Practice funktioniert!**

Martina Schildknecht, Junior Business Consultant;

Marcus Holst, Knowledge & Quality Manager,

T-Systems International GmbH ..... 575

**Kritische Ereignisse im Krankenhaus als Auslöser organisationaler Lernprozesse**

Prof. Dr. Sabine Bohnet-Joschko, Claus Zippel,

Forschungsgruppe Management im Gesundheitswesen,

Universität Witten/Herdecke..... 583

**Learning 2.0 bei der KUKA Roboter GmbH**

Cornelia Mockwitz, Geschäftsführende Gesellschafterin, T3 GmbH;

Eduard Postenrieder, Head of KUKA College, KUKA Roboter GmbH..... 593

**Social Business / Enterprise 2.0 zur Unterstützung des digitalen Wissensaustauschs**

Vera Schormann, Geschäftsführung, medical experts online GmbH & Co. KG,

Leitung Corporate Knowledge Management, B. Braun Melsungen AG ..... 599

**Sprach-Governance für Prozessorientierte Communities**

Patrick Ziegler, CTO, Govern AG;

Prof. Dr. Jörg Schütz, CEO, bioloom group ..... 605