

David Selbach (Financial Times Deutschland (FTD))
Interview mit Dr. Ulrich Kampffmeyer für den Artikel „Business Collaboration im Mittelstand“ für das Magazin „enable“.

- **Selbach:** *Zunächst einmal: Wie würden Sie „Collaboration“ überhaupt definieren? Ist es schon Collaboration, wenn die Mitarbeiter eines Projektteams (firmenübergreifend oder nicht) sich per E-Mail und Telefonkonferenz absprechen und einige zentrale Dokumente in einer virtuellen „Dropbox“ (bzw. einem FTP-Server) speichern? Oder braucht es dafür eine spezielle Collaboration-Software/ Plattform?*

Kampffmeyer: Der Begriff „Collaboration“ wird sehr vielseitig benutzt und kann keineswegs einfach nur mit Zusammenarbeit ins Deutsche übertragen werden. Heute wird besonders im Umfeld von Enterprise 2.0, Social Business und ECM Enterprise Content Management die softwaregestützte Arbeit mit Dokumenten und die dazugehörige Kommunikation verstanden. Hierfür gibt es auch eine eigenständige Gruppe von Softwareprodukten die sich aus der Groupware entwickelt haben und neue Elemente wie Wikis, Foren, RSS, Social Community und andere Funktionen übernommen haben. Im traditionellen ECM und DMS Bereich beschreibt Collaboration besonders das Gegenteil von strukturierten, mit Workflow unterstützten Prozessen und fokussiert auf die vom Anwender selbst nach Bedarf gesteuerte Kommunikation und dokumenten-orientierte Zusammenarbeit. Und man muss natürlich die Sicht auf den Begriff und die damit umrissenen Softwarewerkzeuge von dem Anwenderstandpunkt unterscheiden – handelt es sich um eine geschlossene Gruppe in einem Unternehmen, die ein Intranet oder spezielle Collaborationssoftware benutzt, um eine über ein Portal angebundene Gemeinschaft von Lieferanten und Herstellern, ein Extranet, oder um eine vollständig offene Zusammenarbeit im Internet. Auch hier kommen jeweils andere Collaborationsansätze zum Tragen.

- **Selbach:** *Wie weit verbreitet sind derartige „informelle“ Collaboration-Techniken bzw. entsprechende Software/ Plattformen im Mittelstand?*

Kampffmeyer: Zunächst muss man hier unterscheiden, was eine „informelle“ auf Gedankenaustausch-orientierte Collaboration von einer „formellen“ mit dem Ziel, Geschäftstätigkeit zu unterstützen, unterscheidet. Während es bei der „informellen“ Collaboration häufig um den Einsatz „moderner“ Werkzeuge um des Werkzeugs willen geht und damit um Werkzeuge aus dem Web-2.0- und Social-Community-Umfeld, werden bei der geschäftsbezogenen Collaboration eher spezielle Softwaresysteme aus dem ehemaligen Groupware-Umfeld eingesetzt. Hier spielen dann auch das Case Management oder die elektronische Akte eine wichtigere Rolle. In Bezug auf den Einsatz solcher Werkzeuge im Mittelstand wird viel „herumexperimentiert“, da Basissoftware inzwischen vielfach in Office-Paketen mitgeliefert wird. Beispiele sind die Ergänzungen zu Lotus Notes oder noch augenfälliger Sharepoint im Microsoft-Portfolio. Wenn man dann noch Software für eine Intranet-/Web-Lösung zusätzlich im Hause hat, dann gibt es für die Umsetzung von collaborativen Ansätzen gleich mehrere Alternativen. Im „informellen“ Bereich werden dann herkömmliche Intranet-Funktionen aber auch Social-Community-Profile, Wikis und Publishing-Funktionen ansatzweise genutzt. Weit verbreitet oder gar in einen nachhaltigen Betrieb überführt ist dies jedoch bei den wenigsten.

- **Selbach:** *Was sind die Vorbehalte der Unternehmer?*

Kampffmeyer: Vorbehalte gibt es auf verschiedenen Ebenen. Einmal steigt die Vielfalt der Informationskanäle. Neben Standardanwendungen und Bürokommunikation nebst E-Mail treten weitere Medien und Speicherorte. Man verliert schnell die Übersicht. Viele Unternehmer sehen das „Spielen“ mit solchen Werkzeugen auch als Zeitvernichtung an. Und natürlich stellen sich selbst organisierende Informationswege auch herkömmliche Zuständigkeiten und Hierarchien in Frage. Die vielfach mit solchen Werkzeugen geschaffenen „Öffentlichkeit“ und „Offenheit“ wird dann schnell wieder eingeschränkt.

- **Selbach:** *Inwiefern sind diese Vorbehalte zum Teil vielleicht sogar berechtigt?*
Kampffmeyer: Viele Unternehmen haben heute kaum noch einen Überblick über die Information und die Informationsnutzung im Unternehmen. Gerade Collaborationssysteme, die frei nutzbar sind, entziehen sich häufig jeder „Kontrolle“, sei es nun inhaltlich, sei es administrativ oder aus Gesichtspunkten der Aufbewahrung wichtiger Informationen. Aber gerade hier ist es wichtig zu unterscheiden, ob man nur etwas zur „informellen“ Nutzung einsetzt oder z.B. in der Projektarbeit Collaborationswerkzeuge als notwendige Plattform forciert.

- **Selbach:** *Insbesondere habe ich häufig den Eindruck, dass Anbieter versuchen, Unternehmer von gewaltigen, überdimensionierten Lösungen zu überzeugen, wo ein simples Wiki (oder eben die Variante eMail plus Dropbox) genügt hätte. Was halten Sie von dieser Vermutung?*
Kampffmeyer: Da viele Werkzeuge – ob nun kleine Freeware, als SaaS Software as a Service oder Produkt vom Standardsoftwareanbieter – immer mit dem ganzen „Warenkorb“ an Funktionalität kommen, ist es wichtig, die Nutzung von solchen Werkzeugen im Vorwege zu überlegen. Viele Funktionen sind im Prinzip redundant, siehe z.B. Blog, Pinwand, Fan-Seite, Wiki, Diskussionsforum und Gruppe, die man gleichermaßen für die Entwicklung von Ideen und die Zusammenarbeit benutzen kann. Es geht dabei nicht so sehr um das Produkt sondern vielmehr um den angestrebten Anwendungszweck.

- **Selbach:** *Was erhoffen sich Unternehmen auf der anderen Seite von der Einführung von Collaboration-Workflows?*
Kampffmeyer: Mit dem Begriff „Collaboration-Workflows“ sind wir nicht mehr auf der Seite der „informellen Collaboration“ sondern bewegen uns die die Abarbeitung von Geschäftsvorfällen mit Hilfe von Collaborationswerkzeugen, die auch über eine Adhoc oder andere Workflow-Unterstützung verfügen. Dies können einfache Freigabeprozesse z.B. für Dokumente sein, aber auch komplexere Vorgänge mit definierten Ablaufschritten und Beteiligten. Nimmt man die Web-2.0-Funktionalität aus dem Internet als Maßstab für die „informelle Collaboration“ dann wäre sicherlich für diese auf die Unterstützung von geschäftlichen Tätigkeiten zielende, unternehmensinterne Zusammenarbeit ECM Enterprise Content Management die richtige Klassifikation. Hier geht es um die Beschleunigung der Abarbeitung von Geschäftsvorfällen, den Aufbau und die Nutzung von Wissensbasen, die Kontrolle und Nachvollziehbarkeit von Informationen und die Kommunikation jenseits von herkömmlichen E-Mail. Die Unterschiede zwischen den Werkzeugen verschwimmen hier. Von Web 2.0 führt ein direkter Entwicklungspfad zu Enterprise 2.0 und von dort unter Einbeziehung von ECM zu Social Business. Neben den Verbesserungen in den Prozessen und in der Informationsverwaltung gibt es aber noch einen weiteren Effekt, der nicht übersehen werden darf. Jüngere Menschen und damit die neuen Mitarbeiter sind an solche „modernere Software“ gewöhnt und erwarten einfach, dass auch im Unternehmen die gleichen komfortablen Informations- und Kommunikationswerkzeuge wie im Internet oder aus dem App-Store zur Verfügung stehen. Viele Unternehmen benutzen daher auch gezielt solche Systeme um die Attraktivität für neue Mitarbeiter und besonders Universitätsabsolventen zu steigern.

- **Selbach:** *Inwiefern sind diese Hoffnungen berechtigt? Anders gefragt: Was KANN Collaboration leisten? Was nicht?*
Kampffmeyer: Vielfach wird von den Unternehmen darauf gehofft, dass die Effekte im Web 2.0 mit der freiwilligen, hochmotivierten Bereitstellung für Informationen und dem offenen, sehr schnellen Informationsaustausch auch im Unternehmen zu Gute kommt. Man will schneller, einfacher und attraktiver sein. Aber es wird der Faktor Mensch übersehen. Auch im Internet sind es wenige, die viel publizieren. Man muss sich hier nur die Zahlen für die Erstellung von Inhalten auf Wikipedia ansehen. Dort sind es vielleicht 1% „Schaffende“, 4% „Mitwirkende“ und 95% „Konsumierende“. Bei der Collaboration zur Unterstützung von Geschäftstätigkeiten müssen alle mitmachen. Und damit hat man natürlich die gleichen Probleme wie auch bei der Nutzung anderer Anwendungssoftware – nur mit dem Unterschied, dass im collaborativen Umfeld nicht

immer alles so schön strukturiert, nachvollziehbar und geordnet abläuft. Auch aus diesem Grund muss man sehr genau im Rahmen der Einführung definieren, welche Funktionalität für welche Tätigkeit und Rolle notwendig ist. Auch wenn alles so einfach und so schnell eingerichtet erscheint, die Anwender ja selbst zur Erzeugung der Anwendung herangezogen werden, geht es im Unternehmen ohne Planung und Nachhaltung nicht. Collaboration ist nicht eine Frage der Systeme sondern der Menschen die sie nutzen. Allein auf einen inhärenten „Verbesserungseffekt“ durch den Einsatz eines solches Systems zu hoffen ist Augenwischerei.

- **Selbach:** *Worauf sollten Unternehmen achten, wenn Sie sich für eine Collaboration-Lösung entscheiden? Genügt es häufig vielleicht, sich einfach bei Google Wave anzumelden? Oder muss es dann gleich MS Sharepoint sein?*

Kampffmeyer: Bei dieser Frage gibt es mehr als eine Antwort. Sollen intern Collaborationsprozesse unterstützt werden kann man natürlich selbst eine Lösung einrichten und betreiben, auf ein gehostetes Produkt zugreifen oder gleich auch eine SaaS Software as a Service Lösung setzen. Hier spielen auch Sicherheitsaspekte eine wichtigere Rolle. Aber auch die Verfügbarkeit aller Informationen an verschiedenen Standorten oder durch mobile Nutzer beeinflusst eine solche Entscheidung. Bei einer rein internen Lösung setzt man daher häufig auf ein ECM-Produkt wie OpenText, vielfach auf Microsoft Sharepoint oder IBM. Diese Lösungen können auch bei einem vertrauenswürdigen Dienstleister gehostet sein. Auf Systeme wie Google Docs oder spezialisierte Produkte zur Zusammenarbeit im Projektumfeld wie ProjectPlace oder auch ein gemeinsamer Dokumentenspeicherort wie Boxnet wird immer dann genutzt, wenn es um die Zusammenarbeit mit mehreren Partnern und Dritten geht oder um eine nicht-wiederkehrende adhoc-Aktion. Für viele Anwendungsfälle sind diese Werkzeuge schnell eingerichtet, können umsonst oder für einen geringen Betrag einfach genutzt werden und ersparen die aufwändige Installation nebst Betrieb einer Inhouse-Lösung, für die ein sicherer Zugang von extern geschaffen werden muss. Wie man jedoch aus solchen Werkzeugen sicher und automatisiert die Informationen wieder in eine gesicherte, geschützte interne Umgebung bekommt ist eine ganz andere Frage.

- **Selbach:** *Was sind (gerade für KMU) die wichtigsten Programme/ Anbieter?*

Kampffmeyer: Für größere KMU ist sicher die Inhouse-Installation eines Sharepoint heute ganz oben auf der Liste, jedoch kommt auch durch Office365 der Sharepoint als SaaS inzwischen in Betracht. In kleineren Unternehmen kann man vielfach bereits mit einer Webseiten-Software wie Wordpress sich sein kleines „informelles“ Collaborationsumfeld zusammenbauen. Aber auch für kaufmännische Software gibt es inzwischen Addons, die die Collaboration unterstützen. Hierzu kommen zunehmend Angebote im Web und für mobile Systeme. Google Docs ist hier nur der Vorreiter für ein wachsendes Angebot von freien Collaborationswerkzeugen die von der Social Community Software über Wikis bis zum elektronischen Publikationsworkflow reichen. Daher gibt es nicht die wichtigsten Programme und Anbieter, da es auch nicht den repräsentativen „Mittelständler“ gibt. Hier gilt weiterhin „Strategie vor Organisation, Mensch und Organisation vor Technik“ – erst festlegen, was man erreichen will, bevor man an die Beschaffung oder Nutzung von Software denkt.

- **Selbach:** *Was für Kosten kommen auf Unternehmen zu? (vielleicht können Sie das anhand von Beispielen (grob) schätzen ...*

Kampffmeyer: Betrachtet man die reinen Lizenzkosten und muss keine interne IT, keinen Betrieb, kein Personal einkalkulieren (was unrealistisch wäre) dann lägen die reinen Softwarekosten gegebenenfalls bei 0 EURO. Aber nicht alles „mitgelieferte“ oder als „Freeware“ beschaffte erfüllt immer den Zweck und die organisatorischen Kosten werden immer unterschätzt. Kann man vom Nutzungsprofil und den Sicherheitsanforderungen auch mit einem SaaS Software as a Service Angebot „leben“, dann können dort Kosten zwischen 5 und 50 Euro pro Nutzer und Monat bei den kleineren Angeboten ausreichend sein. Man darf jedoch das Thema Collaboration nicht isoliert betrachten, denn es ist Bestandteil der IT-Gesamtumgebung eines Unternehmens. Wenn

man schon auf dem Weg zum Outsourcing, in die Cloud mit SaaS ist, dann sollte man auch das Thema Collaboration dorthin verlegen. Wenn Sicherheitsbedenken bestehen und man lieber bei einem Eigenbetrieb bleiben möchte, dann wird man auf eine interne Lösung setzen. Dazwischen gibt es viele Facetten und Grautöne – und dies macht das Thema zusätzlich schwierig für die mittelständischen Unternehmen.