



Inhaltsverzeichnis

Frank Schönefeld

Praxisleitfaden Enterprise 2.0

Wettbewerbsfähig durch neue Formen der Zusammenarbeit,
Kundenbindung und Innovation

ISBN: 978-3-446-41800-4

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-41800-4>

sowie im Buchhandel.

Inhalt

1	Das Enterprise 2.0 im digitalen Lebens- und Geschäftsraum	1
1.1	Die Herausbildung des digitalen Lebens- und Geschäftsraumes	2
1.2	Die Feinstruktur des digitalen Lebens- und Geschäftsraums ...	3
1.3	Phasen und Wirkungsradien in der Entwicklung des Internets	13
1.3.1	Das technische Internet	14
1.3.2	Das Web 1.0	16
1.3.3	Das Web 2.0	21
1.3.4	Ausblick – Web X.0: Das ubiquitäre Internet	27
1.4	Zusammenfassung der Entwicklung im Internet und im Web.	28
2	Vom Web 2.0 zum Enterprise 2.0	31
2.1	Die Pattern des Web 2.0	32
2.2	Web 2.0 und die Folgen für Unternehmen.....	35
2.2.1	Die Verlagerung der Hoheitsverhältnisse der Unternehmen.....	35
2.2.2	Web 2.0 und neue Geschäftsmodelle	37
2.2.3	Web 2.0 und das Verschwimmen der Unternehmensgrenzen	39
2.2.4	Digital Natives und Technologiepopularisierung.....	42
2.3	Anpassungsnotwendigkeiten für Unternehmen durch Web 2.0	43
2.4	Die Herausbildung des Enterprise-2.0-Begriffs	44
2.5	Was es heißt, ein Enterprise 2.0 zu werden	46
2.5.1	Veränderung der Interaktionsqualität und Interaktionseffektivität	46
2.5.2	Die Handlungsfelder des Enterprise 2.0.....	47
2.5.3	Vom Enterprise 1.0 zum Enterprise 2.0	51
2.6	Auswahl und Struktur der weiteren Themen des Buches	52

3	Soziale Software im Enterprise 2.0	53
3.1	Eine informale Einführung sozialer Software.....	54
3.2	Einzelbetrachtung der Elemente sozialer Software	56
3.2.1	Wikis.....	56
3.2.2	Blogs.....	58
3.2.3	Feeds und Feed Management.....	62
3.2.4	Mashups.....	65
3.2.5	Social Networks.....	68
3.2.6	Social Bookmarks.....	72
3.2.7	Tagging und Tags	74
3.2.8	Mikroblogs	77
3.3	Mythen und Wirkkategorien sozialer Software	79
3.3.1	Mythen sozialer Software	79
3.3.2	Wirkkategorien sozialer Software	80
3.4	Die Wirkprinzipien sozialer Software	82
3.5	Eine Definition für soziale Software	87
3.6	Soziale Software und das Ende der Hierarchien im Enterprise 2.0	88
4	Die Netzwerkeffekte im Enterprise 2.0	91
4.1	Netzwerkeffekte	92
4.1.1	Was sind Netzwerkeffekte?	92
4.1.2	Das klassische Verständnis von Netzwerkeffekten...	94
4.1.3	Das moderne Verständnis von Netzwerkeffekten	98
4.1.4	Ergebnisse der Forschung für soziale Netzwerke	102
4.2	Web-2.0-Pattern und Netzwerkeffekte	109
4.3	Die Gestaltung von Netzwerkeffekten mit sozialer Software...	111
5	Die Wertversprechen des Enterprise 2.0	117
5.1	Wertversprechen, Kundennutzen und Kostenbetrachtungen	118
5.1.1	Struktur eines Wertversprechens.....	118
5.1.2	Istzustand, Ausgangssituation, Kundenproblem	118
5.1.3	Transformation und verbundene Kosten	126
5.1.4	Zielzustand und Kundenversprechen.....	128
5.2	Zusammenfassung der Wertversprechen.....	145
5.2.1	Die Enterprise-2.0-Pattern	145

5.2.2	Quantitative und qualitative Darstellung der Wertversprechen	146
5.2.3	Gefährdungen der Wertversprechen	149
5.3	Zwischenfazit zur Halbzeit.....	149
6	Der Status quo von Enterprise 2.0	153
6.1	Technologieadoption oder Paradigmenwechsel und ihre Begründbarkeit.....	154
6.2	Ergebnisse aus Fallstudien zum Enterprise 2.0.....	155
6.2.1	Einführungsmodelle für Enterprise 2.0.....	156
6.2.2	Anwendungsfälle und Geschäftsprozesse für Enterprise 2.0	158
6.2.3	Unternehmensführung mit Enterprise 2.0.....	161
6.2.4	Häufigkeit der Elemente sozialer Software in der Anwendung im Unternehmen	167
6.3	Was zu tun bleibt.....	169
6.3.1	Handlungsoptionen, ein Enterprise 2.0 zu werden ..	171
6.3.2	Die Blueprints des Enterprise 2.0	171
7	Eine Referenzarchitektur für das Enterprise 2.0	175
7.1	Referenzarchitekturen.....	176
7.2	Entwicklung der Referenzarchitektur.....	177
7.2.1	Ursprünge der Referenzarchitektur – SLATES und FLATNESSES	177
7.2.2	Bausteine und Bauherren der Referenzarchitektur ..	178
7.2.3	Die Schichten der Referenzarchitektur	184
7.2.4	Die Referenzarchitektur im Kontext anderer Systeme.....	187
7.3	Einbettung der Referenzarchitektur in die Organisation.....	188
7.3.1	Ein allgemeines Einbettungskonzept	188
7.3.2	Technische Einbettung – das Architecture Integration Layer	189
7.3.3	Organisatorische Einbettung – das QS-Layer und das Governance Layer	193
7.4	Das soziale Intranet und Internet	195
7.5	Szenarien für die Einführung der Referenzarchitektur	199

8	Ein Reifegradmodell für das Enterprise 2.0	203
8.1	Reifegradmodelle	204
8.2	Entwicklungsdimensionen und Reifegrade des Enterprise 2.0	208
	8.2.1 Entwicklungsdimensionen des Enterprise 2.0	208
	8.2.2 Die Reifegrade des Enterprise 2.0	211
8.3	Zusammenfassung der Reifegrade.....	217
8.4	Das Reifegradmodell in verschiedenen Fachabteilungen	220
8.5	Fazit	225
9	Ein Vorgehensmodell zur Etablierung von Enterprise 2.0	227
9.1	Vorgehensmodelle	228
9.2	Vorgehensmodell Enterprise 2.0	229
	9.2.1 Das Vorgehensmodell im Überblick.....	229
	9.2.2 Die Phasen des Vorgehensmodells	231
9.3	Anwendung des Vorgehensmodells Enterprise 2.0	239
9.4	Fazit des Buches	245
	Anhang	247
	Abkürzungen	261
	Glossar	265
	Literatur	283
	Der Autor	293