
Die Einbindung einer Business Intelligence-Lösung in eine Social Software

Bachelorarbeit

zur Erlangung des Grades eines Bachelor of Science
im Studiengang Informationsmanagement

vorgelegt von

Gunther Wand

Immatrikulationsnummer: 209 210 258

E-Mail: gwand@uni-koblenz.de

Fachbereich 4: Informatik

Institut für Wirtschafts- und Verwaltungsinformatik

Universität Koblenz-Landau

Betreuer:

Prof. Dr. Petra Schubert

Dr. Michael Möhring

Koblenz, März 2014

Erklärung

Ich versichere,

dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Mit der Einstellung dieser Arbeit in die Bibliothek bin ich einverstanden. Der Veröffentlichung dieser Arbeit im Internet stimme ich zu.

Gunther Wand

Koblenz, März 2014

Abstract

In der vorliegenden Arbeit wird die Integration einer Business Intelligence-Lösung in eine bestehende Social Software beschrieben. Dafür wird zunächst der Begriff Business Intelligence und Social Software, der Aufbau sowie deren Bestandteile näher erläutert. Danach erfolgt eine Analyse der IST-Situation der Zielgruppe durch Interviews, deren Auswertungen in der SOLL-Konzeptionierung in eine Anforderungsliste transformiert werden. Abschließend werden die herausgearbeiteten Anforderungen an der finalen Installation geprüft und getestet, um festzustellen ob die Erwartungen der Zielgruppe und ihre Vorstellungen von Business Intelligence realisierbar sind.

Das Ergebnis dieser Arbeit soll eine installierte Business Intelligence-Lösung in einer Social Software sein. Diese soll einen Überblick darüber geben, was mit der aktuellsten Version der Software bereits möglich ist und kritisch aufzeigen, wo es Stärken und Schwächen gibt, die bei zukünftigen Versionen bedacht werden sollten.

Inhaltsverzeichnis

ERKLÄRUNG	II
ABSTRACT	III
INHALTSVERZEICHNIS	IV
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	VI
TABELLENVERZEICHNIS	VIII
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	IX
1 EINLEITUNG	1
1.1 PROBLEMSTELLUNG UND MOTIVATION.....	1
1.2 ZIELSETZUNG.....	2
1.3 AUFBAU DER ARBEIT.....	3
2 THEORETISCHE GRUNDLAGEN	5
2.1 BUSINESS INTELLIGENCE	5
2.1.1 <i>Definition</i>	5
2.1.2 <i>Bestandteile</i>	9
2.1.3 <i>Marktsituation</i>	13
2.1.4 <i>Relevanz von BI in dieser Arbeit</i>	14
2.2 SOCIAL SOFTWARE	15
2.2.1 <i>Definition</i>	15
2.2.2 <i>Bestandteile</i>	16
2.2.3 <i>Social Software in Organisationen</i>	17
2.3 FORSCHUNGSMETHODEN.....	18
2.3.1 <i>Einführung</i>	18
2.3.2 <i>Konstruktionsorientierte und verhaltensorientierte Forschung</i>	18
2.3.3 <i>Qualitative und quantitative Methoden</i>	18
3 BESTANDSAUFNAHME	21
3.1 FORSCHUNGSOBJEKT - FG BAS.....	21
3.2 IBM CONNECTIONS.....	23
3.2.1 <i>Definition</i>	23
3.2.2 <i>Komponenten von IBM Connections</i>	24
3.3 IBM COGNOS	27
3.3.1 <i>Definition</i>	27
3.3.2 <i>Komponenten von IBM Cognos BI</i>	29
3.4 ZUSAMMENFÜHRUNG DER BEIDEN THEMEN	37
4 SOLL-KONZEPTIONIERUNG	41
4.1 ERSTELLUNG INTERVIEW	41
4.2 AUSWERTUNG DER INTERVIEW.....	42
4.3 ANFORDERUNGSLISTE	45
4.3.1 <i>Definition</i>	45
4.3.2 <i>Erstellung</i>	45
5 PRAKTISCHE UMSETZUNG	47
5.1 IBM COGNOS	47
5.2 KUDOS	50
6 ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK	55
6.1 ZUSAMMENFASSUNG	55
6.2 AUSBLICK.....	58
7 LITERATURVERZEICHNIS	59
8 ANHANG	65
8.1 SOFTWAREKOMPONENTEN.....	66
8.1.1 <i>IBM Connections</i>	66
8.1.2 <i>IBM Cognos</i>	66
8.1.3 <i>Kudos</i>	71

8.2	INTERVIEWS	72
8.2.1	<i>Aufbau des Interviews</i>	72
8.2.2	<i>Auswertung des Themenblocks Social Software</i>	89
8.2.3	<i>Auswertung des Themenblocks Business Intelligence und Social Software</i>	93
8.2.4	<i>Auswertung des Themenblocks Funktionalitätskatalog</i>	96

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1 : ZIELSETZUNG (QUELLE: EIGENE DARSTELLUNG)	2
Abb. 2 : FORSCHUNGSDESIGN (QUELLE: EIGENE DARSTELLUNG).....	4
Abb. 3 : BI-VERSTÄNDNIS (IN ANLEHNUNG AN (MERTENS, 2002 S. 65))	5
Abb. 4 : BI-VERSTÄNDNIS (IN ANLEHNUNG AN (GLUCHOWSKI, ET AL., 2008 S. 443))	6
Abb. 5 : OLAP-WÜRFEL (IN ANLEHNUNG AN (GLUCHOWSKI, ET AL., 2008 S. 156)).....	8
Abb. 6 : BI-ORDNUNGSRahmen (IN ANLEHNUNG AN (KEMPER, ET AL., 2006 S. 10))	10
Abb. 7 : DATENARTEN (IN ANLEHNUNG AN (KEMPER, ET AL., 2006 S. 14) NACH (CHRISTMANN, 1996 S. C822.07)).....	11
Abb. 8 : BI-ZUGRIFFSPORTAL (IN ANLEHNUNG AN (MANHART, 2009 S. 254)).....	13
Abb. 9 : BI UMSATZENTWICKLUNG IN DEUTSCHLAND (IN ANLEHNUNG AN (BANGE, 2012)).....	13
Abb. 10 : BI-MARKANTEILE WELTWEIT 2010-2011 (IN ANLEHNUNG AN GARTNER GROUP (ALEXANDER, ET AL., 2013)).....	14
Abb. 11 : BI-UMSATZ WELTWEIT 2010-2011 (IN ANLEHNUNG AN GARTNER GROUP (ALEXANDER, ET AL., 2013)).....	14
Abb. 12 : DIFFERENZIERUNG VON SOCIAL SOFTWARE (IN ANLEHNUNG AN (SCHUBERT, ET AL., 2013 S. 225))	16
Abb. 13 : SOCIAL SOFTWARE KATEGORISIERUNG (IN ANLEHNUNG AN SCHMIDT,2006 (KOCH, ET AL., 2007 S. 14))	17
Abb. 14 : DIFFERENZIERUNG QUALITATIVER UND QUANTITATIVER (IN ANLEHNUNG AN (GUBA, ET AL., 1985 P. 300)).....	19
Abb. 15 : FORSCHUNGSMETHODEN (IN ANLEHNUNG AN (WILDE & HESS, 2007 S. 284))	20
Abb. 16 : UNIVERSITÄTSAUFBAU (IN ANLEHNUNG AN (UNIVERSITÄT KOBLENZ-LANDAU, 2013))	21
Abb. 17 : ORGANIGRAMM CAMPUS KOBLENZ (IN ANLEHNUNG AN (UNIVERSITÄT KOBLENZ-LANDAU, 2013)).....	21
Abb. 18 : FACHBEREICH 4 CAMPUS KOBLENZ (IN ANLEHNUNG AN (UNIVERSITÄT KOBLENZ-LANDAU, 2013)).....	22
Abb. 19 : IBM CONNECTIONS (IN ANLEHNUNG AN (IBM, 2013))	24
Abb. 20 : IBM CONNECTIONS – HOMEPAGE (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	24
Abb. 21 : IBM CONNECTIONS – COMMUNITIES ANWENDUNG (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	25
Abb. 22 : IBM BUSINESS ANALYTICS (IN ANLEHNUNG AN (IBM INFOCENTER, 2010)	28
Abb. 23 : COGNOS AUFBAU (IN ANLEHNUNG AN (VALDEZ, 2010))	29
Abb. 24 : IBM COGNOS FRAMEWORK MANAGER (IN ANLEHNUNG AN (HAVLENA, 2012)).....	30
Abb. 25 : IBM FRAMEWORK MANAGER METADATEN-MODELLIERUNG (IBM REDBOOKS, 2010 S. 51).....	31
Abb. 26 : IBM BUSINESS INSIGHT (IN ANLEHNUNG AN (HAVLENA, 2012)).....	32
Abb. 27 : IBM BUSINESS INSIGHT ADVANCED (IN ANLEHNUNG AN (HAVLENA, 2012)).....	33
Abb. 28 : IBM COGNOS QUERY STUDIO (QUELLE: (IBM PRESSBOOK, 2012))	34
Abb. 29 : IBM COGNOS METRIC STUDIO (QUELLE: (IBM, 2013))	35
Abb. 30 : IBM COGNOS EVENT STUDIO (QUELLE: (IBM INFOCENTER, 2010)).....	36
Abb. 31 : IBM STUDIOS ZUSAMMENFASSUNG (QUELLE: EIGENE DARSTELLUNG).....	37
Abb. 32 : IBM COGNOS UND IBM CONNECTIONS IN VERBINDUNG (IN ANLEHNUNG AN (BI CONCEPTS, 2010)).....	37
Abb. 33 : PROZESSABLAUF COGNOS (QUELLE: EIGENE DARSTELLUNG)	38
Abb. 34 : PROZESSABLAUF IBM CONNECTIONS (QUELLE: EIGENE DARSTELLUNG)	39
Abb. 35 : PROZESSABLAUF COGNOS IN VERBINDUNG MIT IBM CONNECTIONS (IN ANLEHNUNG AN BILD (BILD, 2013)).....	40
Abb. 36 : IBM CONNECTIONS – COGNOS KENNZAHLEN (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	47
Abb. 37 : IBM CONNECTIONS – COGNOS KENNZAHLEN - PERSONEN (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	48
Abb. 38 : IBM CONNECTIONS – COGNOS KENNZAHLEN ANZEIGEN (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	49
Abb. 39 : KUDOS DASHBOARD (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG).....	50
Abb. 40 : KUDOS – CUSTOM-REPORT (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	51
Abb. 41 : KUDOS - EVENTS (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG).....	51
Abb. 42 : KUDOS – EVENT-DIAGRAMM (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG).....	52
Abb. 43 : KUDOS – EVENT-PERSONEN (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	52
Abb. 44 : INTERVIEW- EINLEITUNG (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	72
Abb. 45 : BI-INTERVIEW THEMENBLOCK ÜBERSICHT (QUELLE: EIGENE DARSTELLUNG).....	73
Abb. 46 : BI-INTERVIEW THEMENBLOCK FRAGEN (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	74
Abb. 47 : SOCIAL SOFTWARE INTERVIEW THEMENBLOCK ÜBERSICHT (QUELLE: EIGENE DARSTELLUNG)	76
Abb. 48 : SOCIAL SOFTWARE INTERVIEW THEMENBLOCK FRAGEN (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG).....	77
Abb. 49 : BUSINESS INTELLIGENCE UND SOCIAL SOFTWARE INTERVIEW THEMENBLOCK ÜBERSICHT (QUELLE: EIGENE DARSTELLUNG).78	
Abb. 50 : BUSINESS INTELLIGENCE UND SOCIAL SOFTWARE INTERVIEW THEMENBLOCK FRAGEN (QUELLE. EIGENE ERSTELLUNG)	79
Abb. 51 : THEMENBLOCK FUNKTIONALITÄTSKATALOG (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	80
Abb. 52 : FUNKTIONALITÄTSKATALOG INTERVIEW THEMENBLOCK FRAGEN (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	81
Abb. 53 : INTERVIEWAUSWERTUNG – FRAGE 1 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	84
Abb. 54 : INTERVIEWAUSWERTUNG – FRAGE 2 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	85
Abb. 55 : INTERVIEWAUSWERTUNG – FRAGE 3 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	86
Abb. 56 : INTERVIEWAUSWERTUNG – FRAGE 5 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	87

ABB. 57 : INTERVIEWAUSWERTUNG – FRAGE 6 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	88
ABB. 58 : INTERVIEWAUSWERTUNG – FRAGE 8 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	89
ABB. 59 : INTERVIEWAUSWERTUNG – FRAGE 9 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	90
ABB. 60 : INTERVIEWAUSWERTUNG – FRAGE 10 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	91
ABB. 61 : INTERVIEWAUSWERTUNG FRAGE 11 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG).....	92

Tabellenverzeichnis

TABELLE 1 : IBM CONNECTIONS VERSIONEN (IBM DEVELOPERWORKS, 2013)	66
TABELLE 2 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 1 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	83
TABELLE 3 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 2 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	84
TABELLE 4 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 3 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	85
TABELLE 5 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 4 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	86
TABELLE 6 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 5 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	87
TABELLE 7 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 6 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	88
TABELLE 8 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 7 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	89
TABELLE 9 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 8 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	89
TABELLE 10 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 9 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	90
TABELLE 11 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 10 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	91
TABELLE 12 : INTERVIEWAUSWERTUNG FRAGE 11 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	92
TABELLE 13 : INTERVIEWAUSWERTUNG FRAGE 12 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	93
TABELLE 14 : INTERVIEWAUSWERTUNG FRAGE 13 BIS 17 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	94
TABELLE 15 : INTERVIEWAUSWERTUNG FRAGE 18 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	95
TABELLE 16 : INTERVIEWAUSWERTUNG FRAGE 19 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	95
TABELLE 17 : INTERVIEWAUSWERTUNG FRAGE 20 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	95
TABELLE 18 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 21 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	96
TABELLE 19 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 22 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	96
TABELLE 20 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 23 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	97
TABELLE 21 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 24 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	97
TABELLE 22 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 25 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	97
TABELLE 23 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 26 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	98
TABELLE 24 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 27 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	98
TABELLE 25 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 28 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	98
TABELLE 26 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 29 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	99
TABELLE 27 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 30 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	99
TABELLE 28 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 31 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	99
TABELLE 29 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 32 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	100
TABELLE 30 : INTERVIEWAUSWERTUNG - FRAGE 33 (QUELLE: EIGENE ERSTELLUNG)	100

Abkürzungsverzeichnis

BI	-	Business Intelligence
CMS	-	Content Management Systeme
Cognos	-	IBM Cognos
Connections	-	IBM Connections
CRM	-	Customer Relationship Management
CSCW	-	Computer Supported Cooperative Work
EIS	-	Executive Informations System
ERP	-	Enterprise Resource Planning
ETL	-	Extract Transform Load
IFM	-	IBM Framework Manager
MIS	-	Management-Informationssystem
OLAP	-	Online Analytical Processing
SCM	-	Supply Chain Management
SoSo	-	Social Software
WI	-	Wirtschaftsinformatik
WKWI	-	Wissenschaftliche Kommission der Wirtschaftsinformatik

1 Einleitung

In den Kapiteln 1.1 bis 1.3 wird eine allgemeine Einleitung in das Thema, die Problemstellung und Motivation, die Zielsetzung sowie der allgemeine Aufbau der Arbeit beschrieben.

Gillies und Cailliau beschäftigen sich in ihrem Buch „How the Web was Born: The Story of the World Wide Web“ mit dem Aufkommen des Internets und den damit verbundenen Einflüssen auf die Gesellschaft (Gillies & Cailliau, 2000):

Mit dem Beginn der siebziger Jahre nahm die Bedeutung von vernetzten Computern zu. Vor allem in der Forschung und in wissenschaftlichen Instituten eröffneten sich dadurch völlig neue Möglichkeiten, Daten schnell zu übermitteln und mit Anderen auszutauschen.

Der Grundstein dafür wurde 1969 zwischen den Computern der Universitäten in Stanford und Los Angeles gelegt. Dort schafften es Wissenschaftler mit Hilfe einer Telefonleitung zwei Computer zu verbinden und läuteten damit die Geburtsstunde des ersten Computernetzwerkes der Welt ein.

Tim Berners-Lee, ein britischer Informatiker, entwickelte rund zwanzig Jahre später am europäischen Kernforschungslabor CERN das heute bekannte World Wide Web (Internet). Dabei wurde eine Vernetzung, bestehend aus Hypertexten, aufgebaut. Diese ermöglichte es Daten und Inhalte über einen Browser sichtbar zu machen.

Mit Mosaic, dem ersten grafischen Webbrowser, wurde 1993 der Erfolg des Internets eingeläutet. Ab diesem Zeitpunkt war es auch Laien möglich im Internet aktiv zu werden, was stetig zu wachsenden Benutzerzahlen führte.

Laut einer Studie von ARD/ZDF aus dem Jahr 2014 benutzten 77,2% der deutschen Bevölkerung über 14 Jahren das Internet im Vorjahr (ARD & ZDF Onlinestudie, 2014). Die Email ist neben dem Telefon das beliebteste Kommunikationsmedium geworden. In Folge dessen entwickelt sich der Computer zum wichtigsten, universalen Arbeits- und Kommunikationswerkzeug, was aber auch zu einer Steigerung des Datenverkehrs geführt hat.

1.1 Problemstellung und Motivation

"Stellen Sie sich eine Eins mit 21 Nullen vor oder zwei Bücherstapel von der Erde bis zum Neptun: 2010 durchbrach die Datenflut unserer 'Digital Society' erstmals die Zettabyte-Grenze (entspricht 1.073.741.824 Terabyte). Heute produzieren wir an jedem einzelnen Tag bereits 2,5 Trillionen Bytes neuer Daten weltweit".

(Fraunhofer, 2013 S. 13)

In Zeiten von stark anwachsenden Informationsfluten wird es für Organisationen zunehmend schwieriger, erfolgskritische Informationen aus Ihrem Datenbestand zu extrahieren. Die Datenqualität wird dadurch umso wichtiger. Die gezielte Einbindung von Customer-Relation-Management-Systemen (CRM), Enterprise Resource Planning-Systemen (ERP) und Content Management Systemen (CMS) wird stark durch die Verlässlichkeit und Konsistenz der Daten beeinflusst (TecChannel, 2010).

Jedoch werden die Daten erst durch Business Intelligence (BI) -Lösungen langfristig und effektiv gebündelt und können automatisiert und nutzenbringend in die Organisation einfließen. Dieser Aspekt zielt größtenteils auf Daten ab, die im direkten Zusammenhang, also im Tagesgeschäft, mit einer Organisation stehen. Vernachlässigt werden dabei jedoch die Daten, die durch Social Software (SoSo) entstehen.

Beispiele hierfür sind unter anderem: organisationsinterne Foren, Blogs und Chats (Bächle, 2006). Dieser Einsatz hat Auswirkungen auf die Unternehmenskommunikation und damit auch auf die Unternehmenskultur. Back et al. (2012) merken an, dass Barrieren zwischen Mitarbeitern oder auch dem Management abgebaut werden können und dadurch die Motivation und das Wir-Gefühl gefördert werden.

Organisationen sehen darin ein sehr hohes Potential, sind sich aber gleichzeitig nicht darüber im Klaren, wie hoch das Innovationspotenzial von SoSo wirklich ist (Far, 2010).

Aus der Kombination von BI und SoSo ergeben sich dadurch folgende Forschungsfragen:

- Welche Funktionen bieten BI-Lösungen im Bereich SoSo?
- In wie weit kann BI-Software helfen, den Einsatz von SoSo im Unternehmen zu verbessern?
- In welchem Umfang muss langfristig eine Anpassung der BI-Lösung geschehen?

1.2 Zielsetzung

Das Ergebnis dieser Arbeit ist die gezielte Einbindung einer BI-Lösung (IBM Cognos) in eine SoSo (IBM Connections). Die Forschungsgruppe "Betriebliche Anwendungssysteme" (FG BAS) der Universität Koblenz-Landau dient dabei als Forschungsobjekt. Schwerpunkt soll das Erforschen und das damit verbundene Zusammenspiel von BI und SoSo sein, um die Funktionalität zu testen, zu bewerten und einzubinden. Zudem soll aufgezeigt werden, welche gewünschten Elemente durch eine BI-Lösung noch nicht realisiert sind und welche Möglichkeiten ggf. noch nicht ausgeschöpft sind. Wie in Abb. 1 veranschaulicht, gibt es drei Komponenten, welche dabei berücksichtigt und aufeinander abgestimmt werden müssen:

- Die Bedürfnisse der FG BAS, welche zum Startzeitpunkt dieser Arbeit noch nicht dokumentiert waren
- IBM Connections 4 als SoSo, die zwar auf dem Server installiert ist, aber noch nicht in vollem Umfang genutzt wird
- und die BI-Lösung, IBM Cognos (Cognos), die mit dieser Arbeit als Tool in der FG BAS eingeführt wird.

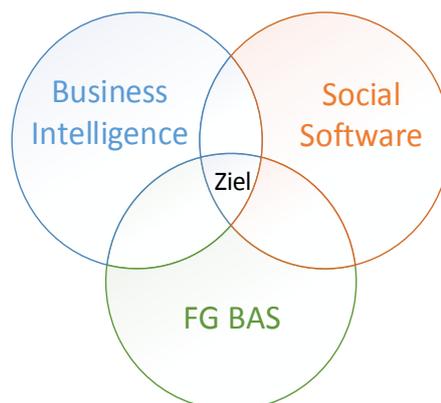


Abb. 1 : Zielsetzung (Quelle: Eigene Darstellung)

1.3 Aufbau der Arbeit

Im Mittelpunkt der folgenden Abschnitte stehen die inhaltliche Zusammenfassung der Arbeit, sowie die nähere Erläuterung des Forschungsvorgehens.

Kapitel 1: Einleitung

Das erste Kapitel beinhaltet die gezielte Heranführung des Lesers an die Thematik der vorliegenden Ausarbeitung. Es enthält die Problemstellung, sowie die Motivation und die Zielsetzung des Autors.

Kapitel 2: Theoretische Grundlagen

In diesem Kapitel werden wichtige und notwendige Begriffe detailliert erklärt und in den nötigen Zusammenhang gebracht. Weiter werden die angewandten Vorgehensweisen näher erläutert und die einzelnen Aspekte des Forschungsdesigns betrachtet, um ein einheitliches Verständnis der Thematik zu gewährleisten.

Kapitel 3: IST-Zustand - Bestandsaufnahme in der FG BAS

Dieses Kapitel beschreibt die IST-Situation in der FG BAS. Hierbei werden die eingesetzten Tools beschrieben und die momentane Situation des Forschungsobjekts dokumentiert. Die einzelnen Komponenten, der theoretischen Grundlagen aus Kapitel zwei, werden hierbei konkretisiert.

Kapitel 4: SOLL-Konzipierung

In Kapitel vier folgt die Synthese. Es wird ein Interview konzipiert, durchgeführt und ausgewertet. Die Erkenntnisse werden in einer Anforderungsliste definiert.

Kapitel 5: Praktische Umsetzung

In diesem Kapitel steht die praktische Arbeit im Vordergrund. Dies beinhaltet die Einbindung und Installation von Cognos in IBM Connections. Die gewonnenen Erkenntnisse aus Kapitel drei und vier werden mit Hilfe des realen Contents in der SoSo der FG BAS direkt am Programm getestet und dokumentiert.

Kapitel 6: Zusammenfassung und Fazit

Im letzten Kapitel werden die Ergebnisse zusammengetragen und ein Fazit gezogen. Zudem wird ein Ausblick auf mögliche Ansätze und Angriffspunkte für weitere Forschungen gegeben.

Um ein besseres Verständnis über den Forschungsablauf zu ermöglichen, wird die Reihenfolge der Kapitel in Abb. 2 grafisch dargestellt.

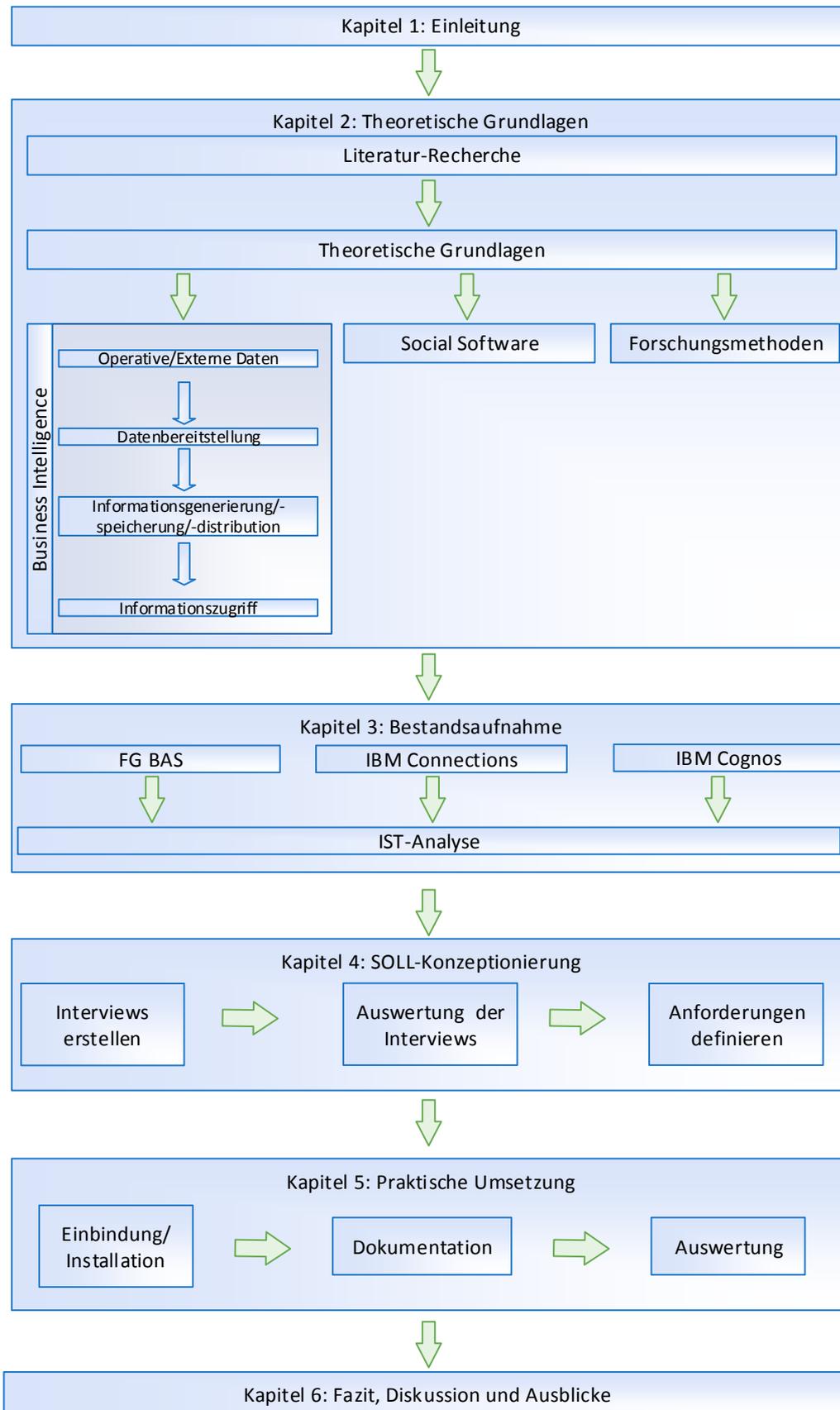


Abb. 2 : Forschungsdesign (Quelle: Eigene Darstellung)

2 Theoretische Grundlagen

Basierend auf den dargestellten Zusammenhängen in der Einleitung und den Zielen der Arbeit, dient dieses Kapitel als Überblick der wichtigsten Begriffe. Dies trägt zum einheitlichen Verständnis sowie zu der Entscheidung über die angewandte Methodik bei.

2.1 Business Intelligence

Einen wichtigen Teil dieser Arbeit stellt Business Intelligence (BI) dar. Aus diesem Grund werden in den nächsten Abschnitten sowohl der Begriff als auch die zugehörigen Bestandteile und die momentane Marktsituation erläutert.

2.1.1 Definition

"Der Begriff 'Business Intelligence' wurde Anfang der 90er Jahre durch die Gartner Group geprägt und umschreibt den IT-gestützten Zugriff auf Informationen sowie die IT-gestützte Analyse und Aufbereitung von Informationen mit dem Ziel der Unterstützung betrieblicher Entscheidungen" (Strauch, et al., 2002 S. 2).

Diese Definition liefert einen Anhaltspunkt, aber zeigt zugleich auch, dass BI sehr grob und somit nicht abschließend definiert ist. In der Literatur wird diese fehlende Trennschärfe oft kritisiert und macht *"jede gewählte Definition angreifbar"* (Gluchowski, et al., 2008 S. 90). Den verwendeten Begrifflichkeiten fehlt eine Fachlichkeit in der Definition. Es wird nicht klar unterschieden, in wie weit beispielsweise die *"Aufbereitung von Informationen"* im Vorfeld geschehen muss bzw. von der BI Lösung selbst durchgeführt wird. Dadurch entstehen Diskrepanzen über das Verständnis und die eigentlichen Aufgaben von BI.

Mertens versucht diese Ungenauigkeit zu minimieren und kategorisiert BI in sieben Arten des Verständnisses (vgl. Abb. 3).

1. BI als Fortsetzung der Daten- Informationsverarbeitung: für die Unternehmensleitung
2. BI als Filter in der Informationsflut: Informationslogistik
3. BI als Management Informationssystem, für besonders schnelle und flexible Auswertungen
4. BI als Frühwarnsystem („Alerting“)
5. BI als Data Warehouse
6. BI als Informations- und Wissensspeicherung
7. BI als Prozess: Symptomerhebung => Diagnose => Therapie => Prognose => Therapiekontrolle

Abb. 3 : BI-Verständnis (in Anlehnung an (Mertens, 2002 S. 65))

Im Gegensatz zu Mertens versucht Gluchowski das BI-Verständnis in Reichweiten einzuteilen. Es wird in drei Bereiche unterteilt, die zudem durch zwei Achsen skaliert werden (vgl. Abb. 4).

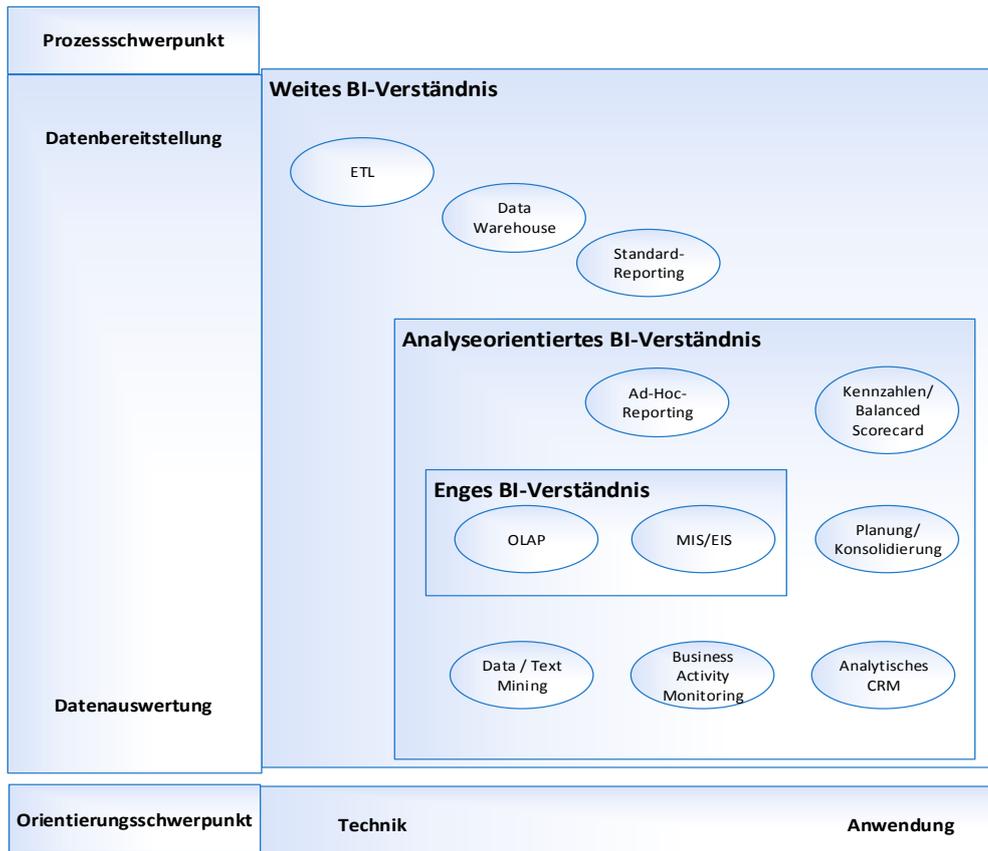


Abb. 4 : BI-Verständnis (in Anlehnung an (Gluchowski, et al., 2008 S. 443))

Wie in der Abbildung zu sehen ist, unterteilt Gluchowski BI in drei Bereiche:

- Weites BI-Verständnis
- Analyseorientiertes Verständnis
- Enges BI-Verständnis

Im Folgenden werden die Bestandteile aus der vorangegangenen Abbildung näher erläutert.

Weites BI-Verständnis

Unter dem Begriff "Weites BI-Verständnis" werden alle eingesetzten Anwendungen bzw. BI-Tools, sei es direkt oder indirekt, die zur Entscheidungsunterstützung benutzt werden, verstanden. Durch die Tools soll eine höhere Transparenz des Geschäftsprozesses erreicht werden. Der Schwerpunkt dieses Bereiches liegt auf der technisch orientierten Umsetzung (Gluchowski, et al., 2008). Tools hierfür sind Extract Transform Load-Prozess, Data Warehouse und Standard-Reporting.

Extract Transform Load (ETL)

Nach SCHÜTTE et al. beschreibt ETL den Prozess der Datenaufbereitung zwischen den Quellsystemen und dem Data Warehouse. Wie der Name zeigt, untergliedert sich der Prozess in drei Teilabschnitte: Extraktion, Transformation und Laden/Übertragen.

Bei dem ersten Schritt, der Extraktion, werden die Daten aus den verschiedenen Quellen selektiert, bereinigt, harmonisiert und verdichtet. Im zweiten Schritt werden die extrahierten Daten in eine betriebswirtschaftliche und in sich stimmige Datenbasis transformiert. Das bedeutet, dass die Struktur der Daten aufeinander abgestimmt und aufbereitet werden, sodass diese mit all den vorhandenen Facetten und möglichen Konflikten eine logische Ausgangslage zur weiteren Verwendung darstellen. Der dritte und letzte Schritt beinhaltet die Weiterleitung der Daten an das Data Warehouse (Schütte, et al., 2001).

Data Warehouse

Inmon definierte 1991 das Data Warehouse folgendermaßen:

"A data warehouse is a subject-oriented, integrated, nonvolatile, and time-variant collection of data in support of management's decisions. The data warehouse contains granular corporate data." (Inmon, 2005 S. 29)

Ausgehend von dieser Definition besteht ein Data Warehouse aus vier Merkmalen: Themenorientierung, Integration, zeitliche Varianz (Zeitpunktbezogenheit) und Beständigkeit.

Scheer bezieht sich 1996 auf die Definition von Inmon und spezifiziert es nochmals. Für ihn ist es *"eine informative Datenbank, in der unternehmensspezifische, historische und damit unveränderliche Daten unterschiedlichster Quellen gesammelt werden."* (Scheer, 1996 S. 74)

Festzuhalten ist, dass ein Data Warehouse einen Datenbestand einer Organisation bündelt und diesen separat vom operativen System mit unternehmensrelevanten Informationen bereitstellt. Wichtig hierbei ist die Tatsache, dass Daten, die sich im Data-Warehouse befinden unveränderlich sind. Dadurch kann eine konsistente Historie gewährleistet werden (Hoffmann, 2010).

Der Datenbestand, den das Data Warehouse bereitstellt, ist nicht spezifiziert für bestimmte Auswertungen, sondern kann in allen unternehmensinternen Projekten verwendet werden. Ein positiver Nebeneffekt, der laut Rautenstrauch zu wenig Wertschätzung erfährt (Rautenstrauch, 1997).

Standard-Reporting

Unter Standard-Reporting versteht man diverse Methoden und Techniken zur betrieblichen Berichterstattung. Es werden vorgefertigte Berichte definiert, die zu einem festgelegten Zeitpunkt automatisch erstellt werden. Vorteilhaft hierbei ist die Tatsache, dass nicht jeder Nutzer routinemäßig anfallende Berichte neu erstellen muss, sondern direkt auf eine Vorlage zugreifen kann. Unterschieden werden dabei zwei Arten (Günther, 2010):

- **Management Reports** sind für eine Zielgruppe konzipiert, da hierbei die speziellen Funktionen integriert sind, um die Berichte selbst auf die jeweiligen Bedürfnisse zu zuschneiden.
- **Parametrisierte Reports** sind Berichte, die im Vorfeld eine Parameteranpassung voraussetzen. Dadurch werden von Beginn an lediglich die relevanten Daten gefiltert und auch nur diese extrahiert.

Das Gegenteil zur standardisierten Berichterstattung ist die Ad-hoc Berichterstattung. Dabei werden keine Berichte automatisiert erstellt, sondern erst wenn die Daten benötigt werden.

Analyseorientiertes BI-Verständnis

Hierbei handelt es sich um Anwendungen, bei denen der Benutzer direkt auf einer Benutzeroberfläche agieren kann. Es sind vor allem Ansätze des Knowledge Management, wie CRM, Balanced Scorecard oder Text-Mining (Gluchowski, et al., 2008).

Enges BI-Verständnis

"Enges BI-Verständnis" wird im Vergleich zum "Weiten BI-Verständnis" konkreter und unter Zuhilfenahme von Kernapplikationen betrachtet, welche die Entscheidungsfindung unterstützen. Diese ermöglichen, durch vorhandene und zuvor aufbereitete Datenbestände, zielführende Analysen zu erstellen. Dafür werden Werkzeuge des Data-Mining benötigt. Beispiele hierfür sind: Online Analytical Processing (OLAP), Management-Informationssystem (MIS) oder auch Executive Information System (EIS). Ebenso ist das "Enge BI-Verständnis" im Vergleich zum "Weiten BI-Verständnis" methoden- und anwendungsorientierter (Gluchowski, et al., 2008).

Online Analytical Processing (OLAP)

OLAP beschreibt ein Konzept zur Analyse multidimensionaler Datenauswertungen für die Unternehmensführung, wie auch für untergeordnete Organe. Es wird für die Datenerhaltung in einem Data Warehouse eingesetzt. Die Daten sind dabei in einer Hypercube-Struktur angeordnet (vgl. Abb. 5). Das bedeutet die Achsen stellen die zu untersuchenden Kriterien dar und der Inhalt des Koordinatensystems die zu bearbeitenden Daten (Totok, 2000).

Nach Finkler (2008) erfolgt die Datenabfrage auf vier Arten:

- **Slice & Dice:** Im ersten Schritt, dem sogenannten „Slice-Schritt“ wird beispielsweise eine Zeitdimension herausgesucht (z.B. 2006). Anschließend wird im sogenannten „Dice-Schritt“ dieser „Streifen“ aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet.
- **Drill-Down:** Drill-Down bezeichnet eine Navigationstechnik in OLAP-Auswertungen. Es beschreibt sozusagen das Eindringen auf die nächst tiefere Detaillierungsebene einer Dimension. Dadurch ist es möglich Daten in einer detaillierteren Ebene zu betrachten (Totok, 2000 S. 35). Als Beispiel: Die detaillierte Abfrage könnte der Umsatz von Produkt A im ersten Quartal im Jahr 2006.
- **Drill-Up bzw. Roll-Up:** ist die umgekehrte Methode von Drill-Down. Die Daten werden im Detail betrachtet und es wird immer weiter nach oben verallgemeinert.
- **Drill-Across:** ist eine Abfrage auf der gleichen Aggregationsebene, zu einem anderen Zeitpunkt. Als Beispiel: Man hat die Daten zu Produkt A im Jahr 2006 im ersten Quartal. Die Drill-Across Abfrage wäre Produkt A im Jahr 2006 im zweiten Quartal)

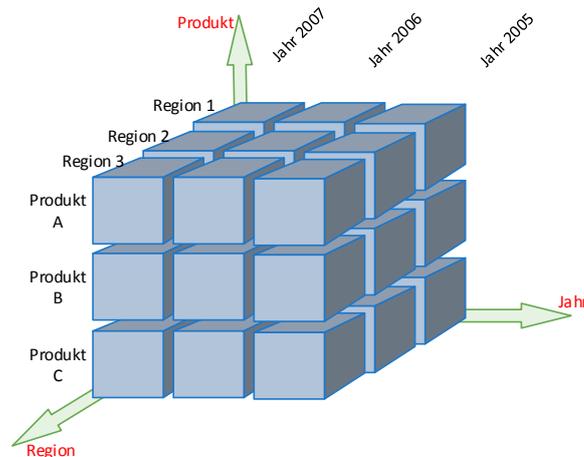


Abb. 5 : OLAP-Würfel (in Anlehnung an (Gluchowski, et al., 2008 S. 156))

OLAP ermöglicht, durch die Datenanordnung und die Möglichkeit verschiedene Perspektiven des Würfels zu betrachten, einen schnellen und flexiblen Zugriff auf Daten im Data Warehouse. Die Abfragemöglichkeiten eröffnen zudem neue Erkenntnisse, die bei einer normalen Betrachtung nicht zwangsläufig sichtbar werden.

Management-Informationssystem (MIS)

MIS stellt Informationen in der gewünschten Form zur Verfügung, die aus Berichten gezogen, verdichtet und in dem spezifischen Kontext neu interpretiert werden. Dabei können verschiedene Forecast-Szenarien durch Variation der Variablen untersucht werden, um Aufschluss über zukünftige Entscheidungen zu geben (Manhart, 2009).

Executive Information Systems (EIS)

Im Gegensatz zu MIS ist EIS ein Informationssystem, das vollständig auf die Nutzung des Top-Managements zugeschnitten ist. Signifikant hierfür ist eine einfache grafische Benutzeroberfläche, die es dem Top-Management ermöglicht die verdichteten Informationen zu verstehen und damit arbeiten zu können. Dies kann beispielsweise durch die Einbindung eines OLAP-Würfels mit Drill-Down-Abfrage geschehen (Manhart, 2009).

Die erwähnten Begriffe ETL, MIS, EIS sind für das allgemeine BI-Verständnis und den Aufbau der Abb. 4 relevant, jedoch für das weitere Vorgehen dieser Arbeit nicht zielführend. Daher wird bei der detaillierten Auseinandersetzung zu diesen Themen auf die Literatur von Gluchoski et al. (2008) verwiesen.

Festzuhalten bleibt, dass es kein einheitliches Verständnis von BI gibt. Die Arbeit orientiert sich daher an der Definition von Kemper et al. (2006):

BI versucht die vorhandenen Informationen effizienter zu nutzen und somit zur operativen und strategischen Entscheidungsfindung in Organisationen beizutragen. Die Datenbasis für derartige Analysesysteme liefern interne Leistungs- und Abrechnungsdaten sowie externe Marktdaten.

Die in diesem Kapitel vorgestellten Konzepte werden in der Bestandaufnahme, in Kapitel 3 (Bestandaufnahme), bei der Diskussion des konkreten Falls der FG BAS nochmals eingesetzt und thematisiert.

2.1.2 Bestandteile

Basierend auf den Erkenntnissen des vorherigen Kapitels orientiert sich diese Arbeit am Modell von Kemper et al. (vgl. Abb. 6). Diese gehen davon aus, dass BI-Lösungen *"als integrierter, IT-basierter Gesamtansatz [...] gemäß der Definition lediglich unternehmensspezifisch konkretisiert werden [kann]"* (Kemper, et al., 2006 S. 8).

Die einzelnen Schichten können unterschiedlich stark ausgeprägt sein und dienen hierbei als Verständnis- und Strukturierungsgrundlage. Kemper et al. (2006) unterteilen es in vier Schichten:

- Operative und externen Daten
- Datenbereitstellung
- Informationsgenerierung und –speicherung
- Informationszugriff

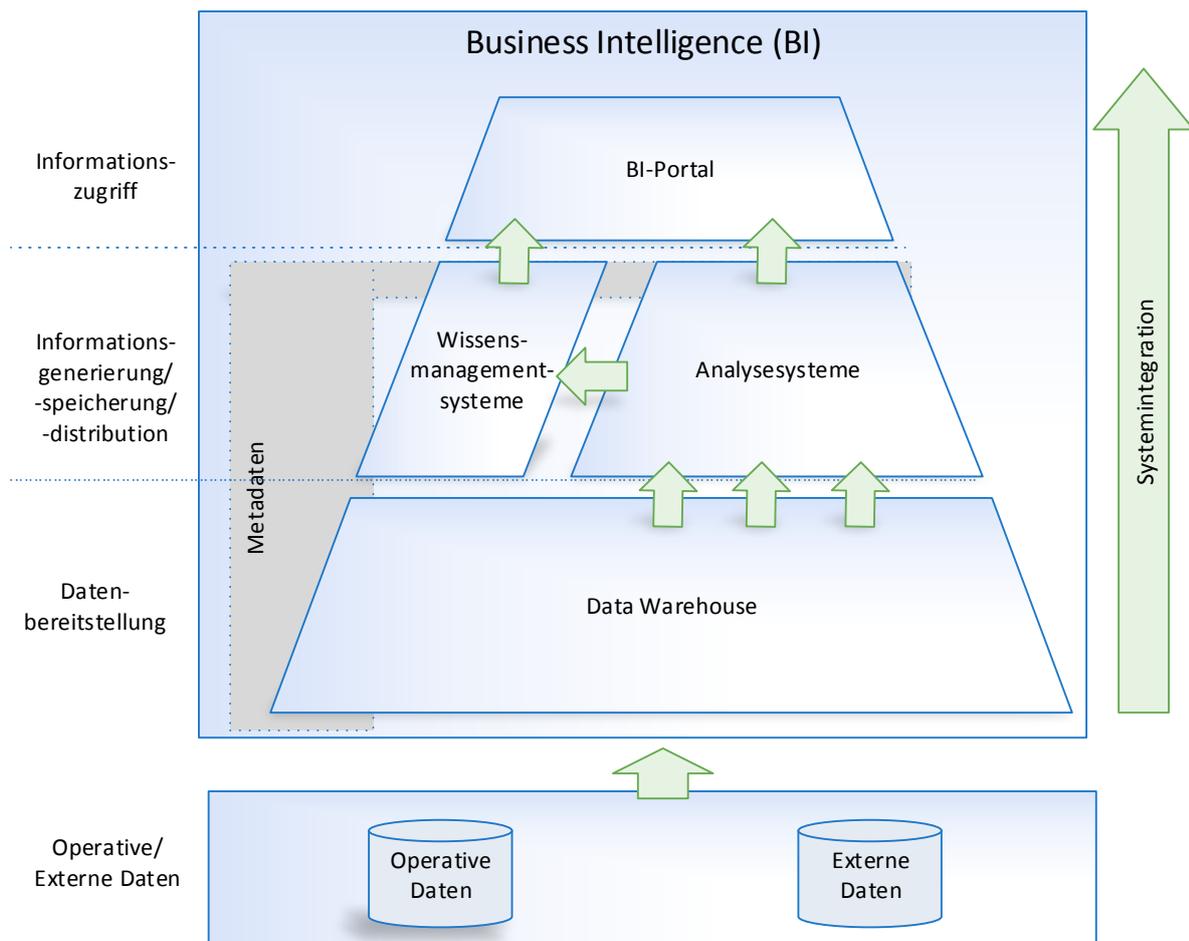


Abb. 6 : BI-Ordnungsrahmen (In Anlehnung an (Kemper, et al., 2006 S. 10))

Die einzelnen Schichten der Abbildung werden im Folgenden genauer erläutert.

2.1.2.1 Operative und externe Daten

Um Informationen filtern und effektiv bündeln zu können, muss geklärt werden welche Daten zur Verfügung stehen und wie sich diese zusammensetzen. Unterschieden wird dabei zwischen operativen und externen Daten.

Operative Daten

Dies sind Daten, die im Tagesgeschäft erzeugt werden. Sie zielen darauf ab die Steuerung und Überwachung der Organisation zu gewährleisten. In den meisten Fällen sind sie transaktionsorientiert und werden von Administrations- und Abrechnungssystemen generiert. Beispielhaft hierfür sind Enterprise Resource Planning, Supply Chain Management, E-Procurement und Customer Relation Management Systeme (Manhart, 2009).

Externe Daten

Neben den operativen Daten gibt es auch die externen Daten. Dazu zählen Daten aus Markt- und Meinungsumfragen, von politischen Informationsdiensten, von Wirtschaftsverbänden sowie aus dem Internet (Manhart, 2009).

Die nachfolgende Abb. 7 verdeutlicht die Unterschiede operativer und externer Daten. Diese wurde in Anlehnung an Kemper et al., 2006 erstellt.

	Charakteristika operativer Daten	Charakteristika externer Daten
Ziel	Bearbeitung eines Geschäftsprozesses durch verschiedene Benutzergruppen	Informationen für das Management, Entscheidungsunterstützung
Ausrichtung	Detaillierte, granulare Geschäftsvorfalldaten; Hohe Anzahl an Transaktionen mit Zugriff auf wenige Datensätze	Verdichtete, transformierte Daten; umfassendes Metadatenangebot; Zugriff auf hohe Anzahl von Datensätzen
Zeitbezug	Aktuell; zeitpunktbezogen; auf die Transaktion ausgerichtet	Unterschiedliche, aufgabenabhängige Aktualität; stichtagbezogene Historienbetrachtung; jederzeit nachvollziehbar und reproduzierbar
Modellierung	Altbestände oft nicht modelliert (funktionsorientiert)	Sachgebiets- oder themenbezogen; standardisiert; endbenutzertauglich
Zustand	Häufig redundant; inkonsistent	Konsistent modelliert; kontrollierte Redundanz
Update	Laufend und konkurrierend	Ergänzend Fortschreibung ableitender, aggregierter Daten

Abb. 7 : Datenarten (in Anlehnung an (Kemper, et al., 2006 S. 14) nach (Christmann, 1996 S. C822.07)

2.1.2.2 Datenbereitstellung

Nachdem im vorherigen Abschnitt darauf eingegangen wurde, wie sich die Daten zusammensetzen und welche Unterschiede es zwischen operativen und externen Daten gibt, wird nun die Bündelung der Daten behandelt.

Um die BI-Anwendungen mit verwendbaren Informationen zu versorgen, benötigt es einen zentralen Speicherort, das Data Warehouse (vgl. Kapitel 2.1.1 (BI - Definition)). Dieses vereint bzw. bündelt alle zur Verfügung stehenden Daten an einem Ort und stellt diese der nächsten Schicht zur Verfügung.

2.1.2.3 Informationsgenerierung /-distribution

Die gerade angesprochenen gebündelten Daten können nun verwendet und an die jeweilige Nutzergruppe verteilt werden.

Dabei lassen sich unterschiedliche Systeme abgrenzen. Diese können sich unterscheiden in der Art ihrer Ausrichtung, der Nutzungsfrequenz und dem erforderlichen Vorwissen von IT-Kenntnissen (Kemper, et al., 2006).

Wichtige Werkzeuge hierbei stellen Content Management Systeme (CMS) und Computer Supported Cooperative Work Systeme (CSCW) dar.

Content Management Systeme

Rothfuss und Ried verstehen unter einem CMS ein Anwendungssystem, das systematisch Daten sammelt, erstellt sowie veredelt, um damit alles in einem einzigen Bestand zu haben (Rothfuss, et al., 2002).

Computer Supported Cooperative Work (CSCW)

CSCW ist nicht abschließend definiert und wird in der Literatur auf unterschiedliche Arten, mit unterschiedlichen Schwerpunkten und Sichten, verstanden. Diese Arbeit orientiert sich an der Definition zweier Autoren:

Greif definiert CSCW 1988 als: *"computer-assisted coordinated activity such as communication and problem solving carried out by a group collaborating individuals"* (Greif, 1988 S. XI).

Wilson hingegen definierte 1991 CSCW folgendermaßen: *"CSCW [is] a generic term, which combines the understanding of the way people work in groups with the enabling technologies of computer networking, and associated hardware, software, services and techniques"* (Wilson, 1991 S. 6).

Beide Definitionen haben Eines gemeinsam: die Möglichkeit der Zusammenarbeit von unterschiedlichen Individuen, mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien, um die Effizienz und Effektivität von Gruppenprozessen zu steigern.

2.1.2.4 Informationszugriff

Der letztendliche Informationszugriff durch den Nutzer erfolgt über Berichtssysteme. Hierbei handelt es sich um Reporting Tools, die die entsprechenden Informationen aus den CMS und CSCW-Umgebungen extrahieren und grafisch aufbereiten. Unterschieden werden dabei zwei Arten: die Aktiven und Passiven Berichtssysteme. Bei den aktiven Berichtssystemen erfolgt der Abruf von Informationen automatisch. Diese unterscheiden sich nochmals in periodische (festgelegte) und aperiodisch (unregelmäßige) Intervalle. Letztere werden vor allem bei Wertüberschreitung als Frühwarnsystem verwendet (Manhart, 2009).

Ausschlaggebend für die Auswahl und Gewichtung der verwendeten Datensätze sind Kennzahlen, Messpunkte oder Key Performance Indicators (KPI's), die von jeder Organisation selbstständig identifiziert und festgelegt werden. Die Darstellung erfolgt meist über Dashboards, Scorecards oder Cockpit-Charts. Um die Informationen schnell und übersichtlich zu gestalten werden diese durch Ampeln, Tachometer und Diagramme dargestellt (Manhart, 2009). Beispielhaft hierfür ist die Abb. 8, die den grundlegenden Aufbau eines BI-Portals aufzeigt.

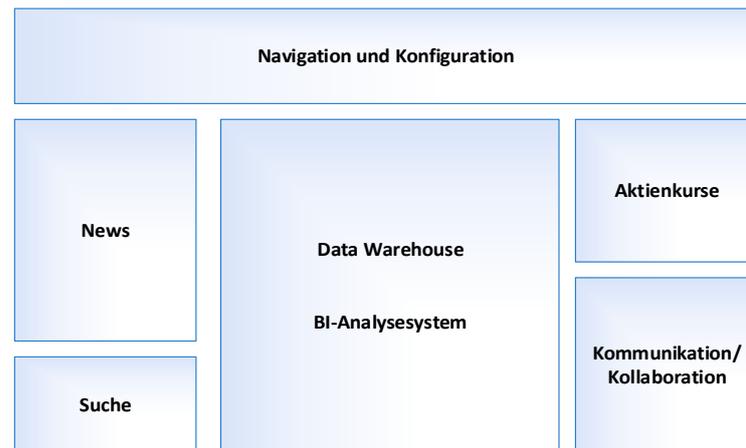


Abb. 8 : BI-Zugriffsportale (in Anlehnung an (Manhart, 2009 S. 254))

Im Vordergrund steht hierbei die Möglichkeit des schnellen Informationsgewinns. Diese Tools sind meist web-basiert und können somit überall, sei es unterwegs am Laptop oder am Smartphone, eingesehen werden.

2.1.3 Marktsituation

BI spielt in der heutigen Ausrichtung von Unternehmen eine immer größere Rolle. Daher hat sich im Laufe der letzten zehn Jahre eine Vielzahl von Unternehmen diesen Trend zum Vorbild genommen und eigene Lösungen entworfen. Die Entwicklung in Deutschland zeigt, dass der Markt für BI-Software kontinuierlich wächst. Die nachstehende Abbildung verdeutlicht das Wachstum für den Zeitraum von 2006 bis 2012 (vgl. Abb.9).

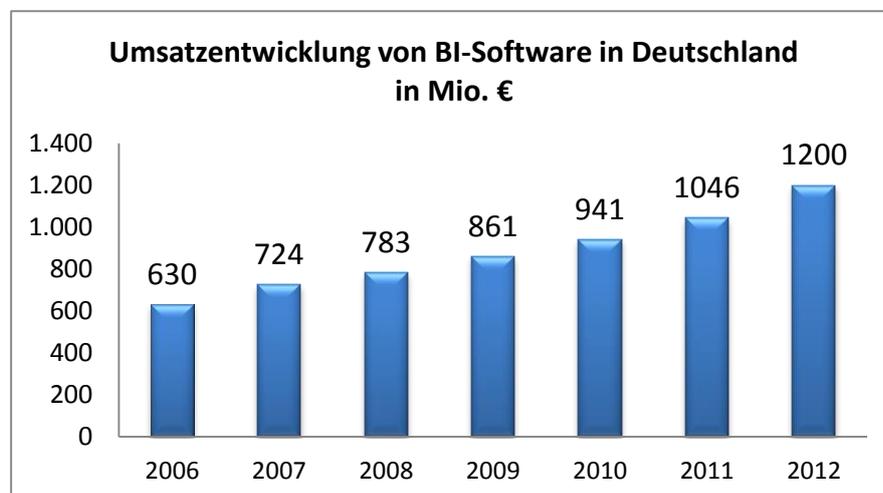


Abb. 9 : BI Umsatzentwicklung in Deutschland (in Anlehnung an (Bange, 2012))

In der Literatur spricht man oft von den "Big Four", die den Markt anführen (Seufert, et al., 2009). Namentlich handelt es sich hierbei um SAP, Oracle, SAS Institute und IBM. Diese haben ihre Marktposition durch strategische Einkäufe gefestigt. In den letzten Jahren hat sich jedoch gezeigt, dass nun auch vermehrt neue und auch größere Softwareanbieter in den Markt einsteigen. Als Beispiel wäre hier Microsoft zu nennen.

Die Gartner Group führt zu diesem Thema jährlich eine Erhebung durch (vgl. Abb. 10 und Abb. 11).

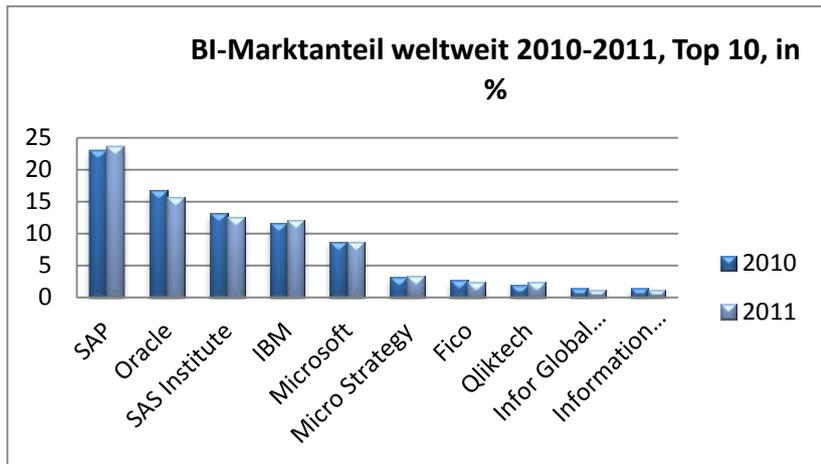


Abb. 10 : BI-Marktanteile weltweit 2010-2011 (in Anlehnung an Gartner Group (Alexander, et al., 2013))

Die Abb. 10 zeigt die prozentuale Entwicklung des weltweiten BI-Marktes in den Jahren 2010 und 2011. Marktführer ist dabei SAP mit rund 23% im Jahr 2010 und 23,6% im Jahr 2011. Danach folgen Oracle (16,7%/15,6%), SAS Institute (13,2%/12,6%), IBM (11,6%/12,1%) sowie Microsoft (8,7%/8,7%).

In Bezug auf Abb. 10, kann in Abb. 11 die dazugehörige Umsatzentwicklung weltweit nachvollzogen werden. Hierbei entsprechen die Marktanteile der Unternehmen auch deren Position im Bezug auf den Umsatz. Somit befindet sich SAP weiterhin an der Spitze mit einem Umsatz von rund 2.413,1 Mio. Dollar 2010 und 2.883,5 Mio. Dollar 2011.

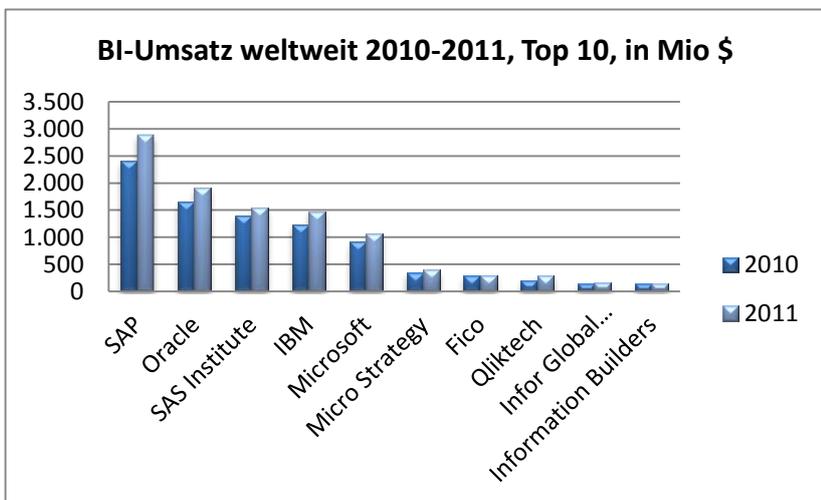


Abb. 11 : BI-Umsatz weltweit 2010-2011 (in Anlehnung an Gartner Group (Alexander, et al., 2013))

Festzuhalten bleibt, dass der BI-Markt nicht gesättigt ist und vermehrt neue Anbieter auf den Markt drängen, die es aber schwer haben sich gegen die bereits agierenden und etablierten Softwareanbieter durchzusetzen.

2.1.4 Relevanz von BI in dieser Arbeit

Wie in Kapitel 1.2 (Zielsetzung) bereits thematisiert, ist das Ziel der vorliegenden Arbeit die Integration einer BI-Software in ein bereits bestehendes SoSo-System. BI stellt hierbei eine der drei betrachteten Komponenten dar und nimmt die Rolle der Informationsbündelung und Darstellung ein. Erst durch diesen Vorgang werden die identifizierten Kennzahlen und Messgrößen, welche in der SoSo vorliegen, für

den Anwender greifbar und verwendbar. BI hat somit einen übergeordneten Stellenwert, da es vor dieser Ausarbeitung in der Fallstudie betrachteten Organisation (FG BAS) keine BI-Lösung gab.

2.2 Social Software

Im Mittelpunkt dieses Abschnitts steht die Abgrenzung und Definition des Begriffes Social Software, sowie die damit verbundene Entwicklung und Relevanz für die heutigen Organisationen.

2.2.1 Definition

Um die Zusammenhänge von SoSo zu verstehen, muss zunächst der Begriff "Web 2.0" erläutert werden.

Web 2.0

Der Begriff ist sehr vielfältig und steht als Überbegriff einer neuen Generation von Webtechnologien. 2005 prägte Tim O'Reilly diesen Begriff im Artikel "What is Web 2.0" (O'Reilly, 2005). Er definierte dabei Web 2.0 mit den folgenden Eigenschaften:

- Datenquellen und Anwendungen, die sich beliebig kombinieren lassen
- Anwendungen, die betriebssystemunabhängig sind, da diese speziell für aktuelle Browser entwickelt werden
- Anwendungen, die benutzerfreundlich durch vereinfachte Oberflächen sind. Das bedeutet, dass die Nutzer ohne Programmierkenntnisse im Internet etwas beisteuern können
- Nicht der Anbieter einer Internetseite steht im Mittelpunkt der Inhalte, sondern der Nutzer (User Generated Content)

Im Kern geht es dabei um die Weiterentwicklung des Internets sowie die Möglichkeit zur Kollaboration der Internetnutzer. Es handelt sich dabei weniger um eine Technologie, als um allgemeine Prinzipien. Der Nutzer steht hierbei im Vordergrund (Koch, et al., 2007).

Social Software (SoSo)

Unter dem Begriff "Social Software" werden webbasierte Anwendungen verstanden, die eine Interaktion zwischen Nutzern ermöglichen und so die Zusammenarbeit und/oder den Austausch von Informationen und Daten gewährleisten (Koch, et al., 2007).

Back versteht darunter folgendes: „*Social Software Anwendungen unterstützen als Teil eines soziotechnischen Systems menschliche Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit. Dabei nutzen die Akteure die Potentiale und Beiträge eines Netzwerks von Teilnehmern.*“ (Back, et al., 2008 S. 4).

SoSo ist somit ein Teil von Web 2.0, der sich auf bestimmte Anwendungen bezieht, die die Zusammenarbeit unterschiedlichster Nutzer fördert.

Diese Definitionen sind allgemein formuliert und differenzieren nicht zwischen privater und geschäftlicher Nutzung von SoSo. Aus diesem Grund etablierte sich der Begriff Enterprise 2.0.

Enterprise 2.0

McAfee versteht unter Enterprise 2.0 „*die Nutzung von Social-Software Plattformen innerhalb von oder zwischen Unternehmen und ihren Partnern oder Kunden. Plattformen sind digitale Umgebungen, in denen Beiträge und Interaktionen global und dauerhaft sichtbar sind.*“ (McAfee, 2008 S. 18)

Aus diesem Grund differenzieren Schubert & Williams SoSo in zwei Bereiche (vgl. Abb. 12):

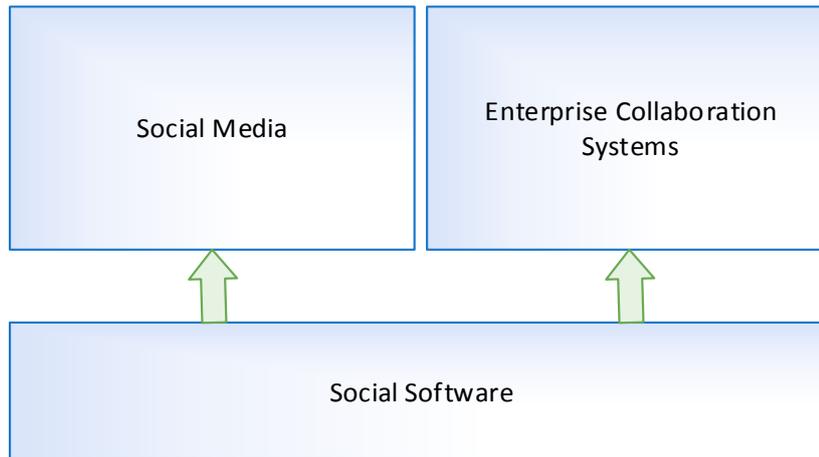


Abb. 12 : Differenzierung von Social Software (In Anlehnung an (Schubert, et al., 2013 S. 225))

Social Media

Der Begriff Social Media bezeichnet öffentliche, von Providern betriebene Internetplattformen, welche ihren Usern die Möglichkeit bieten Texte, Bilder sowie bewegte Bilder untereinander oder mit der gesamten Online-Community zu teilen. Populäre Beispiele hierfür sind Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn oder Instagram.

Enterprise Collaboration Systems

Dem gegenüber stehen Enterprise Collaboration Systems (ECS). Diese sind private Plattformen, die nur unternehmensinternen Personen zugänglich sind. Softwarelösungen, die in diesem Bereich zum Einsatz kommen sind bspw.: IBM Connections, Sharepoint oder Wordpress.

Beide Systeme sind von ihrem Aufbau und ihren Funktionen vergleichbar. Eine genauere Auflistung dieser Funktionen befindet sich in dem nächsten Abschnitt (vgl. Kapitel 2.2.2. (SoSo - Bestandteile)). Unterscheidungsmerkmale sind die Zugriffsrechte (Authentifizierung) und die Eigentumsrechte am Content (Plattformbetreiber/Unternehmen).

Festzuhalten bleibt, dass der Überbegriff Web 2.0 für die Weiterentwicklung des Internets, wie auch für neue Software und Möglichkeiten der Zusammenarbeit, steht.

SoSo ist ein Teil von Web 2.0, ist aber limitiert auf spezielle Anwendungen, die die Zusammenarbeit fördern und fordern. Enterprise 2.0 besteht aus zwei Teilen. Dem fördern von Web 2.0 und der Verwendung von SoSo in Unternehmen.

Im weiteren Verlauf dieser Arbeit, wird der Begriff SoSo synonym für den Begriff Enterprise Collaboration Systems verwendet, da der Untersuchungskontext bzw. die Fallstudie eine Organisation und nicht eine öffentliche Social Media Plattform ist.

2.2.2 Bestandteile

Wie im vorherigen Kapitel thematisiert, besteht SoSo aus mehreren Bestandteilen. Richter und Koch kategorisieren nach Schmidt diese in drei Basisfunktion (vgl. Abb. 13):

- **Identitätsmanagement:** Ermöglichung der Selbstdarstellung im Internet
- **Beziehungsmanagement:** Knüpfen und Pflegen von Kontakten
- **Informationsmanagement:** Finden, Bewerten und Verwalten von online verfügbaren Informationen

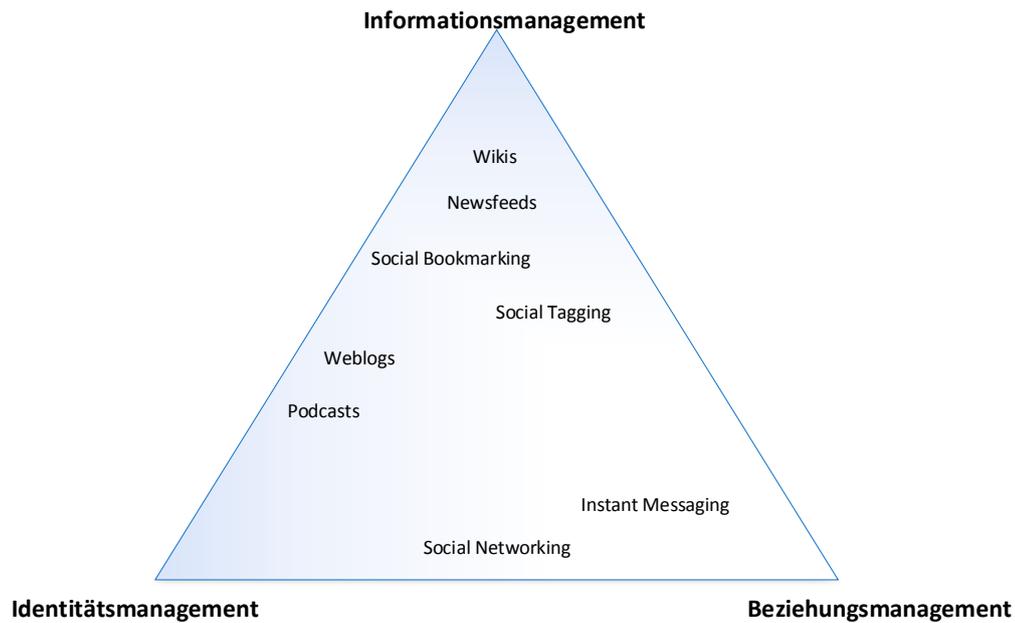


Abb. 13 : Social Software Kategorisierung (in Anlehnung an Schmidt,2006 (Koch, et al., 2007 S. 14))

Wie in der Abbildung zu sehen ist, gibt es mehrere Bestandteile zwischen den genannten Begriffen, die nicht eindeutig zugeordnet werden können. Auf die Begrifflichkeiten wird nochmals im Zusammenhang mit der verwendeten SoSo IBM Connections in Kapitel 3.2 eingegangen.

2.2.3 Social Software in Organisationen

Wie in Kapitel 1.1 (Problemstellung und Motivation) erwähnt, beschäftigen sich momentan Organisationen mit dem Thema SoSo. Bei einer Studie der BITKOM aus dem Jahr 2008, bei der 400 Unternehmen im Bereich Informationswirtschaft befragt wurden, stellte sich heraus, dass sich bereits 80% der Unternehmen mit dieser Thematik auseinandersetzen (Bitkom, 2008). Vor allem Unternehmen mit komplexen Strukturen und über 5.000 Mitarbeitern sind sehr an diesen Lösungen interessiert (Far, 2010).

Hippner unterteilt die Gründe dafür in zwei relevante Einsatzpotentiale: Unternehmensintern und Unternehmensextern (Hippner, 2006):

Unternehmensintern

- **Recruiting-Instrument:** dadurch lassen sich interessante Bewerber leichter identifizieren
- **Wissens-Instrument:** Mitarbeiter erhalten dadurch die Möglichkeit von bereits geleisteter Arbeit Anderer zu profitieren. Hierbei kann es sich beispielsweise um Erfahrungsberichte zu Auslandsaufenthalten, aber auch Bedienungsanleitungen zu spezifischen Problemen handeln.
- **Nachrichten-Instrument:** Mitarbeiter können gezielt mit Informationen über ihr Unternehmen, ihre Abteilung oder ihren konkreten Arbeitsplatz versorgt werden.
- **Projekte-Instrument:** zur Koordination, Kommunikation und Diskussion (Udell, 2004).

Unternehmensextern

- **Marketing-Instrument:** Dieser Anwendungsbereich bietet Organisationen die Möglichkeit zielgerichteter mit ihren Kunden zu kommunizieren, das eigene Image zu transportieren und zu verbessern, sowie durch Vorgänge der Marktforschung Trends zu identifizieren. Darüber hinaus lassen sich die Meinungen über Konkurrenzunternehmen analysieren.
- **Service-Instrument:** Hierbei handelt es sich um Plattformen, welche spezielle Auskünfte zu Produkten und Dienstleistungen eines Unternehmens bereitstellen oder auch Hilfestellungen bei auftretenden Problemen anbieten (Zerfass, 2005)

Festzuhalten bleibt, dass es ein reichhaltiges Angebot an Einsatzmöglichkeiten für SoSo in Unternehmen gibt und diese sich untergliedern in spezifische Einsatzgebiete intern, wie auch extern. Ob und wie die jeweilige Umsetzung erfolgt und welcher Nutzen langfristig daraus gezogen werden kann, muss jedes Unternehmen selbst bewerten.

2.3 Forschungsmethoden

Dieses Kapitel behandelt die vorhandenen Forschungsmethoden der Wirtschaftsinformatik (WI), die verschiedenen Auslegungsvariationen und die Auswahl der verwendeten Methoden für diese Arbeit.

2.3.1 Einführung

Um die Forschung der WI näher zu erläutern, müssen deren Ziele geklärt werden. Die Wissenschaftliche Kommission der Wirtschaftsinformatik (WKWI) beschloss, dass WI das Ziel der "*Gewinnung von Theorien, Methoden, Werkzeugen und intersubjektiv nachprüfbaren Erkenntnissen über bzw. zu Informations- und Kommunikationssystemen*" (WKWI, 1994 S. 81) verfolgt.

"Die WI verfolgt damit sowohl ein theoretisches Erkenntnis- als auch ein pragmatisches Gestaltungsziel" (Lehner, 2007 S. 63). In den letzten 20 Jahren wurde dabei die Auslegung der Forschungsmethoden bzw. -strategien grundlegend überdacht und es zeigte sich, dass daraus verschiedene Auslegungsvariationen mit regionalen Präferenzen entstanden, die im Folgenden näher erläutert werden.

2.3.2 Konstruktionsorientierte und verhaltensorientierte Forschung

Die in Kapitel 2.3.1 (Forschungsmethoden - Einführung) beschriebenen regionalen Präferenzen beziehen sich im konstruktionsorientierten Ansatz darauf, dass dieser speziell im deutschsprachigen und skandinavischen Raum verfolgt wird. Es hat sich gezeigt, dass diese Ansätze praxisorientierter sind und damit leichter in die Realität und somit in Organisationen übertragen werden können (Österle, 2010).

Im angelsächsischen Raum, vor allem in den USA, wird hingegen der verhaltensorientierte Ansatz verfolgt. Dabei liegt der Fokus mehr auf der Beobachtung von Eigenschaften und dem Verhalten der Nutzer (Österle, 2010).

In dieser Arbeit wird der verhaltensorientierter Ansatz verfolgt. Grund dafür ist die Tatsache, dass diese Arbeit durch die Erfahrungen und Erkenntnisse, also dem Verhaltensmuster aus der Vergangenheit, der Befragten maßgeblich geprägt wird.

2.3.3 Qualitative und quantitative Methoden

Die Auswahl zwischen dem konstruktionsorientierten und verhaltensorientierten Ansatz wird zudem von der Art und Weise der Durchführung beeinflusst, also dem qualitativen oder quantitativem Vorgehen.

Qualitative Methoden

Qualitative Methoden werden eingesetzt, wenn eine große Offenheit und Flexibilität innerhalb der Untersuchung gefragt ist. Die Subjektivität des Befragten steht hierbei im Vordergrund. Die Art der Durchführung wird meist nur grob festgehalten, um ein festes Ziel zu verfolgen (Leitfaden), prinzipiell geht es aber darum den Befragten so viel Freiraum wie möglich zu geben, um qualifizierte, vielleicht noch nicht bedachte Ansätze zu entdecken (Mayring, 2003).

Diese Methode wird eingesetzt, um detaillierte Verbesserungsvorschläge zu erhalten. Zudem dient diese auch zur Erkundung von Ursachen, wie beispielsweise der Unzufriedenheit. Aus den Ergebnissen lassen sich intervenierende Folgemaßnahmen ableiten (Winter, 2000).

Quantitative Methoden

Die quantitative Forschung versucht, im Gegensatz zur qualitativen Methode, das Verhalten durch Modelle, Zusammenhänge und zahlenmäßige Ausprägungen zu beschreiben und vorhersagbar zu machen. Um eine möglichst große Stichprobe zu generieren werden hierfür Vorzugsweise schriftliche Befragungen mit Fragebögen oder quantitative Interviews durchgeführt. Die Ergebnisse werden miteinander in Relation gesetzt bzw. durch andere Variablen ergänzt um somit eine Generalisierung zu erreichen (Winter, 2000).

Zusammenfassend lassen sich die Unterschiede der beiden Ansätze in einer Grafik darstellen (vgl. Abb. 14):

	qualitative	quantitative
Truth-Value	Credibility	Internal validity
Applicability	Transferability	External validity
Consistency	Dependability	Reliability
Neutrality	Confirmability	Objectivity

Abb. 14 : Differenzierung qualitativer und quantitativer (in Anlehnung an (Guba, et al., 1985 p. 300)

In dieser Arbeit wird der qualitative Ansatz verfolgt. Grund dafür ist die verhältnismäßig geringe Anzahl der Befragte, die es ermöglicht die Antwortbereitschaft durch ein hohes Maß an Freiräumen zu erhöhen, um somit Innovative Ideen zu fördern und auch hinterfragen zu können.

Die zwei vorherigen Abschnitte lassen sich in einer Grafik von Wilde und Hess grafisch darstellen (vgl. Abb. 15). Sie untergliedert sich in vier Quadranten, die verschiedene Kombinationen und dazu "passende" Forschungsstrategien abbilden. Es zeigt sich, dass die Grafik Konfliktpotenzial beinhaltet, da sich die Vorgehensweisen teilweise überschneiden. Die Argumentative-Deduktive Analyse beispielsweise enthält Teile, die sich auch in der Aktionsforschung wiederfinden lassen.

Die Abb. 15 wird in dieser Arbeit ausschließlich dazu verwendet das Spektrum der Forschungsmethoden aufzuzeigen und einzuordnen welcher methodische Ansatz (qualitativ/quantitativ, verhaltensorientiert/konstruktionsorientiert) verfolgt wird.

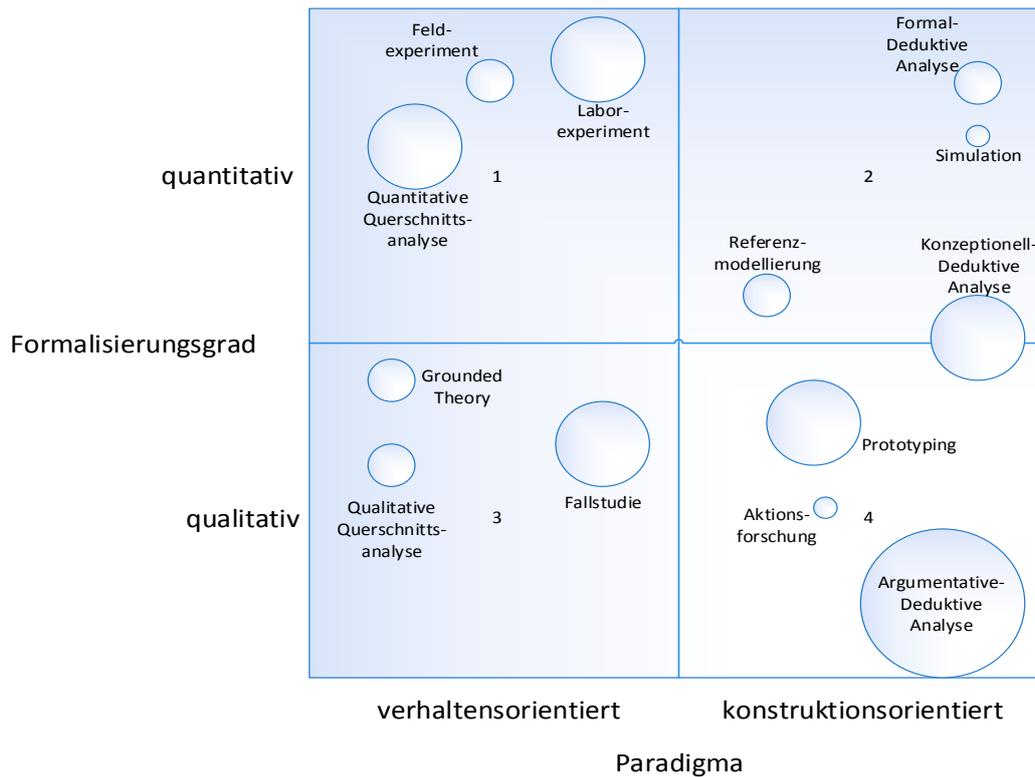


Abb. 15 : Forschungsmethoden (in Anlehnung an (Wilde & Hess, 2007 S. 284))

Ausgehend von diesem Schema sollen nun Forschungsmethoden ausgewählt werden, die der Zielsetzung aus Kapitel 1.2 (Zielsetzung) behilflich sind.

Das Ziel dieser Arbeit ist es, eine BI-Lösung in ein vorhandenes SoSo System der FG BAS zu integrieren. Das Verhalten der Endbenutzer am Objekt selbst wird dabei nicht berücksichtigt, sondern die Art und Weise, wie die Integration der BI-Lösung gelingt und welche Anforderungen im Vorfeld an das System gestellt werden. Dadurch sind die Quadranten des konstruktionsorientierten Ansatzes (zweiter und vierter Quadrant) nicht relevant für das weitere Vorgehen. Da es sich bei der FG BAS um eine verhältnismäßig geringe Befragungsgruppe handelt und das Thema komplex ist, bietet sich eine "qualitative" Vorgehensweise an (dritter und vierter Quadrant). Die Forschungsgruppe dient dabei als **Fallstudie** für die Untersuchung der Thematik.

Um den IST-Zustand und die Bedürfnisse der FG BAS dabei in vollem Umfang aufzuzeigen, ist es sinnvoll die Zielgruppe direkt zu befragen und qualitative **Interviews** zu führen. Dabei wird die Zielgruppe befragt, woraus die Anforderungen an die (geplante) BI-Lösung definiert werden. Dieser Sachverhalt wird in Kapitel 3 (Bestandsaufnahme) ausführlich behandelt. Nachdem die Interviews ausgewertet sind, müssen die daraus resultierenden Ergebnisse in eine Anforderungsliste übertragen werden. Diese gibt Aufschluss darüber, welche Bedürfnisse es gibt und welche sich derzeit realisieren lassen. Anschließend werden die definierten Anforderungen in der BI-Lösung getestet.

Diese Arbeit verfolgt daher einen designorientierten Ansatz. Die zum Einsatz kommende Forschungsmethode ist eine „Argumentativ-Deduktive Analyse“. Die angewandte Technik ist die des qualitativen Interviews.

3 Bestandsaufnahme

Dieses Kapitel behandelt die IST-Situation. Dazu werden die in Kapitel 1.2 (Zielsetzung) genannten Komponenten genauer betrachtet. Neben der FG BAS sind das die SoSo „IBM Connections“ (Connections) sowie die BI-Lösung „IBM Cognos“. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse werden am Ende des Kapitels, bei der Verknüpfung der beiden Themen, zusammengetragen und in Relation gesetzt.

3.1 Forschungsobjekt - FG BAS

Dieser Abschnitt thematisiert die aktuelle Situation der FG BAS, deren Organisationsaufbau sowie Forschungsbereiche. Um diesen Zusammenhang verständlich zu machen, wird im Vorfeld die allgemeine Organisationsstruktur der Universität Koblenz-Landau erläutert.

Aufbau

Bei der Universität Koblenz-Landau handelt es sich um eine Bildungseinrichtung, die sich an zwei Standorten befindet. Das impliziert eine besondere Organisationsstruktur. Das Bindeglied der beiden Komponenten ist das Präsidialamt in Mainz. Dort befindet sich die zentrale Hochschulverwaltung. Grafisch lässt sich dies wie folgt darstellen (Universität Koblenz-Landau, 2013):

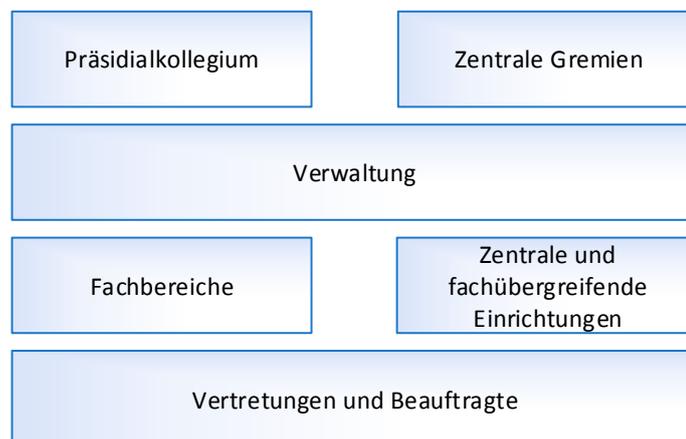


Abb. 16 : Universitätsaufbau (in Anlehnung an (Universität Koblenz-Landau, 2013))

Wichtig hierbei ist, dass die organisatorischen Strukturen zentralisiert betreut werden und die Fachbereiche (insgesamt acht, vier an jedem Campus) verteilt sind. Am Campus Koblenz sind die Fachbereiche 1-4 (vgl. Abb. 17) angesiedelt.

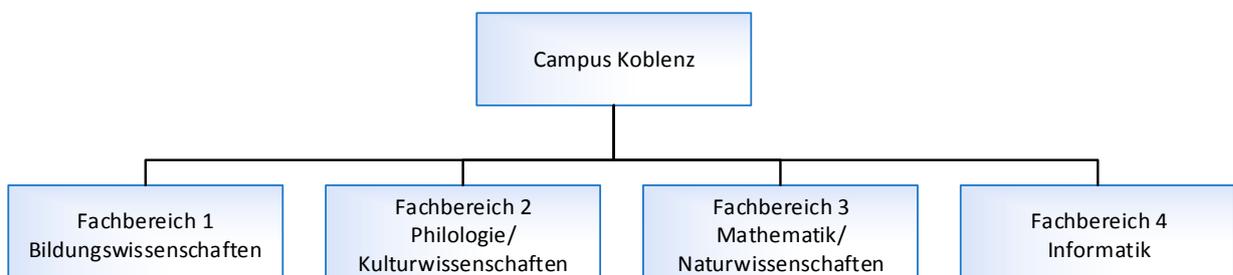


Abb. 17 : Organigramm Campus Koblenz (in Anlehnung an (Universität Koblenz-Landau, 2013))

Der Fachbereich vier setzt sich aus folgenden Instituten zusammen (vgl. Abb. 18):

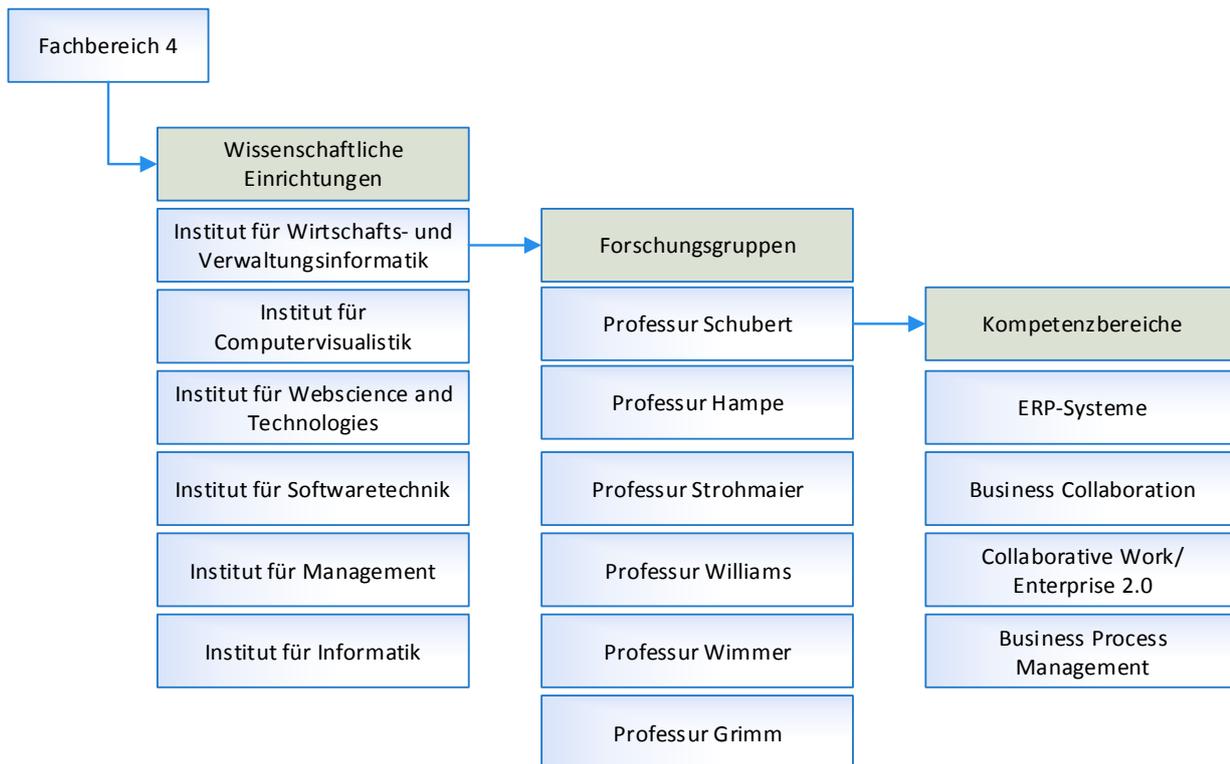


Abb. 18 : Fachbereich 4 Campus Koblenz (in Anlehnung an (Universität Koblenz-Landau, 2013))

Wie in der Abbildung zu sehen ist, beschäftigt sich die FG BAS, unter der Leitung von Frau Professor Schubert, mit folgenden vier Schwerpunktthemen (Universität Koblenz-Landau, 2013):

1. ERP-Systeme

Inhaltlich beschäftigt sich dieser Bereich mit der zentralen Rolle von ERP-Systemen in der IT-Landschaft von Unternehmen vor dem Hintergrund eines sich verändernden Umfeldes. Die Optimierung steht dabei im Vordergrund und umfasst vor allem betriebsinterne Sichtweisen auf die wertschöpfenden und administrativen Prozesse. Oberbegriffe in diesem Zusammenhang sind: Integration von Prozessen und Systemen, Geschäftsprozessmodellierung, Evaluation von Anwendungssoftware und BI.

2. Business Collaboration

Dieses Themengebiet befasst sich mit der Perspektive von unternehmensübergreifenden Anwendungssystemen. Im Fokus der Untersuchung stehen Optimierungspotenziale für den deutschen Mittelstand für Prozesse zwischen Kunden und Lieferanten.

3. Collaborative Work / Enterprise 2.0

Dabei geht es um die Potenziale kollaborativer Technologien für den Unternehmenseinsatz. Themengebiete hierbei sind:

- Computer Supported Cooperative Work (CSCW)
- Web 2.0
- Enterprise 2.0
- Social Networking

Im Vordergrund stehen hier die Kommunikations- und Informationsaustauschbeziehungen, sowohl unternehmensintern zwischen Mitarbeitern als auch unternehmensübergreifend zwischen Mitarbeitern und Lieferanten, Partnern und Kunden.

4. Business Process Management (BPM)

Dieser Kompetenzbereich beschäftigt sich mit Systemen und Methoden zum Umgang mit Geschäftsprozessen im Unternehmenskontext. Im Gegensatz zu Industriebetrieben spielt BPM in Dienstleistungsunternehmen eine noch eher untergeordnete Rolle. Die Untersuchung der Anwendung industrieller BPM-Methoden im Dienstleistungsbereich und der Voraussetzungen für die erfolgreiche Implementierung von BPM in Dienstleistungsunternehmen ist ein Schwerpunkt der Arbeit der Forschungsgruppe.

Das Team der FG BAS setzt sich zusammen aus 18 Mitarbeitern, die sich unterteilen in (Universität Koblenz-Landau, 2013):

- 1 Leitung
- 7 Wissenschaftliche Mitarbeiter
- 9 Wissenschaftliche Hilfskräfte
- 1 Sekretärin

Festzuhalten bleibt, dass die FG BAS mit der Funktionalität, Planung und Modellierung von SoSo-Anwendungen vertraut ist und diese auch selbst verwendet. BI hatte bis zu dieser Ausarbeitung keinen festen Bestand in der Forschungsgruppe.

Anmerkung

Die Universität Koblenz-Landau ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts. Das bedeutet sie unterliegt einer anderen Rechtsform als private Unternehmen. Aus diesem Grund muss im Vorfeld genau geklärt werden, in wie weit eine Einführung einer BI-Software mit den Datenschutzrichtlinien der Universität konform ist.

Da der Fokus der Arbeit auf der theoretischen und nur bedingt auf der praktischen Umsetzung einer BI-Lösung liegt, wird der rechtlichen Rahmen vernachlässigt. Zu einer detaillierten Auseinandersetzung mit dieser Thematik, wird auf die Literatur von SODTABLERS et al. „IT-Recht: Software-Recht E-Commerce-Recht, Datenschutz-Recht“ sowie auf die Literatur von TINNENFELD et al.: „Einführung in das Datenschutzrecht“ verwiesen.

3.2 IBM Connections

Dieser Abschnitt behandelt die zweite Komponente der Arbeit, Social Software. Als Anwendungssoftware wird IBM Connections verwendet, welche im Folgenden vorgestellt wird.

3.2.1 Definition

IBM Connections ist eine SoSo Plattform, welche versucht mit Hilfe von Unternehmensdaten, die richtigen Leute miteinander zu verbinden, Innovationen zu fördern diese zu beschleunigen und dadurch Ergebnisse zu generieren (IBM, 2012).

Die Plattform wurde von IBM entwickelt. Sie wurde erstmalig bei der Lotusphere 2007 der Öffentlichkeit vorgestellt. Damals noch unter dem Namen „IBM Lotus Connections“. Ab der Version 3.0.1 wurde der Namen geändert in „IBM Connections“.

Die aktuellste Version ist momentan V4.5 CR1, stand 14.10.13. Eine komplette Übersicht der Versionen sowie deren Neuerungen befinden sich im Anhang (vgl. Kapitel 8.1.1 (SW-Komponenten - IBM Connections)).

3.2.2 Komponenten von IBM Connections

Wie in Kapitel 2.2.2 (SoSo - Bestandteile) in Anlehnung an Richter und Koch thematisiert, besteht auch die SoSo IBM Connections aus mehreren Komponenten (vgl. Abb. 19):

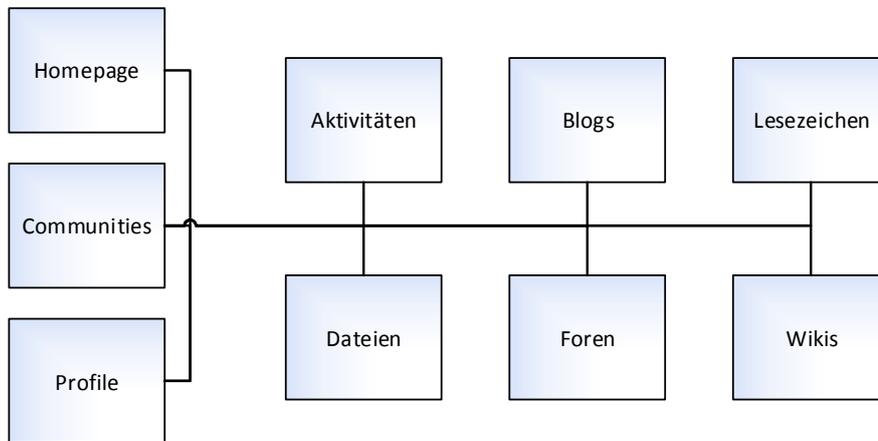


Abb. 19 : IBM Connections (in Anlehnung an (IBM, 2013))

Wie in der Abbildung veranschaulicht, besteht IBM Connections aus neun Anwendungen, die im Folgenden kurz vorgestellt werden (IBM, 2012):

Homepage

Die Anwendung „Homepage“ ist die Einstiegsseite der SoSo. Sie bildet die Basis, von der alle weiteren Aktionen ausgehen. Hier werden die neuesten Aktualisierungen angezeigt. Die Anwendung „Homepage“ bietet zudem eine Zusammenfassung der anderen acht Anwendungen. Diese beinhaltet die letzten Aktualisierungen von Inhalten, sowie Aktivitäten von anderen Personen. Dies hilft dabei, immer auf dem aktuellen Stand zu bleiben.

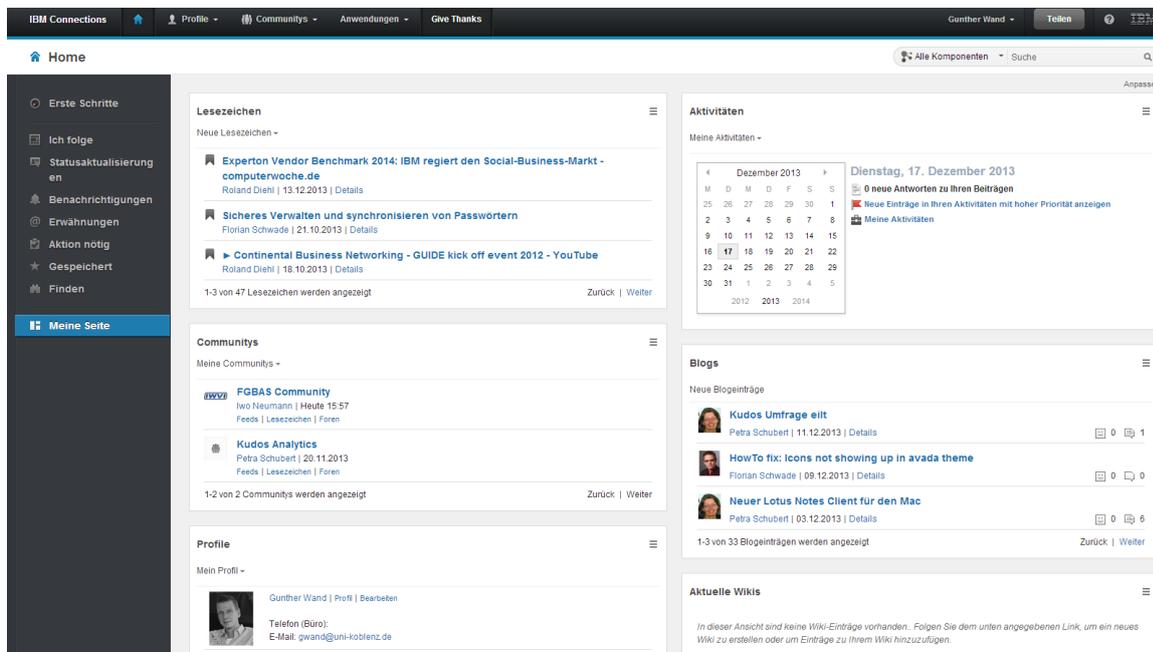


Abb. 20 : IBM Connections – Homepage (Quelle: Eigene Erstellung)

Wie in der Abbildung zu sehen ist, lassen sich drei markante Bereiche innerhalb der Homepage erkennen: die obere schwarze Leiste, die linke schwarze Leiste und der weiße Hauptbereich. Dabei ist die

obere Leiste ein permanenter Bestandteil der Ansicht und verändert sich nicht. Weiter verfügt die Leiste über Drop-Down-Menüs, um eine erleichterte Bedienung zu ermöglichen.

Die linke schwarze Leiste ist dynamisch aufgebaut und passt sich, je nachdem was angeklickt wird, entsprechend an. Sie bildet die Zusammenfassung der Inhalte im weißen Hauptbereich. In diesem wiederum befindet sich der eigentliche Inhalt der SoSo.

Communities

Die Anwendung „Communities“ ist ein Bereich, auf der Nutzer mit gemeinsamen Interessen kommunizieren, Informationen freigeben und Ideen austauschen können (vgl. Abb. 21). Der Nutzer kann in der oberen Statusleiste „Communities“ auswählen. Daraufhin kann dieser zwischen verschiedenen Communities wählen:

- Ich bin Eigentümer
- Ich bin Mitglied
- Ich folge
- Ich bin eingeladen
- Öffentliche Communities

Nachdem eine Community ausgewählt wurde, wird man auf deren Seite weitergeleitet und erhält eine ähnlich Ansicht, wie in Abb. 21:

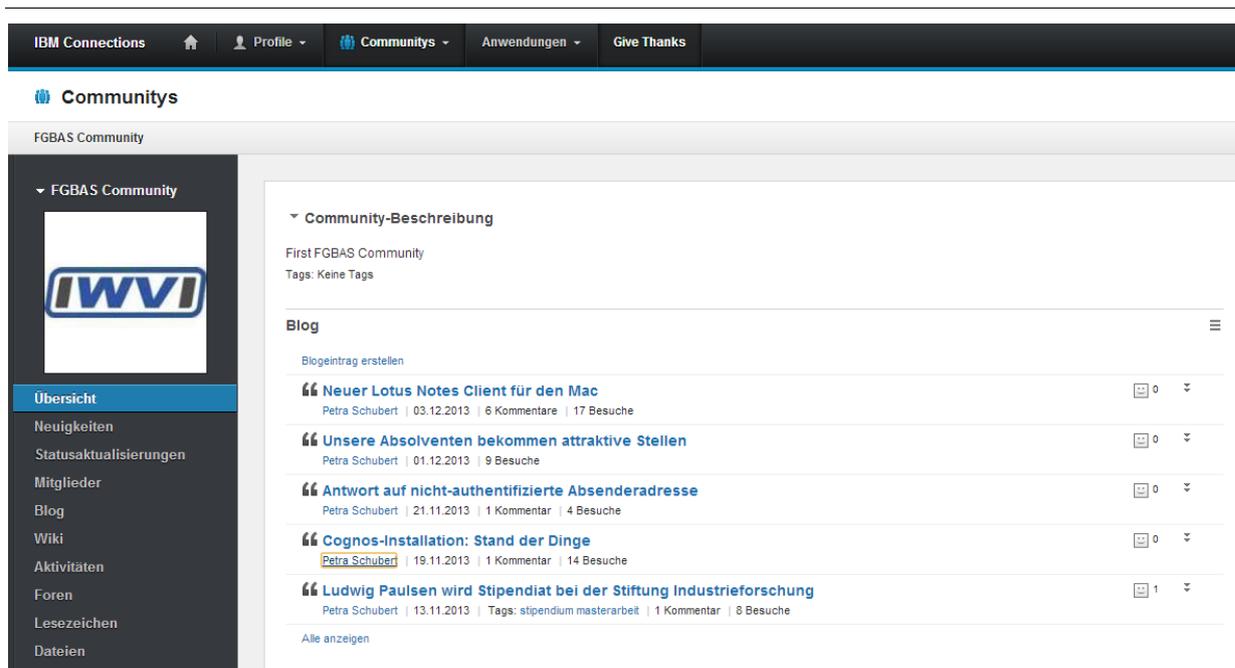


Abb. 21 : IBM Connections – Communities Anwendung (Quelle: Eigene Erstellung)

In der linken Spalte der Startseite, sind sämtliche Möglichkeiten der Nutzung der Community einsehbar. Im rechten Hauptteil sind diese Informationen nochmals in detaillierterer Ausführung zu sehen. Je nach Rechtevergabe können Nutzer beliebige Gemeinschaftsbereiche eröffnen und Informationen austauschen. Große Communities bestehen meist aus mehreren Diskussionsforen, die zusätzlich in Unterkategorien unterteilt sind. Dieser Austausch kann öffentlich, also für jeden sichtbar oder privat, für eine bestimmte Gruppe, zugänglich gemacht werden. Community-Mitglieder können an Aktivitäten und Foren teilnehmen und Blogs, Lesezeichen, Feeds und Dateien freigeben.

Profile

In der Anwendung „Profile“ werden die persönlichen Daten des Nutzers hinterlegt. Dies ist vergleichbar mit einer Visitenkarte. Dabei ist es jedem Nutzer freigestellt, wie viele Informationen dieser preisgibt. Zu den Signifikanten Kriterien zählen:

- Kontaktinformationen: Name, Beruf, Profilbild, Email, Skype, Telefon, Büro, Stockwerk
- Hintergrund: Persönliche und Hintergrundinformationen

Der Nutzer kann zu seinem Profil Kollegen und Freunde hinzufügen, um über deren Aktivität informiert zu werden. Zudem dient diese Anwendung als Steckbrief, um schnell die richtigen Ansprechpartner zu finden.

Aktivitäten

Unter der Anwendung „Aktivitäten“ werden in diesem Zusammenhang Aufgaben, Ziele und deren Planung verstanden. Die Applikation ist ein projektorientiertes Werkzeug und erlaubt es dem Nutzer, Aktivitäten zu erstellen, zu organisieren, zu priorisieren und mit den erreichten Zielen abzugleichen. Es gibt insgesamt drei Rollen von Akteuren: den Besitzer, den Autor und den Leser. Je nachdem, wie die Rollenverteilung erfolgt ist, gestalten sich auch die Rechte des Nutzers. Aktivitäten können privat, aber auch öffentlich erstellt werden. Dies beeinflusst, wie viele Nutzer die Aktivitäten sehen und somit auch mitwirken können. Im Unternehmenskontext sind sensible Daten, wie beispielsweise die Gehaltsplanung privat und die Planung des nächsten Teamevents öffentlich. Das Hinzufügen von Inhalten wird für alle zugelassenen Personen sichtbar dokumentiert. Es besteht auch die Möglichkeit sich durch einen Feed über Aktualisierung informieren zu lassen.

Aktivitäten, die sich in der Vergangenheit bewährt haben, können als Vorlage für zukünftige Projekte wiederverwendet werden. Dies führt zu einer Zeitersparnis und hat gleichzeitig den Effekt, dass die Teammitglieder einen schon vertrauten Arbeitsablauf zur Verfügung gestellt bekommen.

Blogs

Die Anwendung „Blogs“ bietet Nutzern die Möglichkeit Inhalte, vergleichbar mit einem Onlinejournal, zu erstellen. Im Gegensatz zu „Communities“ ist die Anzahl der Autoren reduziert. IBM Connections unterscheidet dabei drei Arten:

- Persönlicher Blog
- Community Blog
- Ideen-Blog

Die Funktionalitäten des „Persönlichen Blog“ und „Community Blog“ unterscheiden sich durch die Rechtevergabe, welcher Nutzer Lese- bzw. Schreibrechte hat. Der „Ideen-Blog“ hingegen ist eine spezielle Form des „Community Blogs“. Dieser versucht innerhalb einer Community erstellte Ideen zu erfassen und diese anschließend zur Diskussion zu stellen. Danach werden die Ideen sozusagen extern nochmals aufgegriffen und kommentiert um ein Maximum an Feedback zu erhalten. Diese innovationsfördernde Maßnahme kann dafür genutzt werden die Idee in eine Aktivität (Projekt) umzuwandeln.

Dateien

Die Anwendung „Dateien“ ist ein gemeinsames Repository (Verzeichnis), in dem Dateien gespeichert und freigegeben werden können. Es ist möglich verschiedene Versionen einer Datei zu speichern und anzeigen zu lassen, wer eine bestimmte Datei heruntergeladen oder kommentiert hat. Zudem kann angezeigt werden, welche Dateien besonderes häufig empfohlen wurden. Die Anwendung dient als zentrale Ablage für Informationen und erleichtert den Austausch von Daten, innerhalb einer Community.

Foren

„Foren“ sind Bestandteil von „Communities“. Diese dienen als Diskussionsplattform, um sich mit Kollegen und Freunden über Themen auszutauschen oder Feedback zu bekommen. Dabei werden die Beiträge chronologisch strukturiert, um den Diskussionsverlauf schneller nachvollziehen zu können.

Lesezeichen

Unter „Lesezeichen“ wird eine Anwendung verstanden, die es Nutzern ermöglicht Links auf Internet- bzw. Intranetseiten mit interessanten Inhalten zu hinterlegen, um diese für andere Nutzer schnell zugänglich zu machen. Unterschieden wird dabei in persönliche und öffentliche Lesezeichen. Persönliche Lesezeichen dienen dem Nutzer als Erinnerungsfunktion, Navigationshilfe oder auch als Hilfestellung bei Problemen (Handbücher). Öffentliche Lesezeichen sind für die Communities sichtbar und können als Information, wie auch als Hilfestellung, genutzt werden.

Wikis

„Wikis“ sind eine Sammlung von Seiten zu einem bestimmten Thema. Sie dienen dabei als Wissensspeicher für die Community-Mitglieder. Diese können die Seiten von Wikis bearbeiten und kommentieren, aber auch erweitern. Das Ziel hierbei ist es, eine zentrale Informationsquelle zu generieren, die für jeden zugänglich ist und gleichzeitig auch den Fortschritt von Aktivitäten dokumentiert.

Festzuhalten bleibt, dass sich die SoSo IBM Connections aus acht Anwendungen zusammensetzt und diese die Zusammenarbeit von Teams fördert und voraussetzt. In der FG BAS wird bereits IBM Connections in der Version 4.5 genutzt. Somit hat die Zielgruppe konkrete Vorstellungen von den Möglichkeiten, dem Nutzerverhalten und den Bedürfnissen. Dieses Vorwissen wird im Interview nochmals erfragt und konkretisiert.

3.3 IBM Cognos

Nachdem Business Intelligence in Kapitel 2.1 (Business Intelligence) allgemein erläutert wurde, befasst sich dieser Abschnitt mit der konkreten BI-Lösung, Cognos. Zunächst folgt ein kurzer Überblick von der Entstehung von Cognos. Anschließend werden die einzelnen Komponenten und ihre Funktionsweisen vorgestellt.

3.3.1 Definition

Cognos stellt eine Anwendung auf Basis von Business Intelligence und Analyse-Werkzeugen dar. Ziel ist es dem Unternehmen bei der Analyse zur Entscheidungsfindung, wie auch bei Effizienzuntersuchung zu helfen, um so einen Vorteil gegenüber den Mitwettbewerbern zu erreichen. Es unterstützt den Endbenutzer durch einfache und personalisierte Ansichten. Dies wird erreicht durch die Darstellung von Informationen, aus verschiedenen Perspektiven des Geschäftsprozesses, der Unterstützung der Auswertung der taktischen und strategischen Ausrichtungen sowie der Zusammenarbeit verschiedener Netzwerke um es intelligent weiterzugeben. Zudem können die Aufgaben besser kommuniziert und koordiniert werden, um schnell die richtigen Ansprechpartner zu erreichen (IBM Redbooks, 2010).

Cognos ist nicht von IBM selbst entwickelt worden. Die Anfänge dieses Produkts waren 1969 in Ottawa, Kanada. Damals noch unter dem Namen „Quasar“ spezialisierte sich damals das gleichnamige Unternehmen auf elektronische Datenprozesse.

1983 wurde „Quasar“ in „Cognos“ umbenannt und legte den Fokus auf die Identifikation von Informationen und Wissen. Ab diesem Zeitpunkt wurden neue Schwerpunkte gesetzt und das Produkt immer

weiter in die Richtung des heute bekannten Produkts entwickelt. Eine Übersicht der Ereignisse zeigt die folgende Auflistung (IBM , 2010):

- 1990, Einführung von Cognos PowerPlay
- 1991, Einführung von Cognos Impromptu
- 1998, Einführung von Cognos Web Services
- 2002, Veröffentlichung von Cognos Metrics Manager
- 2003, Veröffentlichung von Cognos ReportNet
- 2003, Cognos erwirbt Adaytum, das die Basis für Cognos Enterprise Planning ist
- 2004, Cognos erwirbt Frango, das die Basis für Cognos Controller ist
- 2007, Cognos erwirbt Applix, das die Basis für Cognos TM1 ist

2008 gibt IBM in einer Presseerklärung bekannt, dass man das Unternehmen gekauft habe und es unter dem eigenen Brand anbieten möchte:

„ARMONK, NY - 31 Jan 2008: IBM today announced it has completed its acquisition of Cognos(R) (NASDAQ: COGN) (TSX: CSN), a publicly-held company based in Ottawa, Ontario, Canada. IBM will reveal its business strategy for the Cognos acquisition during a press briefing on February 6“ (IBM, 2008).

Da Cognos zum Zeitpunkt der Akquise schon in Version sieben zur Verfügung stand, behielt IBM die Versionsbezeichnung bei. Somit hieß die erste offizielle Version von IBM: „COGNOS SERIES 7“.

Cognos hat sich zum festen Bestandteil des Produktportfolios von IBM Business Analytics etabliert. Dies baut sich grafisch wie folgt auf (vgl. Abb. 22):

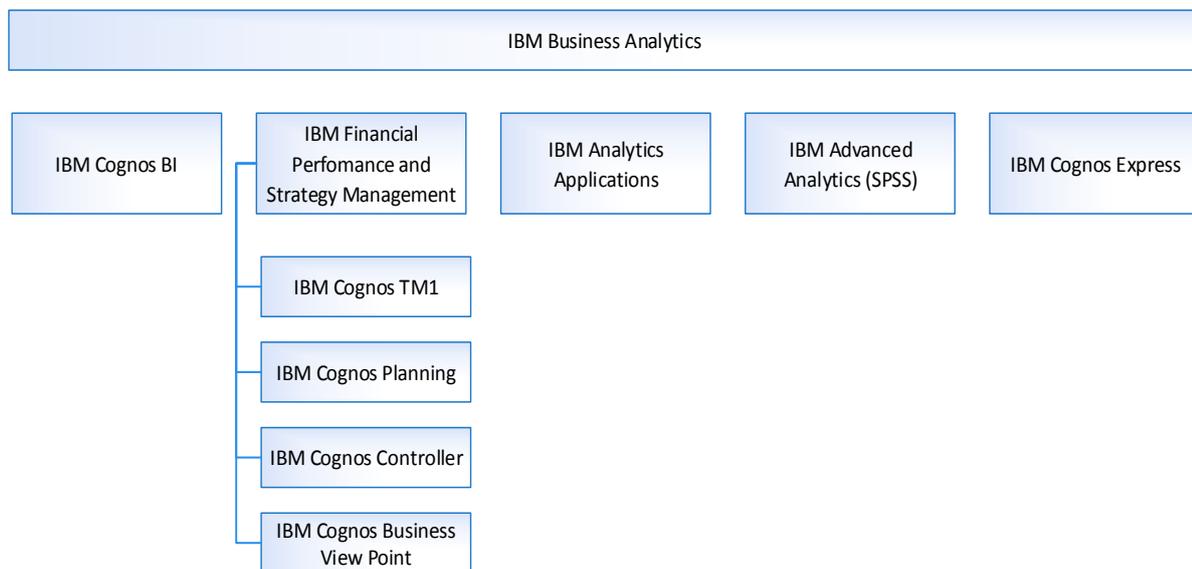


Abb. 22 : IBM Business Analytics (in Anlehnung an (IBM Infocenter, 2010)

Wie in der Abbildung zu sehen ist, finden sich Produkte von Cognos in drei Sparten wieder. Zum einen in der Sparte „IBM Financial Performance and Strategy Management“, zum anderen in der eigenständigen Sparte „IBM Cognos Express“ sowie der Spalte „IBM Cognos BI“. Letztere wird in dieser Arbeit näher thematisiert und stellt den Fokus für den Einsatz in der FG BAS dar.

Die Entscheidung Cognos in dieser Arbeit zu untersuchen ist zurückzuführen auf die infrastrukturellen Gegebenheiten der FG BAS. IBM Connections ist schon in Verwendung und somit ist IBM Cognos BI eine geeignete Ergänzung, da es eine spezielle Version von Cognos gibt, die für den Einsatz einer Connections-Umgebung entwickelt wurde.

3.3.2 Komponenten von IBM Cognos BI

Eine Übersicht der Bestandteile von IBM Cognos BI und den damit verbundenen Komponenten ist in der nachfolgenden Abbildung dargestellt:

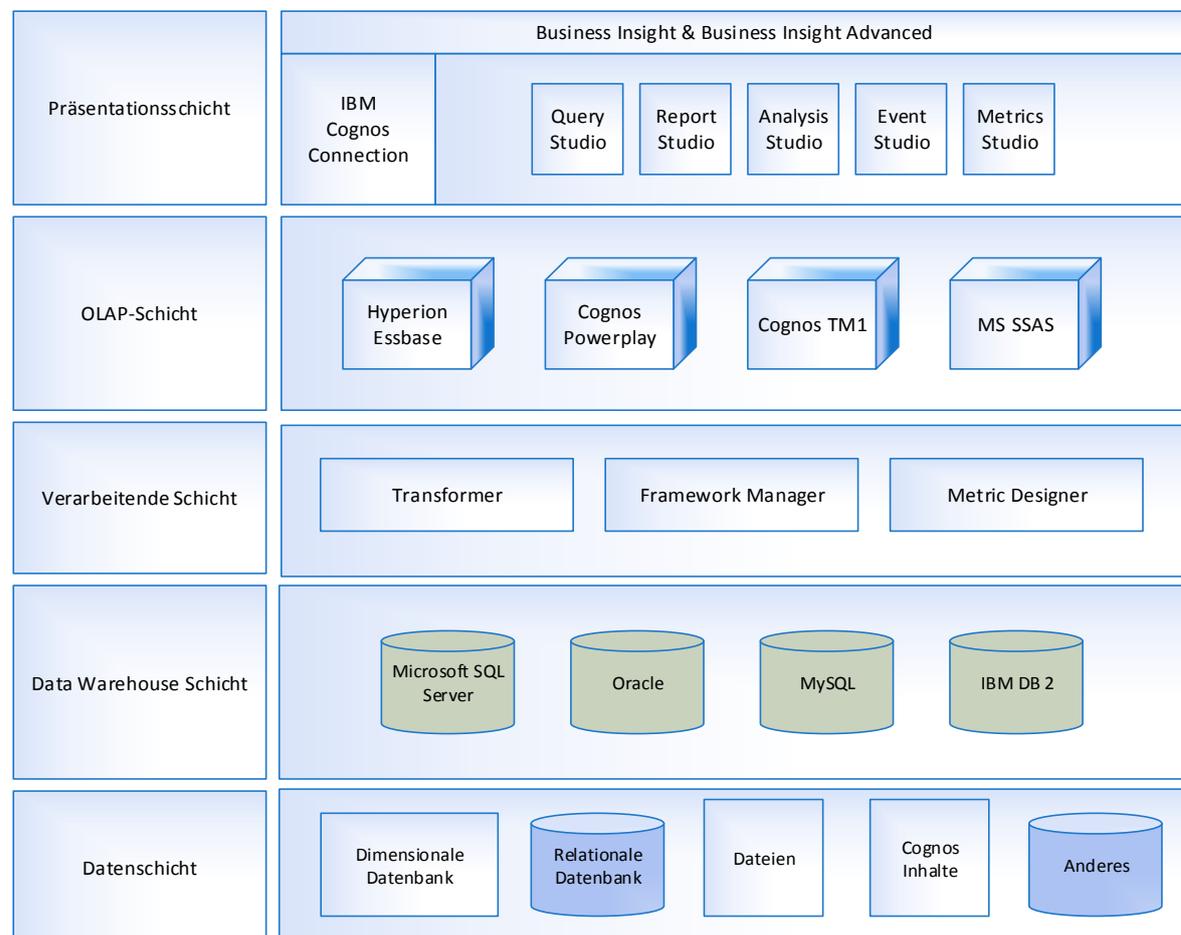


Abb. 23 : Cognos Aufbau (in Anlehnung an (Valdez, 2010))

Wie in Kapitel 2.1.2 (Business Intelligence - Bestandteile) am Modell von KEMPER et. al thematisiert, setzt sich BI aus mehreren Schichten zusammen, die je nach Einsatzgebiet unterschiedlich stark ausgeprägt sein können. Dies gilt auch für Cognos BI.

Allgemein setzt sich die Software aus folgenden Schichten zusammen:

- Datenschicht
- Data Warehouse Schicht
- Verarbeitende Schicht
- OLAP-Schicht
- Präsentationsschicht

3.3.2.1 Datenschicht

Die Datenschicht ist der Ausgangspunkt für die Arbeit mit IBM Cognos BI. In dieser befinden sich sämtliche Rohdaten. Das bedeutet Daten aus jeglicher Art von Datenbanken, seien es dimensionale oder relationale. Zudem zählen auch allgemein gültige Daten aus Dateien (Excel-Files), schon vorhandene Inhalte aus Cognos, die bereits erstellt wurden oder Daten aus ERP-System dazu.

Die Datenschicht dient dabei als Grundlage, um diese für die nächste Schicht, die „Data Warehouse Schicht“ bereitzustellen.

3.3.2.2 Data Warehouse Schicht

Das Data Warehouse ist der zentrale Ausgangspunkt der Datenaufnahme und Datenverteilung (vgl. Kapitel 2.1.2.3 (BI – Bestandteile)). Die Daten aus der „Datenschicht“ werden hier zusammengesetzt und aufbereitet, um eine einheitliche Grundlage für die „Verarbeitende Schicht“ zu generieren.

Die in Abb. 23 gezeigten Bestandteile sind optional. Das bedeutet es wird meistens eine dieser Komponenten verwendet. In dieser Arbeit wird eine IBM DB2 Datenbank verwendet, die auch in den nachfolgenden Abbildungen (vgl. Abb. 24, 26, 27) und Erklärungen als Beispielobjekt dient.

3.3.2.3 Verarbeitende Schicht

Die „Verarbeitende Schicht“ besteht aus drei Komponenten:

- IBM Cognos Framework Manager
- IBM Cognos Metric Designer
- IBM Cognos Transformer

die im Weiteren näher erläutert werden.

IBM Cognos Framework Manager

Der IBM Framework Manager (IFM) ist ein Werkzeug für die Erstellung und Bearbeitung von Metadaten in IBM Cognos BI. Diese Metadaten dienen zum späteren Einsatz in Reporting-Programmen. Vorteilhaft hierbei ist die Tatsache, dass die Daten als Pakete gespeichert werden. Das bedeutet sie enthalten eine große Anzahl von heterogenen Geschäftsdaten die daraufhin homogen benutzt werden können (IBM Redbooks, 2010).

Die in Kapitel 2.1.1 (BI - Definition) erwähnten OLAP-Cubes sind dafür ausgelegt die Daten des Data Warehouse aufzunehmen und dementsprechend zur Verfügung zu stellen. Der IFM modelliert mit minimalen Mengen an Informationen einen Würfel, der alle nötigen Komponenten, wie Dimensionen, Hierarchien und Ebenen beinhaltet (Fernández, 2011).

Die Abb. 24 verdeutlicht die Funktionsweise des IFM:

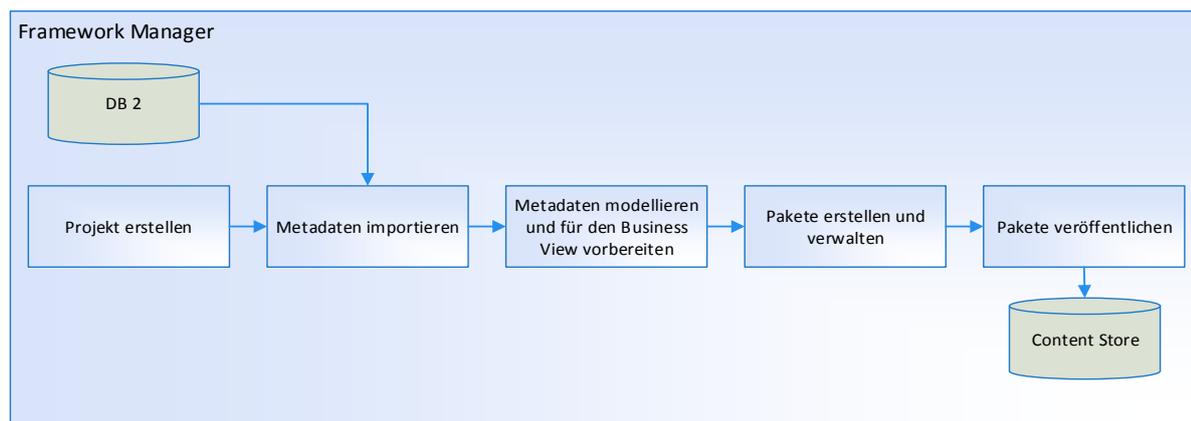


Abb. 24 : IBM Cognos Framework Manager (in Anlehnung an (Havlena, 2012))

Als Erstes muss ein neues Projekt im IFM angelegt werden. Daraufhin werden die Daten aus dem Data Warehouse, in diesem Fall aus der IBM DB2, ausgewählt und importiert.

Als nächstes werden die Metadaten modelliert. Dabei werden die gewünschten Schlüsselvariablen, der einzelnen Bereiche ausgewählt und in Relation zu einander gesetzt (vgl. Abb. 25):

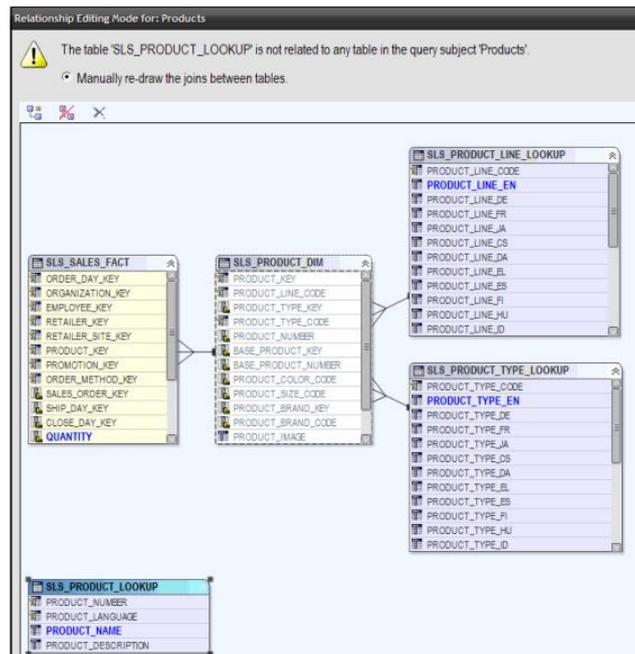


Abb. 25 : IBM Framework Manager Metadaten-Modellierung (IBM Redbooks, 2010 S. 51)

Wenn die Datenmodellierung abgeschlossen ist, wird ein Paket erstellt, das daraufhin dem Content Store, den IBM Studios, zur Verfügung gestellt wird.

IBM Cognos Metric Designer

Der Metric Designer ist eine Anwendung zur Erstellung und Modellierung von Scorecards. Die Daten dafür werden aus relationalen und dimensionalen Datenbanken bezogen. Unter Scorecards wird das Verbindungsglied zwischen der Strategiefindung und –Umsetzung im Unternehmen verstanden. Das bedeutet, dass das Unternehmen eine Strategie konzipiert und den Erfolg dieser auch regelmäßig prüfen möchte. Dazu werden zentrale Performanz Indikatoren benötigt (KPI's), die den Erfolg bzw. Misserfolg, in einer Zahl, reflektieren (Preißner, 2008). Die Modifikation der Zahlen sowie strategische Ausrichtung werden im Metric Studio konkretisiert.

IBM Cognos Transformer

Die Transformer-Anwendung ist ein Datenmodellierungswerkzeug für OLAP-Cubes. Durch diese wird es ermöglicht die Dimensionen und Hierarchiestufen der Würfel zu definieren. Die Würfel können daraufhin im Report Studio und Analysis Studio weiter modifiziert werden (IBM Developerworks, 2012).

3.3.2.4 OLAP-Schicht

Die OLAP-Schicht ist das Bindeglied zwischen den Komponenten: Transformer, Metric Designer und Framework Manager zu den IBM Studios. In diesem Würfel werden die Daten hinterlegt, um einen schnellen Zugriff zu ermöglichen. In der Abb. 23 sind dabei vier Möglichkeiten von OLAP-Würfeln dargestellt, die optional verwendet werden können.

Die verschiedenen Bearbeitungs- und Verwendungsmöglichkeiten mit OLAP werden in Kapitel 2.1.1 (BI – Definition) und in Kapitel 3.3.2.5 (IBM Cognos – Komponenten von Cognos BI) thematisiert.

3.3.2.5 Präsentationsschicht

Die Präsentationsschicht besteht aus mehreren Komponenten, die im Folgenden näher erläutert werden:

- IBM Cognos Connection
- IBM Cognos Business Insight
- IBM Cognos Business Insight Advanced
- IBM Studios:
 - Query Studio
 - Metrics Studio
 - Event Studio
 - Analysis Studio
 - Report Studio

IBM Cognos Connection

IBM Cognos Connection ist das Webportal für IBM Cognos BI. Über das Portal können Berichte gespeichert und darauf zugegriffen werden. Administratoren verwenden das Portal zur Verwaltung von Servern, zur Leistungsoptimierung und Festlegung von Zugriffsberechtigungen.

IBM Cognos Business Insight

Das webbasierte Tool IBM Cognos Business Insight ermöglicht es dem Nutzer interaktive Dashboards zusammenzustellen, zu personalisieren, zu analysieren und mit diesen zu interagieren. Dabei können jegliche Arten von Darstellungsoptionen gewählt werden. Dem Nutzer ist es also freigestellt, ob er Grafiken, Tabellen oder KPI'S verwenden möchte.

Die Daten für die Erstellung des Dashboards werden von den Studios bereitgestellt. Business Insight dient lediglich als grafische Visualisierung. Die Darstellungen können benutzerdefiniert durch filtern und sortieren angepasst werden. Zudem besteht die Möglichkeit die Werte als Diagramm, Tabelle oder Kennzahlen darzustellen. Eine Modifikation des Datensatzes oder beispielsweise der Achsen ist nicht möglich. Die Abb. 26 zeigt den Prozess der Dashboard-Erstellung in IBM Business Insight:

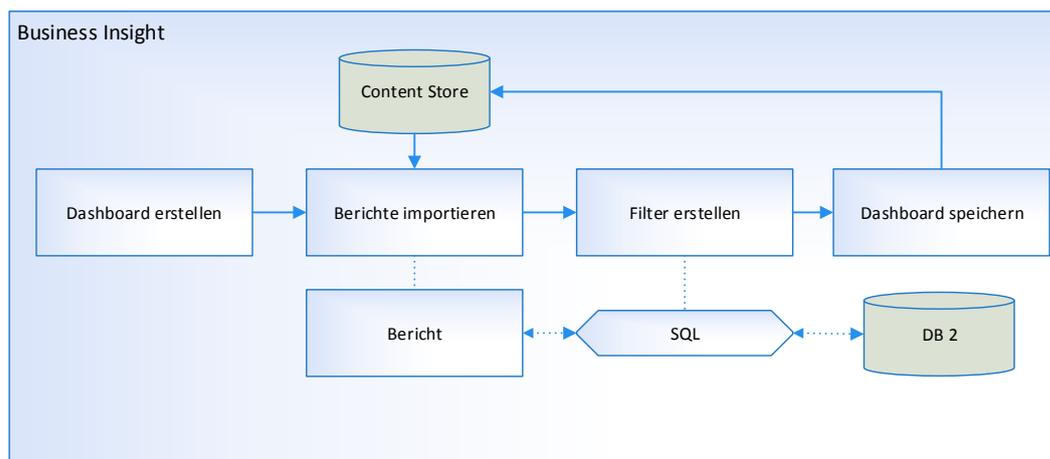


Abb. 26 : IBM Business Insight (in Anlehnung an (Havlena, 2012))

Zunächst wird ein Dashboard erstellt, danach werden Berichte aus dem Content Store importiert, die dann beispielsweise mit Hilfe von Filtern aufbereitet werden können. Im Anschluss werden diese Einstellungen auf dem Dashboard gespeichert und sind ab diesem Zeitpunkt vom Nutzer täglich in Echtzeit abrufbar.

IBM Cognos Business Insight Advanced

Im Gegensatz zu IBM Cognos Business Insight kann der Nutzer bei der Erweiterung (IBM Business Insight Advanced) nicht nur Inhalte einfügen und optisch anpassen, er ist zudem in der Lage die eingefügten Werte nochmals anzupassen, durch Selektion der Datenbasis, sowie durch verändern der zu untersuchenden Wertebereiche. Dabei vereint die Anwendung einzelne Vorzüge der IBM Studios, die im weiteren Verlauf genauer thematisiert werden (IBM Developerworks, 2012). Der Prozess stellt sich wie folgt dar (vgl. Abb. 27).

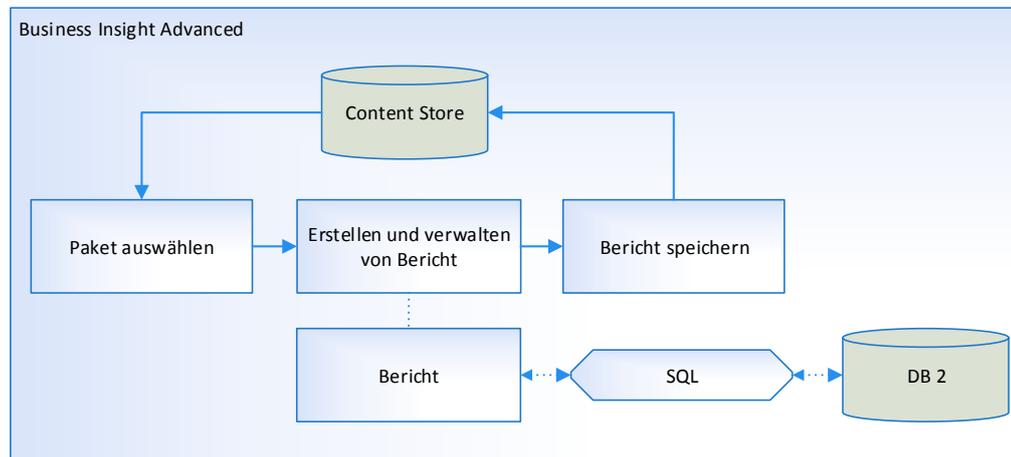


Abb. 27 : IBM Business Insight Advanced (In Anlehnung an (Havlena, 2012))

Wie in der Abbildung zu sehen, wird zunächst ein Paket ausgewählt, welches die gewünschten Daten enthält. Danach wird ein Bericht erstellt oder vorhandene Berichte werden verarbeitet. Diese können daraufhin gespeichert und im Content Store hinterlegt werden. Das hat den Vorteil, dass man diese Berichte in den jeweiligen Studios nochmals bearbeiten kann.

Festzuhalten bleibt, dass IBM Cognos Connection, IBM Business Insight und IBM Business Insight Advanced als Visualisierungstools der zur Verfügung stehenden Daten aus der Datenbank dienen. Teilweise ist eine Modifikation der Daten möglich (Business Insight Advanced) die ausführliche Veränderung der Daten findet jedoch in den IBM Studios statt.

IBM Studios

Die IBM Studios sind wie im vorherigen Abschnitt schon thematisiert die Werkzeuge, um die bereits vorhandenen Datenbestände benutzerdefiniert zu betrachten und zu bearbeiten. Eine genaue Erläuterung folgt in den nächsten Abschnitten.

Report Studio

Das Report Studio ist eine umfangreiche Anwendung, die dafür ausgelegt ist Berichte jeglicher Art zu erstellen. Es kann im Gegensatz zu den anderen Studios auf alle Datenquellen, also Diagramme, Tabellen, Listen, aber auch nicht Bi-bezogene Inhalte wie Bilder und Logos zugreifen und diese auch modellieren und modifizieren. Abhängig von den Datenquellen ermöglicht das Report Studio den anderen Studios den Zugriff auf bereits verwendete Berichte.

Durch den hohen Grad an Individualisierungsmöglichkeiten und der damit einhergehenden Komplexität ist eine intensive Schulung notwendig.

Query Studio

Das Query Studio ist im Vergleich zum Report Studio ein übersichtliches, webbasiertes Ad-Hoc und Berichtswerkzeug. In der Literatur wird es des Öfteren als „kleiner Bruder“ des Report Studios bezeichnet.

Das Programm greift ebenso auf die vorhandene Datenbank zu und ist in der Lage schnell und einfach Berichte zu erstellen. Dabei kann zwischen verschiedenen Darstellungsarten, wie Kreuztabellen, Diagrammen und Tabellen, gewählt werden. Im Gegensatz zu dem Report Studio bedarf es keinerlei Vorkenntnisse und -einstellungen. Die Anwendung zeigt die zur Verfügung stehenden Daten an wodurch sich der jeweilige Nutzer diese selbst schnell zusammenstellen kann. In dieser Tatsache liegt neben der Schnelligkeit auch der größte Nachteil.

Das Query Studio eignet sich für schnelle und unkomplizierte Anfragen, welche so noch nicht als Standard-Report hinterlegt sind (IBM Redbooks, 2010).

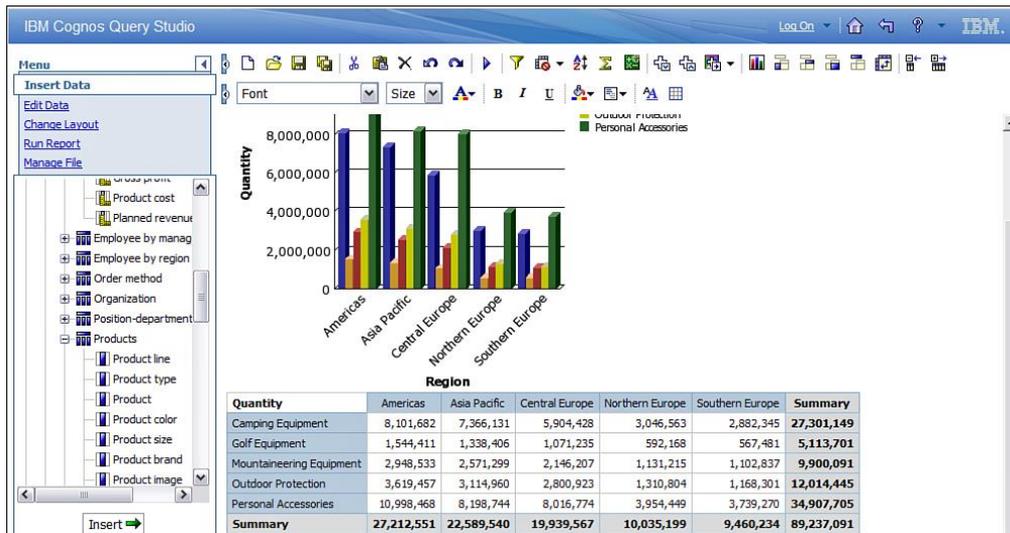


Abb. 28 : IBM Cognos Query Studio (Quelle: (IBM Pressbook, 2012))

Metric Studio

Das Metric Studio ist das Gegenstück zum Metric Designer. Die ausgewählten Daten des Metric Designers ermöglichen dem Nutzer im Metric Studio die Scorecards zu modifizieren und der Strategieausrichtung des Unternehmens anzupassen. Dazu müssen die vorhandenen Daten und deren Werte an ein Raster angepasst werden. Die damit einhergehenden Schwellenwerte führen zu verschiedenen Skalen. Die Abb. 29 zeigt eine Scorecard, die das Ampelsystem, mit den Farben: rot für schlecht, gelb für neutral und grün für gut visualisiert.



Abb. 29 : IBM Cognos Metric Studio (Quelle: (IBM, 2013))

Wie in der Abbildung gezeigt, unterteilt sich die Scorecard in drei Bereiche die jeweils drei Unterkategorien haben. In diesem Fall wird das Ampelsystem verwendet, aber es findet keine Farbänderung statt, sondern neben den Farben ist eine Zählvariable eingefügt. Somit kann der Nutzer schnell nachvollziehen, wie die drei Bereiche im Einzelnen bei der strategischen Ausrichtung abschneiden (IBM Redbooks, 2010).

Event Studio

Das Event Studio ist eine zusätzliche Überwachungsanwendung. Hierbei können Agenten erstellt werden, die definierte Daten oder KPI's, zeit- und/oder wertgesteuert untersuchen und gegebenenfalls eine Aktion oder Aufgabe ausführen. Dazu müssen die Daten aus dem Framework Manager miteinander kombiniert, ein Event definiert und eine Aktion festgelegt werden (IBM Redbooks, 2010).

Als Beispiel: Ein Vorstandsmitglied möchte darüber informiert werden, wenn die laufenden Umsatzzahlen den Wert von 3 Millionen Euro erreicht haben. Dazu werden die Messgrößen „Umsatz“ und „Zeit“ ausgewählt. Als Event wird definiert: wenn der Wert größer oder gleich 3 Millionen ist. Danach wird eine Aktion festgelegt: verschicke eine E-Mail an folgende Adresse.

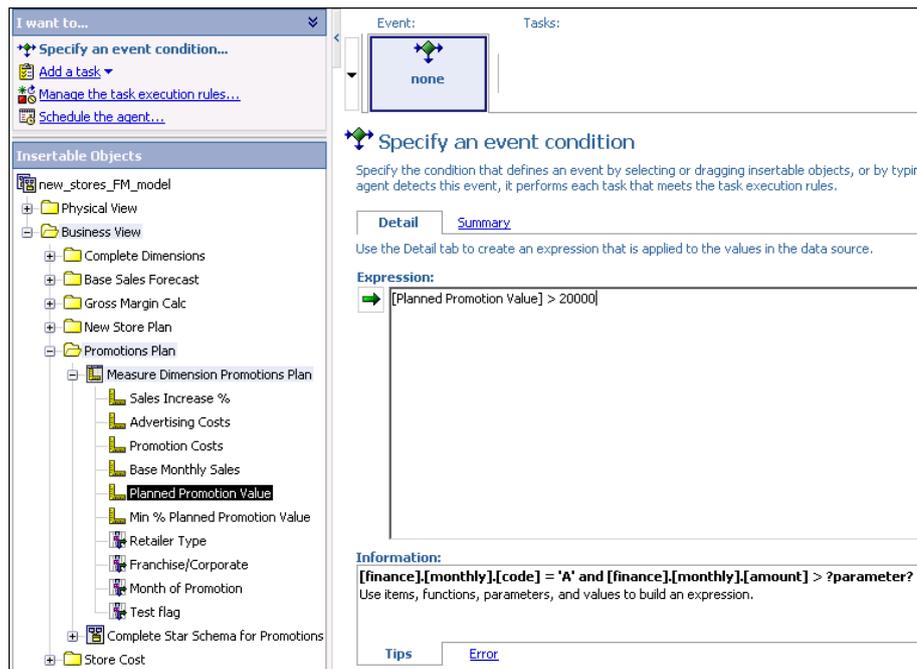


Abb. 30 : IBM Cognos Event Studio (Quelle: (IBM Infocenter, 2010))

In linken Spalte der Abbildung sind alle verfügbaren Messgrößen zu sehen. Diese können untereinander beliebig kombiniert werden. Auf der rechten Seite werden dann die Bedingungen für den Event eingetragen und im nächsten Schritt die Aktionen, die daraufhin ausgeführt werden sollen festgelegt.

Analysis Studio

Dieses Studio dient dazu mehrdimensionale Datenbanken, also OLAP-Cubes, zu untersuchen. Die dafür notwendigen Grundeinstellungen, über den Datenumfang und die verwendeten Werte, werden vor der Benutzung im IBM Cognos Transformer definiert.

Sobald diese Einstellungen vorgenommen wurden, können im Analysis Studio, die in Kapitel 2.1.1 (BI-Definiton) beschriebenen Methoden, wie der Slice&Dice eingesetzt werden, um neue Perspektiven von Geschäftsprozessen zu identifizieren und auszuwerten.

Es ist zudem in der Lage die angewandten Methoden, zur Identifikation der Perspektiven, zu speichern und in das Report Studio zu importieren. Dadurch können die erarbeiteten Messergebnisse zu einem späteren Zeitpunkt, mit aktualisierten Werten als Standard-Report abgerufen werden.

Zusammenfassend lassen sich die Studios folgendermaßen darstellen (vgl. Abb. 31). Die DB2 ist die Grundlage des Datenbestandes. Diese stellt die Daten für den Metric Designer, den Framework Manager und den Transformer zur Verfügung. Dort werden die Daten abgerufen, skaliert und modelliert für die Studios. In diesen können die Daten weiter modifiziert und für das User-Interface (IBM Business Insight (Advanced) bzw. IBM Cognos Connection) bereitgestellt werden.

Das Report Studio ist ein vielseitig einsetzbares Tool, welches zusätzlich die Inhalte aus dem Framework Manager dem Analysis und Metric Studio bearbeiten und ergänzen kann.

Insgesamt ist IBM Cognos BI eine vielseitig einsetzbare Anwendung, die auch mit IBM Connections kombiniert werden kann (vgl. Kapitel 3.4 Bestandsaufnahme – Zusammenführung der beiden Themen).

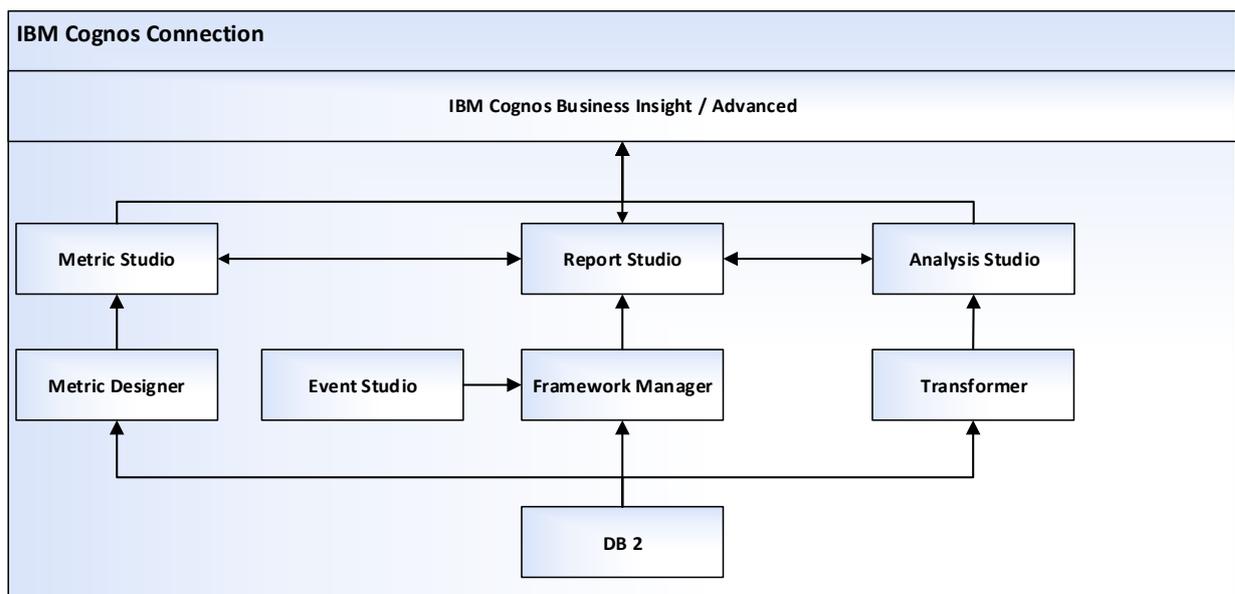


Abb. 31 : IBM Studios Zusammenfassung (Quelle: Eigene Darstellung)

3.4 Zusammenführung der beiden Themen

Nachdem in Kapitel 3.2 die Social Software IBM Connections und in Kapitel 3.3 Cognos thematisiert wurde, behandelt dieses Kapitel die Kombination beider Software-Lösungen. Zunächst werden die verwendeten Komponenten erläutert, danach erfolgt die Erklärung über die Funktionsweise der Verknüpfung sowie eine Auseinandersetzung mit den damit einhergehenden Möglichkeiten.

Komponenten

Seit der Version 10 von Cognos ist es möglich die Softwarelösung IBM Connections darin einzubinden. Die Verknüpfung soll es ermöglichen neue Informationen aus beiden Systemen in einer einheitlichen Darstellung bereitzustellen, sowie leichter Zusammenhänge zwischen verschiedenen Bereichen, welche indirekt aufeinander Einfluss nehmen, zu identifizieren. Die Abb. 32 zeigt hierzu einen Überblick, der zur Verfügung stehenden Komponenten beider Systeme.

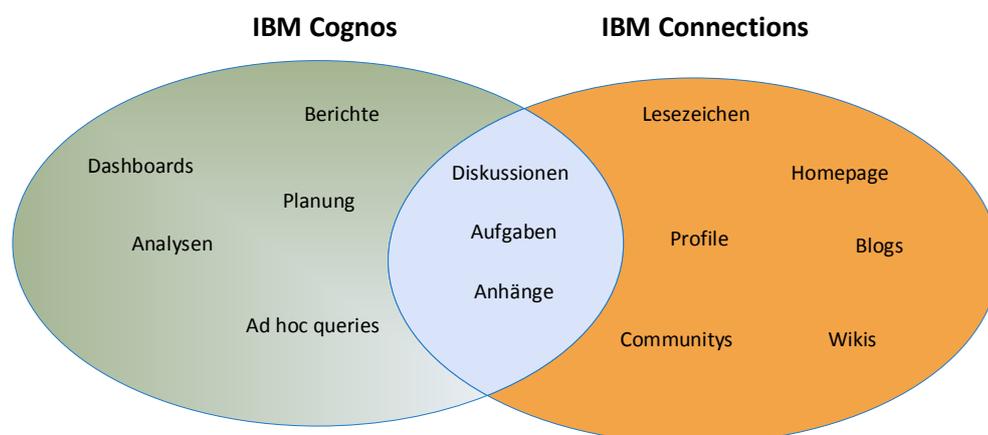


Abb. 32 : IBM Cognos und IBM Connections in Verbindung (in Anlehnung an (BI Concepts, 2010))

Die Abbildung 32 unterteilt sich in drei Bereiche. Im ersten Bereich, auf der linken Seite, sind die Funktionen von Cognos zu sehen. Darunter werden folgende Möglichkeiten zusammengefasst:

- Berichte zu modellieren, zu modifizieren,
- Planungen, Ad hoc Abfrage und Dashboards zu erstellen,

Auf der rechten Seite befindet sich diese Erklärung für IBM Connections. Gezeigt werden sechs der neun Anwendungen aus Kapitel 3.2.2.. Im mittleren Bereich befindet sich sozusagen, die Schnittmenge bzw. der Verbindungspunkt, auf den beide Systeme Zugriff haben:

- **Diskussionen:** Das bedeutet die Möglichkeit von beiden Seiten in Foren und Communities zu agieren, um sich somit aktiv in das Geschehen einzubringen.
- **Aufgaben:** Damit sind die Aktivitäten gemeint. Es besteht die Möglichkeit den Fortschritt eines Projektes (Connections) in Hinsicht auf die Entwicklung der Daten (Cognos) zu verfolgen.
- **Anhänge:** Es können Anhänge jeglicher Art aus beiden Systemen freigegeben und geteilt werden und somit den die Zusammenarbeit gefördert werden. Das ist möglich da beide Systeme auf die gleichen Studios zugreifen können.

Somit sind in der Verknüpfung zwei eigenständige Systeme mit jeweils unterschiedlichen Perspektiven auf das gleiche Problem vereint worden. Zum einen hat man die Möglichkeit die Informationen aus dem Cognos-Bereich zu analysieren, also die direkten Erfolgsfaktoren zu untersuchen. Zum anderen kann gleichzeitig ein Blick auf die internen Abläufe des Unternehmens bzw. Arbeitsbereichs vorgenommen werden, um Aufschlüsse von indirekten Connections-Ereignissen auf direkte Cognos-Ergebnisse zu bekommen. Wichtig hierbei ist ein Verständnis über die Funktionsweisen zu erhalten.

Funktionsweise

Um diese Funktionsweise näher zu erläutern, müssen die eigenständigen Prozesse der beiden Lösungen nochmals betrachtet werden. Cognos ist vereinfacht in Abb. 33.

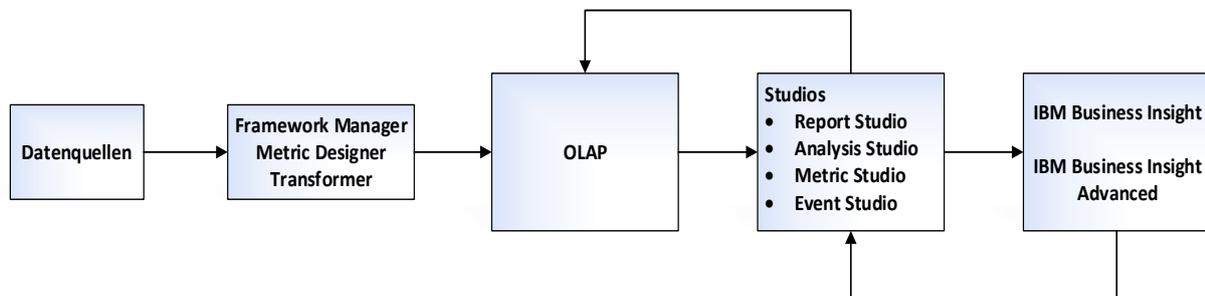


Abb. 33 : Prozessablauf Cognos (Quelle: Eigene Darstellung)

Die Informationsgrundlage wird aus einer Datenquelle, bestehend aus operativen und externen Daten, in das Data Warehouse importiert. Dort werden diese strukturiert, vereinheitlicht und für den Framework Manager, den Metric Designer und den Transformer zur Verfügung gestellt. Die Daten können dort neu definiert, modelliert und skaliert werden. Sobald dieser Vorgang abgeschlossen ist, werden die Daten in die OLAP-Cubes geladen und können mit den Cognos Studios nochmals bearbeitet werden und am Ende in einem Dashboard bzw. IBM Business Insight dargestellt werden.

In IBM Connections lässt sich der Prozess wie folgt darstellen (vgl. Abb. 34):

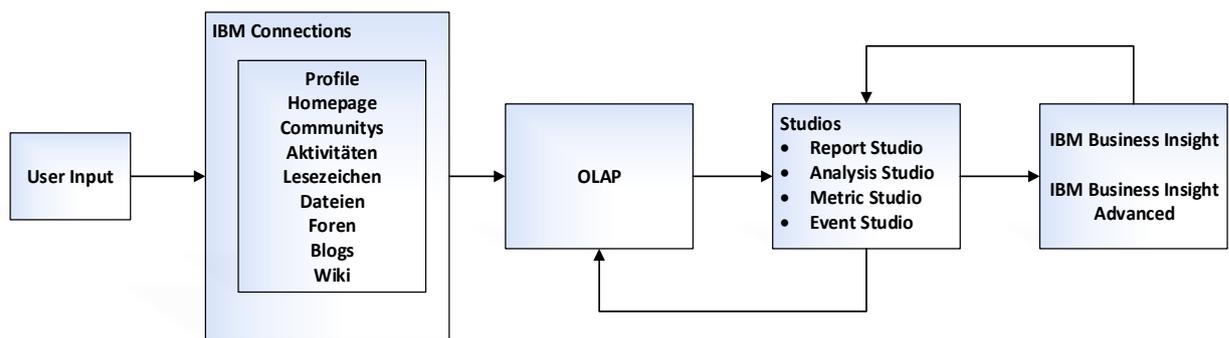


Abb. 34 : Prozessablauf IBM Connections (Quelle: Eigene Darstellung)

Im Gegensatz zu Cognos verfügt IBM Connections nicht über externe und operative Datenquellen. Die Informationsgrundlage ist der von den Benutzern erstellte Content.

Dieser wird in den jeweiligen neun Anwendungen von IBM Connections eingegeben und dementsprechend auch durch den Administrator und die Community-Mitglieder gepflegt. Von dort aus besteht seit der Cognos Version 10 die Möglichkeit diese Informationen in OLAP-Cubes zu importieren. Das bedeutet Cognos ist dazu in der Lage die vorhandenen Daten in drei vordefinierte OLAP-Cubes zu integrieren. Diese setzen sich zusammen aus:

- Metrics
- MetricsCubeDS
- MetricsDBQuery

Diese sind von IBM zum momentanen Zeitpunkt nicht weiter dokumentiert und können inhaltlich nicht weiter spezifiziert werden. Wie auch in Cognos können die Würfel in den Studios bearbeitet und dementsprechend auf dem gleichen Dashboard wie Cognos-Reports integriert werden.

Zusammenfassend lässt sich die Vereinigung der beiden Systeme wie folgt darstellen (vgl. Abb. 35):

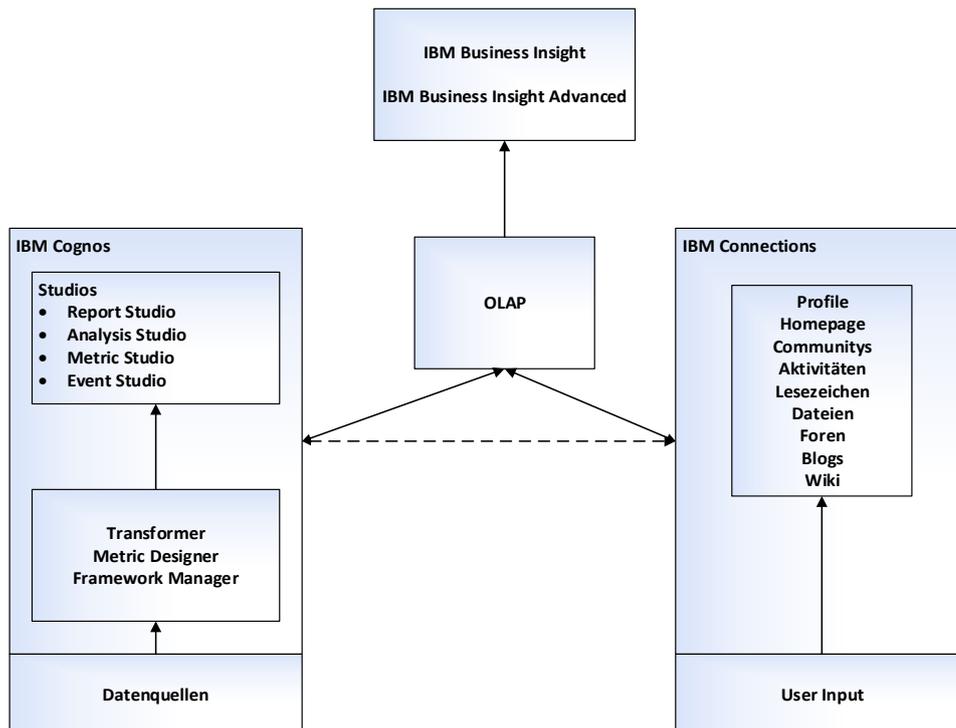


Abb. 35 : Prozessablauf Cognos in Verbindung mit IBM Connections (in Anlehnung an Bild (Bild, 2013))

Die Abbildung veranschaulicht nochmals die Verbindungspunkte. Es besteht einerseits eine Verbindung zwischen den beiden Programmen an sich, andererseits zwischen den OLAP-Cubes und den Programmen.

Die Möglichkeiten, seitens IBM Connections, beschränken sich zum momentanen Zeitpunkt darauf die Ereignisse von IBM Connections (Events) in die vordefinierten OLAP-Cubes automatisiert zu importieren und diesen Würfel mit den Studios zu untersuchen, zu analysieren, zu prognostizieren und dementsprechend neue Erkenntnisse zu gewinnen. Mit anderen Worten handelt es sich hierbei um eine Zählfunktion der Geschehnisse auf der SoSo-Plattform, welche zusätzlich die Möglichkeit der Analyse bereitstellt. Eine Verknüpfung zwischen vorhandenen Cognos-Cubes und Connection-Cubes ist zum jetzigen Zeitpunkt nicht möglich. Das bedeutet die entstehenden Reports aus beiden Systemen können zusammen in IBM Business Insight Dashboard abgebildet werden, aber inhaltlich sind die Reports separiert und geben demzufolge nur bedingt Aufschluss über zusammenhängende Problemstellungen.

Diese Arbeit beschäftigt sich mit der FG BAS als Forschungsobjekt (vgl. Kapitel 3.1 (Forschungsobjekt – FG BAS)). Diese hat als solche einen Lehrauftrag sowie die Aufgabe in der Forschung und Entwicklung neue Impulse zu geben hinsichtlich ihrer Themenschwerpunkte: Business Collaborations, ERP, Enterprise 2.0 und BPM. Hierfür gibt es keine Produkte und Dienstleistungen, die verkauft bzw. angeboten werden. Seitens Cognos liegen somit keine operativen und externen Daten vor. Der Fokus liegt auf der Erstellung von benutzererstellten Inhalten und den Möglichkeiten diese aus den OLAP-Cubes in den Studios zu bearbeiten und wiederum einzubinden und dementsprechend Ergebnisse im Dashboard zu erstellen.

Festzuhalten bleibt, dass Cognos eine zusätzliche Funktion mit der IBM Connections-Integration, bereithält. Diese Verknüpfung beschränkt sich auf das Zählen von Events und den daraus ableitbaren Analysen und Prognosen.

4 SOLL-Konzeptionierung

Der Schwerpunkt dieses Kapitels liegt auf der Konzipierung und Auswertung des Interviews sowie der Erstellung einer Anforderungsliste für die SOLL-Konzeptionierung.

4.1 Erstellung Interview

Um die momentane Situation und die Erwartungen der FG BAS zu erfassen, muss eine Bestandsaufnahme erfolgen. Dazu bedarf es der erwähnten Forschungsmethoden aus Kapitel 2.3.4. Die Forschungsgruppe besteht aus 18 Mitarbeitern und das Thema befasst sich mit einer komplexen Thematik, deswegen bietet sich ein qualitatives, semi-strukturiertes bzw. leitfadengestütztes Interview an. Das Ziel des Interviews ist es, herauszufinden inwieweit sich die Zielgruppe bereits mit der Thematik auseinandergesetzt hat und welche Erwartungen diese hat. Zudem soll untersucht werden, welche Funktionalitäten Cognos bietet und vom Nutzer auch gewünscht sind. Aus den Erkenntnissen werden in Kapitel 4.3.2 Anforderungen definiert, die dabei helfen sollen, die Erwartungen an der installierten BI-Lösung zu testen.

Das Interview besteht aus fünf Bereichen:

- Begrüßung und Einleitung
- Business Intelligence
- Social Software
- Business Intelligence und Social Software
- Funktionalitätskatalog von Cognos

Im Folgenden werden die Bereiche und ihre Ziele näher erläutert. Eine umfassende Dokumentation der Fragestellungen befindet sich im Anhang (vgl. Kapitel 8.2 (Interviews))

Begrüßung und Einleitung

Das Interview beginnt mit einer kurzen Vorstellung des Interviewers. Dabei werden der Anlass, die Ziele der Arbeit und das Vorgehen des Interviews kurz dargelegt. Der Befragte soll ein Verständnis über die Ziele der Befragung entwickeln und sich darüber im Klaren sein, dass es hierbei nicht darum geht besonders gut abzuschneiden, sondern seine Erwartungen und Erfahrungen in die Arbeit einfließen zu lassen. Dies wird besonders betont, um die Antwortbereitschaft zu erhöhen.

Nachdem der Befragte auf die Ziele und Absichten der Arbeit hingewiesen wurde, beginnt das Interview mit dem Thema BI.

Business Intelligence

Wie in Kapitel 2.1 repräsentiert, bildet BI eine der drei Komponenten dieser Arbeit. Bis zum jetzigen Zeitpunkt spielt dieser Aspekt eine untergeordnete Rolle in der FG BAS. Das Thema ist bekannt, aber es wird nicht praktiziert. Somit muss vorab geklärt werden, was die Zielgruppe sich darunter vorstellt, welche Erfahrungen diese damit gesammelt hat und welche Chancen und Risiken diese darin sehen. Dieser Teil der Befragung dient als Messgröße, um die Akzeptanz und das Vorwissen der FG BAS zu dokumentieren. Es liefert Anhaltspunkte, um die Denkweisen und Vorstellungen von BI in der FG BAS zu verstehen. Anschließend erfolgt der Übergang zum nächsten Themenbereich: SoSo.

Social Software

Der Begriff Social Software ist im Gegensatz zu BI in der Forschungsgruppe bekannt (vgl. Kapitel 3.1 3.1 (Forschungsobjekt – FG BAS)). Dadurch kann der Einführungsbereich in die Thematik vernachlässigt werden und gleich zu Beginn gezieltere Fragestellungen formuliert werden. Der Schwerpunkt dieses Bereiches bezieht sich auf die Denkweisen im Bezug auf SoSo in Organisationen. Der Befragte soll, wie auch

im vorherigen Abschnitt seine Erfahrungen und Meinungen darstellen. Da IBM Connections schon aktiv in der FG BAS genutzt wird, stehen Erfahrungswerte dabei im Vordergrund.

Nachdem der Befragte sich zu SoSo geäußert hat, werden die zwei Themengebiete vereint und das eigentliche Thema der Arbeit untersucht.

Business Intelligence und Social Software

Die Erkenntnisse aus den zwei vorangegangenen Bereichen werden in dieser Befragung vereint. Da dies das eigentliche Thema der Arbeit ist, werden daraus auch später die Anforderungen an das System abgeleitet.

Funktionalitätskatalog von Cognos

Dieser Bereich versucht den Funktionsumfang von Cognos mit den Bedürfnissen der Zielgruppe abzugleichen. Im Gegensatz zu den vorherigen Bereichen werden nur geschlossene Fragen gestellt, auf die eine Ja/Nein Antwort folgt. Ziel des Ganzen ist die Erfassung, welche Funktionen im Allgemeinen von Cognos geboten werden und ob diese auch vom Endnutzer gewünscht sind.

Das erstellte Interview sowie die Dokumentation der Fragestellungen befinden sich im Anhang (vgl. Kapitel 8.2 (Interviews)).

4.2 Auswertung der Interview

Nachdem in Kapitel 4.1 das Interview erstellt und die Zielgruppe befragt wurde, erfolgt in diesem Abschnitt die Auswertung.

Insgesamt wurden elf Mitglieder der FG BAS befragt. Die erste Befragung diente als Pre-Test, um die Formulierung zu testen und gegebenenfalls noch Anpassungen vorzunehmen. Somit setzt sich die eigentliche Auswertung aus zehn realen Befragungen zusammen.

Als Auswertungsmethode wird eine abgewandelte Form der qualitativen Inhaltsanalyse nach MAYRING verwendet. Die ausführliche Dokumentation sowie eine Erklärung der Inhaltsanalyse befinden sich im Anhang (vgl. Kapitel 8.2.1.7 (Interviews – Auswertung)). Die transkribierten Interviews befinden sich ausschließlich in der universitätsinternen Version und können auf Anfrage beim Autor abgerufen werden.

Die Ergebnisse unterteilen sich, wie auch die Konzipierung in vier Bereiche, die im Folgenden näher erläutert werden:

Business Intelligence

Der Begriff BI wurde von den Befragten unterschiedliche wahrgenommen. In Anlehnung an Mertens (vgl. Kapitel 2.1.2 (BI – Bestandteile)) können die Ergebnisse ebenfalls in Kategorien unterteilt werden. BI wurde als Entscheidungsunterstützung wahrgenommen, dass eine Hilfestellung bei bestehenden Geschäftsprozessen bietet. Das vorhandene Wissen speichert und bereitstellt, aber auch Auswertungen ermöglicht und die Nutzer bei Werteentwicklungen, positiv wie negativ, informiert. Die aktive Nutzung bzw. Erfahrungen von BI wurde bei weniger als der Hälfte der Befragten festgestellt. Diese haben mit unterschiedlichen Programmen gearbeitet und konnten somit keinen detaillierten Input geben. Somit hat der Großteil der FG BAS keine näheren Erfahrungen damit gesammelt. Das zeigt, dass sich BI noch nicht als Standard-Tool etabliert hat.

Trotz des unterschiedlichen Wissensstandes hatten alle Befragten eine konkrete Vorstellung von den Vorteilen von BI. Es soll dem Nutzer ermöglichen schneller und flexibler arbeiten zu können, Prognosen zu erstellen, bei der Ressourcenplanung helfen und Potenziale identifizieren.

Als Risiko wurden die Datenkonsistenz und der Datenschutz genannt. Datenkonsistenz in dem Sinne, dass die Befragten es als kritisch ansahen sich ausschließlich auf eine Software zu verlassen. Durch die Sammlung und Aggregation von Daten könne es zu einem Datenverlust oder Fehlern kommen, welche schwer nachvollziehbar sind und sich dadurch, wie ein roter Faden, durch alle Auswertungen ziehen würde. Zudem gaben erfahrenere Nutzer an, dass die Möglichkeiten von BI in Kombination mit OLAP-Würfel die Datenkonsistenz stark beeinflussen. Die Möglichkeit den Datenwürfel auf unterschiedlichste Arten zu durchdringen, biete zwar neue Einblicke in Daten, kann aber ebenfalls dazu führen, dass die falschen Perspektiven gewählt werden und es somit zu falschen oder vergleichsweise schlechteren Ergebnissen kommt. Die Befragten gaben an, dass für eine effiziente Auswertung ein großer Datenbestand nötig sei. Dieser wird benötigt um Zusammenhänge zu erkennen, Rückschlüsse zuzulassen und dadurch auch Verknüpfungen in einem OLAP-Würfel zu erstellen. Die Daten seien so feingranular, dass man sie zwar effizient einsetzen könne, um unternehmensexterne, wie auch interne Fragen aufzuwerfen und zu klären. In anderen Worten ist es mit BI möglich die internen Abläufe detailliert zu untersuchen und dabei bis auf den einzelnen Mitarbeiter zu reduzieren. Damit könne man genaue Auswertungen über Personen und deren Verhalten anstellen, was nicht nur ein Problem des Datenschutzes sei, sondern zudem auch das Arbeitsverhalten des Mitarbeiters beeinflusse.

Laut den Befragten gibt es mehrere Gründe, warum bis zum jetzigen Zeitpunkt keine Integration von BI in der FG BAS stattgefunden hat. Insgesamt verfügt die FG BAS über 18 Mitarbeiter. Im Verhältnis zu Firmen und Konzernen sind die Anzahl und die anfallenden Daten relativ gering. Die Informationswege sind kurz und alle Beteiligten kennen sich untereinander. Die kommerzielle Ausrichtung spielt bei den Befragten dabei auch eine entscheidende Rolle. Die FG BAS ist eine Forschungseinrichtung an einer staatlichen Hochschule. Im Gegensatz zu Unternehmen liegt der Fokus nicht auf dem Umsatz, sondern der Entwicklung und Forschung. Daraus entwickelte sich die Antwort: Nutzen. Der Aufwand der Wartung, die dafür notwendigen Ressourcen, die Ausrichtung und die Größe führen zu dem Ergebnis, dass die Befragten BI als „übertrieben“ für den zu erzielenden Zweck ansehen. Als eine mögliche Alternative wurde Microsoft Excel angeführt.

Social Software

Das Potenzial von SoSo wurde mehrheitlich als positiv eingestuft. Die Befragten gaben an, dass es die Kommunikationswege erleichtern werde. Es handle sich dabei nicht um eine 1:1 Kommunikation, wie bei den klassischen Vertretern (Email, Telefon), sondern um eine 1:N Kommunikation. Vergleichbar mit einer Broadcasting-Funktion. Dadurch können mehrere Personen erreicht werden, die im Normalfall vielleicht nicht berücksichtigt worden wären. Das Wissen lasse sich schneller und flexibler verwalten. Das ist für die FG BAS besonders wichtig, da diese eine relativ hohe Fluktuationsrate durch die studentischen Hilfskräfte hat. Zudem sahen die Befragten SoSo als geeignetes Werkzeug um im Team Projekte zu koordinieren und Innovationen zu fördern.

Also Risiko wurde die Mitarbeiterabhängigkeit angesehen. SoSo lebt von dem Engagement der Mitarbeiter. Dabei wurde differenziert zwischen verschiedenen Typen von Nutzern. Es gäbe Nutzer, die sich nichts aus sozialen Netzwerken machen und von vornherein außen vor sind.

Für die Befragten spielt der Datenschutz, wie auch bei BI, eine wichtige Rolle. Es muss klar geregelt werden, welche Inhalte per SoSo kommuniziert werden dürfen und auch sollen und welche Informationen nur für bestimmte Personen einsehbar sind bzw. nicht über die SoSo verbreitet werden. Zudem besteht die Gefahr, dass die anfallenden Daten gemessen werden, durch Onlinezeiten, Themenbeiträge und sonstiges Aktivitäten auf der SoSo-Plattform, die gegebenenfalls gegen die Mitarbeiter verwendet werden könnten. Laut den Befragten muss genau geklärt werden, wer auf diese Informationen Zugriff

hat, da es sonst als „Selbstvermarktungs-Portal“ der Mitarbeiter zu deren Vorgesetzten interpretiert werden könnte und dadurch die alltägliche Arbeit vernachlässigt wird. Zudem ist man zwangsläufig daran gebunden. Das bedeutet, wenn man im Urlaub war, muss man sich rückwirkend über die Geschehnisse informieren um überhaupt auf dem neusten Stand zu sein.

Die Befragten beurteilten das aktuelle Nutzerverhalten der FG BAS durchwachsen. Es gäbe wenige sehr aktive Nutzer und viele nicht aktive Nutzer. Das hänge zum einen mit der im oberen Abschnitt angesprochenen Differenzierung von Nutzungstypen zusammen. Zum anderen auch mit der Rollenverteilung in der FG BAS. Diese setzt sich zusammen aus Festangestellten und wissenschaftlichen Hilfsarbeitern. Letztere haben von Ihrer Stellenbeschreibung aus ein anderes Aufgabengebiet und können sich dementsprechend auch stärker in andere Themengebiete einbringen. Dem gegenüber haben festangestellte einen stärker organisierten Tagesablauf und Terminplan und sind somit schwerer dazu zu bewegen sich zusätzlich in neue Software einzuarbeiten. Das ist eine Vermutung die sich so nicht 100% belegen lässt.

Business Intelligence und Social Software

Der überwiegende Teil der Befragten hat zwar schon von der Verknüpfung der beiden Themen gehört oder gelesen, aber wenig konkrete Erfahrungen darüber gesammelt. Dementsprechend war auch die Antwortbereitschaft in diesem Themenblock sehr zurückhaltend.

Die Befragten beurteilten die Verknüpfung als interessant und richtungsweisend für zukünftige Arbeiten in Unternehmen, aber für den effektiven Einsatz in der FG BAS als nicht sinnvoll. Das hänge mit den Aspekten der Größe, Ausrichtung und dem effektiven Nutzen zusammen.

Durch den geringen Kenntnisstand konnten sich die Befragten auch wenig darunter vorstellen, was dabei auf sie zukommt, welche Funktionalitäten sich hierbei bieten, welche persönlichen Anliegen sie an die Software haben könnten.

Einstimmig wurde gesagt, dass die Verknüpfung über eine Webapplikation zugänglich gemacht werden solle.

Funktionalitätskatalog von Cognos

Für die Befragten ist es nicht relevant, wann Mitglieder der SoSo ihren Beitrag gelesen haben, Hauptsache ist, dass jemand darauf antwortet und im Team eine Lösung gefunden wird. Deswegen ist es Ihnen auch nicht wichtig den Zeitraum für die Zugriffszeiten festlegen zu können. Es wäre zwar interessant zu wissen, wer den Beitrag gelesen hat, aber nicht so wichtig, dass es angezeigt werden muss. Es würde reichen, wenn eine Anzahl eingeblendet wird, damit der Autor ein Gefühl dafür bekommt, in wie weit mit einer Antwort zu rechnen ist bzw. ob der Beitrag angepasst werden muss, da niemand darauf antwortet.

Die Befragten möchten gern Vorschläge über Themen erhalten in denen sie nicht aktiv sind, die sie aber interessieren oder ihrem Fachwissen weiterhelfen könnte. Aber man legt Wert darauf die Intensität, also das Intervall der Benachrichtigung, selbst festlegen zu könnten.

Ein Alarmsystem, um beispielsweise darüber informiert zu werden, dass ein gewisser Wert über- oder unterschritten wurde, wäre für die Mehrheit eine interessante Funktion, die ausprobiert werden würde.

Die entstandenen Inhalte würde die Mehrheit auch auf dem Smartphone anschauen. Zudem waren die Befragten daran interessiert selbst Anpassungen an der Software, speziell an der Darstellung und den damit verbundenen Inhalten vorzunehmen. Tendenziell werden Grafiken bevorzugt. Ein Ampelsystem als Übersichtsindikator wurde von der Mehrheit als interessant wahrgenommen.

Eine ausführliche Erläuterung der Auswertung befindet sich im Anhang (vgl. Kapitel 8.2.1.7 (Interviews – Auswertung)).

4.3 Anforderungsliste

Nachdem in Kapitel 4.1 die Auswertung der Interviews thematisiert wurde, werden in diesem Abschnitt daraus Anforderungen konzipiert. Zunächst erfolgt eine allgemeine Definition von Anforderungslisten und daraufhin werden die Ergebnisse zusammengetragen.

4.3.1 Definition

Nach Pahl et al. wird eine Anforderungsliste aus dem Pflichtenheft erstellt und stellt dessen Umformung in die Notwendigkeiten der Konstruktion dar. Ihre Aufgabe ist es alle nachfolgenden Konstruktions-schritte zu steuern, die Solleigenschaften des Produktes bereitzustellen und die Eigenschaften durch den IST-Zustand vergleichbar zu machen (Pahl, et al., 2007).

Inhaltlich müssen die Ziele und Bedingungen, unter denen diese erreicht werden sollen, klar herausgearbeitet werden. Die daraus resultierenden Anforderungen werden klassifiziert in Forderungen und Wünsche. Unter Forderungen werden alle Ziele vereint, die auf jeden Fall erreicht werden müssen, also die sogenannten Mindestanforderungen. Unter „Wünschen“ werden Ziele berücksichtigt, die je nach Möglichkeiten erreicht werden können, also mit einem gewissen Maß an Mehraufwand erreicht werden können. Dabei sollte man die Wünsche nochmals kategorisieren nach hoher, mittlerer und geringer Bedeutung (Pahl, et al., 2007).

Dadurch, dass die FG BAS noch keine BI-Lösung im Einsatz hat und noch wenig Erfahrungen in diesem Bereich besitzt, werden die Anforderungen aus den Interviews ausschließlich unterteilt in qualitativ und quantitativ und nicht in Forderungen und Wünsche.

4.3.2 Erstellung

Die in Kapitel 4.2 ausgewerteten Interviews bestehen aus vier Bereichen:

- Business Intelligence
- Social Software
- Business Intelligence und Social Software
- Funktionalitätskatalog

Wie in Kapitel 8.2.1 (Interview – Aufbau des Interviews) erläutert wird, dienen die ersten beiden Bereiche der Bestandsaufnahme und Dokumentation des vorhandenen Wissenstandes sowie einer Übersicht der Vor- und Nachteile beider Systeme. Der dritte Teil, die Verknüpfung, soll richtungsweisende Impulse aus dem Forschungsobjekt an die Anforderung der Software geben. Wie sich aber in der Auswertung gezeigt hat, sind den Befragten die beiden Systeme weitestgehend bekannt, aber die Verknüpfung selbst führte zu wenigen stichhaltigen Ergebnissen (vgl. Kapitel 8.2.1.4 (Interviews – Auswertung des Themenblocks SoSo). Grund dafür ist die Tatsache, dass das Thema relativ aktuell ist und es in dieser Form wenige bis gar keine Referenzen, seitens von Fallstudien und praktizierende Unternehmen, vorhanden sind. Dies führte dazu, dass keine aussagekräftigen Erkenntnisse über die Bedürfnisse und Erfahrungen der neuen Software-Verknüpfung dokumentiert werden konnten. Was dazu führte, dass die Erstellung einer Anforderungsliste nicht bzw. nur mit bedingter Aussagekraft durchgeführt werden konnte.

Aus diesem Grund wird die weitere Vorgehensweise angepasst und der Autor versucht mit Hilfe der beiden Systeme sowie einer Internetrecherche, in der praktischen Umsetzung, selbst Innovationen und Impulse für die Software zu identifizieren.

5 Praktische Umsetzung

Nachdem im Kapitel 4 die Soll-Konzeptionierung thematisiert wurde, geht es in diesem Kapitel um die praktische Umsetzung der Bedürfnisse des Forschungsobjekts. Dazu werden die Kennzahlen der Software Cognos in IBM Connections aufgezeigt sowie eine alternative Software vorgestellt.

5.1 IBM Cognos

Wie in Kapitel 3.4 (IBM Cognos – Zusammenführung der beiden Themen) beschrieben, verfügt Cognos über die Verbindung zu Connections über drei neue OLAP-Cubes, die Kennzahlen für die Analyse der SoSo bereitstellen. In Connections wird diese Integration durch den Button „Kennzahlen“ in der oberen Leiste integriert (vgl. Abb. 36).

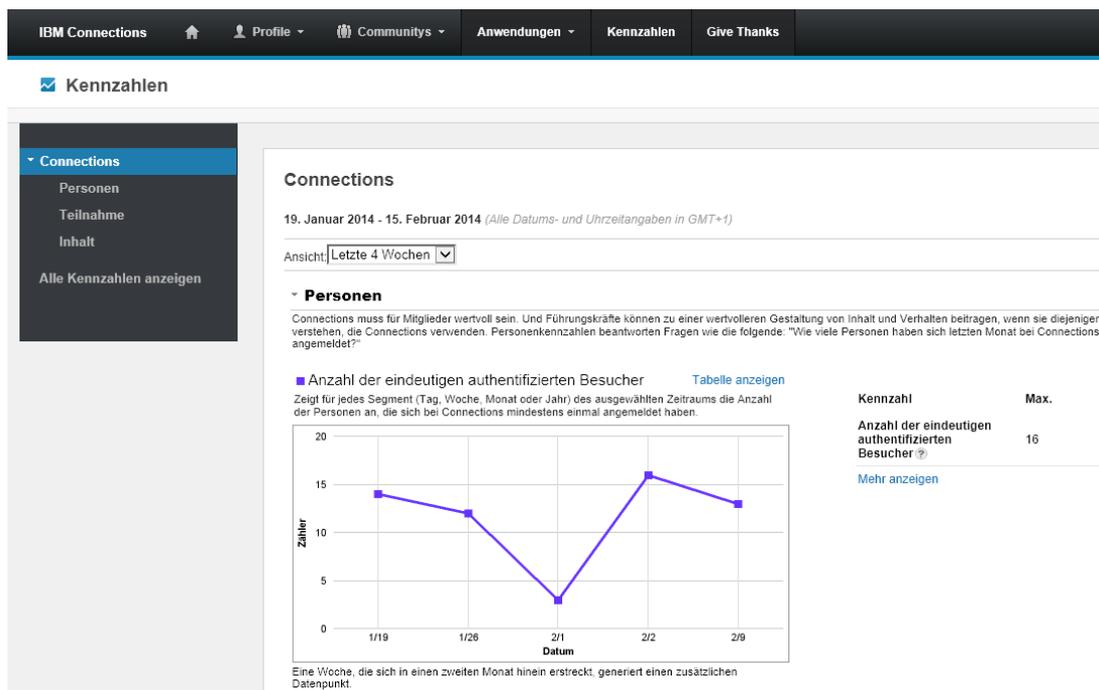


Abb. 36 : IBM Connections – Cognos Kennzahlen (Quelle: Eigene Erstellung)

Wie die Abbildung zeigt, gelangt man von dem Button „Kennzahlen“ in diese Ansicht. Dort werden die Kennzahlen in drei Bereiche unterteilt:

- Personen: Anmeldung auf der SoSo
- Teilnahme: Statusaktualisierungen
- Inhalt: Aktivste Inhalte

Diese drei Bereiche können nochmals einzeln untersucht werden. Dabei dient die erste Auswahl als Bedingung, nach welchen Kriterien gefiltert werden soll. Beispielsweise nach „Personen“, also nach Anmeldungen auf der SoSo. Diese Auswertung ist Bestandteil der oberen Abbildung. Es zeigt eine Auswertung der Besuche über den Zeitverlauf insgesamt, das bedeutet alle Besuche, in allen neun Anwendungen von Connections in den letzten vier Wochen. Die Zeitleiste kann mit Hilfe eines Dropdownmenüs nochmals verändert werden. Zudem können die Daten statt in einer Grafik auch als Tabelle dargestellt werden. Da es sich hierbei um das Gesamtergebnis aller Besuche in allen neun Anwendungen handelt, bietet Connections die Möglichkeit diese kumulierten Daten einzeln für die jeweiligen Anwendungen nochmals zu betrachten. (vgl. Abb. 37).

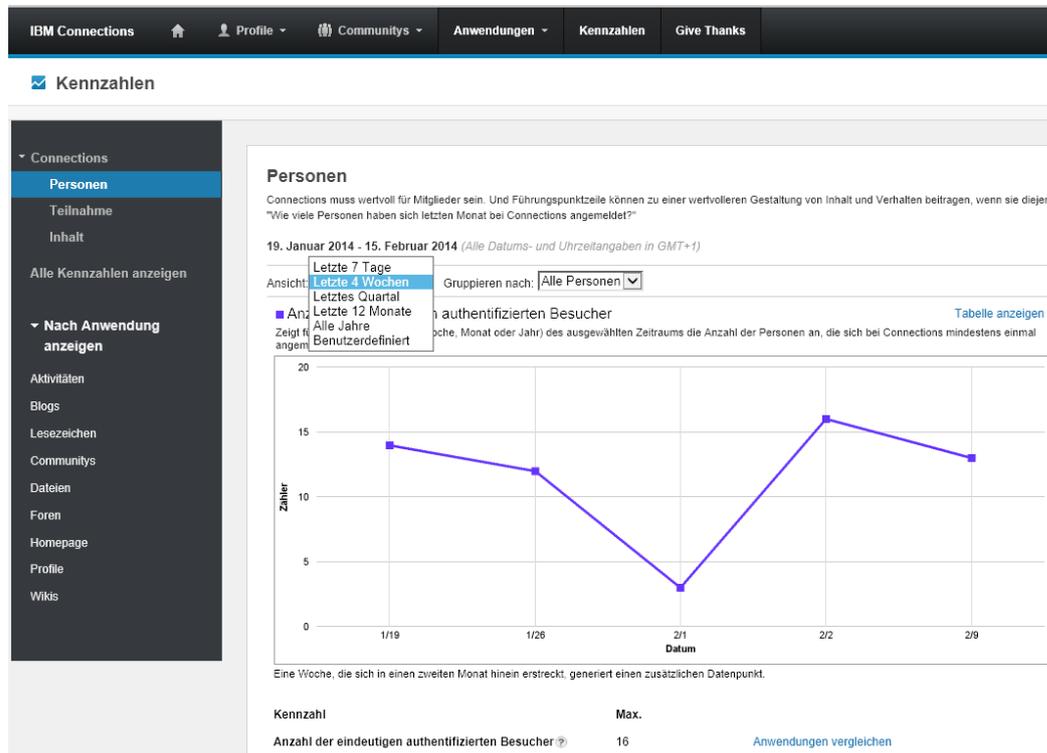


Abb. 37 : IBM Connections – Cognos Kennzahlen - Personen (Quelle: Eigene Erstellung)

Wie in der Abbildung zu sehen ist, können die neun Anwendungen nach Auswahl des „Personen“ Buttons und der linken Liste einzeln ausgewählt werden. Zudem besteht die Möglichkeit, nach der Einpflege der Benutzerrollen in Cognos, den Personenkreis nochmals einzuschränken.

Die drei Bereiche: Personen, Inhalt und Teilnahme bieten alle zur Verfügung stehenden Events als Auswertungen an. Durch diese ist es nicht nur möglich die Aktivität zu messen. Sie geben auch Aufschluss über die internen Prozesse. Für die Management-Ebene ist es wichtig zu erfahren, wie und warum ein Projekt ein Erfolg bzw. Misserfolg geworden ist. Im Zeitverlauf und durch die Filterung der einzelnen Personenkreise werden die Aktivitäten transparenter und geben diesbezüglich Aufschluss darüber.

Eine Übersicht aller Auswertungen, die in Cognos hinterlegt sind, befindet sich in der linken Leiste unter „Alle Kennzahlen anzeigen“ (vgl. Abb. 38). Die dort hinterlegten Auswertungen sind nicht nach Bereichen der Kriterien sortiert, sondern nach den neun Anwendungen von Connections. Hierbei handelt es sich um Standard-Reports, die mit der Installation vordefiniert sind. Die Reports unterscheiden sich in der Definition ihrer Attribute. Manche werden als Grafik dargestellt, andere als Tabelle oder sie können individuell durch klicken bearbeitet bzw. gefiltert werden. Diese können in den IBM Studios eingesehen und zusätzlich ergänzt werden durch benutzerdefinierte Reports.

Die benutzerdefinierten Reports sind aufwendig zu erstellen, da es keine genaue Anleitung gibt. Das bedeutet, dass aus der Dokumentation nicht hervorgeht, welche Attribute in welchen der drei OLAP-Cube hinterlegt sind, ob die Reports nur Attribute aus dem gleichen Cube beinhalten oder auch untereinander agieren und ob es möglich ist die bestehenden Cognos-Cubes mit den neuen Connections-Cubes zu verbinden. Insgesamt wirkt die Erstellung noch nicht ausgereift und erfordert einer detaillierten Nachbesserung seitens IBM mit ausführlichen Tutorials.

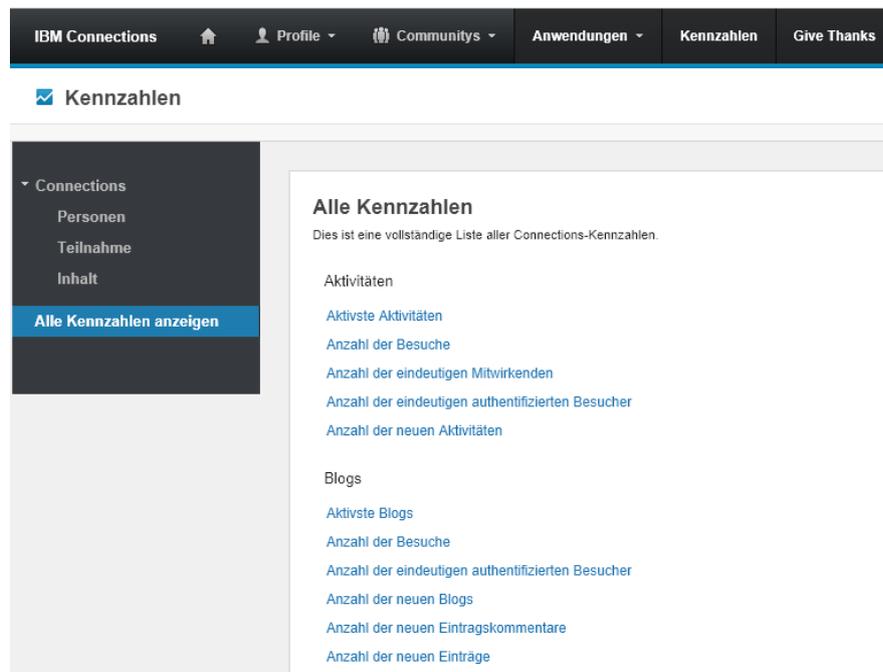


Abb. 38 : IBM Connections – Cognos Kennzahlen anzeigen (Quelle: Eigene Erstellung)

Die Abbildung zeigt einen Ausschnitt der zur Verfügung stehenden Kennzahlen. Eine komplette Übersicht befindet sich im Anhang (vgl. Kapitel 8.1.2 (Interviews – Auswertung des Themenblocks SoSo)).

Insgesamt lässt sich dabei festhalten, dass die gebotenen Standard-Reports auf einem sehr abstrakten Level sind. Das bedeutet, dass die Reports zu stark generalisiert sind und eher einen allgemeinen Charakter aufweisen. Dabei werden keine Angaben über Mitarbeiter gemacht, sondern nur über Gruppen und allgemeine Zusammenhänge erstellt. Datenschutzrechtlich bewegt sich die Software auf der sicheren Seite, aber um konkrete Entscheidungen anhand der Kennzahlen zu treffen, fehlen markante Reports und tiefergehende Einblicke in die Datenbasis. Momentan werden alle Anwendungen aus Connections gezählt und zusammengefasst. Es gibt bis jetzt aber noch keine Reports, die sich mit Cognos und den darin befindlichen Daten verbinden und einen Mehrwert bieten.

Die Erkenntnisse reflektieren das Ergebnis des Interviews. Die Befragten sind an einer Social-Analytics-Software interessiert, aber können sich nichts Konkretes darunter vorstellen. Genau an diesem Punkt muss der Hersteller, in diesem Fall IBM, ansetzen und innovative und benutzerfreundliche Impulse geben. IBM sollte hierbei versuchen die Reports den Bedürfnissen der Nutzer anzupassen, die benutzerdefinierte Erstellung von Reports zu vereinfachen oder genauere Erklärungen über die Erstellung von SoSo-Reports in den Studios anbieten.

Aus diesem Grund und der Tatsache, dass die Bedürfnisse der Befragten nicht adäquat getestet werden können, wird der Datenbestand des Forschungsobjektes nochmals untersucht. Hierzu wird eine alternative Software begutachtet, die auch Connections-Auswertungen vornimmt, sich aber von der Struktur und den Prozessen von Cognos unterscheidet.

5.2 Kudos

Kudos ist im Vergleich zu Cognos kein IBM-Produkt, sondern wird von einer externen Firma, der ISW, betreut. Die Reports basieren nicht auf OLAP-Cubes, sondern auf Log Files. Darunter versteht man, dass die Ereignisse, die im Zusammenhang mit Aktionen auf einer Website auftreten, gespeichert werden in Dateien. Diese können daraufhin ausgelesen und analysiert werden. Prinzipiell werden daraus die gleichen Erkenntnisse gewonnen, wie bei Cognos, der die Daten in einen Cube importiert und diese dort für die weitere Bearbeitung freigibt. Der entstehende Aufwand bei Kudos ist geringer und erfordert weniger Vorkenntnisse. Kudos ist kein eigenständiges Programm, sondern ein Add-in in Connections, das durch eine zusätzliche Community repräsentiert wird. Diese kann, je nach Rollenverteilung, für verschiedene Benutzer zugänglich gemacht werden. Interessant sind dabei die Standard-Reports, die mit dem Programm ausgeliefert werden (vgl. Kapitel 0 (SW-Komponenten – Kudos)). Kudos verfolgt dabei das Ziel die entstehenden Aktivitäten ausschließlich zu dokumentieren und dem Benutzer bereitzustellen. Eine weiterführende Analyse im Kontext mit Unternehmensdaten ist momentan nicht vorgesehen. Das Add-in ist wie folgt aufgebaut (vgl. Abb. 39):

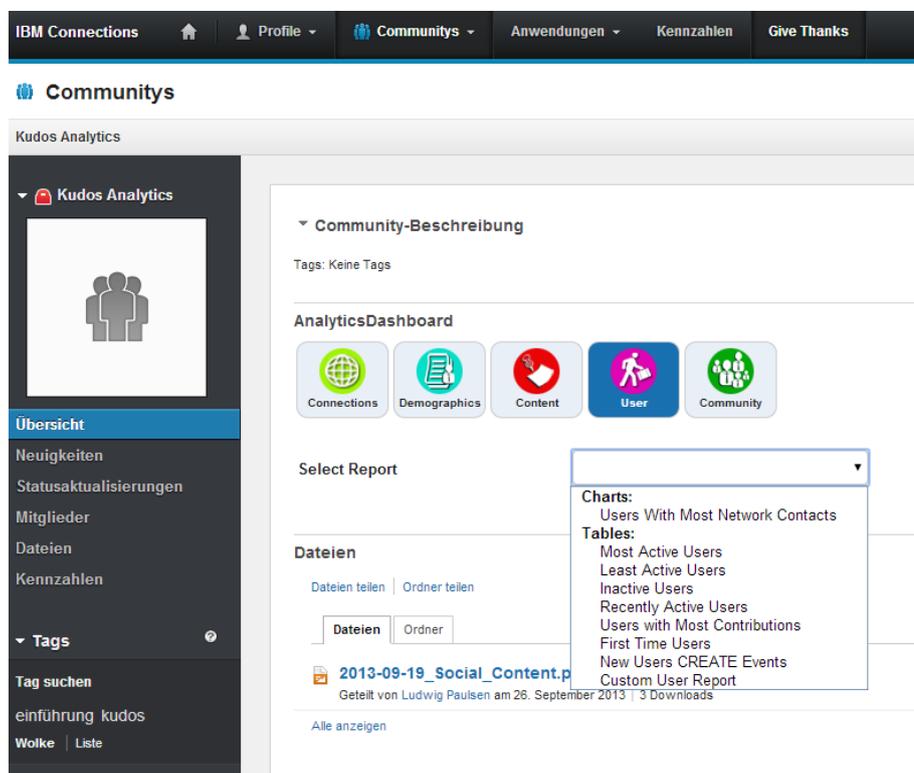


Abb. 39 : Kudos Dashboard (Quelle: Eigene Erstellung)

Wie in der Abbildung zu sehen, unterteilt sich Kudos in fünf Bereiche:

- Connections: Reports über die gesamte Connections-Plattform
- Demographics: Reports unterteilt nach Gebäuden und Ländern
- Content: Reports über Inhalte auf der Connections-Plattform
- User: Reports über Benutzer
- Community: Reports über die verschiedenen Communities

Die Bereiche sind einzeln anwählbar und stellen damit eine Vorauswahl über die beabsichtigte Auswertung dar. Sobald einer dieser angeklickt wird, öffnet sich eine spezielle Auswahl in der Berichte hinterlegt sind. Nach der Auswahl eines Berichts, ist es wiederum möglich genauere Kriterien für die Filterung auszuwählen. Zudem besteht die Möglichkeit, falls die Reports zu ungenau sind, einen speziell angepassten (Custom) -Report zu erstellen. Dabei werden dem Benutzer alle relevanten Kriterien per

Dropdown-Menü und Schieberegler zur Verfügung gestellt und er kann selbst die Kriterien der Reports festlegen (vgl. Abb. 40).

▼ **Community-Beschreibung**

Tags: Keine Tags

AnalyticsDashboard


Connections


Demographics


Content


User


Community

Select Report Custom User Report ▼

←

Dates
1 Week(s)
2 Week(s)
1 Month(s)
3 Month(s)
6 Mor

Community	[Dropdown]	<input type="checkbox"/> Current	<input type="button" value="Clear"/>
User	[Dropdown]	<input type="checkbox"/> Current	<input type="button" value="Clear"/>
Source	ALL ▼		
Source Item	ALL ▼		
Event	ALL ▼		
Work Location	[Dropdown]		<input type="button" value="Clear"/>
Department	[Dropdown]		<input type="button" value="Clear"/>
Country	[Dropdown]		<input type="button" value="Clear"/>
Building	[Dropdown]		<input type="button" value="Clear"/>

Abb. 40 : Kudos – Custom-Report (Quelle: Eigene Erstellung)

Eine mögliche Auswertung, die es auch in Cognos als Standard-Report gibt, zeigt Abb. 41:

Applications by Events Options					
Application	Number of Events	Percentage of Events	Number of Active Users	Percentage of Users Active	Total Users
FILES	962	24.7	37	5.2	823
HOMEPAGE	673	17.3	35	5.1	823
COMMUNITIES	622	16	41	5.8	823
WIKIS	558	14.3	16	2.8	823
PROFILES	319	8.2	17	2.8	823
FORUMS	235	6	13	2.3	823
ACTIVITIES	205	5.3	10	1.9	823
BLOGS	163	4.2	12	2.1	823
BOOKMARKS	80	2.1	7	1.5	823
MEDIAGALLERY	62	1.6	6	0.9	823

Abb. 41 : Kudos - Events (Quelle: Eigene Erstellung)

Die Abbildung veranschaulicht einen Kudos-Report, der die Ereignisse bzw. Events in den einzelnen Connections-Anwendungen zählt und diese prozentual ins Verhältnis zu den anderen Anwendungen

setzt. Zudem werden die aktiven Nutzer berücksichtigt und ins Verhältnis zu allen angemeldeten Nutzern gesetzt. Dieser Report wird visualisiert durch eine Tabelle. Es kann dabei aber auch als Diagramm dargestellt werden (vgl. Abb. 42).

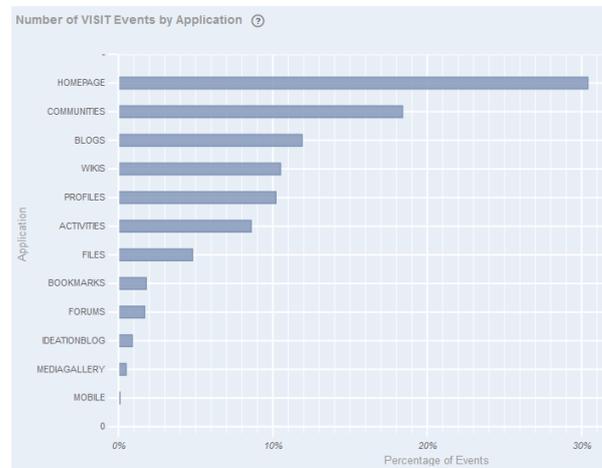


Abb. 42 : Kudos – Event-Diagramm (Quelle: Eigene Erstellung)

Die erstellten Datensätze aus Abb. 41 und Abb. 42 können nochmals durch eine Filtrierung einzeln die zur Verfügung stehenden Auswertungen der Anwendungen anzeigen. Vergleichbar mit einem Drill-down-Prozess in einem OLAP-Cube, umgesetzt aber in einer Art Filtrierung durch die besagten Log Files.

Im Gegensatz zu Cognos ist es bei Kudos möglich die Abstraktionsebene selbst festzulegen. In anderen Worten ist es möglich die Generalisierung von Gruppen aufzuheben und explizite Analysen über einzelne Nutzer anzeigen zu lassen (vgl. Abb. 43).

Name	No. of Events
Nils	2486
Petra	1307
Florian	873
Henning	868
Patrick	579
Ludwig	352
Roland	338
Martin	283
Carolin	253
Verena	229

Showing 1 to 10 of 23 entries

Abb. 43 : Kudos – Event-Personen (Quelle: Eigene Erstellung)

Die Abbildung zeigt die zehn aktivsten Benutzer von Connections, anhand der getätigten Events. Diese Auswertung kann nochmals verfeinert werden, durch zeitliche Anpassungen und Community-Spezifizierungen. Die daraus entstehende Datengrundlage gibt dem Top-Management neue Ausgangspunkte für strategische Überlegung und um Rückschlüsse über den Erfolg bzw. Misserfolg von Projekten nachzuvollziehen. Der daraus gewonnene Informationsgehalt ist kritisch zu betrachten. Einerseits werden die Daten so detailliert aufbereitet, dass die einzelnen Arbeitsabläufe der Mitarbeiter nachvollziehbar sind und kritisch aufgezeigt werden kann, warum Projekte gescheitert sind. Andererseits ist das ein tiefer

Einschnitt in die Privatsphäre des Einzelnen. Das bedeutet man kann so gesehen erklären, was der Mitarbeiter gemacht hat bzw. nicht gemacht hat und dadurch Rückschlüsse auf Erfolge ziehen. Zudem sollte bei diesen Auswertungen beachtet werden, dass die Ergebnisse ausschließlich die Aktivität auf der SoSo-Plattform dokumentieren. Das bedeutet, Mitarbeiter, die nicht auf der Plattform aktiv sind oder nur lesen, aber nichts schreiben (Lurker) werden nicht erfasst. Dem gegenüber stehen Mitarbeiter, welche die Plattform nur nutzen, um „Selbst-Marketing“ zu betreiben, da der Vorgesetzte nur die quantitative, aber nicht die qualitative Aktivität misst.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich Cognos und Kudos stark von ihrer Struktur, den Prozessen und Zielen unterscheiden, aber doch Gemeinsamkeiten aufzeigen. Beide Tools zielen darauf ab den entstandenen Content von Connections zu speichern und dem Benutzer zur Verfügung zu stellen. Cognos erstellt die Inhalte in einem OLAP-Cube, Kudos hingegen in Log Files. Das Ergebnis in beiden Fällen ist die Aufsummierung der Ereignisse, aus denen Erkenntnisse gewonnen werden können. Cognos versucht dem Benutzer in Verbindung mit vorhandenen Unternehmensdaten einen Mehrwert zu bieten. Kudos hingegen möchte vorrangig die Ergebnisse aus Connections nutzen, um Aufschluss über das Verhalten in der SoSo aufzuzeigen.

Kudos bietet im Gegensatz zu Cognos die wichtigsten Standard-Reports schneller und einfacher. Zudem können einfacher neue Reports erstellt werden. Im Vergleich zu den momentanen Möglichkeiten beider Lösungen bietet Kudos einen erheblichen Mehrwert und Cognos sollte sich dieses auch als Vorbild nehmen.

6 Zusammenfassung und Ausblick

In diesem Kapitel werden alle vorangehenden Kapitel zusammengefasst, sowie ein Fazit gezogen und Aussichten auf zukünftige Möglichkeiten der Forschung gegeben.

6.1 Zusammenfassung

In der vorliegenden Arbeit wird eine BI-Lösung, IBM Cognos, in eine bestehende SoSo, IBM Connections, eingebunden. Dazu wird das zur Verfügung stehende Forschungsobjekt, die FG BAS, als Fallstudie in den Ablauf einbezogen. Durch semi-strukturierte Interviews werden der momentane Wissensstand sowie die Erfahrungen und Bedürfnisse dokumentiert. Diese Erkenntnisse werden anschließend an der konkreten Umsetzung getestet. Ziel hierbei ist es, herauszufinden, welche Möglichkeiten die Kombination beider Systeme bereitstellt und darüber hinaus noch bieten könnte.

Im ersten Schritt wird BI definiert, die Bestandteile erklärt, die Marktsituation geschildert und die Relevanz zu dieser Arbeit erklärt. Danach erfolgt diese allgemeine Auseinandersetzung mit SoSo. Daraufhin werden die Forschungsmethoden der Wirtschaftsinformatik vorgestellt und für die Vorgehensweise dieser Arbeit selektiert.

Im Hauptteil werden die allgemeinen Erkenntnisse auf das konkrete System übertragen und die Besonderheiten der Softwarelösungen erklärt. Aus den Erkenntnissen wird ein Interviewleitfaden erstellt, der die Bedürfnisse des Forschungsobjektes dokumentieren soll. Die aus dem Interview gewonnen Erkenntnisse fließen in die Anforderungsliste ein und sind die Ausgangsposition, um praktische Tests an der Software vorzunehmen und aufzuzeigen, was momentan noch nicht realisiert wurde.

In Kapitel 1.2 (Zielsetzung) wurden dazu folgende Forschungsfragen erstellt:

Welche Funktionen bieten BI-Lösungen im Bereich SoSo?

BI bietet im Rahmen von SoSo verschiedene Funktionen der Datennutzung. Im konkreten Fall von IBM Connections, besteht die Software aus neun Anwendungen, die als eine SoSo-Plattform zusammen agieren. Je nachdem, wie die Rechteverteilung definiert ist, werden in jeder dieser einzelnen Anwendungen Daten durch den Benutzer eingespielt, eingetragen, bearbeitet, freigegeben oder gelöscht.

Die BI-Lösung nimmt jede einzelne Aktion, in jeder Anwendung, die von den Benutzern ausgeht als Ereignis bzw. Event wahr. Das bedeutet, die Software dokumentiert diese durch eine *Zählfunktion*. Dabei ist für jede Anwendung und deren Unterkategorien ein Katalog von Ereignissen definiert, der bei eintretenden Handlungen abgerufen und dementsprechend aufsummiert wird.

Daraus können primär Erkenntnisse über die Aktivität von einzelnen Komponenten gewonnen werden, welche Rückschlüsse über aktive bzw. inaktive Bereiche bereitstellt. Sekundär können die gezählten Ereignisse genutzt werden um *Analysen* über den Zeitverlauf durchzuführen. Abhängig vom Umfang der vorhandenen Datenbasis können daraus *Prognosen* über zukünftige Ergebnisse abgeleitet werden. Sobald die Software installiert ist, können alle erstellten Ereignisse rückwirkend betrachtet werden und bieten dadurch einen *Wissensspeicher*, der sich kontinuierlich erweitert. Die daraus entstehenden Werte können kontrolliert und automatisiert überwacht werden und stellen somit ein *Frühwarnsystem* zur Verfügung.

In wie weit kann BI-Software helfen, den Einsatz von SoSo im Unternehmen zu verbessern?

Die angesprochenen Funktionalitäten im vorherigen Abschnitt bieten auf verschiedenen Ebenen einen Mehrwert im Unternehmen.

Die BI-Lösung besteht aus einer Webapplikation, die standardisierte, wie auch benutzerdefinierte, Reports beider Systeme in einem gemeinsamen Bereich darstellen kann. Dies geschieht durch OLAP-Cubes, welche die Informationen aus den einzelnen Bereichen, also aus operativen, externen und definierten internen Daten, zusammenführen.

Dadurch verbinden sich „harte“ Faktoren des Unternehmens, wie beispielsweise Umsatz, Fluktuationsrate oder Produktionsauslastung mit „weichen“ Faktoren im Unternehmen, also den internen Kommunikationsströmen in Foren, wie auch dem Planungs- oder Projektprozess in Aktivitäten der SoSo.

Durch die Zusammenführung beider Komponenten entsteht eine Datengrundlage, welche in dieser aggregierten Form bis zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht vorhanden war. Durch diese ist es möglich *Strategien, Ressourcen und Projekte zu überwachen* während gleichzeitig Gründe und Ursachen in der firmeninternen Kommunikation dafür identifiziert werden. Der Gesamtprozess wird dadurch *übersichtlicher und transparenter*. Die Arbeitseffizienz wird durch eine aggregierte Informationsgrundlage *schneller und flexibler* zugänglich gemacht.

In welchem Umfang muss langfristig eine Anpassung der BI-Lösung geschehen?

Langfristig müssen verschiedene Bereiche der BI-Lösung an die Gegebenheiten der SoSo angepasst werden. Dabei muss man differenzieren zwischen allgemeinen und softwarespezifischen Anpassungen:

Allgemein

Allgemein ist die *Dokumentation* der Verknüpfung nicht im ausreichenden Maß verfügbar. In den Unterlagen von IBM wird die Kombination des Öffneren thematisiert, jedoch auf einer groben Abstraktionsebene. Dem Kunden bzw. Endnutzer wird nicht klar vermittelt welche Komponenten notwendig sind, wie der *genaue Funktionsumfang* sich zusammensetzt und wie die allgemeinen Prozesse ineinandergreifen und somit einen Mehrwert für das Unternehmen darstellen können. Hierbei sollte eine grundlegende Überarbeitung des Produktmanagements stattfinden.

Der momentane *Installationsguide* ist für Unternehmen ungenügend. Hierbei müssten Tutorials erstellt werden, die es geschultem IT-Personal ermöglichen die Installation, ohne die Hilfe des IBM Supports zu gewährleisten. Eine ausführliche Anleitung mit visueller Unterstützung, durch Videos und detaillierten Grafiken, wäre empfehlenswert.

Softwarespezifisch

Die Software Cognos hat sich in den letzten fünf Jahren am Markt etabliert und stellt mit den Funktionen eine stabile Ausgangssituation dar. Die Verbindung mit Connections sollte nahtlos daran anknüpfen.

Daten

Die Struktur von IBM Connections setzt sich aus neun Anwendungen zusammen. Somit ist die Datenbasis für eine Verknüpfung vordefiniert. Der darin erstellte Content ist zwar dynamisch, aber die Komponenten aus denen die weiteren Schritte der Analyse erfolgen sind fix. Für den Benutzer fehlt, wie schon im allgemeinen Teil beschrieben, der Zusammenhang der Daten. Eine *Übersicht der Anwendungen* und das Zusammenspiel mit Cognos müssen klarer für den Benutzer sichtbar werden.

Anknüpfend daran muss eine genaue Erklärung über den Datenimport in die OLAP-Cubes erstellt werden. Einerseits wird dem Benutzer nicht explizit erklärt, wie der Prozess funktioniert und andererseits welche neuen Cubes durch die Verbindung beider Systeme erstellt werden.

Dadurch entstehen Verständnisprobleme über die drei neuen Cubes, seitens IBM Connections, sowie deren beinhaltende Attribute. Die Dokumentation geht nicht darauf ein, welche Inhalte in welchem Würfel hinterlegt sind und welche Standard-Reports auf welchen Würfel bzw. welches Attribut darin zugreifen.

Dadurch wird es zusätzlich erschwert selbst benutzerdefinierte Berichte zu erstellen. Zudem wird nicht klar, ob es möglich ist vorhandene Cubes aus Cognos in die neuen Connections-Cubes einzubinden. Dies ist ein Faktor, der auf jeden Fall nochmals explizit thematisiert werden muss, da dies der eigentliche „Intelligence“ Teil der Software sein sollte. Nach den Erkenntnissen aus dem praktischen Test, ist es momentan möglich Reports aus beiden Systemen in einem Dashboard parallel zueinander darzustellen. Dies stellt in der Kombination einen Mehrwert dar, aber der eigentliche und damit nächste Schritt sollte sein, die SoSo-Reports mit bestehenden Cognos-Reports zu verbinden. Denkbar hierbei wäre eine Zuweisung der erstellten Cognos-Reports zu den beteiligten Communities, die darauf Einfluss nehmen bzw. haben. Beispiel: am Cognos-Report „Unternehmen allgemein“ sind alle Communities beteiligt. Am Cognos-Report „Retouren-Analyse“ sind nur die Communities „Vertrieb“, „Controlling“ und „Top-Management“ beteiligt. Damit wäre nicht nur die Rollenverteilung über die Personen, die diese Reports einsehen können geklärt, sondern es würde auch gleichzeitig in SoSo-Communities aufzeigen werden, wer in diesem Bereich aktiv ist.

Reports

Die Standard-Reports sind auf einem sehr abstrakten Niveau. Das bedeutet, dass die vorhandenen Ereignisse gezählt werden, aber die daraus entstandenen Werte wenig Aussagekraft haben. Datenschutzrechtlich befindet sich IBM hierbei auf der sicheren Seite, aber für das Top-Management bietet es zu wenig detaillierte Informationen über die einzelnen Communities und der Foren. Es sollte möglich sein die personenbezogenen Daten auf die jeweiligen Benutzer-Rollen zuzuschneiden und dementsprechend auch relevante Standard-Reports zur Verfügung zu stellen.

Die benutzerdefinierten Reports sind, wie oben angesprochen, schwer zu erstellen. Das liegt einerseits an der nicht klar deklarierten Datengrundlage, andererseits dem umfangreichen IBM Studios. Das Report Studio bietet sehr viele Möglichkeiten Reports zu erstellen und dementsprechend auch anzupassen, aber für eine Unternehmen, welches die Verknüpfung schnell haben möchte und die wichtigsten Faktoren im Unternehmen im Vorfeld klar sind, sollte dieser Schritt einfacher gestaltet werden. Entweder durch genauere Tutorials im Report Studio, eine spezielle Version der Query Studio oder die vorhandene Anwendung per Dropdown Menü vom Benutzer selbst selektieren lassen.

Rollenverteilung

Da es bei den Auswertungen um sensible Daten geht, sollte die Rollenverteilung der Benutzer einen höheren Stellenwert einnehmen. Denkbar wäre ein Tutorial, welches den Administrator nach der Installation dazu auffordert die Benutzergruppen in Rollen mit jeweiligen Lese- und Schreibrechten einzuteilen.

Als Schlussfolgerung lässt sich daher festhalten, dass die momentane Umsetzung der Verknüpfung zwischen der BI-Lösung IBM Cognos und der SoSo-Lösung IBM Connections noch nicht ausgereift ist. Die Dokumentation seitens IBM ist zu wenig, die Installation ist zu schwer und aufwändig, die Standard-Reports bieten zu wenig Mehrwert, die Erstellung von Reports an sich muss überarbeitet werden, die Datengrundlage ist nicht eindeutig definiert und die Rollenverteilung sollte expliziter eingebaut werden. Zudem fehlt der Verknüpfung die „Intelligence“, welche die beide Systeme konkret verbindet und damit einen größeren Mehrwert darstellen würde.

Somit ist es kein geeignetes Tool für die alltäglichen Aufgaben des Forschungsobjektes, da der momentane Nutzen und der damit verbundene Aufwand in keinem Verhältnis zu den daraus resultierenden

Ergebnissen steht. Die im letzten Kapitel vorgestellte Softwarelösung Kudos bietet für den momentanen Leistungsumfang einen adäquaten und kostengünstigeren Ersatz.

Für die Kooperation mit Unternehmen und der Weiterentwicklung im Social-Analytics-Bereich, bietet IBM Cognos somit genug Angriffspunkte für Verbesserungen und sollte auch gefördert werden, da es durchaus Potenziale aufweist.

6.2 Ausblick

Allgemein lässt sich sagen, dass sich Social-Analytics im Bereich Social Media, wie Facebook, etabliert haben und es durchaus Sinn macht die daraus gewonnen Daten effektiv zu bündeln und auch vermarktungstechnisch zu nutzen.

Im Bereich ECS ist diese Entwicklung noch in einem frühen Stadium. Für Unternehmen ist es schwer den nominellen Wert einer solchen Investition zu identifizieren. Allgemein findet eine Sensibilisierung für SoSo in Unternehmen statt, die den Markt dafür in den letzten Jahren auch wachsen ließ. Laut einer Studie von 2013 der International Data Corporation (IDC) hat sich gezeigt, dass 2011 ca. 800 Mio. Dollar damit erwirtschaftet wurden und man rechnet damit, dass es 2016 ca. 4,5 Mill. Dollar seien werden. Dies entspricht einer kumulierten Wachstumsrate von jährlich 42 % (Computerwoche, 2013).

Ein ähnliches Bild zeigt sich in der Entwicklung von BI-Software. Der Markt wächst und der Stellenwert der Software steigt.

Aus dieser Entwicklung heraus, ist die Verknüpfung beider Systeme eine logische Konsequenz, deren Erfolg sich erst in den nächsten Jahren beweisen muss. Die Ergebnisse der Arbeit haben gezeigt, dass es durchaus Potenziale gibt, aber es seitens der IBM-Lösung noch ausbaufähig ist. Das liegt einerseits an den beschränkten Einsatzmöglichkeiten der Verknüpfung, die momentane nicht über eine ausgereifte Zählfunktion hinausgeht, sowie der Tatsache, dass die Daten noch nicht intelligent verknüpft werden. Andererseits, in Zeiten von NSA-Affären und Abhörskandalen muss explizit geklärt werden, welche Daten in eine solche Software einfließen. Dem Mitarbeiter muss klar gemacht werden, was das Unternehmen für Daten verwendet und dies auch kommunizieren, um negative Effekte zu vermeiden.

7 Literaturverzeichnis

- Alexander, Sascha und Bange, Carsten. 2013.** Computerwoche.de. [Online] 2013. [Zitat vom: 08. 08 2013.] <http://www.computerwoche.de/a/die-metatrends-im-business-intelligence-markt,2526561>.
- ARD & ZDF Onlinestudie. 2014.** [Online] 18. 3 2014. [Zitat vom: 15. 02 2014.] <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/>.
- Atteslander, Peter. 2008.** *Methoden Der Empirischen Sozialforschung*. neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Berlin : Schmidt (Erich), 2008.
- Bächle, Michael. 2006.** Social Software. s.l. : Informatik Spektrum, 2006, S. 121-124.
- Back, A., Gronau, N. und Tochtermann, K. 2008.** Web 2.0 in der Unternehmenspraxis. Grundlagen, Fallstudien und Trends zum Einsatz von Social Software. München : Oldenbourg, 2008, S. 4.
- Bange, Dr. Carsten. 2012.** BARC.de. [Online] 2012. [Zitat vom: 08. 08 2013.] <http://www.barc.de/content/news/deutscher-business-intelligence-softwaremarkt-erzielt-2011-%C3%BCber-eine-milliarde-euro-ums>.
- BI concepts. 2010.** <http://www.biconcepts.at/>. [Online] 2010. [Zitat vom: 15. 12 2013.] http://www.biconcepts.at/fileadmin/user_upload/downloads/Cognos10/IBM_Cognos_Collaboration-HR.pdf.
- Biethahn, Jörg, Mucksch, Harry und Ruf, Walter. 2000.** *Ganzheitliches Informationsmanagement Band 1: Grundlagen*. München : Oldenbourg Verlag, 2000.
- Bild, Klaus. 2013.** <http://de.slideshare.net>. [Online] 2013. [Zitat vom: 12. 12 2013.] <http://de.slideshare.net/soccnx/klaus-bild-give-your-community-owners-the-reports-they-really-need>.
- Bitkom. 2008.** bitkom.org. [Online] 2008. [Zitat vom: 08. 08 2013.] [http://www.bitkom.org/files/documents/bitkom_positionspapier_enterprise20\(1\).pdf](http://www.bitkom.org/files/documents/bitkom_positionspapier_enterprise20(1).pdf).
- Bortz, Jürgen und Döring, Nicola. 2006.** *Forschungsmethoden und Evaluation: für Human- und Sozialwissenschaftler*. 2. Auflage. Heidelberg : Springer Verlag, 2006.
- Christmann, A. 1996.** *Data-Warehouse-Lösung der Stadt Köln*. Köln : s.n., 1996.
- Computerwoche. 2013.** <http://www.computerwoche.de/>. [Online] 30. 04 2013. [Zitat vom: 2013. 12 26.] <http://www.computerwoche.de/a/die-besten-social-enterprise-tools-fuer-kmu,2531516>.
- Far, Shakib Manouchehri. 2010.** Social Software im Unternehmen. Kassel : Josef EUL Verlag GmbH, 2010, S. 2.
- Fernández, Carlos. 2011.** <http://www.dataprix.net/>. [Online] 2011. [Zitat vom: 10. 11 2013.] <http://www.dataprix.net/de/einf-hrung-ibm-cognos-bi-business-intelligence-suite-von-ibm>.
- Finkler, Frank. 2008.** *Konzeption eines Regierungsinformationssystems*. Duisburg : GWV Fachverlag, 2008.
- Fraunhofer. 2013.** Mehr aus weniger machen. [Online] 1 2013. [Zitat vom: 04. 07 2013.] http://www.fraunhofer.de/content/dam/zv/de/publikationen/Magazin/2013/1-2013_Effizienz/Beilage_Effizienz.pdf.
- Gillies, James and Cailliau , Robert. 2000.** *How the Web was Born: The Story of the World Wide Web*. Oxford : Oxford University Press, 2000.
- Gluchowski, P, Gabriel, R und Dittmar, C. 2008.** *Management Support Systeme und Business Intelligence*. 2. Auflage. Heidelberg : Springer, 2008. S. 90.
- Greif, I. 1988.** computer-supported cooperative work : a book of readings . Los Altos : Morgan Kaufmann, 1988.

- Guba, E.G. and Lincoln, Y.S. 1985.** *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills : Sage, 1985.
- Günther, Katja. 2010.** *Werkzeuge zur Realisierung des Business Intelligence*. 2010.
- Havlena, Matouš. 2012.** <http://www.havlena.net/>. [Online] 17. 12 2012. [Zitat vom: 20. 11 2013.] <http://www.havlena.net/en/business-analytics-intelligence/business-intelligence-in-ibm-cognos-10/>.
- Heinrich, Lutz J. und Stelzer, Dirk. 2005.** *Informationsmanagement: Grundlagen, Aufgaben, Methoden*. 5. Auflage. München : Oldenbourg Verlag, 2005.
- Hippner, Hajo. 2006.** Bedeutung, Anwendungen und Einsatzpotenziale von Social Software. [Buchverf.] Knut Hildebrand und Josephine Hofmann. *Social Software*. s.l. : Dpunkt Verlag, 2006.
- Hoffmann, Dieter. 2010.** Data Warehouse im Rahmen Der Business Intelligence: Konzeption eines Vorgehensmodells. Hamburg : Diplomica Verlag 2010, 2010, S. 20.
- IBM . 2010.** <ftp://ftp.boulder.ibm.com>. [Online] Nielens, Herman, 3. März 2010. [Zitat vom: 10. 1 2013.] ftp://ftp.boulder.ibm.com/software/data/sw-library/cognos/be/pdfs/partner_sales_intro.pdf.
- IBM DeveloperWorks. 2013.** <https://www.ibm.com>. [Online] 2013. [Zitat vom: 14. 12 2013.] <https://www.ibm.com/developerworks/lotus/documentation/connections/#ZZZZZ23>.
- IBM Developerworks. 2012.** <https://www.ibm.com/>. [Online] 3. 5 2012. [Zitat vom: 10. 12 2013.] <https://www.ibm.com/developerworks/community/blogs/ibm-bi-capabilities/?lang=en>.
- IBM. 2013.** <http://infolib.lotus.com>. [Online] 2013. [Zitat vom: 15. 11 2013.] <http://infolib.lotus.com/resources/experience/connections/>.
- **2013.** <http://pic.dhe.ibm.com/>. [Online] 2013. [Zitat vom: 30. 11 2013.] http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/cbi/v10r2m0/topic/com.ibm.swg.ba.cognos.wig_cr.10.2.0.doc/cr_gt_strtd_ms_1.jpg.
- **2008.** <http://www-03.ibm.com>. [Online] 31. 1 2008. [Zitat vom: 20. 11 2013.] <http://www-03.ibm.com/press/us/en/pressrelease/23423.wss>.
- **2012.** <http://www-03.ibm.com/>. [Online] 2012. [Zitat vom: 20. 11 2013.] <http://www-03.ibm.com/software/products/de/de/conn/>.
- IBM Infocenter. 2010.** <http://pic.dhe.ibm.com/>. [Online] 21. 10 2010. [Zitat vom: 10. 12 2013.] http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/cfpm/v10r1m0/index.jsp?topic=%2Fcom.ibm.swg.im.cognos.contrib_admin.10.1.0.doc%2Fcontrib_admin_id18124contr_createEVagent.html.
- IBM Pressbook. 2012.** <http://www.ibmpressbooks.com>. [Online] 3. 12 2012. [Zitat vom: 12. 12 2013.] <http://www.ibmpressbooks.com/articles/article.asp?p=1994806&seqNum=13>.
- IBM Redbooks. 2010.** <http://www.redbooks.ibm.com/>. [Online] 2010. [Zitat vom: 2013. 11 12.] <http://www.redbooks.ibm.com/redbooks/pdfs/sg247912.pdf>.
- IBM, Produktdokumentation. 2012.** <http://infolib.lotus.com/>. [Online] IBM, 2012. [Zitat vom: 10. 11 2013.] http://infolib.lotus.com/resources/connections/4.0.0/doc/ic400abd001/de_de/html-wrapper.html#c_blogs_ideablog.
- Inmon, William. 2005.** *Building the Data Warehouse*. Indianapolis : Wiley Publishing, 2005, S. 29.
- itwissen.info.** <http://www.itwissen.info>. [Online] [Zitat vom: 18. 11 2013.] <http://www.itwissen.info/definition/lexikon/Drill-Down-drill-down.html>.
- Kemper, H, Mehanna, W und Unger, C. 2006.** *Business Intelligence: Grundlagen und Praktische Anwendungen*. Wiesbaden : Vieweg & Sohn Verlag, 2006, S. 10.
- Koch, Michael und Richter, Alexander. 2007.** *Enterprise 2.0: Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen*. München : Oldenbourg Wissenschaftsverlag, 2007, S. 3.

- Koreimann, D.S. 2000.** *Grundlagen der Software-Entwicklung*. München : Wien: Oldenburg Verlag, 2000.
- Lehmann, Günter. 2004.** *Das Interview. Erheben von Fakten und Meinungen im Unternehmen*. 2. Auflage. s.l. : Expert Verlag, 2004.
- Lehner, Franz. 2007.** *Wissenschaftstheoretische Fundierung und wissenschaftliche Orientierung der Wirtschaftsinformatik*. Berlin : GITO-Verlag, 2007, S. 63.
- Manhart, Klaus. 2009.** *Basiswissen: SOA BI CRM ECM, Grundlagen, Methoden, Praxis*. s.l. : tredition-Verlag, 2009.
- Mayring, Philipp. 2003.** *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim : Beltz Pädagogik, 2003.
- McAfee, Andrew. 2008.** *Enterprise2.0 - die Kunst, loszulassen*. [Hrsg.] Core Media AG. berlin : s.n., 2008, S. 18.
- Mertens, P. 2002.** *Business Intelligence - Ein Überblick*. Nürnberg : Universität Erlangen, 2002, S. 4.
- O'Reilly, Tim. 2005.** *What is Web 2.0? Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>. 2005.
- Österle, Hubert. 2010.** *Gestaltungsorientierte Wirtschaftsinformatik: Ein Plädoyer für Rigor und Relevanz*. St. Gallen : Infowerk ag, 2010.
- Pahl, Gerhard, et al. 2007.** *Konstruktionslehre*. Heidelberg : Spriger Verlag, 2007.
- Porst, Rolf. 2011.** *Fragebogen: Ein Arbeitsbuch*. 3. Auflage. Wiesbaden : VS Verlag für Sozialwissenschaften / Springer, 2011.
- Preißner, Andreas. 2008.** *Balanced Scorecard anwenden: Kennzahlengestützte Unternehmenssteuerung*. s.l. : Carl Hanser Verlag GmbH & Co. KG, 2008.
- Pütz, Torsten. 2005.** *Prüfung von Performance-Measurement-Systemen: Ausgestaltung eines Assurance Engagement gemäß ISAE 3000*. 1. Auflage. Düsseldorf : IDW-Verlag, 2005.
- Raithel, Jürgen. 2006.** *Quantitative Forschung: ein Praxiskurs*. 1. Auflage. Wiesbaden : VS Verlag für Sozialwissenschaften / Springer Verlag, 2006.
- Rautenstrauch, C. 1997.** *Modellierung und Implementierung von Data-Warehouse*. Magdeburg : Otto-von-Guericke-Universität, 1997, S. 104.
- Reichmann, Thomas. 1997.** *Controlling mit Kennzahlen und Managementberichten*. 5. Auflage. München : Vahlen Verlag, 1997.
- Rothfuss, Gunther und Ried, Christian. 2002.** *Content Management Mit Xml*. Berlin : Springer Verlag, 2002, S. 17.
- Scheer, August-Wilhelm. 1996.** *Data Warehouse und Datamining: Konzepte der Entscheidungsunterstützung*. *Informationsmanagement* . 1 1996, S. 74f.
- Schmidt, J. 2006.** *Social Software: Onlinegestütztes Informations-, Identitäts- und Beziehungsmanagement*. 2006, Bd. 2, *Neue Soziale Bewegungen*, S. 37-46.
- Schubert, Petra und Williams, Susan P. 2009.** *Constructing a Framework for Investigating and Visualizing ERP Benefits and Business Change*. *Proceedings of the 22nd International Bled Conference, Bled, Slovenia*. 2009, S. 14-17.
- . **2011.** *Sustainable Competitive Advantage in E-Commerce and the Role of the Enterprise System*. *International Journal of Enterprise Information Systems (IJEIS)*. April-June 2011, S. 1-17.
- Schubert, Petra und Williams, Susan P. 2013.** *The Concept of Social Business: Oxymoron or Sign of a Changing Work Culture?* Bled, Slovenia : s.n., 2013.

- Schubert, Petra, Selz, Dorian und Haertsch, Patrick. 2002.** *Digital erfolgreich: Fallstudien zu strategischen E-Business-Konzepten*. 2. Auflage. Berlin, Heidelberg : Springer, 2002.
- Schubert, Petra, Wölfle, Ralf und Dettling, Walter. 2002.** *E-Procurement: Elektronische Unterstützung der Beschaffungsprozesse in Unternehmen*. München : Hanser Verlag, 2002, S. 2.
- Schütte, Reinhard, Rotthowe, Thomas und Holten, Roland. 2001.** *Data Warehouse Managementhandbuch: Konzepte, Software, Erfahrungen*. [Buchverf.] Heiko Schinzer . *ETL-Prozessschritte*. Berlin : Springer Verlag, 2001.
- Seufert, Andreas und Oehler, Karsten. 2009.** *Business Intelligence & Controlling Competence: Grundlagen Business Intelligence*. 1. Auflage Steinbeis Edition. Stuttgart : Books on Demand, Norderstedt, 2009.
- Seuring, Stefan. 2012.** *Supply Chain Management*. Oldenburg : Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, 2012.
- Siepermann, Dr. Christoph. 2007.** *Gabler Wirtschaftslexikon*. [Online] 2007. [Zitat vom: 04. 11 2013.] <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/enterprise-resource-planning-system.html>.
- Sodtalbers, Axel, Volkmann, Christian und Heise, Andreas. Witten. 2010.** *IT-Recht: Software-Recht E-Commerce-Recht, Datenschutz-Recht*. 2010 : W3L GmbH, Witten.
- Stein, Dominik. 1996.** *Definition und Klassifikation der Begriffswelt um CSCW, Workgroup, Workflow Management*. Essen : http://www-stud.uni-essen.de/~sw0136/AWi_Seminar.html , 1996.
- Strauch, Bellmann und Krcmar. 2002.** *Praxishandbuch Wissensmanagement: Strategien - Methoden - Fallbeispiele*. [Hrsg.] Helmut Krcmar, Tom Sommerlatte Matthias Bellmann. Düsseldorf : Symposion Publishing GmbH, 2002, S. 2.
- TecChannel. 2010.** *Business Intelligence, Projektmanagement, Prozesse & ERP*. [Hrsg.] IDG Business Verlag GmbH. s.l. : Tredition GmbH, 2010, S. 72.
- Teufel, S, Sauter, C und Bauknecht, K. 1995.** *Computerunterstützung für die Gruppenarbeit*. Bonn : Addison Wesley, 1995, S. 17.
- Tinnenfeld , Marie-Theres, Benedikt, Buchner und Petri, Thomas. 2012.** *Einführung in das Datenschutzrecht*. München : oldenbourger Verlag, 2012.
- Totok, Andreas. 2000.** *Modellierung von OLAP- und Data Warehouse-Systemen*. Wiesbaden : Deutscher Universitäts-Verlag, 2000.
- Udell, J. 2004.** *The New Social Enterprise. Infoworld*. 2004, Bd. 26, 13.
- Universität Koblenz-Landau. 2013.** <http://www.uni-koblenz-landau.de>. [Online] 22. 10 2013. [Zitat vom: 02. 12 2013.] <http://www.uni-koblenz-landau.de/organisation>.
- . **2013.** <http://www.uni-koblenz-landau.de>. [Online] 2013. [Zitat vom: 08. 08 2013.] <http://www.uni-koblenz-landau.de/koblenz/fb4/institute/iwvi/agschubert/research>.
- . **2013.** <http://www.uni-koblenz-landau.de>. [Online] 22. 10 2013. [Zitat vom: 22. 10 2013.] <http://www.uni-koblenz-landau.de/koblenz/fb4>.
- Valdez, Albert. 2010.** <http://de.slideshare.net> [Online] 2010. [Zitat vom: 1. 12 2013.] <http://de.slideshare.net/senturus/best-practices-with-olap-modeling-with-cognos-transformer>.
- Wilde, Thomas und Hess, Thomas. 2007.** *Forschungsmethoden der Wirtschaftsinformatik: Eine empirische Untersuchung. Wirtschaftsinformatik*. 2007, Bd. 49, 4, S. 280-287.
- Wilson, P. 1991.** *Computer Supported Cooperative Work: An Introduction*. Oxford : UK: Intellect Books, 1991.

Winter, Prof. Dr. Stefanie. 2000. Quantitative vs. Qualitative Methoden. [Online] 2000. [Zitat vom: 08. 11 2013.] http://imihome.imi.uni-karlsruhe.de/nquantitative_vs_qualitative_methoden_b.html.

WKWI, Wissenschaftliche Kommission Wirtschaftsinformatik. 1994. Profil der Wirtschaftsinformatik. 1994, Bd. 34, 1.

Zerfass, Ansgar. 2005. zerfass.de. [Online] 27. 1 2005. [Zitat vom: 20. 11 2013.] <http://www.zerfass.de/CorporateBlogs-AZ-270105.pdf>.

8 Anhang

8.1	SOFTWAREKOMPONENTEN.....	66
8.1.1	<i>IBM Connections</i>	66
8.1.2	<i>IBM Cognos</i>	66
8.1.3	<i>Kudos</i>	71
8.2	INTERVIEWS	72
8.2.1	<i>Aufbau des Interviews</i>	72
8.2.2	<i>Auswertung des Themenblocks Social Software</i>	89
8.2.3	<i>Auswertung des Themenblocks Business Intelligence und Social Software</i>	93
8.2.4	<i>Auswertung des Themenblocks Funktionalitätskatalog</i>	96

8.1 Softwarekomponenten

In diesem Abschnitt werden die Softwarekomponenten IBM Cognos, IBM Connections und Kudos nochmals näher erläutert.

8.1.1 IBM Connections

Aus der IBM Produkt-Dokumentation lassen sich folgende Versionsentwicklungen zeigen (vgl. Tabelle 1):

Version	Veröffentlichungsdatum	Wichtigsten Neuerungen
V1.0	29.06.2007	Erstes IBM Produkt im Bereich Social Business
V1.02	06.11.2007	Neues Plugin für Microsoft Windows Explorer, Powerpoint, Word und Excel
V2.0	01.06.2008	Widget-Erweiterung für Webseiten, Profile und Communities
V2.5	28.08.2009	Funktionserweiterung: Wikis, Daten, Microblogging, Such- und Analysefunktion
V3.0	24.11.2010	Funktionserweiterung: Forum, Navigationsverbesserungen, Benachrichtigungsmöglichkeiten verbessert, Mobile-Erweiterungen
V3.0.1	05.04.2011	Namensänderung von IBM Lotus Connections zu IBM Connections, ECM Integration, Moderator-Funktion, erweiterte Mobile Möglichkeiten
V3.0.1.1	17.03.2012	Forenbeiträge von nicht-Mitgliedern möglich, Forumfragen können gefiltert werden
V3.0.1.1 CR1	16.05.2012	Fixpack zur Fehlerbehebung und Qualitätsverbesserung
V4.0	15.09.2012	Neue Funktionen: Activity Streams, Email- und Kalenderintegration, Social Analytics (Metrics-Integration), Mobiltäterweiterung, rich text editor, Status-Updates integriert in Analysen
V4.5	12.03.2013	Content Manager, Export von Dateien in andere Komponenten, Activity-Stream-Optimierung
V4.5 CR1	26.06.2013	Fixpack zur Fehlerbehebung und Qualitätsverbesserung

Tabelle 1 : IBM Connections Versionen (IBM DeveloperWorks, 2013)

8.1.2 IBM Cognos

Connections kann folgende Kennzahlen aus Cognos auslesen:

Aktivitäten

- Aktivste Aktivitäten
- Anzahl der eindeutig authentifizierten Besucher
- Anzahl der neuen Aktivitäten
- Anzahl der eindeutigen Mitwirkenden
- Anzahl der Besuche
- Gesamtzahl der Aktivitäten
- Gesamtzahl der eindeutigen Mitglieder
- Gesamtzahl der Einträge
- Gesamtzahl der eindeutigen Eigentümer
- Gesamtzahl der Ersteller von mehr als 2 Aktivitäten

- Anzahl der heute angemeldeten Benutzer
- Anzahl der in der letzten Woche angemeldeten Benutzer
- Anzahl der im letzten Monat angemeldeten Benutzer

Blogs

- Anzahl der neuen Eintragskommentare
- Anzahl der neuen Blogs
- Aktivste Blogs
- Anzahl der neuen Einträge
- Anzahl der eindeutig authentifizierten Besucher
- Anzahl der Besuche
- Gesamtzahl der veröffentlichten Blogs
- Gesamtzahl der Gruppenblogs (mit mehreren Autoren)
- Gesamtzahl der Benutzer
- Gesamtzahl der Blogger
- Gesamtzahl der Kommentare
- Gesamtzahl der Eintragstags
- Gesamtzahl der Blog-Tags
- Gesamtzahl der Einträge
- Gesamtzahl der Benachrichtigungen
- Anzahl der aktiven Blogs (mit mehr als 10 Einträgen in den letzten 3 Monaten)
- Anzahl der mindestens einmal empfohlenen Einträge
- Anzahl der mindestens einmal empfohlenen Kommentare
- Anzahl der heute neu erstellten Blogs
- Anzahl der letzte Woche neu erstellten Blogs
- Anzahl der heute neu erstellten Einträge
- Anzahl der heute neu hinzugefügten Kommentare

Benutzer

- Anzahl der heute bei Blogs angemeldeten Benutzer
- Anzahl der in der letzten Woche bei Blogs angemeldeten Benutzer
- Anzahl der im letzten Monat bei Blogs angemeldeten Benutzer
- Anzahl der Benutzer, die heute einen Beitrag verfasst haben
- Anzahl der Benutzer, die letzte Woche einen Beitrag verfasst haben
- Anzahl der Benutzer, die heute einen Kommentar hinzugefügt haben
- Anzahl der Benutzer, die letzte Woche einen Kommentar hinzugefügt haben

- Anzahl der Benutzer, die heute einen Beitrag in Community-Blogs verfasst haben
- Anzahl der Benutzer, die letzte Woche einen Beitrag in Community-Blogs verfasst haben
- Anzahl der Benutzer, die heute einen Kommentar zu Community-Blogs verfasst haben
- Anzahl der Benutzer, die letzte Woche einen Kommentar zu Community-Blogs verfasst haben

Community-Blogs

- Anzahl der Community-Blogs
- Anzahl der Einträge für Community-Blogs
- Anzahl der Kommentare für Community-Blogs
- Anzahl der aktiven Community-Blogs (mit mehr als 10 Einträgen in den letzten 3 Monaten)
- Anzahl der heute neu erstellten Community-Blogs
- Anzahl der letzte Woche neu erstellten Community-Blogs
- Anzahl der heute neu erstellten Einträge in Community-Blogs
- Anzahl der heute neu erstellten Kommentare in Community-Blogs

Beliebte Daten

- Die 5 beliebtesten Eintragstags überhaupt
- Die 5 beliebtesten Blog-Tags überhaupt

Lesezeichen

- Anzahl der eindeutig authentifizierten Besucher
- Anzahl der Besuche
- Anzahl der neuen Lesezeichen
- Aktivste Lesezeichen
- Gesamtzahl der Lesezeichen (öffentlich und privat)
- Gesamtzahl der öffentlichen Lesezeichen
- Gesamtzahl der privaten Lesezeichen
- Gesamtzahl der eindeutigen Lesezeichen
- Durchschnittliche Anzahl der Lesezeichen je Benutzer
- Durchschnittliche Anzahl der Lesezeichen der oberen 10 % der Benutzer, die über Lesezeichen verfügen

- Prozentzahl der öffentlichen Lesezeichen
- Anzahl der Lesezeichen, die in den letzten 24 Stunden in Lesezeichen veröffentlicht wurden
- Anzahl der Lesezeichen, die in den letzten 7 Tagen in Lesezeichen veröffentlicht wurden
- Anzahl der Lesezeichen, die in den letzten 30 Tagen in Lesezeichen veröffentlicht wurden
- Anzahl der Lesezeichen, die in den letzten 24 Stunden besucht wurden
- Anzahl der neuen (eindeutigen) Lesezeichen, die in den letzten 24 Stunden hinzugefügt wurden
- Anzahl der neuen (eindeutigen) Lesezeichen, die in den letzten 7 Tagen hinzugefügt wurden
- Anzahl der neuen (eindeutigen) Lesezeichen, die in den letzten 30 Tagen hinzugefügt wurden
- Anzahl der Lesezeichen mit mindestens einem Tag
- Gesamtzahl der Elemente in der Beobachtungsliste
- Tags
- Gesamtzahl der Tags
- Gesamtzahl der eindeutigen Tags
- Durchschnittliche Anzahl der Tags je Lesezeichen
- Anzahl der Tags, die in den letzten 7 Tagen hinzugefügt wurden
- Anzahl der neuen (eindeutigen) Tags, die in den letzten 7 Tagen hinzugefügt wurden

Benutzer

- Anzahl der Benutzer mit mindestens einem Lesezeichen
- Anzahl der Benutzer mit Beobachtungslisten
- Anzahl der Benutzer, die sich in den letzten 24 Stunden bei Lesezeichen angemeldet haben
- Anzahl der Benutzer, die sich in den letzten 7 Tagen bei Lesezeichen angemeldet haben
- Anzahl der Benutzer, die sich in den letzten 30 Tagen bei Lesezeichen angemeldet haben

- Anzahl der Benutzer, die in den letzten 7 Tagen Lesezeichen veröffentlicht haben
- Anzahl der Benutzer mit mehr als 10 Lesezeichen
- Anzahl der Benutzer ohne Anmeldung bei Lesezeichen in den letzten 90 Tagen
- Anzahl der Benutzer, die in den letzten 7 Tagen Benachrichtigungen gesendet haben
- Anzahl der Benutzer, die in den letzten 24 Stunden Benachrichtigungen erhalten haben
- Anzahl der Benutzer, die in den letzten 7 Tagen Benachrichtigungen erhalten haben
- Anzahl der Benutzer, die in den letzten 30 Tagen Benachrichtigungen erhalten haben

Beliebte Daten

- Die 5 beliebtesten Tags in den letzten 30 Tagen
- Die 5 beliebtesten Lesezeichen überhaupt

Communities

- Anzahl neuer Aktualisierungen
- Anzahl der eindeutig Mitwirkenden
- Anzahl neuer Communities
- Anzahl der neuen Statusaktualisierungen
- Anzahl der Besuche
- Aktivste Communities
- Anzahl der eindeutig authentifizierten Besucher
- Dateien
- Anzahl der eindeutig Mitwirkenden
- Anzahl der neuen Dateien
- Aktivste Dateibibliotheken
- Anzahl der eindeutig authentifizierten Besucher
- Anzahl der Besuche
- Anzahl der eindeutig heruntergeladenen Dateien
- Anzahl der eindeutig Personen, die Dateien geteilt haben
- Anzahl der eindeutig Personen, die Dateien heruntergeladen haben
- Gesamtzahl öffentlicher Communities
- Gesamtzahl der öffentlichen Communities, auf die nur per Einladung zugegriffen werden kann

- Gesamtzahl eingeschränkter Communities
- Gesamtzahl der Communities
- Gesamtzahl der eindeutigen Eigentümer
- Gesamtzahl der eindeutigen Mitglieder
- Anzahl der heute angemeldeten Benutzer
- Anzahl der in der letzten Woche angemeldeten Benutzer
- Anzahl der heute erstellten Communities
- Gesamtzahl der eindeutigen Tags
- Gesamtzahl der Tag-Instanzen
- Beliebteste Tags
- Gesamtzahl der Lesezeichen
- Gesamtzahl der Feeds

Foren

- Anzahl der eindeutig authentifizierten Besucher
- Anzahl der eindeutig Mitwirkenden
- Anzahl der Besuche
- Aktivste Foren
- Anzahl der neuen Foren
- Anzahl der neuen Forenantworten
- Anzahl der neuen Forenthemen
- Gesamtzahl der Foren
- Gesamtzahl der Forenthemen
- Gesamtzahl der Forenbeiträge
- Gesamtzahl der angemeldeten Benutzer
- Gesamtzahl der Foreneigentümer
- Gesamtzahl der Personen, die im Forum veröffentlichen
- Anzahl der heute angemeldeten eindeutigen Benutzer
- Anzahl der in den letzten sieben Tagen angemeldeten eindeutigen Benutzer
- Anzahl der in den letzten 30 Tagen angemeldeten eindeutigen Benutzer

Homepage

- Anzahl der eindeutig authentifizierten Besucher
- Anzahl der Besuche
- Anzahl der eindeutigen Personen, denen gefolgt wird
- Anzahl der eindeutig authentifizierten Besucher
- Anzahl der neuen Statusaktualisierungen

- Personen mit den meisten neuen Personen, die ihnen folgen
- Gesamtzahl einzelner Benutzer
- Gesamtzahl einzelner Benutzer heute
- Gesamtzahl einzelner Benutzer innerhalb der vergangenen Woche
- Gesamtzahl einzelner Benutzer im vergangenen Monat
- Gesamtzahl der hinzugefügten Artikel
- Gesamtzahl der heute hinzugefügten Artikel
- Gesamtzahl der innerhalb dieser Woche hinzugefügten Artikel
- Gesamtzahl der innerhalb dieses Monats hinzugefügten Artikel
- Gesamtzahl der gesendeten nicht bereinigten Benachrichtigungen
- Gesamtzahl der heute gesendeten nicht bereinigten Benachrichtigungen
- Gesamtzahl der diese Woche gesendeten nicht bereinigten Benachrichtigungen
- Gesamtzahl der diesen Monat gesendeten nicht bereinigten Benachrichtigungen
- Gesamtzahl der empfangenen nicht bereinigten Benachrichtigungen
- Gesamtzahl der heute empfangenen nicht bereinigten Benachrichtigungen
- Gesamtzahl der diese Woche empfangenen nicht bereinigten Benachrichtigungen
- Gesamtzahl der diesen Monat empfangenen nicht bereinigten Benachrichtigungen
- Gesamtzahl der gespeicherten Artikel
- Gesamtzahl der heute gespeicherten Artikel
- Gesamtzahl der innerhalb dieser Woche gespeicherten Artikel
- Gesamtzahl der innerhalb dieses Monats gespeicherten Artikel
- Beliebte Widgets
- Ereignisse
- Aufgabenliste
- Empfehlungen
- Kudos Leaderboard
- Aktivitäten
- Gesamtzahl der Benutzer mit benutzerdefinierten Seiten
- Gesamtzahl implementierter Widgets
- Gesamtzahl aktivierter Widgets

Moderation

- Anzahl der neuen zurückgewiesenen Elemente

Profile

- Anzahl der eindeutigen Personen, die ihr Profil aktualisiert haben
- Personen mit den meisten Personen, die ihnen insgesamt folgen
- Gesamtzahl der Mitarbeiter
- Anzahl von Mitarbeitern, die ihren Hintergrund aktualisiert haben
- Anzahl der Mitarbeiter mit Bild
- Anzahl der Mitarbeiter mit Aussprache
- Anzahl der heute angemeldeten Mitarbeiter
- Anzahl der in der letzten Woche angemeldeten Mitarbeiter
- Anzahl der im letzten Monat angemeldeten Mitarbeiter
- Anzahl der Profile mit Tags
- Anzahl der eindeutigen Tags
- Anzahl der Tags
- Die fünf häufigsten Tags und die jeweilige Anzahl
- Anzahl der Benutzer mit mindestens einem Boardbeitrag
- Anzahl der neuen Boardbeiträge von heute
- Anzahl der Boardbeiträge
- Anzahl der Boardbeiträge mit Kommentaren
- Anzahl der Benutzer mit mindestens einem Kollegen
- Anzahl der Kollegen
- Anzahl der Benutzer mit Links

Wikis

- Anzahl der Besuche
- Anzahl der neuen Wiki-Seiten
- Anzahl der neuen Wikis
- Anzahl der eindeutigen authentifizierten Besucher
- Aktivste Wikis
- Anzahl der eindeutigen Mitwirkenden
- Informationen zu Personen und Wikis

Personen

- ... , die heute angemeldet sind
- ... , die innerhalb der letzten 7 Tage angemeldet waren

- ... , die innerhalb der letzten 30 Tage angemeldet waren

Wikis

- ... Gesamtgröße
- ... Durchschnittsgröße pro Person
- Seiten und Ansichten von Wikis

Seiten von Wikis

- ... , die heute aktualisiert wurden
- ... , die innerhalb der letzten 7 Tage aktualisiert wurden
- ... , die innerhalb der letzten 30 Tage aktualisiert wurden
- ... Durchschnittsgröße des Wikis

Wikis-Anhänge

- ... Gesamtgröße
- ... durchschnittliche Dateianhangsgröße

Ansichten

- ... nach angemeldeten Benutzern
- ... nach anonymen Benutzern
- ... heute angezeigte Wikis
- ... innerhalb der letzten 7 Tage angezeigte Wikis
- ... innerhalb der letzten 30 Tage angezeigte Wikis
- ... durchschnittliche Ansichten pro Wiki

Soziale Aktivität

Tags

- Häufigkeit, mit der Wikis mit Tags versehen wurden
- ... Durchschnitt pro Wiki-Eigentümer
- Am häufigsten verwendete Tags

Kommentare

- ... Durchschnitt für alle Wikis
- ... Durchschnitt pro Person
- ... durchschnittliche Diskussionslänge
- Personen mit abgegebenem Kommentar
- Wikis mit Kommentaren
- Geteilte Wikis
- Empfehlungen

8.1.3 Kudos

Aus Kudos lassen sich folgende Reports erstellen:

Connections

Charts

- Total Number of VISIT Events by Application
- Number of VISIT Events by Application
- Unique Users VISIT Events by Application
- Unique Users CREATE Events by Application
- Number of VISIT Events over Time
- Number of CREATE Events over Time
- Unique Users VISIT Events Over Time
- Unique Users CREATE Events Over Time
- First VISIT Events Over Time
- First CREATE Events Over Time
- Profile Progress Distribution

Demographics

Charts

- Connections Usage by COUNTRY
- Number of Active Users by COUNTRY
- Percentage of Users Active in COUNTRY
- Connections Usage by BUILDING
- Number of Active Users by BUILDING
- Percentage of Users Active in BUILDING

Tables

- Usage Data Report by COUNTRY
- Usage Data Report by BUILDING

Content

Charts

- Most Created Types of Content
- Number of Status Updates CREATED Over Time

Tables

- Most Active Content
- Least Active Content
- Most VISITED Content
- Custom Content Report

User

Charts

- Users With Most Network Contacts

Tables

- Most Active Users
- Least Active Users
- Inactive Users
- Recently Active Users
- Users With Most Contributions
- First Time Users
- New Users CREATE Events
- Custom User Report

8.2 Interviews

In Kapitel 4.1 (Soll- Konzeptionierung – Erstellung Interview) wurden die einzelnen Bereiche des Interviews kurz vorgestellt. Dieser Abschnitt konkretisiert jene Bereiche und definiert die genauen Ziele der Fragestellungen. Zudem werden die Interviews ausgewertet und die Ergebnisse aufgezeigt.

8.2.1 Aufbau des Interviews

Wie in Kapitel 4.1 angesprochen setzt sich das Interview aus fünf Bereichen zusammen:

- Einleitung
- Business Intelligence
- Social Software
- Business Intelligence und Social Software
- Funktionalitätskatalog von Cognos

In den folgenden Abschnitten werden die einzelnen Bereiche analysiert, wie sich die Frage zusammensetzen und welche Ziele dabei verfolgt werden. Die Konzeptionierung der Fragestellungen steht hierbei im Vordergrund.

8.2.1.1 Einleitung

Zu Beginn des Interviews stellt sich der Interviewer vor, erläutert die Absichten der Befragung und gibt dem Befragten eine kurze Aussicht über das Vorgehen (vgl. Abb. 44).

Hallo, danke, dass Sie sich bereiterklärt haben mich bei meiner Bachelorarbeit und dem damit verbundenen Interviews zu unterstützen. Meine Arbeit trägt den Titel "Die Einbindung einer BI-Lösung in eine Social Software" und es geht darum eine Social Software in eine Business Intelligence Lösung zu integrieren, die zugeschnitten ist auf die Bedürfnisse der Forschungsgruppe "Betriebliche Anwendungssysteme". Dazu möchte ich mit diesem Interview eine Datenerhebung vornehmen, um ein Gefühl dafür zu bekommen, in wie weit Sie, als Benutzer, sich mit der Thematik schon auseinandergesetzt haben und welche Bedürfnisse und Erwartungen Sie an die Lösung haben und ob diese auch realisierbar lassen.

Im Folgenden werde ich dazu einige Fragen stellen, um zu erfahren, in wie weit Sie sich schon mit dem Thema auseinandergesetzt haben.

Das Interview ist in vier Bereiche gegliedert. Ich werde Ihnen anfangs allgemeine Fragen zu der Thematik stellen, die eher zur Einordnung Ihres Vorwissens dienen. Danach werden die Fragen konkretisiert. Zum Schluss kommt ein kleiner Fragenkatalog, bei dem Sie nur mit Ja ODER Nein antworten müssen.

Bitte seien sich darüber im Klaren, dass es hierbei nicht darum geht besonders gut abzuschneiden. Es geht reinweg darum die momentane Situation zu dokumentieren und mögliche Tipps und Anregungen zu erhalten, die ich in meiner Arbeit berücksichtigen werde.

Wenn das für Sie in Ordnung ist, würde ich das Interview gerne aufzeichnen, um im Zweifelsfall die Antworten nochmals kontrollieren zu können und ein Interview-Protokoll zu erstellen.

Abb. 44 : Interview- Einleitung (Quelle: Eigene Erstellung)

Der hier abgebildete Text, in Abb. 44, ist fester Bestandteil jedes Interviews, um allen Probanden die gleiche Ausgangssituation zu ermöglichen. Die Einleitung soll dem Befragten einen Rahmen vorgeben, um zu erklären, was auf ihn zukommt und welche Erwartungen der Interviewer hat. Zudem soll sichergestellt werden, dass das Interview eine Dokumentationsfunktion hat. Dies bedeutet, dass es keine falschen Antworten gibt und der Befragte ehrlich antworten soll. Durch diese Aussage wird versucht die Antwortbereitschaft zu erhöhen und gleichzeitig den „Prüfungsdruck“ zu reduzieren.

Nachdem die Einführung abgeschlossen ist, folgt der erste Themenblock, Business Intelligence.

8.2.1.2 Business Intelligence

Nach der Einführung beginnt das eigentliche Interview. Das Thema BI macht hierbei den Anfang. Zunächst werden allgemeine Fragen zur Thematik gestellt, danach erfolgt die Erfragung von praktischen Erfahrungswerten, die Beurteilung von Vor- und Nachteilen und zum Schluss wird der Fokus auf die FG BAS gelegt (vgl. Abb. 45).

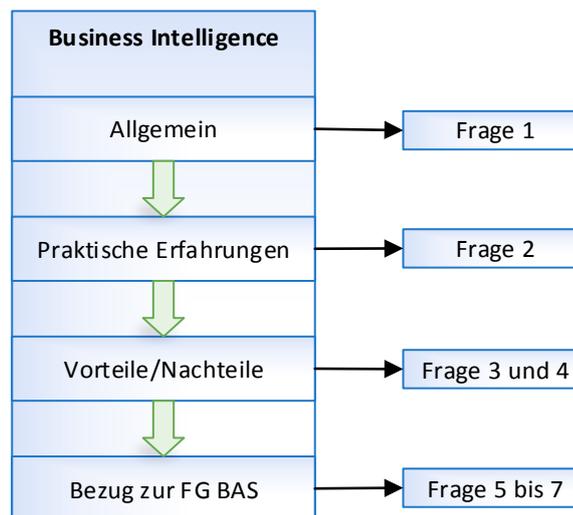


Abb. 45 : BI-Interview Themenblock Übersicht (Quelle: Eigene Darstellung)

Für das Ergebnis ist es wichtig zu erfahren, in wie weit der Befragte in den Bereichen BI über Vorwissen verfügt. Deswegen dient die Eröffnungsfrage als Einstieg und gleichzeitig auch als Indikator für das weitere Vorgehen des Gesprächs (vgl. Abb. 46).

1. Was verstehen Sie unter Business Intelligence?

- Offene Fragestellung

Für den Befragten nicht sichtbar:

- Daten und Informationsaufbereitung für das Top Management
- Filter in der Informationsflut
- Informationssystem für schnelle und flexible Auswertungen
- Frühwarnsystem
- Data Warehouse
- Informations- und Wissensspeicher
- Etwas Anderes:

2. Haben Sie schon mit Business Intelligence - Software gearbeitet? Wenn ja, mit welchem Tool bzw. welcher Software?

- Ja
- Nein
- Bin mir nicht sicher, vielleicht theoretisch oder unbewusst

3. Falls ja, welche Vorteile konnten Sie bei der Benutzung von Business Intelligence feststellen?

- Offene Fragestellung

Für den Befragten nicht sichtbar:

- Schneller und einfacher Informationszugriff
- Flexibilität bei Datenauswertungen
- Gutes Kontrollsystem
- Etwas Anderes:

4. Welche Risiken sehen Sie durch Business Intelligence?

- Offene Fragestellung

Für den Befragten nicht sichtbar:

- Datenkonsistenz
- Transparenz der Mitarbeiter (Datenschutz)
- Etwas Anderes:

5. Was sind Ihrer Meinung nach die Gründe, warum bis jetzt keine BI-Integration in der FG BAS stattgefunden hat?

- Offene Fragestellung

Für den Befragten nicht sichtbar:

- Zeitmangel
- Kompetenzen in diesem Bereich
- Ressourcen seitens IBM noch nicht freigeschalten
- Etwas Anderes:

6. Auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 „gar nicht sinnvoll“ und 5 „sehr sinnvoll“ ist, in wie weit befinden Sie die Integration als sinnvoll und können Sie das begründen?

- Gar nicht sinnvoll, nicht sinnvoll, neutral, sinnvoll, sehr sinnvoll

7. Falls bei Frage 6 „gar nicht sinnvoll“ oder „nicht sinnvoll“ geantwortet wurde. Sind Sie der Meinung, dass es eine adäquate Ersatzlösung gibt, die die Funktionalität einer BI-Lösung bietet und der FG BAS mehr Nutzen bringen würde und falls ja, welche?

- Ja
- Nein

Abb. 46 : BI-Interview Themenblock Fragen (Quelle: Eigene Erstellung)

Da es keine klare Definition des Begriffes „BI“ gibt (vgl. Kapitel 2.1.1), wurde bei Frage eins eine offene Fragestellung gewählt. Ein weiterer Vorteil liegt darin, dass der Interviewte die Möglichkeit erhält, sich in das Interview einzufinden und nicht zu Beginn demotiviert wird. Der Interviewer hat, für den Befragten nicht sichtbar, eine Liste, die dieser bei Nennung des Begriffes abhaken bzw. ergänzen kann. Dies dient der besseren Orientierung bei späteren Rückfragen, aber auch als Erleichterung bei der darauffolgenden Auswertung.

Diese Art der Fragestellung wird für den weiteren Verlauf als Standardvorgehen verwendet. Jedoch sind die Antwortmöglichkeiten nicht vorgegeben, sondern werden vom Interviewten frei formuliert.

Da es sich hierbei nicht um ein Experteninterview handelt und nicht vorausgesetzt werden kann, dass jeder Befragte weiß, was BI ist, hat der Interviewer notfalls eine allgemeine Definition bzw. Erklärung zur Hand. Damit soll sichergestellt werden, dass jeder Befragte die Möglichkeit hat, auch ohne weiteres Vorwissen, nur durch seine Erfahrungen das Interview fortzusetzen.

Frage zwei baut auf den Erkenntnissen von Frage eins auf und versucht die praktischen Erfahrungswerte der Befragten zu ermitteln. Die Frage zielt darauf ab, wie tief der Befragten schon in der Thematik verankert ist, welchen Praxisbezug er zu diesem Thema hat und ob das Verständnis aus Frage eins sich hierbei widerspiegelt. Die Art der Fragestellung ist als geschlossen zu verstehen, da man nur zwei Antwortmöglichkeiten hat, ja oder nein. Dem Befragten wurde auch bei geschlossenen Fragestellungen die Option gelassen, etwas, was ihm wichtig erscheint, zu äußern (Kombination geschlossen und offen). Diese Option wurde eingeführt, da sich in der ersten Testphase des Interviews herausgestellt hat, dass sich die Befragten nicht immer sicher waren, ab welchem Zeitpunkt eine Software-Lösung als BI bezeichnet wird und wie trennscharf die Definition dabei ausgelegt wird.

Frage drei zielt darauf ab die Vorteile von BI zu identifizieren. In Bezug auf Frage eins und zwei stellt die logische Konsequenz der Kausalitätskette dar. Zunächst wird erfragt was BI ist, dann wird geklärt wie viel und ob damit schon gearbeitet wurde, worauf die Frage folgt, welche Vorteile BI bringt. Falls Frage zwei verneint wurde, kann ausgehend von der Frage eins auf Vorteile spekuliert werden.

Direkt im Anschluss an Frage drei, erfolgt in Frage vier die Einschätzung der Risiken. Die Fragen drei und vier geben konkreten Aufschluss darüber, in wie weit signifikante Merkmale von BI wahrgenommen werden.

Frage fünf ermöglicht einen Einblick in das Tagesgeschäft der FG BAS und dient dazu herauszufinden, warum bis zum jetzigen Zeitpunkte keine Integration von BI stattgefunden hat. Dabei liegt der Fokus auf der Wahrnehmung der Arbeitsgruppe.

Frage sechs ist dahingehend konzipiert das allgemeine Stimmungsbild der FG BAS zu erfassen. Anhand einer fünfer Skala soll der Interviewte die Sinnhaftigkeit einer BI-Lösung subjektiv beurteilen. Dies gibt Aufschluss darüber, in wie weit die Akzeptanz in der Forschungsgruppe gegeben ist.

Je nach dem wie sinnvoll BI kategorisiert wird, folgt Frage sieben. Diese erfragt, in wie weit die Probanden, die BI für „nicht“ oder „gar nicht sinnvoll“ einstufen, weiter soll geklärt werden ob die Probanden eine Ersatzlösung kennen und dementsprechend auch bevorzugen.

Der erste Teil der Befragung ist mit Frage sieben abgeschlossen. Die Ergebnisse veranschaulichen, in wie weit sich die Zielgruppe bereits mit der Thematik beschäftigt hat, welche Erfahrungen schon gemacht wurden, welche Risiken befürchtet werden und warum es noch keine Umsetzung gibt. Der Gehalt der Antworten ist für die Anforderungsliste insoweit relevant, dass erste Erkenntnisse über die Wahrnehmungen und Erwartungen an die Funktionalitäten von BI erkannt werden können und dient gleichzeitig als Einstieg in die Detailbefragung, da die nächsten Themenblöcke sich schematisch an diesem Aufbau anlehnen.

8.2.1.3 Social Software

Der zweite Themenblock konkretisiert die Komponente „Social Software“. Im Unterschied zu BI ist die Zielgruppe mit Social Software (IBM Connections) schon vertraut, da diese in der FG BAS schon verwendet wird. Aus diesem Grund wird der „allgemeine“ Befragungsteil aus dem Themenblock entfernt und es beginnt mit der Einordnung von Potenzialen von Social Software (vgl. Abb. 47).

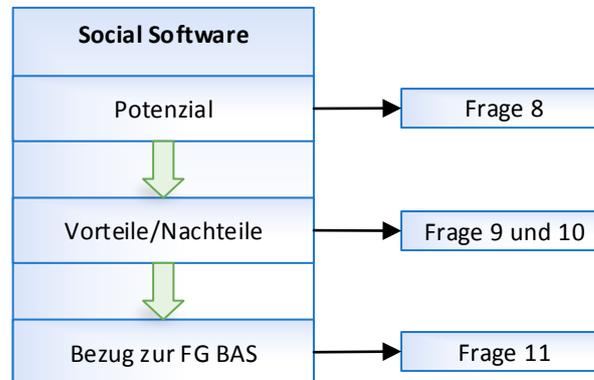


Abb. 47 : Social Software Interview Themenblock Übersicht (Quelle: Eigene Darstellung)

Im Anschluss an die Potenzialen werden die Vor- und Nachteile untersucht und am Ende des Themenblocks wird Bezug auf die FG BAS genommen.

Wie im oberen Teil thematisiert wird in Frage acht das Potenzial von Social Software erfragt. Die FG BAS ist auf diesem Gebiet sehr aktiv, daher wurde bewusst eine Begründung am Ende der Frage verlangt. Ziel dieser Frage ist es die allgemeine Akzeptanz von Social Software zu erfragen und gleichzeitig deren Einsatzgebiete zu identifizieren (vgl. Abb. 48).

Da der Befragte über mehr Erfahrung in diesem Themenbereich verfügt, wird nach dem Potenzial gefragt. Es soll Aufschluss darüber geben, in wie weit er sich mit dieser Thematik beschäftigt hat und wie seine subjektive Empfindung dazu ist.

Die Fragen neun und zehn sind identisch mit der Frage drei und vier. Die Fragen sollen Aufschluss über möglichen Anforderungen an Social Software ermöglichen.

Frage elf ist der Abschluss dieses Themenblocks. Hierbei wird der Bezug von Social Software in der FG BAS untersucht. Wie im einleitenden Absatz erwähnt, verwendet die Forschungsgruppe schon IBM Connections. Die Frage soll klären, wie der Interviewte das momentane Nutzerverhalten beurteilt und Gründe dafür nennen woran seine Einstufung festgemacht wird. Jeder Mensch nimmt diese Situation anders wahr. Deswegen wird diese Frage gestellt, um im späteren Verlauf dieser Arbeit einen Vergleich zum tatsächlichen Verhalten ziehen zu können.

8. Auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 „sehr schlecht“ und 5 „sehr gut“ ist, wie schätzen Sie das Potenzial von Social Software für Unternehmen/Organisationen ein und können Sie das begründen?
- Sehr schlecht, schlecht, neutral, gut, sehr gut
9. Welche Vorteile sehen Sie bei der Benutzung von Social Software im Unternehmen/Organisation?
- Offene Fragestellung
- Für den Befragten nicht sichtbar:
- Wissensfundus
 - Nachrichtenquelle
 - Koordination und Kommunikationsmittel
 - Marketing-Möglichkeiten
 - Service-Instrument
 - Etwas Anderes:
10. Welche Risiken sehen Sie bei der Benutzung von Social Software im Unternehmen/Organisation?
- Offene Fragestellung
- Für den Befragten nicht sichtbar:
- Zur sehr fixiert auf Gruppendynamische Prozesse
 - Wichtige Informationen werden nicht entdeckt oder zu spät
 - Personenabhängig, nicht jeder gute Wissenschaftlicher verfügt über „soziale Kompetenzen“
 - Zu ineffizient
 - Etwas Anderes:
11. Auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 „gar nicht aktiv“ und 5 „sehr aktiv“ ist, wie beurteilen Sie das aktuelle Nutzerverhalten und können Sie das begründen?
- Gar nicht aktiv, wenig aktiv, neutral, aktiv, sehr aktiv

Abb. 48 : Social Software Interview Themenblock Fragen (Quelle: Eigene Erstellung)

Der Themenblock Social Software ist mit Frage elf abgeschlossen. Nach dieser Frage sind die Komponenten BI und SoSo einzeln betrachtet worden. Nun folgt die Zusammenführung beider Themen.

8.2.1.4 Business Intelligence und Social Software

Nachdem im vorherigen Abschnitt die Themen BI und SoSo einzeln betrachtet wurden, behandelt dieses im Folgenden die Verknüpfung dieser beiden Komponenten:

Wie in Abb. 49 veranschaulicht, wird in diesem Abschnitt die Kombination aus beiden Komponenten untersucht. Da die Verknüpfung der beiden Themen in der FG BAS noch nicht genutzt wird, wurde ein vergleichbarer Aufbau verwandt, wie bei BI verfolgt. Zunächst wird gefragt, Wie der aktuelle Kenntnisstand zu dieser Verknüpfung ist, welche Potenziale dieser zugesprochen werden, welche Vor- und Nachteile erwartet werden und schließlich welche Erwartungen die Befragten an eine solche haben.

Das Thema dieses Abschnittes repräsentiert gleichzeitig auch die Kernfrage dieser Arbeit. Deswegen werden die Fragen allgemein gestellt um mögliche Kriterien zu erfassen.

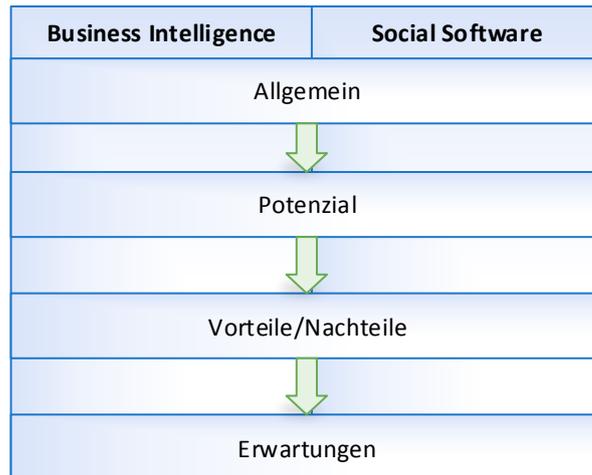


Abb. 49 : Business Intelligence und Social Software Interview Themenblock Übersicht (Quelle: Eigene Darstellung)

Frage zwölf dient als Einstiegspunkt in die Thematik der Verknüpfung. Der Befragte konnte in den zwei vorangegangenen Blöcken sein Wissen und seine Erwartungen zu den einzelnen Bereichen einbringen. Mit dieser Frage soll vorrangig geklärt werden, ob die Kombination bekannt ist und falls dies zutrifft, was er schon darüber weiß (vgl. Abb. 50).

In Frage dreizehn soll der Befragte beurteilen, wie weit er die Kombination als sinnvoll erachtet. Sie soll Aufschluss darüber geben, in wie weit eine Akzeptanz in der FG BAS vorhanden ist und ob die Kombination vorstellbar ist.

Darauf folgen, wie in den beiden vorherigen Themenblöcken, eine Auseinandersetzung mit den Vorteilen und Risiken der Verknüpfung. Sie dienen ebenso als Ausgangspunkt für die Anforderungsliste und zeigen mögliche Angriffspunkte für eine bessere Integration, die auf die Bedürfnisse der Zielgruppe zugeschnitten ist.

Frage 16 bis einschließlich 19 dienen der Erfassung der Anforderungen und konkreten Erwartungen an die Software-Lösung. Falls der Befragte keinen Bezug zu dieser Kombination hat, kann dieser durch seine schon erbrachten Antworten zu den vorherigen Frage eine Wissensableitung durchführen und somit spekulieren. Es gibt dabei wiederum keine falschen Antworten, nur richtungsweisende Indizien, die für eine bessere Einbindung hilfreich sind.

12. In wie weit ist Ihnen die Verknüpfung von Business Intelligence mit Social Software bekannt und was wissen Sie darüber?
- Offene Frage
13. Auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 „gar nicht sinnvoll“ ist und 5 „sehr sinnvoll“, wie beurteilen Sie die Verbindung der beiden Anwendungen und können Sie das begründen?
- Gar nicht sinnvoll, nicht sinnvoll, neutral, sinnvoll, sehr sinnvoll
14. Welche Risiken sehen Sie in der Verbindung beider Software Lösungen?
- Offene Frage
15. Welche Erwartungen haben Sie als Admin/User/Chef an die Verknüpfung beider Systeme?
- Offene Frage
16. Welche Erwartungen haben Sie speziell an die Funktionalität der BI-Lösung?
- Offene Frage
17. Haben Sie persönliche Anliegen, die in der Funktionalität berücksichtigt werden sollen?
- Offene Frage
18. Business Intelligence bietet die Möglichkeit, Informationen jeglicher Art aus Connections zu extrahieren und auf den Benutzer zugeschnitten darzustellen. Welche Art von Informationen sind für Sie relevant als Admin/User/Chef relevant?
- Offene Frage
19. In welcher Form bzw. über welchen Informationskanal möchten Sie die Daten bereitgestellt haben?
- Offene Fragestellung
- Für den Befragten nicht sichtbar:
- Webapplikation also Dashboard
 - Instantmessaging
 - Email
 - Andere Art
20. Durch die Datenerhebungen, die in Verbindung mit dem Data Ware funktioniert, ist es technisch möglich, jeden einzelnen Mitarbeiter komplett transparent zu machen. Wie beurteilen Sie diese Möglichkeit? Sehen Sie als Admin/User/Chef ein Problem darin?
- Offene Frage

Abb. 50 : Business Intelligence und Social Software Interview Themenblock Fragen (Quelle. Eigene Erstellung)

8.2.1.5 Funktionalitätskatalog von Cognos

Dieser Teil des Interviews stellt den Abschluss dar. Wie Kapitel 3.3.2 aufgeführt wurde, besteht Cognos aus mehreren Schichten, die durch unterschiedliche Studios genutzt werden können. Es werden konkrete Fragen an den Interviewten gestellt, welche auf die Funktionalität von Cognos abzielen. Der Befragte antwortet nur mit „ja“ oder „nein“. Ziel ist es, eine Übersicht zu bekommen, welche Funktionen gewünscht sind und welche für die Zielgruppe irrelevant sind (vgl. Abb. 51).

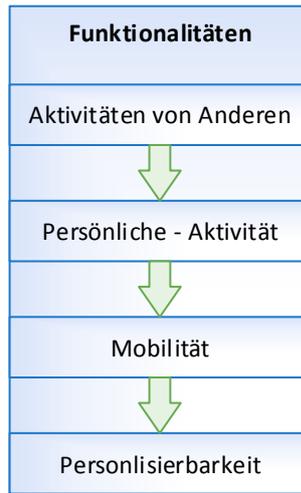


Abb. 51 : Themenblock Funktionalitätskatalog (Quelle: Eigene Erstellung)

Zu Beginn werden dem Befragten Fragen zur Aktivität von anderen Nutzern gestellt (vgl. Abb. 52, Frage 21 bis 25). Dabei ist es das Ziel zu erfahren, wie das Nutzerverhalten ist und wie relevant das Nutzerverhalten von anderen Nutzern Einfluss auf das eigene Verhalten hat. Als Beispiel dient hierbei ein Blog-Eintrag. Der Befragte soll entscheiden, wie wichtig es ihm ist, zu erfahren von wem der Eintrag schon gelesen wurde und ob dabei die Zeit eine Rolle für ihn spielt. Bei der praktischen Umsetzung der Arbeit sind diese Fragen angelehnt an den Möglichkeiten des Report Studios. Dort ist der Nutzer in der Lage die Zugriffszahlen auf Blog-Einträge zu messen und zu analysieren um daraus Rückschlüsse auf die Art bzw. Attraktivität seiner Beiträge zu ziehen und gleichzeitig auch das Nutzerverhalten auf der Plattform (IBM Connections) zu untersuchen.

Im zweiten Teil (vgl. Abb. 40, Frage 26 bis 29) geht es um die Aktivität des Interviewten selbst. Die Fragen sollen Aufschluss darüber geben, ob der Nutzer über sein Nutzerverhalten informiert werden möchte. Dies kann anhand von Themenvorschläge oder Alarm Systeme erfolgen. Die Fragen beziehen sich auf die Möglichkeit Analysen von Inhalten durchzuführen und auch darstellen zu lassen, wie es in IBM Business Insight und dem Event Studio möglich ist.

Frage 30 dient dem erfassen von mobilen Endgeräten und der Bereitschaft Informationen auf diesen auch abzurufen.

Im letzten Themenblock (vgl. Abb. 40, Frage 31 bis 33) geht es vorrangig darum herauszufinden, in wie weit der Befragte an einer Personalisierung interessiert ist und in welchem Umfang dies auch genutzt werden würde.

Die extrahierten Daten können grundsätzlich und graphisch im Report Studio (Frage 31) angepasst werden, im IBM Business Insight Advanced verändert werden (Frage 32) und im Metrik Studio zusätzlich mit einer Überwachungseinrichtung versehen werden (Frage 33).

21. Ist es Ihnen wichtig zu erfahren wer und wann auf Ihrer Seite war bzw. Ihren Beitrag gelesen hat?
 - JA / NEIN
22. Ist es Ihnen wichtig zu erfahren, wie die Leute auf deinen Beitrag gekommen sind?
 - JA / NEIN
23. Ist es Ihnen wichtig zu erfahren in welchem Zeitraum die Zugriffe geschehen sind? Stunde Tag Monat?
 - JA / NEIN
24. Möchten Sie den Zeitraum selbst bestimmen können?
 - JA / NEIN
25. Möchten Sie wissen wie aktiv welche Benutzer sind um ein Gefühl dafür zu bekommen, wie viel Sie überhaupt an Besuchern bzw. Lesern erwarten kannst?
 - JA / NEIN
26. Möchten Sie Vorschläge über Foren, Beiträge oder Wikis haben, die für dich vllt interessant wären, in denen Sie aber nicht aktiv sind?
 - JA / NEIN
27. Möchten Sie Vorschläge über Themen in denen Ihr Fachwissen vielleicht weiterhelfen könnte, in denen Sie aber nicht aktiv sind?
 - JA / NEIN
28. Möchten Sie gerne selbst eine Art Alarm festlegen können? z.B. wenn 10 Leute meinen Beitrag gelesen haben, aber niemand drauf reagiert?
 - JA / NEIN
29. Anders gefragt: Ist es Ihnen wichtig darüber informiert zu werden wenn etwas passiert oder reicht es Ihnen, wenn Sie auf die Seite gehen?
 - JA / NEIN
30. Würden Sie sich die Inhalte auch auf dem Smartphone oder Tablet anschauen?
 - JA / NEIN
31. Möchten Sie selbst nachbessern können (oder sagen Sie sich: „Wenn etwas nicht klappt, wie ich das gerne hätte, dann ist das halt so)?
 - JA / NEIN
32. Möchten Sie es als Grafik, Tabellen oder Zahlen dargestellt haben?
 - Grafik Tabellen Zahlen
33. Ist Ihnen ein Ampelsystem zum schnelleren Informationsgewinn wichtig?
 - JA / NEIN

Abb. 52 : Funktionalitätskatalog Interview Themenblock Fragen (Quelle: Eigene Erstellung)

8.2.1.6 Aufzeichnungen

Die in Kapitel 8.2.1 erläuterten Fragen stellen die Grundlage für das durchgeführte Interview dar. Dazu wurden die Mitglieder der FG BAS vor Beginn gefragt, ob es in Ordnung wäre, die Interviews mitzuschneiden. Diese wurden auf insgesamt 38 Seiten transkribiert und ist ausschließlich in der universitäts-internen Version enthalten. Diese Auswertung kann auf Anfrage beim Autor angefordert werden.

8.2.1.7 Auswertung

Die aus Kapitel 8.2.1.6 dokumentierten Interviews sind die Datengrundlage für die Auswertung. Diese setzen sich zusammen aus vier Bereichen, welche in Kapitel 8.2.1 erläutert werden:

- Business Intelligence
- Social Software
- Business Intelligence und Social Software
- Funktionalitätskatalog

Insgesamt wurden elf Mitglieder der FG BAS befragt. Die erste Befragung diente als Pre-Test um die Formulierung zu testen und gegebenenfalls noch Anpassungen vorzunehmen. Somit setzt sich die eigentliche Auswertung aus zehn reellen Befragungen zusammen.

Als Auswertungsmethode wird eine abgewandelte Form der qualitativen Inhaltsanalyse nach MAYRING verwendet.

„Ziel der Analyse ist es, das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben, durch Abstraktion einen überschaubaren Corpus zu schaffen, der immer noch Abbild des Grundmaterials ist.“ (Mayring, 2003 S. 58).

Absicht der qualitativen Inhaltsanalyse nach MAYRING ist es, aus dem Material eine bestimmte Struktur herausarbeiten. Dabei können unterschiedliche Aspekte im Vordergrund stehen, z.B. formale, inhaltliche, typisierende oder skalierende. Entscheidend ist die exakte Definition der Strukturdimensionen zu einem klaren Kategoriensystem, damit einzelne Textstellen problemlos zugeordnet werden können (Mayring, 2003). Dazu kann in drei Schritten vorgegangen werden:

1. Definition der Kategorien, indem genau festgelegt wird, welche Textbestandteile hierunter zu fassen sind
2. Bereitstellung von Ankerbeispielen, die dies anhand konkreter Textstellen verdeutlichen und prototypische Funktion haben
3. Festlegen von Kodierregeln, die festlegen, welche Kategorien in Zweifelsfällen gewählt werden sollen (wenn eine Aussage z.B. mehreren Kategorien zugeordnet werden kann).

Anders als bei der Analyse nach Mayring handelt es sich bei dieser Befragung nicht um Experten. Daher sind die Fragestellungen offener gestaltet und die Antwortbereitschaft ist unterschiedlich stark ausgeprägt. Eine Festlegung von Kategorien sowie Ankerbeispielen kann nur bedingt erstellt werden. Somit wurde die Methode reduziert auf die wesentlichen Bestandteile:

- Textanalyse: Die Textpassagen werden untersucht nach Schlüsselwörtern
- Paraphrasen Extraktion: Die Antworten werden sinngemäß zusammengefasst
- Generalisierung: Die extrahierten Paraphrasen werden einer Kategorie zugeordnet
- Reduktion: Die Generalisierung wird in zählbaren Resultaten zusammengefasst

Um die Funktionsweise des Vorgehens näher zu erläutern folgt ein Beispiel:

Interviewer 1:

Frage 1: Was verstehen Sie unter Business Intelligence?

Textanalyse:

„Business Intelligence bedeutet für mich, dass man in einer Business Software automatisiert Daten erhebt. Daraus wird dann Wissen abgeleitet, welches Mitarbeitern oder Entscheidern weiterhilft strategische Entscheidungen vorzubereiten.“

Paraphrasen Extraktion:

- Automatisierte Wissenserhebung
- Ableitung von Analysen in Wissen

- Strategische Entscheidungsfindung

Generalisierung:

- Automatisierte Wissenserhebung => Entscheidungsfindung
- Ableitung von Analysen in Wissen => Informations- und Wissensspeicher
- Strategische Entscheidungsfindung => Entscheidungsfindung

Reduktion:

3 Nennungen:

- zweifache Nennung von „Entscheidungsfindung“
- einfache Nennung von „Informations- und Wissensspeicher“

Für die Bereiche eins bis drei (Fragen 1 bis 20) wird dieses Vorgehen angewandt. Im letzten Bereich, dem Funktionalitätskatalog, werden die Fragen ausschließlich mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet. Hierbei wird davon abgesehen und lediglich das Resultat in der Summe bewertet.

8.2.1.8 Auswertung des Themenblocks Business Intelligence

Frage 1

Frage 1	Was verstehen Sie unter Business Intelligence?	Generalisierung	Reduktion
BI	Paraphrase		
Interviewer 1	Automatisierte Wissenserhebung	Entscheidungsunterstützung	Nennungen: 27 Entscheidungsunterstützung: 6 Informations- und Wissensspeicher: 9 Auswertungsinstrument: 11 Frühwarnsystem: 1
	Strategischer Entscheidungsfinder	Entscheidungsunterstützung	
	Ableitung von Daten in Wissen	Informations- und Wissensspeicher	
Interviewer 2	Auswertung von Unternehmensdaten	Auswertungsinstrument	
	Muster und Prinzipien erkennen	Auswertungsinstrument	
	Entscheidungsunterstützung	Entscheidungsunterstützung	
Interviewer 3	Auswertung von Daten (Geschäftsprozesse bzw. Produkte)	Auswertungsinstrument	
	Kontrolle(Ziel,Erfolg)	Frühwarnsystem	
	Hilfe der Fehleranalysen	Auswertungsinstrument	
	Hilfestellung bei strategischen und Taktischen Fragen	Entscheidungsunterstützung	
Interviewer 4	Auswertung von Aktionen von Business SW	Auswertungsinstrument	
	Kontextbasierende Anwendungen, die Aktivitäten erkennen	Informations- und Wissensspeicher	
Interviewer 5	Informationssystem	Informations- und Wissensspeicher	
	Datenaggregation zur Entscheidungsfindung	Entscheidungsunterstützung	
Interviewer 6	Grafische Dartellung von Unternehmensdaten	Informations- und Wissensspeicher	
	Analyse und Auswertung von Daten aus Subsystemen (ERP...)	Auswertungsinstrument	
	Aktuelle Situation visuell machen	Informations- und Wissensspeicher	
Interviewer 7	Wissensspeicher	Informations- und Wissensspeicher	
	Wissensbereitstellungstool	Auswertungsinstrument	
Interviewer 8	Datenbank, auf die der User Abfragen erstellen kann	Informations- und Wissensspeicher	
	Verschiedene Gebiete Verknüpfen	Informations- und Wissensspeicher	
Interviewer 9	Funktion oder Dienstleistung (unternehmensspezifisch)	Auswertungsinstrument	
	Report-Erstellung von Unternehmensdaten	Entscheidungsunterstützung	
	Analyse der Geschäftstätigkeit	Auswertungsinstrument	
	Datenanalyse und Aggregation	Auswertungsinstrument	
Interviewer 10	Daten	Informations- und Wissensspeicher	
	Datenauswertung zum Unternehmenszweck (strategisch, operativ)	Auswertungsinstrument	

Tabelle 2 : Interviewauswertung - Frage 1 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage eins wurde von allen Befragten, teilweise mehrfach, beantwortet. Insgesamt gab es 27 Antworten, diese lassen sich in vier Kategorien generalisieren:

Entscheidungsunterstützung

Darunter verstanden die Befragten die automatisierte Wissenserhebung, aber auch die strategische und taktische Entscheidungsfindung mit Hilfe der Software. Diese soll dabei helfen Probleme und Situationen zu veranschaulichen und dementsprechend auch aufzeigen, welche Handlungsalternativen denkbar wären.

Wissens- und Informationsspeicher

Unter dieser Kategorie werden Themen zusammengefasst, die mit Hilfe von BI dabei helfen das vorhandene Wissen zu speichern und Informationen auch grafisch bereitzustellen.

Auswertungsinstrument

Diese Kategorie überschneidet sich mit der Kategorie „Entscheidungsunterstützung“ und „Wissens- und Informationsspeicher“. Dabei wird BI aber speziell nur als Auswertungswerkzeug im eigentlichen Sinne verstanden. Vergleichbar mit den Möglichkeiten, die eine Software wie „IBM SPSS“ bietet.

Frühwarnsystem

Damit ist die Hilfestellung der Software gemeint, die bei der Über- oder Unterschreitung von bestimmten Werten ein Signal in Form von einer Benachrichtigung ausgibt.

Die vier Kategorien wurden folgendermaßen oft genannt (vgl. Abb. 53):

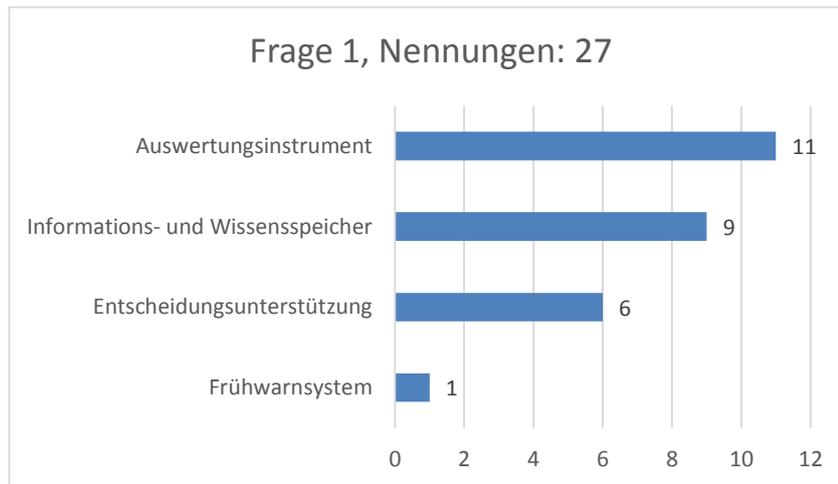


Abb. 53 : Interviewauswertung – Frage 1 (Quelle: Eigene Erstellung)

Die Verteilung zeigt, dass BI auf unterschiedliche Arten wahrgenommen wird und kann nach Mertens in die sieben Kategorien eingeordnet werden. Als Ergebnis bleibt festzuhalten, dass die FG BAS, BI als unterstützendes Werkzeug wahrnimmt, das bei der Entscheidungsfindung und Analyse helfen kann und zudem ein Wissensarchiv darstellt.

Frage 2

Frage 2	Haben Sie schon mit Business Intelligence - Software gearbeitet? Wenn ja, mit welchem Tool bzw. welcher Software?		
BI	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	Nur am Rande mitbekommen, dass etwas in der FG BAS installiert wird	Nein	Nennungen: 10 Nein: 4 Ja: 4 Teilweise: 2
Interviewer 2	Gar nicht	Nein	
Interviewer 3	Ja, SAP Business Information Warehouse, MS Dynamics, gewisser weise ist Excel	Ja	
Interviewer 4	Spielerisch in einer Vorlesung (Programm-Name nicht mehr eingefallen)	Ja	
Interviewer 5	Ähnliche Ansätze im Studium (Google-Analytics)	Teilweise	
Interviewer 6	Theoretisch durch Produkt-Präsentationen (Cognos), praktisch durch Excel und Kudos	Ja	
Interviewer 7	Nein	Nein	
Interviewer 8	Die Software hieß auch BI (Reports erstellt und Abfragen gestartet)	Ja	
Interviewer 9	Theoretische Ansätze bei Produkt-Präsentationen und im Studium (SAP)	Teilweise	
Interviewer 10	Nein	Nein	

Tabelle 3 : Interviewauswertung - Frage 2 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage zwei wurde auf drei Arten beantwortet:

- Ja
- Nein
- Teilweise

Die Antwort „teilweise“ wurde im Pre-Test eingeführt, da sich der Befragte nicht immer sicher war, ab wann von BI die Rede ist bzw. ab welchem Zeitpunkt man ein Werkzeug verwendet, mit BI-Eigenschaften.

Die Verteilung sieht demnach folgendermaßen aus (vgl. Abb. 54):

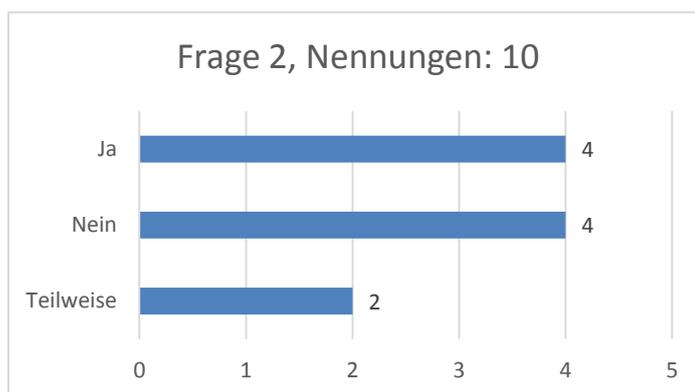


Abb. 54 : Interviewauswertung – Frage 2 (Quelle: Eigene Erstellung)

Insgesamt haben vier von zehn Befragten mit BI schon gearbeitet, vier Personen gar nicht und zwei Personen waren sich nicht sicher.

Folgende Programme wurden bereits verwendet:

2 mal SAP Business Information Warehouse, MS Dynamics, Kudos, Business Intelligence.

Somit ist das Ergebnis der Zielgruppe durchwachsen. Die Erfahrungen reichen von „davon gehört“ bis zu „länger damit gearbeitet“. Wie auch in Großunternehmen ist das Spektrum repräsentativ für die Verbreitung und das Nutzungsverhalten von BI. Es zeigt, dass es tendenziell Ansätze der Durchdringung gibt, aber bei weitem noch nicht zum Standardportfolio in der Software-Landschaft in Unternehmen gehört.

Frage 3

Frage 3	Unter Berücksichtigung der Antwort auf Frage 2, welche Vorteile können Sie sich durch eine Benutzung von BI vorstellen?		
BI	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	Management Instrument (Planbarkeit, Entscheidungsfindung)	Unterstützung des Managements	Nennungen: 19 Unterstützung des Managements: 4 Schnelligkeit: 4 Frühwarnsystem: 1 Potenzial-Identifikation: 5 Ressourcenplanung: 2 Flexibilität: 3
Interviewer 2	Automatisierung	Schnelligkeit	
	Management-Unterstützung (Entscheidungsfindung)	Unterstützung des Managements	
Interviewer 3	Überwachung von Zielen, Zuständen	Frühwarnsystem	
	Verbesserungspotenziale erkennen	Potenzial-Identifikation	
	Ressourcenplanung	Ressourcenplanung	
Interviewer 4	Schnelle Dateneinsicht durch Webapplikationen (Slice and Dice durch OLAP)	Schnelligkeit	
	Personalisierung der Datenbereitstellung	Flexibilität	
Interviewer 5	Automatisierung	Schnelligkeit	
	Prognosen erstellen	Potenzial-Identifikation	
Interviewer 6	Schneller Informationsgewinn für das Management (Geschäfts- und Transaktionsprozesse)	Unterstützung des Managements	
	Unternehmensbedürfnisse erkennen	Potenzial-Identifikation	
Interviewer 7	Keine Vorstellung davon	-	
Interviewer 8	Mehrere Leute können gleichzeitig auf Daten zugreifen	Flexibilität	
	Anfragen sind schneller zu erstellen und können verknüpft werden	Schnelligkeit	
Interviewer 9	Zusammenhänge erkennen, durch übergreifende Steuerung	Potenzial-Identifikation	
	Entscheidungs-Unterstützung (durch Filtration der Daten)	Unterstützung des Managements	
Interviewer 10	Daten können besser gemanagt werden	Flexibilität	
	Prognosen erstellen	Potenzial-Identifikation	
	Echtzeitanalyse von Ressourcen	Ressourcenplanung	

Tabelle 4 : Interviewauswertung - Frage 3 (Quelle: Eigene Erstellung)

Bei Frage drei gab es 19 Antworten, die sich in folgende Kategorien unterteilen lassen (vgl. Abb. 55):

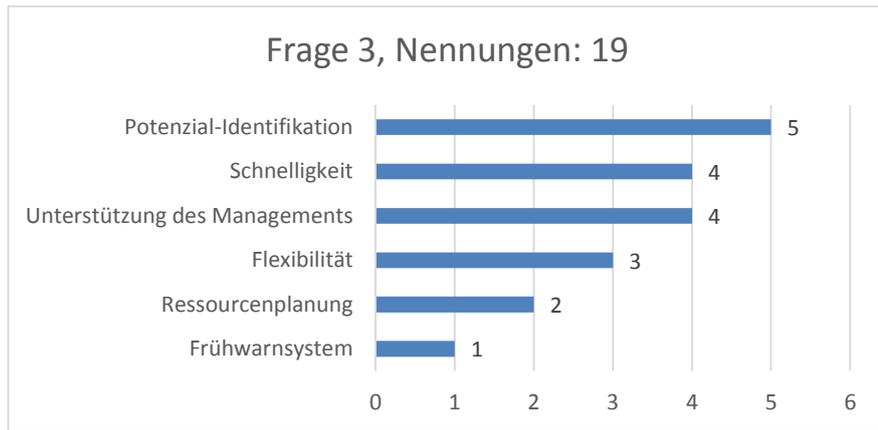


Abb. 55 : Interviewauswertung – Frage 3 (Quelle: Eigene Erstellung)

Die Befragten hatten, trotz Ihres unterschiedlichen Kenntnisstandes, eine ähnliche Wahrnehmung von den Vorteilen von BI. Es soll in der Lage sein Potenziale für mögliche strategische, wie auch taktische Entscheidungen zu identifizieren, die Arbeitsabläufe schneller und flexibler machen, durch die Automatisierungsmöglichkeiten, Prognosen erstellen können und Verbesserungspotenziale erkennen können, um ressourcenschonender zu werden.

Frage 4

Frage 4 Welche Risiken sehen Sie in Business Intelligence?			
BI	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	Mitarbeiter können sich beobachtet fühlen, da die Aktivität gemessen werden kann	Datenschutz	Nennungen: 15 Datenschutz: 6 Datenkonsistenz: 8 Datenklau: 1
Interviewer 2	Daten können fehlerhaft sein und führen zu Falschaussagen	Datenkonsistenz	
Interviewer 3	Falsche Frage führt zu falscher Antwort	Datenkonsistenz	
	Datengrundlage kann falsch sein	Datenkonsistenz	
	Informationstransparenz muss stimmen (Belegschaft muss es nachvollziehen können)	Datenschutz	
	Die Rechtslinien müssen eingehalten werden (Belegschaft weigert sich sonst)	Datenschutz	
Interviewer 4	Es muss klar sein welche Daten benutzt werden und in welchem Umfang	Datenschutz	
Interviewer 5	Daten können falsch sein und führen zu falschen Ergebnissen führen	Datenkonsistenz	
	Transparenz des Mitarbeiters	Datenschutz	
Interviewer 6	Algorithmen/Kennzahlen können falsch definiert sein und führen zu falschen Ergebnissen	Datenkonsistenz	
Interviewer 7	Keine Vorstellung davon	-	
Interviewer 8	Zu viele Möglichkeiten um auf gleiches Ergebnis zu kommen	Datenkonsistenz	
Interviewer 9	Manche Bereiche lassen sich nicht erfassen	Datenkonsistenz	
	Aggregation von Daten heißt immer Datenverlust	Datenkonsistenz	
Interviewer 10	Ausspionierung (Arbeitsleistung des Einzelnen)	Datenschutz	
	Vereinfachter Datenklau für Konkurrenz durch Aggregation	Datenklau	

Tabelle 5 : Interviewauswertung - Frage 4 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage vier zielt auf die Risiken von BI ab. Insgesamt gab es fünfzehn Nennungen. Als größtes Risiko wird die **Datenkonsistenz** angesehen. Das bedeutet einerseits, dass die Befragten es als riskant angesehen haben sich ausschließlich auf ein System zu verlassen. Andererseits, dass es schwer zu beurteilen ist, ob die eingespielten Daten überhaupt richtig sind und wenn sie richtig sind, ob die Aggregation der Daten nicht gleichzeitig zu Informationsverlusten führt. Erfahrenere Benutzer gaben zudem an, dass es schwierig sei überhaupt die richtigen Fragen abbilden zu können. Durch die Möglichkeiten von OLAP und den damit verbundenen Möglichkeiten den Würfel aus unterschiedlichen Perspektiven anzusehen, bestehe auch das Risiko die falsche Perspektive zu verwendet bzw. die „falschen Fragen“ an die Software zu stellen und somit „falsche Antworten“ zu bekommen.

Als zweitgrößtes Risiko wurde der **Datenschutz** genannt. BI funktioniert nur mit einem großen Datenbestand, um überhaupt Verknüpfungen zu erkennen, Rückschlüsse zu zulassen und dadurch Prognose

zu erstellen. Problem dabei ist, dass es einerseits Produktspezifisch eingesetzt werden kann, um beispielsweise neue Märkte zu erschließen oder Nischenmärkte zu erkennen, aber auch um es unternehmensintern einzusetzen. Es können dadurch Fragen entstehen, wie: was wird und wurde getan bzw. nicht getan, um zu dem jetzigen Ergebnis zu gelangen? Die Befragten sahen es als kritisch an, da BI die Möglichkeit besitze bis auf den einzelnen Mitarbeiter diese Informationen herunterzuberechnen. Es stellt somit ein Risiko dar, da die Mitarbeiter transparent gemacht werden können und damit Ihre Arbeit und deren Zukunft in Frage gestellt werden können. Zudem wurde die **Datensicherheit** angesprochen. In Zeiten von „NSA-Skandalen“ und „Hacker-Angriffen“ sei es ein Risiko für die Firmen, Informationen in einem so hohen Grad an Aggregation zur Verfügung zu haben. Diese könnten bei einem Datenklau zu erheblichen Problemen führen.

Frage 5

Frage 5	Was sind Ihrer Meinung nach die Gründe, warum bis jetzt keine BI-Integration in der FG BAS stattgefunden hat?		
BI	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	Aufwand (Wartung)	Aufwand	Nennungen: 19 Aufwand: 1 Ressourcen: 2 Nutzen: 4 Größe: 5 Nicht Umsatzorientiert: 5 Fokus auf anderen Themen: 2
	Wenig Ressourcen (Mitarbeiter)	Ressourcen	
	Kosten/Nutzen zu wenig	Nutzen	
Interviewer 2	FG BAS zu klein	Größe	
	Kosten/Nutzen zu wenig	Nutzen	
Interviewer 3	Größe der FG BAS	Größe	
	FG BAS kein Unternehmen (Umsatz, Produkt, Prognosen)	Nicht Umsatzorientiert	
Interviewer 4	FG BAS verkauft nichts (Produkte)	Nicht Umsatzorientiert	
	Keine personalisierten Email nötig (Marketing)	Nicht Umsatzorientiert	
Interviewer 5	Keine BI-Kompetenz in der FG BAS	Fokus auf anderen Themen	
	FG BAS zu klein	Größe	
Interviewer 6	Kein Unternehmen, nicht gewinnorientiert (Keine Gewinn, Deckungsbeiträge)	Nicht Umsatzorientiert	
	FG BAS zu klein	Größe	
Interviewer 7	Zeitlich und personell	Ressourcen	
	Nicht das Bedürfnis (ERP im Vordergrund)	Fokus auf anderen Themen	
Interviewer 8	-	-	
Interviewer 9	Bedarf bis jetzt noch nicht vorhanden gewesen (flache Hierarchieebene)	Nutzen	
	Kein Unternehmen (Kein Pricing)	Nicht Umsatzorientiert	
Interviewer 10	Größe der FG BAS	Größe	
	Informationsgehalt zu gering	Nutzen	

Tabelle 6 : Interviewauswertung - Frage 5 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage fünf wurde von allen Befragten beantwortet und lieferte 19 Antworten, die sich wie folgt zusammensetzen (vgl. Abb. 56):

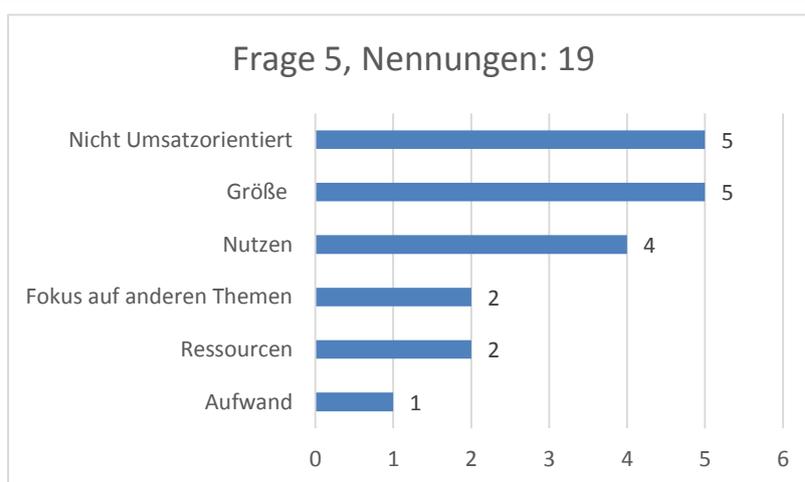


Abb. 56 : Interviewauswertung – Frage 5 (Quelle: Eigene Erstellung)

Die zwei wichtigsten Gründe dafür, sind nach Meinung der Befragten: die **Größe** und die **Orientierung** der FG BAS. Zum einen verfügt die FG BAS über 18 Mitarbeiter. Das ist im Verhältnis zu Firmen oder

Konzernen sehr wenig. Dadurch sind die anfallenden Daten verhältnismäßig gering und die Informationswege sehr kurz und eine BI-Lösung „übertrieben“.

Zum anderen ist die **Orientierung** der FG BAS nicht umsatzorientiert. Da es sich um eine Forschungseinrichtung an einer staatlichen Hochschule handelt, liegt der Fokus auf der Entwicklung und Untersuchung von neuen Softwarelösungen und Konzipierung von Geschäftsprozessen, nicht aber der kommerziellen Ausrichtung auf den Markt. Die FG BAS bietet in dem Sinne keine Produkte oder Dienstleistungen an, die verkauft werden.

Diese beiden Aspekte hängen mit dem dritten Punkt zusammen, dem Nutzen. Durch die Größe und die nicht vorhandenen kommerzielle Ausrichtung, in Verbindung mit den kurzen Informationswegen, stellen für die Befragten den **Nutzen** in Frage. Der Fokus der FG BAS liegt momentan nicht auf BI, deswegen stellt sich die Frage, ob sich eine Integration überhaupt lohnt. Durch die Größe der FG BAS sind die **Ressourcen** ebenso eingeschränkt und der **Aufwand**, also die Software Wartung, einer solchen Lösung muss dabei auch berücksichtigt werden.

Frage 6

Frage 6	Auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 „gar nicht sinnvoll“ und 5 „sehr sinnvoll“ ist, in wie weit befinden Sie die Integration als sinnvoll und können Sie das begründen?		
BI	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	2, zu wenig Nutzen aus meiner Sicht	2	Nennungen: 8 Gar nicht sinnvoll: 1 nicht sinnvoll: 4 neutral: 2 sinnvoll: 1 sehr sinnvoll: 0
Interviewer 2	2, Informationsgehalt zu gering	2	
	Wissenschaftlicher Kontext schwer messbar		
Interviewer 3	3, Bedarf besteht, aber nicht in dem Umfang, den BI insgesamt bietet	3	
Interviewer 4	1, aus Forschersicht sehr interessant, aber für Alltagsaufgaben ovr the top	1	
Interviewer 5	4, durch hohe Fluktuation als Wissenspeicher	4	
Interviewer 6	2, sinnvoll aber nicht notwendig im Kontext der FG BAS	2	
Interviewer 7	-	-	
Interviewer 8	-	-	
Interviewer 9	3, es können sehr interessante Forschungserkenntnisse gewonnen werden	3	
Interviewer 10	2, siehe Frage 5	2	

Tabelle 7 : Interviewauswertung - Frage 6 (Quelle: Eigene Erstellung)

In diesem Zusammenhang wird in Frage sechs nach der Sinnhaftigkeit von BI im Forschungsobjekt gefragt. Insgesamt gab es acht Nennungen, zwei der Befragte konnten/wollten darüber nicht urteilen. Die Verteilung sieht wie folgt aus:

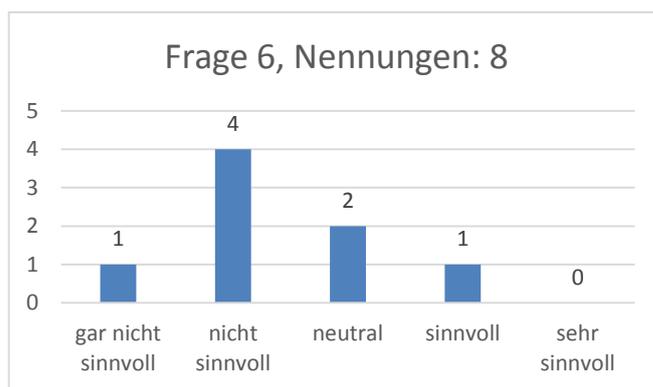


Abb. 57 : Interviewauswertung – Frage 6 (Quelle: Eigene Erstellung)

Im Schaubild ist zu erkennen, dass die Tendenz der FG BAS eher negativ ist. Das liegt vor allem an den genannten Resultaten aus Frage vier und fünf. BI wird als sinnvoll erachtet, aber in im Zusammenhang mit der verhältnismäßig kleinen Arbeitsgruppe der FG BAS als unnötig und übertrieben angesehen. Die befragten waren sich auch nicht einig darüber, ob man BI um der wissenschaftlichen Arbeitsumfeld geeignet einsetzen und den vollen Umfang von BI ausreizen kann. Positiv wurde angemerkt, dass BI durch die hohe Fluktuationsrate der FG BAS als **Wissenspeicher** dienen kann.

Frage 7

Frage 7	Falls bei Frage 6 „gar nicht sinnvoll“ oder „nicht sinnvoll“ geantwortet wurde. Sind Sie der Meinung, dass es eine adäquate Ersatzlösung gibt, die die Funktionalität einer BI-Lösung bietet und der FG BAS mehr Nutzen bringen würde und falls ja, welche?		
BI	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	-		Nennungen: 3 Excel:3
Interviewer 2	Es kommt drauf an, aber teilweise würde Excel schon reichen		
Interviewer 3	-		
Interviewer 4	-		
Interviewer 5	-		
Interviewer 6	Excel		
Interviewer 7	-		
Interviewer 8	-		
Interviewer 9	-		
Interviewer 10	Excel		

Tabelle 8 : Interviewauswertung - Frage 7 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage sieben hatte die Absicht Alternativen zu BI zu suchen, die einen ähnlichen Umfang an Funktionalität bieten und für das Forschungsobjekt ausreichend wäre. Insgesamt gab es drei Antworten der Befragten, die Excel als Alternative nannten. Im Zusammenhang mit der FG BAS und der Größe schien dies, laut den Befragten, ein adäquates Mittel zu sein.

8.2.2 Auswertung des Themenblocks Social Software

Frage 8

Frage 8	Auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 „sehr schlecht“ und 5 „sehr gut“ ist, wie schätzen Sie das Potenzial von Social Software für Unternehmen/Organisationen ein und können Sie das begründen?		
BI	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	3, sehr mitarbeiterabhängig	3	Nennungen: 10 sehr schlecht: 0 schlecht: 0 neutral: 2 gut: 4 sehr gut: 4
Interviewer 2	4, es findet ein reger Austausch von Informationen statt	4	
Interviewer 3	5, in jedem Unternehmen ist der Einsatz angebracht, Kosten-Nutzen wiegen sich auf	5	
Interviewer 4	3, kommt auf die Branche an und den Fakt, dass es noch nicht so etabliert ist	3	
Interviewer 5	5, Kommunikation und Kolaboration steigend (nicht 1 zu 1, sondern 1 zu N) Schneller, Flexibler	5	
Interviewer 6	5, heutzutage Unternehmen gut aufgestellt, aber interne Kommunikation noch Potenziale	4	
Interviewer 7	4, in kleinen Unternehmen (FG BAS) ist das Potenzial größer, da die Aktivitäten überschaubar sind	5	
Interviewer 8	5, sehr informativ (Struktur, Prozessveranschaulichung, Kapazitäten und Prioritäten)	5	
Interviewer 9	4, mit Sicherheit branchen- und unternehmensabhängig	4	
Interviewer 10	4, Informationsaustausch über komplette Gruppe und themenübergreifend	4	

Tabelle 9 : Interviewauswertung - Frage 8 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage acht wurde von allen Befragten beantwortet und führte zu folgender Verteilung (vgl. Abb. 58):

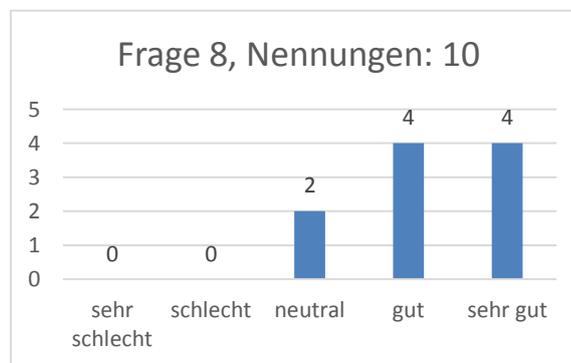


Abb. 58 : Interviewauswertung – Frage 8 (Quelle: Eigene Erstellung)

Die Tendenz ist überwiegend positiv. Es wurde von den Befragten deutlich gemacht, dass SoSo die Kommunikationswege erleichtert und man somit schneller und flexibler Wissen und Anliegen verbreiten kann, aber dies nicht immer zweckdienlich ist. In manchen Branchen und Unternehmen ist es nicht in

diesem Maße umsetzbar und bezieht sich deswegen nur auf kreativere Arbeitsbereiche, die ein hohes Maß an Projektmanagement und Teamkonzepten orientieren sind.

Frage 9

Frage 9 Welche Vorteile sehen Sie bei der Benutzung von Social Software im Unternehmen/Organisation?			
BI	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	Wissenspeicher (Wikis)	Wissenspeicher	Nennungen: 23 Wissenspeicher: 8 Innovationsfördernd: 4 Kommunikationsweg: 5 Projektmanagement: 4 Keine Antwort: 2
	Ideenaustausch (innovationsfördernd)	Innovationsfördernd	
	Neue soziale Kontakte knüpfen	Kommunikationsweg	
Interviewer 2	Wissensarchiv	Wissenspeicher	
	Geringe Einstiegsbarrieren (Kontakt zu Anderen)	Kommunikationsweg	
	Ideenaustausch (innovationsfördernd)	Innovationsfördernd	
Interviewer 3	Wissensarchiv (Wiki)	Wissenspeicher	
	Projektplanung	Projektmanagement	
	Protokoll-Tool	Wissenspeicher	
	Follow the sun Prinzip (global verteilte AG)	Projektmanagement	
Interviewer 4	-	-	
Interviewer 5	siehe Frage 8	Kommunikationsweg	
Interviewer 6	-	-	
Interviewer 7	Wissensfundus	Wissenspeicher	
	Erreichbarkeit von mehr als einer Person (Broadcasting)	Kommunikationsweg	
	Zielgerichtetes Projektmanagement (Aufgabenvergabe und Aktivitäten)	Projektmanagement	
Interviewer 8	siehe Frage 8	Wissenspeicher	
		Projektmanagement	
Interviewer 9	Wissensmanagement	Wissenspeicher	
	Prozesse Transparent macht	Innovationsfördernd	
	Netzwerkeffekte	Innovationsfördernd	
Interviewer 10	Wissensarchiv	Wissenspeicher	
	Geringe Einstiegsbarrieren (Kontakt zu Anderen)	Kommunikationsweg	

Tabelle 10 : Interviewauswertung - Frage 9 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage neun erforscht die Vorteile von SoSo. Insgesamt wurden 23 Antworten gegeben, die sich grafisch folgendermaßen aufteilen (vgl. Abb. 59):

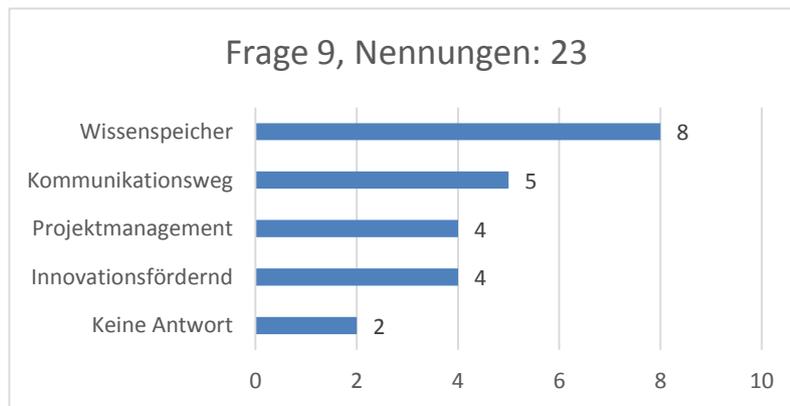


Abb. 59 : Interviewauswertung – Frage 9 (Quelle: Eigene Erstellung)

Es wird in vier Bereiche unterteilt, die die Befragten wie folgt begründeten:

Wissenspeicher: Durch die hohe Fluktuationsrate der FG BAS ist es wichtig das vorhandene Wissen zu dokumentieren und auch weitergeben zu können. SoSo bietet mit der Wiki-Funktion und den dahinterliegenden Datenbanken einen guten Weg dies umzusetzen und für nachfolgende Mitarbeiter verfügbar zu machen. Wie in Frage acht thematisiert, ermöglicht SoSo eine Verbesserung **der Kommunikationswege**. Der Kanal ist nicht auf 1:1 beschränkt, sondern ist vergleichbar mit Broadcasting (1:n). Dadurch können mehrere Personen erreicht werden. Zudem verfügt SoSo über die Möglichkeiten des **Projektmanagement**. Durch die Teamarbeit wird es ermöglicht, für alle Teilnehmer der Vorgang zu verfolgen und Einfluss darauf zu nehmen. Das Ergebnis der drei Komponenten ist **eine Innovationsförderung**. SoSo bietet eine Umgebung, in der Ideen besprochen und diskutiert werden können (Forum) und daraus lassen sich Innovation ableiten.

Frage 10

Frage 10 Welche Risiken sehen Sie bei der Benutzung von Social Software im Unternehmen/Organisation?			
BI	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	Mitarbeitergetriebener Prozess	Mitarbeiterabhängigkeit	Nennungen: 24 Übersichtlichkeit: 1 Verwendung: 1 Zeitfresser:2 Hierachieverlust: 1 Datenschutz: 5 Messbarkeit: 3 Fokus: 2 Größe: 1 Mitarbeiterabhängigkeit: 8
	Nutzerzahlabhängig	Größe	
Interviewer 2	Wenn nur dieser Kanal genutzt wird, bekommt man ggf. keine Antwort	Fokus	
	Mitarbeit ist nicht verpflichtend	Mitarbeiterabhängigkeit	
	Nicht alle Mitarbeiter sind gleich stark messbar (nicht der Social-man oder im Back-Office)	Messbarkeit	
Interviewer 3	zB Yahoo: Mitarbeiter-Performanzmessung	Datenschutz	
	Nicht jeder ist gleich Aktiv (Manche lesen nur)	Mitarbeiterabhängigkeit	
	messbarkeit schwer (Qualität Vs. Quantität)	Messbarkeit	
Interviewer 4	Datensicherheit, Datenrichtlinien	Datenschutz	
	Hierarchie-Struktur geht verloren	Hierachieverlust	
Interviewer 5	Als Ablenkung	Zeitintensivität	
	Unternehmenskultur muss dazu passen	Mitarbeiterabhängigkeit	
	Bewertung der einzelnen Mitarbeiter anhand von Social Software Daten	Datenschutz	
Interviewer 6	Ansich kein Risiko, nur die richtige Verwendung ist ein Risiko	Verwendung	
	Mitarbeiter dagegen	Mitarbeiterabhängigkeit	
Interviewer 7	Informationen können überlesen werden	Übersichtlichkeit	
	Behandlung von sensiblen Daten muss geklärt sein	Datenschutz	
	Typ-abhängig (nur lesen oder aktiv posten)	Mitarbeiterabhängigkeit	
Interviewer 8	Selbstdisziplin, um nicht nur den ganzen Tag zu stöbern	Zeitintensivität	
Interviewer 9	Die Nutzer zu inaktiv sind	Mitarbeiterabhängigkeit	
	Datensicherheit muss geklärt sein	Datenschutz	
Interviewer 10	Risiko, dass man keine Antwort bekommt	Fokus	
	Qualität der Antworten	Messbarkeit	
	Typ-abhängig (nur lesen oder aktiv posten)	Mitarbeiterabhängigkeit	

Tabelle 11 : Interviewauswertung - Frage 10 (Quelle: Eigene Erstellung)

Im Gegenzug zu Frage neun, werden bei Frage zehn die Risiken von SoSo erfragt. Insgesamt gab es zu dieser Frage vierundzwanzig Antworten, die sich wie folgt zusammensetzen (vgl. Abb. 60):



Abb. 60 : Interviewauswertung – Frage 10 (Quelle: Eigene Erstellung)

Mitarbeiterabhängigkeit: Die Befragten sehen es gleichzeitig als Risiko an, dass der Prozess in SoSo von der Eigeninitiative der Mitarbeiter abhängig ist. Dadurch, dass es keine Pflicht ist sich mit der Thematik auseinander zu setzen und es zudem noch andere Kommunikationskanäle, wie Email gibt, wird es als Risiko wahrgenommen, da manche Personen nicht der „social-Typ“ sind und sich so automatisch ausgrenzen und am Gesamtprozess außen vor sein können.

Datenschutz: Auch die zur Verfügung stehenden Daten werden kritisch gesehen. In einer SoSo muss klar abgegrenzt werden, welche Daten für wen zugänglich sind und welche Informationen relevant für die Community sind. Es wird zudem negativ angesehen, dass andere Leute das eigene Nutzerverhalten

nachvollziehen können, da man sich somit beobachtet fühlt und seine eigene Arbeit in Frage gestellt werden kann.

Messbarkeit: Die Messbarkeit hängt mit dem Datenschutz zusammen. Für die Befragten war es nicht eindeutig zu klären, wie man soziale Aktivität messen kann und soll. Es gibt unterschiedliche Typen von Nutzern, die sich in ihren Aktivitäten grundlegend unterscheiden. Zum einen gibt es passive Mitglieder der Community, die beispielsweise eher im Hintergrund agieren und dort vielleicht die Datenbankpflege betreuen oder Mitglieder, die zwar viel lesen, aber wenig antworten. Zum anderen gibt es Mitglieder, die zwar sehr viel schreiben, deren Qualität der Beiträge aber schlechter ist oder andere Arbeit dadurch liegen bleibt. Aus diesen Gründen wurde die Messbarkeit von SoSo-Aktivitäten eher als „Selbstvermarktung“ des Mitarbeiter angesehen und weniger als Indikator für Arbeitsergebnisse.

Zeitintensivität: Ein weiterer Kritikpunkt von SoSo war der Zeitaufwand. Die Befragten gaben an, dass es auch ein Zeitfresser sein kann, da man sich leicht ablenken lässt oder sich schnell mit Themen auseinandersetzt, die zwar interessant sind, aber keinen Bezug zur eigenen Arbeit haben. Und die angesprochene „Selbstvermarktung“, führt dazu, dass Mitglieder mehr posten, als eigentlich notwendig ist.

Fokus: Die Befragten gaben an, dass es zudem ein Risiko ist sich nur auf SoSo zu verlassen. Durch die Frage in eine Community, kann es dazu kommen, dass sich niemand konkret angesprochen fühlt und es deswegen auch keine Antwort gibt. Das verlangsamt den Gesamtprozess.

Frage 11

Frage 11	Auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 „gar nicht aktiv“ und 5 „sehr aktiv“ ist, wie beurteilen Sie das aktuelle Nutzerverhalten und können Sie das		
BI	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	3, wenige machen viel, viele machen nichts	3	Nennungen: 10 gar nicht aktiv: 0 nicht aktiv: 0 neutral: 7 aktiv: 1 sehr aktiv: 0
Interviewer 2	3, Hiwis aktiv bei 4, Angestellte bei 2 ("Alter", Auslastung)	3	
Interviewer 3	2, weniger sehr aktiv	2	
	Natürgemäße Rollenverteilung der AG		
Interviewer 4	4, im Vergleich zu vor 1 Jahr viel aktiver, müssen den Abgang eines Powerusers abwarten	4	
Interviewer 5	2, wenige sehr Aktive	2	
Interviewer 6	3, wahrscheinlich unternehmenstypisch (50 % eine 5 und 50% eine 1)	3	
Interviewer 7	2, 3-4 Hiwis sind sehr aktiv, 2-3 Mitarbeiter ab und zu und der Rest gar nicht	2	
Interviewer 8	3, wenig Beteiligung	3	
	Teilweise auch Hemmschwelle (Sensible Daten?, Frage zu banal?)		
Interviewer 9	3, sehr überschaubare Aktivität	3	
Interviewer 10	3, durchwachsen. Hiwis bei 4, Mitarbeiter bei 2	3	

Tabelle 12 : Interviewauswertung Frage 11 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage elf möchte Informationen darüber erhalten, wie das Nutzerverhalten der Gruppe wahrgenommen wird. Dies führte zu folgenden Ergebnissen (vgl. Abb. 61):

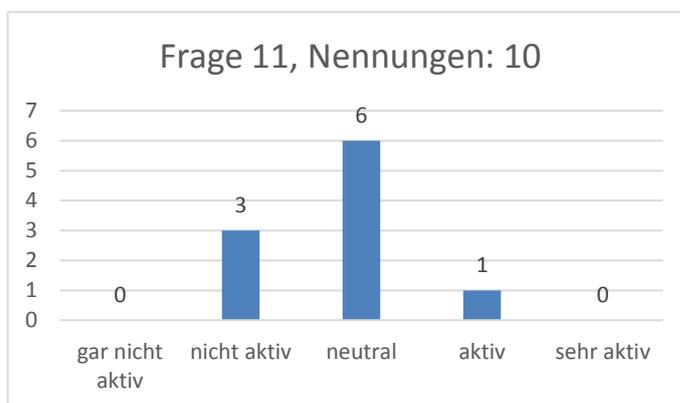


Abb. 61 : Interviewauswertung Frage 11 (Quelle: Eigene Erstellung)

Die Befragten bewerteten die Situation zwischen „nicht aktiv“ und „aktiv“. Das hängt mit den genannten Risikofaktoren von Frage zehn zusammen. Die FG BAS ist eine verhältnismäßig kleine Gruppe, die sich aus wissenschaftlichen Hilfsarbeitern und Stammpersonal zusammensetzt. Dadurch gibt es unterschiedliche Rollen in der Gruppe und zusätzlich kommen noch unterschiedliche Typen von Nutzern hinzu. Die Befragten gaben an, dass es wenige sehr aktive Nutzer gibt, die sich stark einbringen und viele inaktive Nutzer. Also sozusagen ein Teil der Gruppe ist aktiv und mit 4 zu bewerten und der andere Teil eher nicht aktiv, also mit 2. Wie im oberen Teil angesprochen wird vermutet, dass dies mit der Rollenverteilung zusammenhängt, also viele Nutzer nicht die Zeit in ihrem Arbeitsablauf haben sich dort einzubringen. Der andere Grund, ist die Tatsache, dass einige Nutzer vielleicht die Seite besuchen und auch verfolgen, aber es für die anderen Nutzer nicht nachvollziehbar ist, in wie weit diese Nutzer aktiv sind, sich aber nicht zu jedem Thema äußert.

8.2.3 Auswertung des Themenblocks Business Intelligence und Social Software

Frage 12

Frage 12 Bl+SoSo	In wie weit ist Ihnen die Verknüpfung von Business Intelligence mit Social Software bekannt und was wissen Sie darüber?	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	Davon gehört, Präsentationen gesehen, ansonsten wenig Vorstellungen darüber	teilweise	Nennungen: 10 Teilweise: 4 Bekannt: 4 Gar nicht: 2
Interviewer 2	Konkret nicht, Firmen wie Facebook nutzen es aber konkret um diese Daten generieren	teilweise	
Interviewer 3	Relativ neu, aber bekannt(sehr spannend). Frage ist der Nutzen (Aufwand)	Bekannt	
Interviewer 4	Ja, durch Connections mit Cognos und Kudos	Bekannt	
Interviewer 5	Ja, kenn ich und kann ich mir gut vorstellen, aber konkret nichts praktisch damit gemacht	Bekannt	
Interviewer 6	Total bekannt, teilweise Dissertation darüber geschrieben.	Bekannt	
Interviewer 7	Nur von Kudos gehört, aber so gesehen keine Ahnung	Gar nicht	
Interviewer 8	-	Gar nicht	
Interviewer 9	Ja, durch Vorträge der IBM, Messen und Forschungsprojekte	teilweise	
Interviewer 10	Konkretes Wissen nicht, aber Firmen wie Facebook kommerzialisieren dieses Know-how	teilweise	

Tabelle 13 : Interviewauswertung Frage 12 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage zwölf unterteilt sich, wie auch Frage zwei, in drei Antworten. Vier Befragte gaben an, das Thema als solches zu kennen und auch schon damit gearbeitet zu haben, vier Befragte gaben an, dass Sie es sich vorstellen können, was die Verknüpfung beabsichtigt oder hatten teilweise Beispiele dafür (Facebook) und zwei der Befragten hatten gar keine Vorstellung von der Thematik. Das Ergebnis ist somit durchwachsen und die Mehrheit hat mit der Thematik noch nichts zu tun gehabt.

Frage 13 – Frage 18

Wie sich in Frage zwölf gezeigt hat, verfügt die FG BAS über durchwachsenes Vorwissen über die Verknüpfung von BI und SoSo. Das sollte in den Fragen 13-18 nochmals untersucht werden. Das Ergebnis war, dass sich nur vier Personen, diejenigen die damit gearbeitet haben auch vorstellen konnten, was damit geschehen kann. Der Rest der Gruppe hatte gar keine oder wenig Vorstellung davon, was die Verknüpfung betrifft. Dementsprechend waren auch die Antworten schwach ausgeprägt (vgl. Tabelle 14 und Tabelle 15).

Frage 13			
Auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 „gar nicht sinnvoll“ ist und 5 „sehr sinnvoll“, wie beurteilen Sie die Verbindung der beiden Anwendungen und können Sie das begründen?			
BI+SoSo	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	-	-	Nennungen: 10 nicht sinnvoll: 3 sinnvoll: 1 nicht beurteilbar: 6
Interviewer 2	-	-	
Interviewer 3	-	-	
Interviewer 4	schwer vorzustellen	-	
Interviewer 5	4, um Funktionen, Verknüpfungen und neue Erkenntnisse besser zu erkennen	4	
Interviewer 6	2, es geht auch ohne.	2	
Interviewer 7	-	-	
Interviewer 8	-	-	
Interviewer 9	2, für die Forschung sinnvoll für den Alltagsbetrieb der FG BAS nicht	2	
Interviewer 10	2, FG BAS bietet Dienstleistung an (Vorlesung), aber nichts umsatzorientiertes (Overload)	2	
Frage 14			
Welche Risiken sehen Sie in der Verbindung beider Software Lösungen?			
BI+SoSo	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	-	-	
Interviewer 2	-	-	
Interviewer 3	siehe Frage 10		
	Es lassen sich nicht alle Prozesse und Daten Transparent machen und messen	Datenschutz	
	Selbstvermarktung kann eintreten		
Interviewer 4	Überwachung der Mitarbeiter (Verhaltensweisen analysieren)	Datenschutz	
	Datenschutz, Arbeitsklima		
Interviewer 5	siehe Frage 8		
Interviewer 6	Bewegungsprofile von einzelnen Usern	Datenschutz	
Interviewer 7	-		
Interviewer 8	-		
Interviewer 9	Technologische Risiken (Machbarkeit)	Machbarkeit	
Interviewer 10	-		
Frage 15			
Welche Erwartungen haben Sie als Admin/User/Chef haben an die Verknüpfung beider Systeme?			
BI+SoSo	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	-		
Interviewer 2	-		
Interviewer 3	-		
Interviewer 4	-		
Interviewer 5	Welche Arten von Inhalten wie und von wem wahrgenommen werden und zu		
Interviewer 6	bessere Visualisierung der Inhalte		
Interviewer 7	-		
Interviewer 8	-		
Interviewer 9	-		
Interviewer 10	-		
Frage 16			
Welche Erwartungen haben Sie speziell an die Funktionalität der BI-Lösung?			
BI+SoSo	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	-		
Interviewer 2	-		
Interviewer 3	Nutzerfreundlichkeit und Ad hoc Funktionalität		
Interviewer 4	-		
Interviewer 5	-		
Interviewer 6	-		
Interviewer 7	-		
Interviewer 8	-		
Interviewer 9	-		
Interviewer 10	-		
Frage 17			
Haben Sie persönliche Anliegen, die in der Funktionalität berücksichtigt werden sollen?			
BI+SoSo	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	-	-	
Interviewer 2	-	-	
Interviewer 3	-	-	
Interviewer 4	Es sollte nicht für jeden User verfügbar sein (Gefahr des Konkurrenzkampfes)	Rollenbasierter Zugriff	
Interviewer 5	-	-	
Interviewer 6	-	-	
Interviewer 7	-	-	
Interviewer 8	-	-	
Interviewer 9	-	-	
Interviewer 10	-	-	

Tabelle 14 : Interauswertung Frage 13 bis 17 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage 18	Business Intelligence bietet die Möglichkeit, Informationen jeglicher Art aus Connections zu extrahieren und auf den Benutzer zugeschnitten darzustellen. Welche Art von Informationen sind für Sie relevant als Admin/User/Chef relevant?		
Bl+SoSo	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	-	-	Antworten: 0 Konnte von der Testgruppe durch fehlendes Vorwissen nicht beantwortet werden
Interviewer 2	-	-	
Interviewer 3	-	-	
Interviewer 4	-	-	
Interviewer 5	-	-	
Interviewer 6	-	-	
Interviewer 7	-	-	
Interviewer 8	-	-	
Interviewer 9	-	-	
Interviewer 10	-	-	

Tabelle 15 : Interviewauswertung Frage 18 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage 19

Frage 19	In welcher Form bzw. über welchen Informationskanal möchten Sie die Daten bereitgestellt haben?		
Bl+SoSo	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	Webapplikation	Webapplikation	Nennungen: 10 Webapplikation: 9 Egal: 1
Interviewer 2	Webapplikation	Webapplikation	
Interviewer 3	Webapplikation	Webapplikation	
Interviewer 4	Webapplikation	Webapplikation	
Interviewer 5	Webapplikation,Dashboard	Webapplikation	
Interviewer 6	Webapplikation,Dashboard	Webapplikation	
Interviewer 7	Webapplikation	Webapplikation	
Interviewer 8	Webapplikation	Webapplikation	
Interviewer 9	egal wie, hauptsache gut aufbereitet	Egal	
Interviewer 10	Webapplikation	Webapplikation	

Tabelle 16 : Interviewauswertung Frage 19 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage 19 wurde von allen Befragten beantwortet und hatte das eindeutige Ergebnis, dass die FG BAS eine Webapplikation bevorzugt.

Frage 20

Frage 20	Durch die Datenerhebungen, die in Verbindung mit dem Data Ware funktioniert, ist es technisch möglich, jeden einzelnen Mitarbeiter komplett transparent zu machen. Wie beurteilen Sie diese Möglichkeit? Sehen Sie als Admin/User/Chef ein Problem darin?		
Bl+SoSo	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1	siehe Frage 4	-	Antworten wurden in Frage 4 bzw. 7 schon beantwortet
Interviewer 2	siehe Frage 4	-	
Interviewer 3	siehe Frage 4	-	
Interviewer 4	siehe Frage 4 und 17	-	
Interviewer 5	siehe Frage 4	-	
Interviewer 6	siehe Frage 4 und 17	-	
Interviewer 7	siehe Frage 4	-	
Interviewer 8	siehe Frage 4	-	
Interviewer 9	siehe Frage 4	-	
Interviewer 10	siehe Frage 4	-	

Tabelle 17 : Interviewauswertung Frage 20 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage 20 wurde im Verlauf des Interviews in Frage vier und siebzehn thematisiert und von den Befragten als abgehandelt wahrgenommen.

8.2.4 Auswertung des Themenblocks Funktionalitätskatalog

Frage 21

Frage 21	Ist es Ihnen wichtig zu erfahren wer und wann auf Ihrer Seite war bzw. Ihren Beitrag gelesen hat?		
JA/NEIN	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1		Ja	Nennungen: 10 Ja : 5 Nein: 5
Interviewer 2		Ja	
Interviewer 3		Nein	
Interviewer 4		Nein	
Interviewer 5		Ja	
Interviewer 6		Ja	
Interviewer 7		Nein	
Interviewer 8		Ja	
Interviewer 9		Nein	
Interviewer 10		Nein	

Tabelle 18 : Interviewauswertung - Frage 21 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage einundzwanzig zeigt, dass die Meinungen der Befragten stark auseinander gehen, wenn es darum geht zu erfahren, wer und wann jemand auf einer Profilseite war bzw. einen Post gelesen hat. Grund dafür ist der Zwiespalt zwischen Informationsgewinn und Privatsphäre. Zum einen ist es für die Pro-Seite interessant zu erfahren, wer und wann jemand etwas gemacht bzw. nicht gemacht hat, um darauf reagieren zu können. Ein Beispiel hierfür wäre, wenn zehn Leute einen Beitrag gelesen haben, aber niemand darauf antwortet liegt der Verdacht nahe, dass die Frage falsch oder zu komplex gestellt wurde und nachgebessert werden muss. Die Contra-Seite sieht in der Auflistung der Aktivitäten von anderen Mitgliedern hingegen einen Einschnitt in die Privatsphäre des Einzelnen, die dazu führt, dass Clickstream-Profile erstellt werden können, die das Arbeitsverhalten negativ beeinflussen könnten.

Es ist hierbei abzuwägen, ob die daraus gewonnenen Informationen zu Lasten der Privatsphäre „geopfert“ werden sollten. Eine mögliche Teillösung für das im oberen Abschnitt beschriebene Beispiel wäre nur die Anzahl der Leser preiszugeben, nicht aber konkrete Namen zu zeigen. Die Information über die genauen Nutzerdaten wäre somit nur für die Leitung der FG BAS einsehbar.

Frage 22

Frage 22	Ist es Ihnen wichtig zu erfahren, wie die Leute auf deinen Beitrag gekommen sind?		
JA/NEIN	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1		Nein	Nennungen: 10 Ja : 2 Nein: 8
Interviewer 2		Nein	
Interviewer 3		Nein	
Interviewer 4		Ja	
Interviewer 5		Nein	
Interviewer 6		Nein	
Interviewer 7		Nein	
Interviewer 8		Ja	
Interviewer 9		Nein	
Interviewer 10		Nein	

Tabelle 19 : Interviewauswertung - Frage 22 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage 22 erbrachte die Erkenntnis, dass es für die Befragten nicht relevant sei, wie die Mitglieder auf den Beitrag gekommen sind. Das hängt stark mit der Größe der Forschungsgruppe zusammen. In einem größeren Unternehmen, in dem die Strukturen komplexer sind, würde es nach Meinung einiger Nutzer mehr Sinn machen, da man nicht jede Person persönlich kennt. Es würde Aufschluss darüber geben, wo man etwas auf der SoSo Plattform positionieren muss, um möglichst gutes Feedback zu bekommen.

Frage 23

Frage 23	Ist es Ihnen wichtig zu erfahren in welchem Zeitraum die Zugriffe geschehen sind? Stunde Tag Monat?		
JA/NEIN	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1		Nein	Nennungen: 10 Ja : 2 Nein: 8
Interviewer 2		Nein	
Interviewer 3		Nein	
Interviewer 4		Ja	
Interviewer 5		Nein	
Interviewer 6		Nein	
Interviewer 7		Nein	
Interviewer 8		Nein	
Interviewer 9		Nein	
Interviewer 10		Ja	

Tabelle 20 : Interviewauswertung - Frage 23 (Quelle: Eigene Erstellung)

Den Befragten ist es nicht wichtig zu erfahren, wann der Zugriff auf die Daten geschehen ist, was Frage 23 verdeutlicht. Grund dafür ist wiederum die Privatsphäre des Einzelnen. Für die Befragten macht es keinen Unterschied, ob der Beitrag um 8 Uhr morgens oder 2 Uhr nachts gelesen wurde, Hauptsache es kommt eine Antwort, die weiterhelfen kann. Das zeigt auch Parallelen zum aktuellen Nutzerverhalten von SoSo in der FG BAS. Die Plattform wird als Arbeitswerkzeug wahrgenommen, dient aber momentan nur als Erweiterung des Informationskanals. Das bedeutet, die Gruppe verwendet die SoSo wenig und kann deswegen auch auf eine Antwort warten. Im Gegensatz zum Email oder Chat-Verkehr sind noch zeitliche Toleranzen vorhanden. Das kann einerseits mit der Arbeit einer staatlichen Einrichtung zusammenhängen oder der noch nicht vorhandenen Akzeptanz der Software.

Frage 24

Frage 24	Möchten Sie den Zeitraum selbst bestimmen können?		
JA/NEIN	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1		Nein	Nennungen: 10 Ja : 1 Nein: 9
Interviewer 2		Nein	
Interviewer 3		Nein	
Interviewer 4		Ja	
Interviewer 5		Nein	
Interviewer 6		Nein	
Interviewer 7		Nein	
Interviewer 8		Nein	
Interviewer 9		Nein	
Interviewer 10		Nein	

Tabelle 21 : Interviewauswertung - Frage 24 (Quelle: Eigene Erstellung)

Anknüpfend an Frage 23 ist es somit auch nicht interessant für die Befragten den zeitlichen Rahmen dafür benutzerdefiniert anzupassen.

Frage 25

Frage 25	Möchten Sie wissen wie aktiv welche Benutzer sind um ein Gefühl dafür zu bekommen, wie viel Sie überhaupt an Besuchern bzw. Lesern erwarten		
JA/NEIN	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1		Ja	Nennungen:10 Ja : 8 Nein: 2
Interviewer 2		Ja	
Interviewer 3		Ja	
Interviewer 4		Ja	
Interviewer 5		Ja	
Interviewer 6		Ja	
Interviewer 7		Nein	
Interviewer 8		Nein	
Interviewer 9		Ja	
Interviewer 10		Ja	

Tabelle 22 : Interviewauswertung - Frage 25 (Quelle: Eigene Erstellung)

Frage 25 zeigt, dass die Befragten daran interessant wären, zu erfahren, wie viele aktive Nutzer es gibt, um abschätzen zu können wie die allgemeine Situation ist. Das würde für die meisten den Gesamtkontext Transparenter machen und helfen die Plattform weiterzuentwickeln. Problem hierbei ist wiederum der Datenschutz. Eine Idee dieser Problemstellung entgegenzuwirken ist das Werkzeug KUDOS, das

aufzeigt, welche Nutzer am aktivsten sind. Die Abfrage sollte in diesem Fall aber anonymisiert werden, dass die Gruppe eine Tendenz erhält und nicht das Verhalten der einzelnen Mitglieder erhält.

Frage 26

Frage 26 Möchten Sie Vorschläge über Foren, Beiträge oder Wikis haben, die für Sie vllt interessant wären, in denen Sie aber nicht aktiv sind?			
JA/NEIN	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1		Ja	Nennungen: 10 Ja : 10 Nein: 0
Interviewer 2		Ja	
Interviewer 3		Ja	
Interviewer 4		Ja	
Interviewer 5		Ja	
Interviewer 6		Ja	
Interviewer 7		Ja	
Interviewer 8		Ja	
Interviewer 9		Ja	
Interviewer 10		Ja	

Tabelle 23 : Interviewauswertung - Frage 26 (Quelle: Eigene Erstellung)

Die Befragten waren sich einig darüber, dass es interessant wäre über die Geschehnisse der SoSo-Plattform informiert zu werden. Dies sollte am besten über ein Widget auf dem Dashboard passieren, dass Aufschluss darüber gibt, welche Themen es gibt, die in Verbindung mit dem eigenen Nutzerinteresse interessant sein könnten.

Frage 27

Frage 27 Möchten Sie Vorschläge über Themen in denen Ihr Fachwissen vielleicht weiterhelfen könnte?			
JA/NEIN	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1		Ja	Nennungen: 10 Ja : 8 Nein: 2
Interviewer 2		Ja	
Interviewer 3		Ja	
Interviewer 4		Nein	
Interviewer 5		Ja	
Interviewer 6		Ja	
Interviewer 7		Ja	
Interviewer 8		Ja	
Interviewer 9		Ja	
Interviewer 10		Nein	

Tabelle 24 : Interviewauswertung - Frage 27 (Quelle: Eigene Erstellung)

Die Befragten sind auch daran interessiert, informiert zu werden, über Bereiche in denen diese nicht aktiv sind, aber ihr Wissen helfen könnte.

Die Befragten waren sich aber auch darüber einig, dass der Nutzer die Möglichkeit haben muss selbst zu bestimmen in welchen Intervallen und in welchem Umfang dies geschieht. In der FG BAS sind die Themengebiete überschaubar, aber für zukünftige Projekte und für größere Unternehmen, wird dies als sehr sinnvoll wahrgenommen.

Frage 28

Frage 28 Möchten Sie gerne selbst eine Art Alarm festlegen können? z.B. wenn 10 Leute meinen Beitrag gelesen haben, aber niemand drauf reagiert?			
JA/NEIN	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1		Nein	Nennungen: 10 Ja : 6 Nein: 4
Interviewer 2		Ja	
Interviewer 3		Nein	
Interviewer 4		Nein	
Interviewer 5		Ja	
Interviewer 6		Ja	
Interviewer 7		Nein	
Interviewer 8		Ja	
Interviewer 9		Ja	
Interviewer 10		Ja	

Tabelle 25 : Interviewauswertung - Frage 28 (Quelle: Eigene Erstellung)

Die Alarmfunktion wurde geteilt aufgenommen. Sechs der Befragten befanden diese als sinnvoll, vier hingegen nicht. Das bezieht sich auf die Möglichkeiten des IBM Event Studios und ist keine allgemein

eingebundene Funktion, somit wäre es dem Nutzer selbst überlassen, ob er diese Funktion verwendet oder nicht.

Frage 29

Frage 29	Anders gefragt: Ist es Ihnen wichtig darüber informiert zu werden wenn etwas passiert oder reicht es Ihnen, wenn Sie auf die Seite gehen?		
	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1		Nein	Nennungen: 10 Ja : 1 Nein: 9
Interviewer 2		Nein	
Interviewer 3		Nein	
Interviewer 4		Nein	
Interviewer 5		Nein	
Interviewer 6		Ja	
Interviewer 7		Nein	
Interviewer 8		Nein	
Interviewer 9		Nein	
Interviewer 10		Nein	

Tabelle 26 : Interviewauswertung - Frage 29 (Quelle: Eigene Erstellung)

Das Nutzerverhalten hat gezeigt, dass die FG BAS aktiv im Portal ist, aber die anfallenden Informationen nicht sekundengenau in Echtzeit übermittelt werden müssen. Für neun von 10 reichen die Informationen bei der Anmeldung auf dem Portal.

Frage 30

Frage 30	Würden Sie sich die Inhalte auch auf dem Smartphone oder Tablet anschauen?		
JA/NEIN	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1		Nein	Nennungen: 10 Ja : 8 Nein: 2
Interviewer 2		Ja	
Interviewer 3		Nein	
Interviewer 4		Ja	
Interviewer 5		Ja	
Interviewer 6		Ja	
Interviewer 7		Ja	
Interviewer 8		Ja	
Interviewer 9		Ja	
Interviewer 10		Ja	

Tabelle 27 : Interviewauswertung - Frage 30 (Quelle: Eigene Erstellung)

Die mobilen Endgeräte waren für acht von zehn der Befragten interessant und werden auch schon in Form von IBM Connections genutzt.

Frage 31

Frage 31	Möchten Sie selbst nachbessern können (oder sagen Sie sich: „Wenn etwas nicht klappt, wie ich das gerne hätte, dann ist das halt so)?		
JA/NEIN	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1		Ja	Nennungen: 10 Ja : 8 Nein: 2
Interviewer 2		Ja	
Interviewer 3		Ja	
Interviewer 4		Ja	
Interviewer 5		Ja	
Interviewer 6		Nein	
Interviewer 7		Nein	
Interviewer 8		Ja	
Interviewer 9		Ja	
Interviewer 10		Ja	

Tabelle 28 : Interviewauswertung - Frage 31 (Quelle: Eigene Erstellung)

Die Befragten waren sehr daran interessiert die Software auf Ihre Bedürfnisse anzupassen, wenn es in einem verhältnismäßigen Rahmen möglich ist.

Frage 32

Frage 32	Möchten Sie es als Grafik, Tabelle oder Zahle dargestellt haben?		
JA/NEIN	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1		Grafik	Nennungen: 11 Grafik: 9 Zahlen: 2
Interviewer 2		Grafik	
Interviewer 3		Grafik	
Interviewer 4		Grafik	
Interviewer 5		Grafik	
Interviewer 6		Grafik	
Interviewer 7		Grafik/Zahlen	
Interviewer 8		Zahlen	
Interviewer 9		Grafik	
Interviewer 10		Grafik	

Tabelle 29 : Interviewauswertung - Frage 32 (Quelle: Eigene Erstellung)

Insgesamt ist die Meinung der Befragten auf eine grafisch ansprechende Darstellung ausgelegt. Neun von 10 sind Grafiken tendenziell lieber.

Frage 33

Frage 33	Ist Ihnen ein Ampelsystem zum schnelleren Informationsgewinn wichtig?		
JA/NEIN	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Interviewer 1		Nein	Nennungen: 10 Ja : 5 Nein: 5
Interviewer 2		Ja	
Interviewer 3		Nein	
Interviewer 4		Ja	
Interviewer 5		Ja	
Interviewer 6		Ja	
Interviewer 7		Ja	
Interviewer 8		Nein	
Interviewer 9		Nein	
Interviewer 10		Nein	

Tabelle 30 : Interviewauswertung - Frage 33 (Quelle: Eigene Erstellung)

Das Ampelsystem wurde durchwachsen wahrgenommen. Da den Befragten nicht immer klar war, wann das Sinn machen könnte und in welchem Kontext dies angewendet werden kann. Nach einer Erläuterung des Interviewers wurde das Verständnis geschärft und die Akzeptanz erhöht. Insgesamt war die Hälfte dafür.