

**Digitale Transformation**

**Kommunikation**

**Kollaboration**

**Menschen und Wissen**

**Soziale Netzwerke**



CSCM  
Forschungsgruppe  
Kooperationssysteme  
München

der Bundeswehr  
*Universität*  *München*

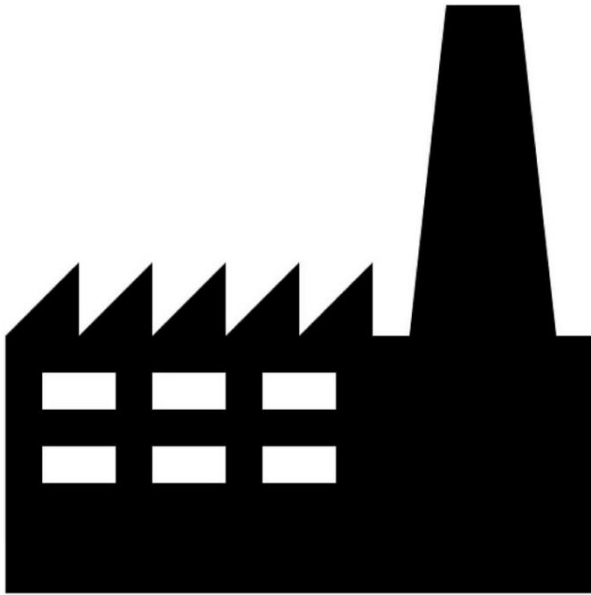
# Erfolgsmessung von Enterprise Social Software mit Mixed Methods

Jan-Mathis Schnurr

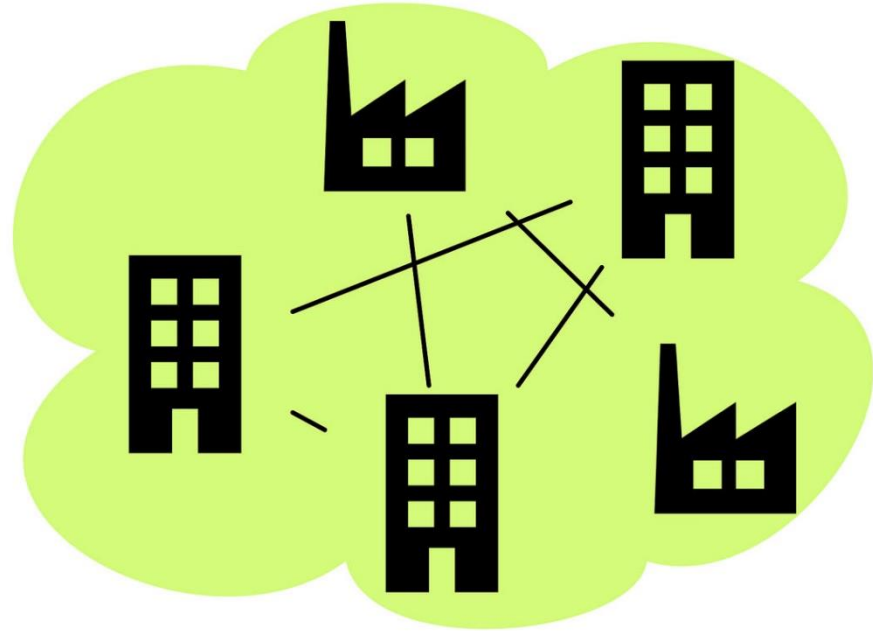
2 MINUTEN

# ENTERPRISE SOCIAL SOFTWARE

# Strukturelle Transformation

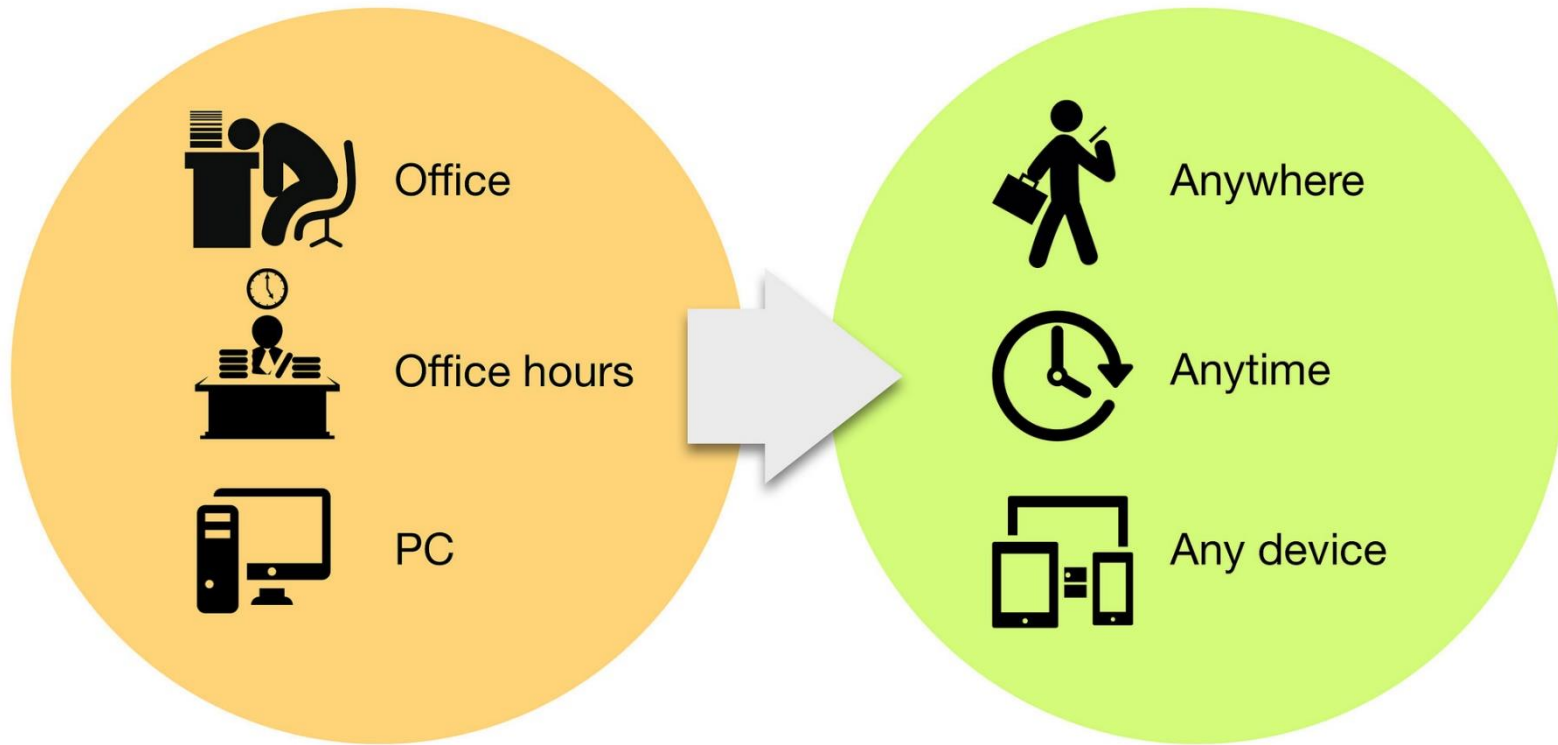


The industrial corporation



The modern corporation

# Digitale Transformation



[www.flickr.com/photos/oscarberg/](http://www.flickr.com/photos/oscarberg/), CC BY 2.0

# Enterprise Social Software

Blogs

Wikis

Social  
Networks

Video  
Conferencing

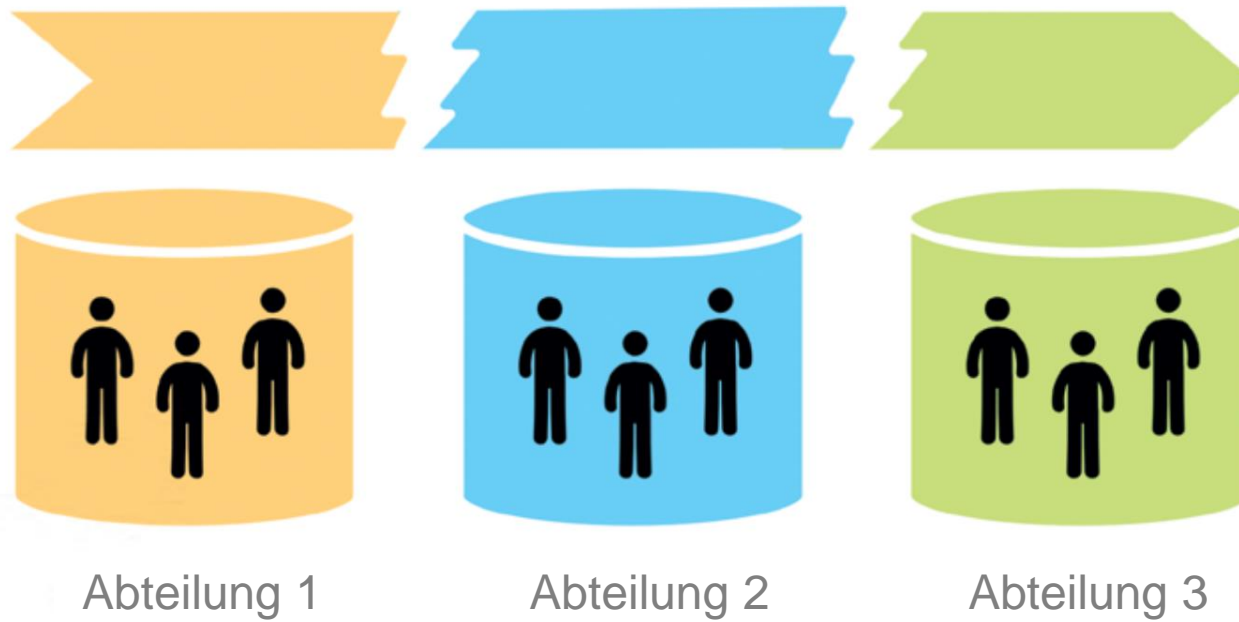
Messenger

...

4 MINUTEN

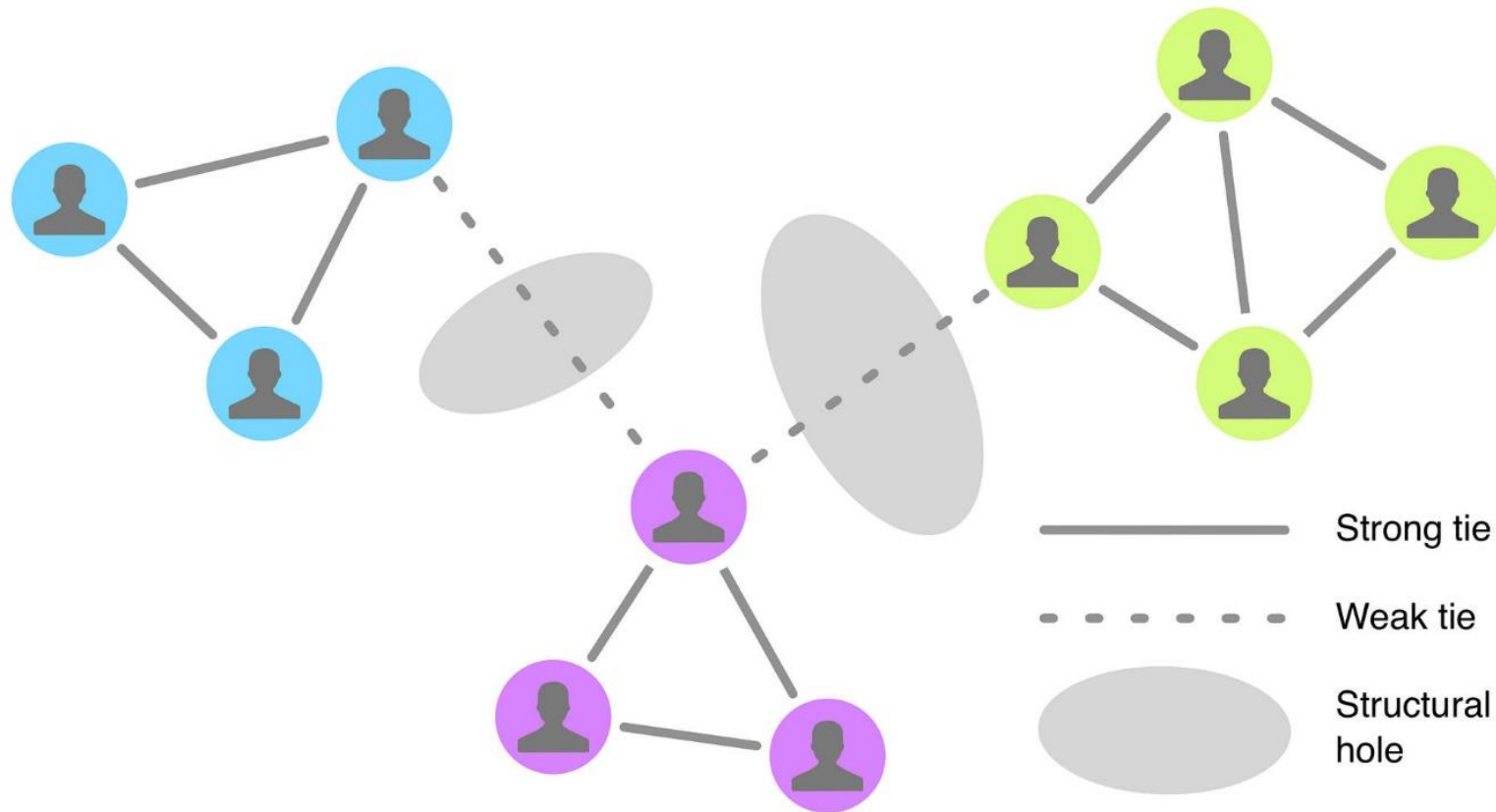
# **NUTZEN VON ENTERPRISE SOCIAL SOFTWARE**

# Getrennte Abteilungen





# Vernetzte Abteilungen

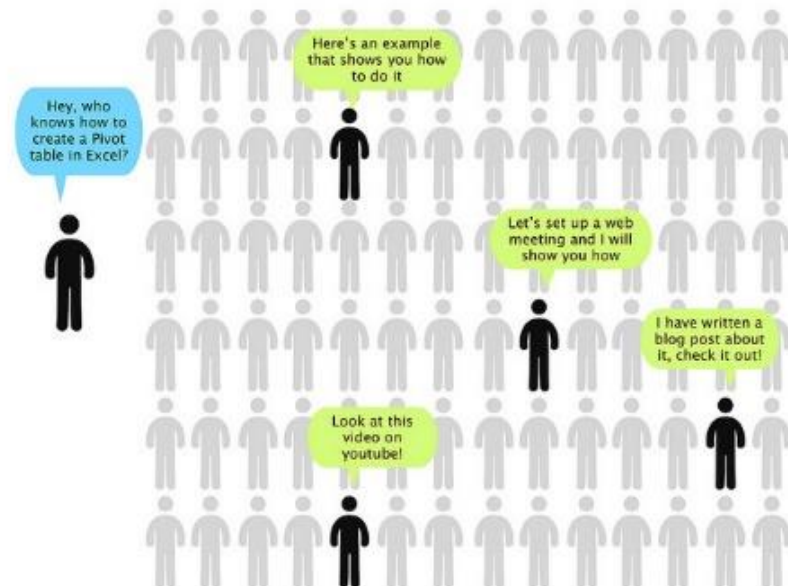
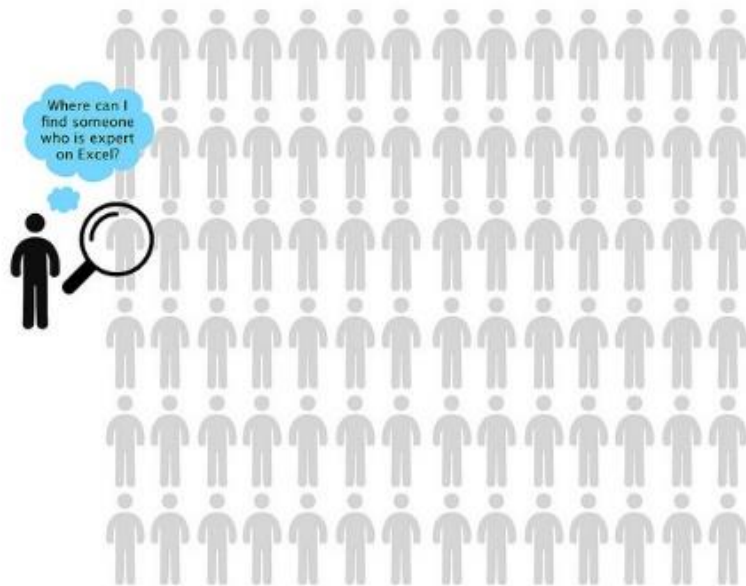


[www.flickr.com/photos/oscarberg/](http://www.flickr.com/photos/oscarberg/), CC BY 2.0

” Those that regularly come into contact with people having diverse interests and viewpoints are more likely to come up with innovative ideas. “

STEVEN JOHNSON, "WHERE GOOD IDEAS COME FROM"

# Finden von Ansprechpartnern



[www.flickr.com/photos/oscarberg](http://www.flickr.com/photos/oscarberg), CC BY 2.0

6 MINUTEN

**ERFOLGSMESSUNG**

# Fragen für Organisationen

1. Worin liegt der Kern unserer Organisation?
2. Was soll Enterprise Social Software verbessern?
3. Wie können wir das messen?

# Status Quo in der Erfolgsmessung

1. Keine etablierten Standards
2. Vorhandene Daten kaum genutzt
3. Kaum Integration in Geschäftsprozesse

„ Lies, damned lies, and statistics “

UNBEKANNT, HÄUFIG MARK TWAIN ZUGESCHRIEBEN

# Erfolgsmessung mit Mixed Methods





# Aktivitäten

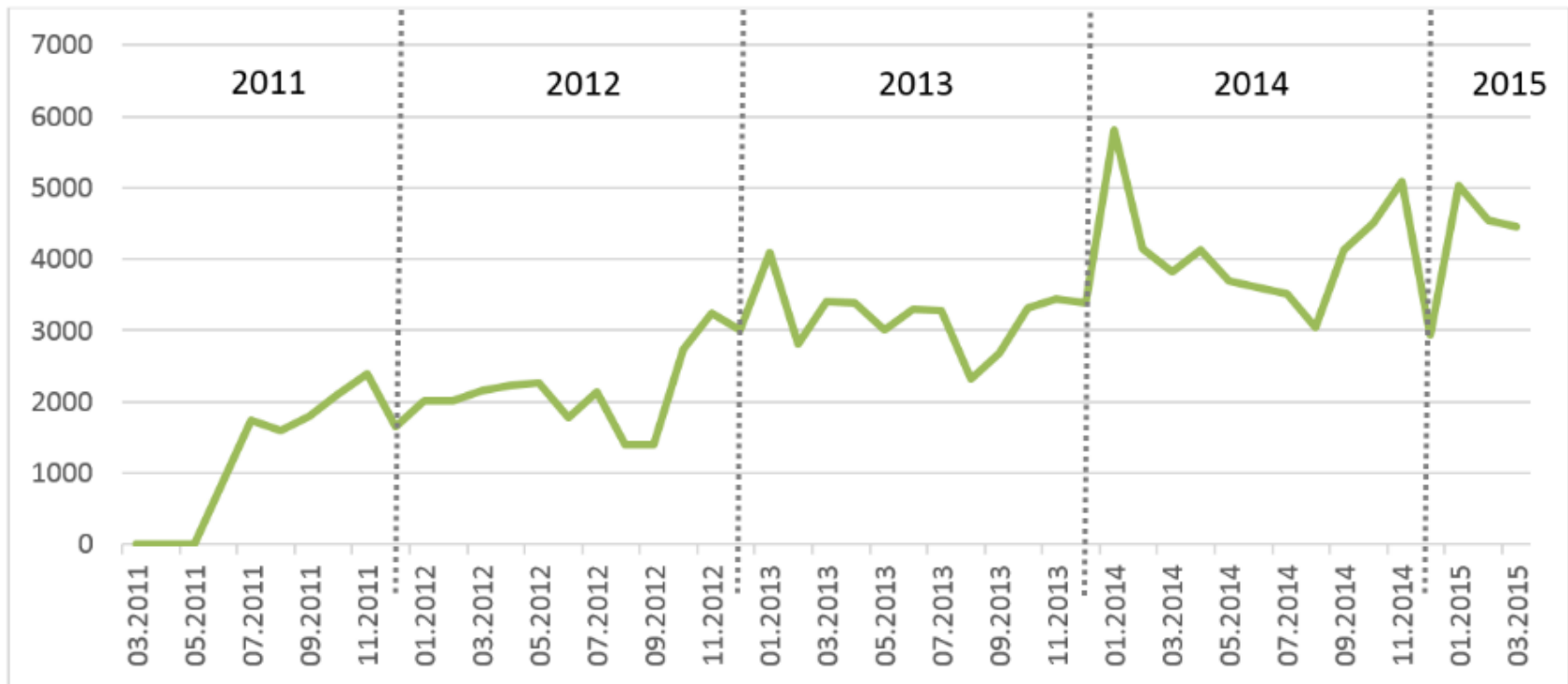
## Exemplarische Metriken:

- Registrierte Nutzer
- Aktive Nutzer
- Beitragende Nutzer
- Inhaltsaufrufe
- Zeit bis Antwort
- Beantwortete Fragen
- Zeit bis Prozessklärung

## Exemplarische Erhebungsmethoden:

- Logfiles
- Tracking Pixel
- Cookies
- Web Beacons
- Packet Sniffing
- Database Export

# Beispiel: Aktivitäten



# Erfolgsmessung mit Mixed Methods



# Inhalte

## Exemplarische Metriken:

- Länge von Inhalten
- Dauer von Inhalten
- Genre von Inhalten
- Stimmung von Inhalten

## Exemplarische Erhebungsmethoden:

- Logfiles
- Database Export

# Beispiel: Inhalte

Kommunikation	Zusammenarbeit	Publikation
<p data-bbox="175 462 508 572">Themenchat</p> <p data-bbox="175 601 508 711">Auslandseinsatz</p>	<p data-bbox="745 601 1078 711">Austausch BW Interna</p> <p data-bbox="575 748 1615 858">Fachaustausch</p>	<p data-bbox="1282 462 1615 572">Publikations- meldungen</p> <p data-bbox="1282 601 1615 711">Veranstaltungen</p> <p data-bbox="1282 886 1615 996">Behandlungs- konzepte</p> <p data-bbox="1282 1025 1615 1135">Standort- informationen</p> <p data-bbox="1282 1163 1615 1268">Famulaturbörse</p>

# Erfolgsmessung mit Mixed Methods



# Beziehungen

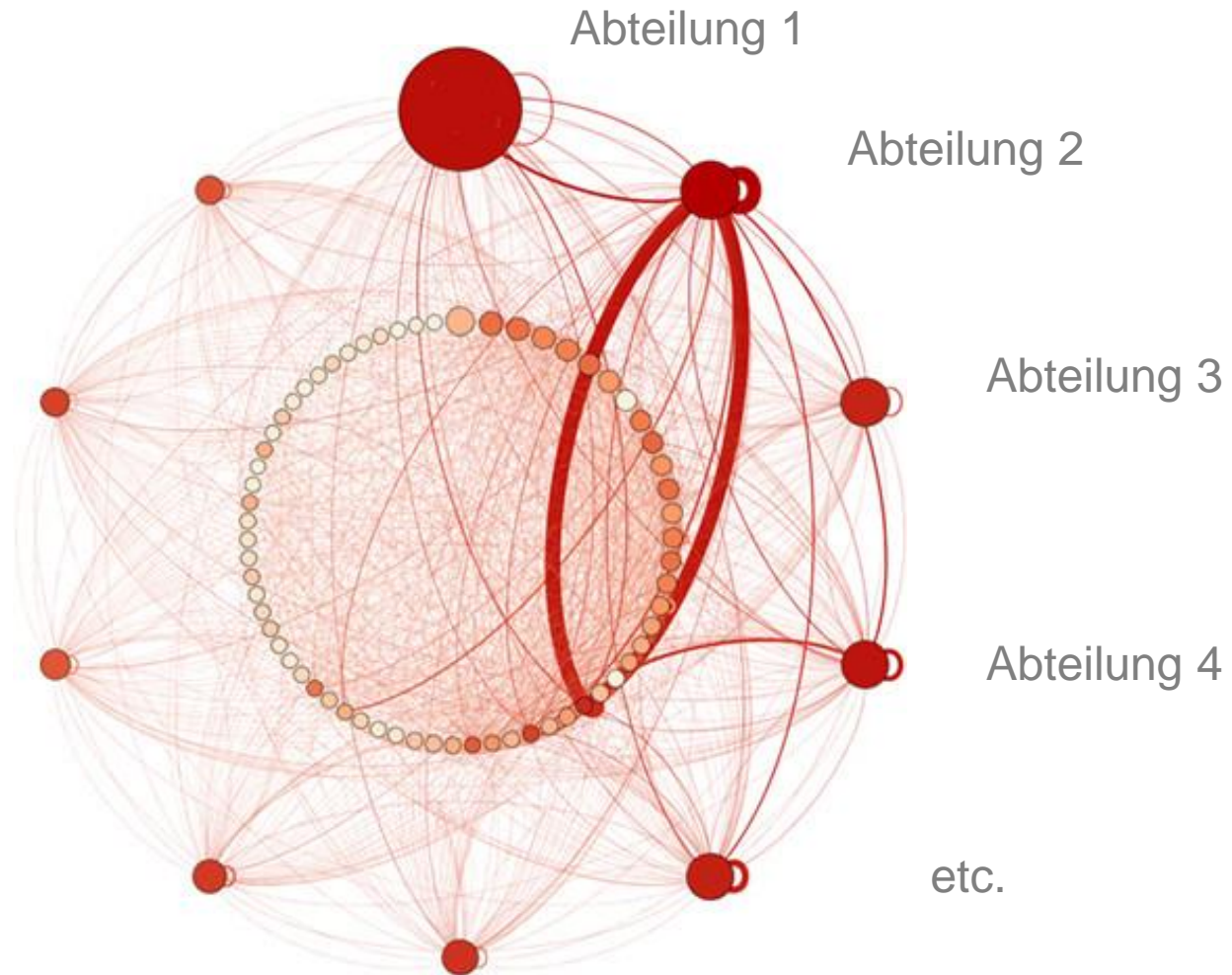
## Exemplarische Metriken:

- Nachrichten
- Dateiaustausch
- Dokumentbearbeitungen
- Netzwerkbildungen

## Exemplarische Erhebungsmethoden:

- Logfiles
- Database Export
- Qualitative Interviews
- Standardisierte Befragungen

# Beispiel: Beziehungen





# Erfolgsmessung mit Mixed Methods



# Kosten

## Exemplarische Metriken:

- Kosten pro Nutzer
- Kosten pro CoP
- Hardwarekosten
- Softwarelizenzkosten
- IT-Einsparungen
- Reisekosteneinsparungen
- Generierte Innovationen
- Zeit bis Marktreife
- Generierter Umsatz

## Exemplarische Erhebungsmethoden:

- Geschäftsberichte
- Database Export

2 MINUTEN

**AUSBLICK**

# Zusammenfassung

1. Enterprise Social Software hat messbare Mehrwerte.
2. Mixed Methods machen diese Mehrwerte sichtbar.
3. Bis zu etablierten Standards in der Erfolgsmessung wird es noch einige Jahren dauern.



# Zeit für Ihre Fragen



**CSCM**  
Forschungsgruppe  
Kooperationssysteme  
München

## Jan-Mathis Schnurr



[jan-mathis.schnurr@kooperationssysteme.de](mailto:jan-mathis.schnurr@kooperationssysteme.de)



[linkedin.com/in/janmschnurr](https://www.linkedin.com/in/janmschnurr)



[twitter.com/janmschnurr](https://twitter.com/janmschnurr)



[www.kooperationssysteme.de](http://www.kooperationssysteme.de)