

Schatten IT & Beispiele für Kollaboration in Enterprise 2.0

HAW Hamburg
AW2
Benjamin Kirstgen

Inhaltsübersicht

1. Schatten IT

1.1. Definition

1.2. Situation

1.3. Problematik

1.4. Kollaboration und Schatten IT

1.5. Lösungsansätze

2. Kollaboration in Enterprise 2.0

2.1. Enterprise 2.0

2.2. SocialText

2.3. ConcourseConnect

Schatten IT - Definition

- **IT im Unternehmen, außerhalb der unternehmensweiten IT-Struktur**
- **Verwendet eigene Systeme und Regeln**
- **Beispiele:**
 - **USB-Sticks**
 - **IM**
 - **Online Email Dienste**
 - **Verwendung UMTS-Verbindung**
 - **Selbst erstellte Datenbank**

Schatten IT - Situation

- **Internet bietet umfassende Möglichkeit, der Werkzeugbeschaffung**
- **Mitarbeiter wählen passende Tools selbst**
- **Speichergeräte sehr billig und gebräuchlich**
- **Folgen:**
 - **Austausch von Heim- und Arbeitsdaten**
 - **IT kommt häufig nicht mehr nur von IT-Abteilung**

- **Mitarbeiter denken, dass sie effizienter Arbeiten können, wenn sie nicht an Unternehmens IT gebunden sind**
- **Nehmen Verwaltung der IT-Struktur in eigene Hände**
- **IT-Abteilung wird den Ansprüchen und Vorstellung der Mitarbeiter nicht gerecht**

Schatten IT - Situation

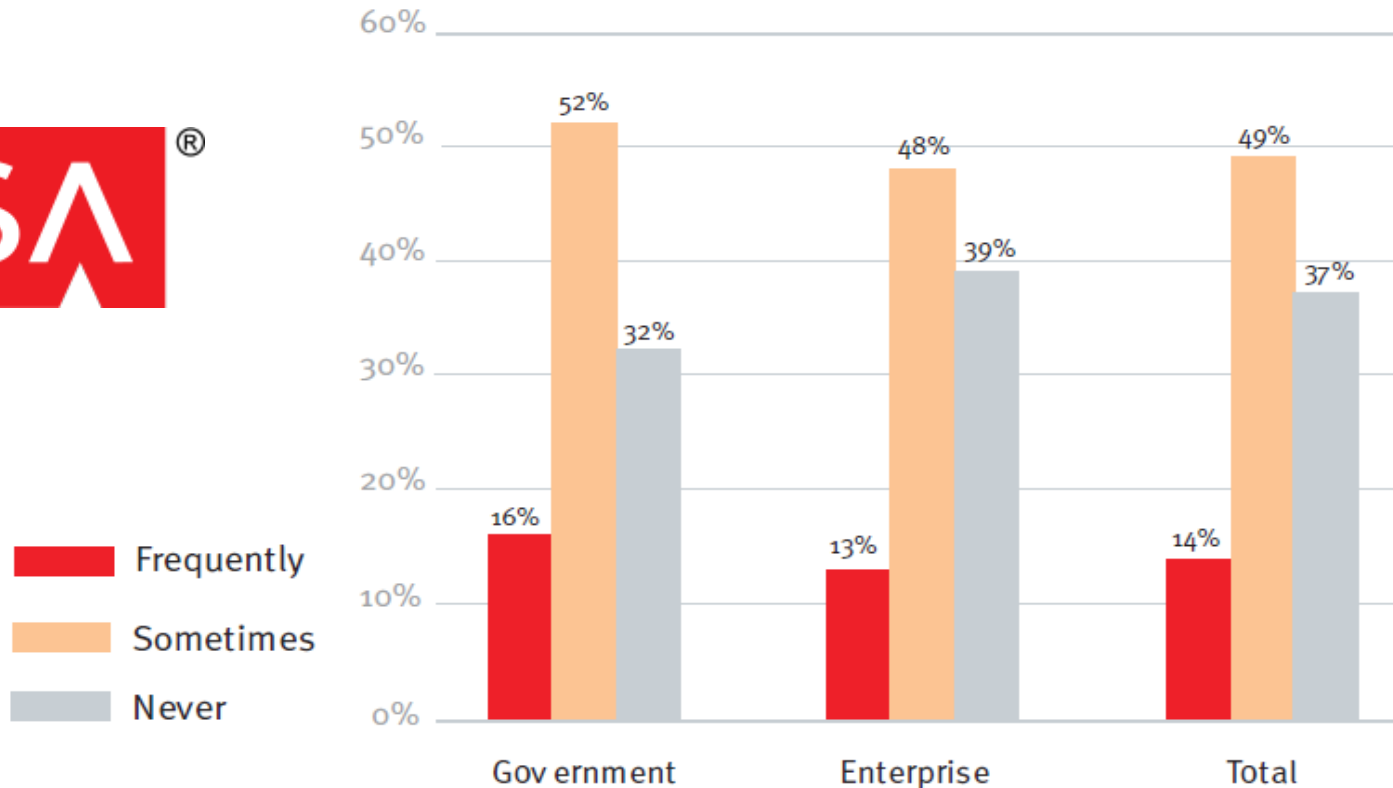
- **Mitarbeiter wollen Werkzeuge, die sie effizienter und produktiver macht**
- **Unternehmen will sichere, skalier- und kontrollierbare Werkzeuge**
- **Verwaltungsmöglichkeit kommt häufig vor User-Experience**
- **Unternehmen versucht Unternehmens IT durch CIOs zu erhalten und so zu kontrollieren**

Schatten IT - Situation

Schatten IT	Unternehmens IT
Zusammensetzung aus Einzelsystemen	Gesamtsysteme
Entstehen nach temporären Bedarf	Von Grund auf geplant
unstrukturiert	Hierarchie
Temporäre Lösung	Langfristige Lösung

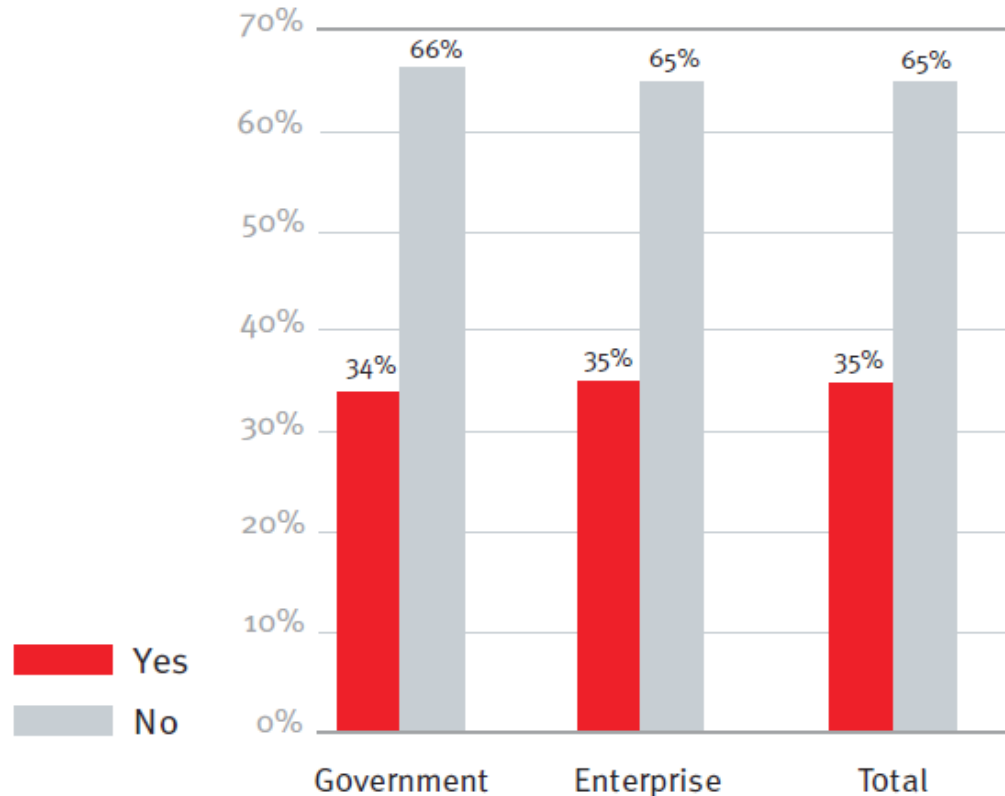
Schatten IT - Situation

“How often do you send work documents to your personal e-mail address so that you can access them from home?”



Schatten IT - Situation

“Do you ever feel that you need to work around your company’s established security policies and procedures just to get your job done?”



Schatten IT - Problematik

- **Stellt Unternehmen vor sicherheitstechnische und gesetzestreue Herausforderung**
- **Kann zu ernsten Gefährdung der Sicherheitsinfrastruktur des Unternehmens werden**
- **Beispiele:**
 - **Löcher in Firewalls**
 - **Offenlegung vertraulicher Daten**
- **Zeit- und Geldverschwendung**
- **Inkonsistente Daten**
- **Ineffizienz**

Kollaboration und Schatten IT

- **Fokus auf web-basierten Kollaborationssystemen**
- **Verwendung von Mitarbeitern initiiert**
- **Stehen im Konflikt mit Unternehmens IT**
- **Hohe Benutzerakzeptanz für soziale Kollaborationswerkzeuge**
- **Verschmelzung Arbeits- und privates Leben**

*“Enterprise applications do not deliver enough value to the end user. (...)
Enterprise technologies are built by the experts for the experts. As
enterprise technology has evolved historically, it has become less user
friendly. And that is a big problem because another evolution is
happening at the same time, and that is the merging of the work life
and the personal life.”*

*Matthew Glotzbach,
Product Management Director, Google, 2006*

- **Enge Verbindung zwischen Mitarbeitern und IT-Abteilung**
- **Aus Regelverstößen lernen**
- **IT-Abteilung könnte breite Palette von Diensten bereitstellen → Mitarbeiter können sie sich selbst zusammenstellen**
- **Mitarbeiter bei Auswahl der Werkzeuge enger einbinden**

- **Strategien zum Umgang mit Schatten IT nach Shumarova und Swatman:**
 - **Strategie der Furcht, Zurückweisung und Verbannung**
 - **Strategie der Regulation und Limitierung**
 - **Strategie der Akzeptanz**

Enterprise 2.0 - Definition

- **Synonym für „enterprise social software“**
- **System aus web-basierten Technologien**
- **vereinfacht: „Facebook“ für Unternehmen**
- **Fokus auf Prozessunterstützung**
- **User Experience wichtiger als Struktur**
- **Digital Natives**
- **Werkzeug gegen Schatten IT**

Socialtext

- Ziel ist soziale Netzwerke in Unternehmens-Kollaboration zu integrieren
- Anwendung über Browser, Desktop, Mobil
- Erstellen von Profil und Information über Aktivitäten
- Profile enthalten:
 - Kontaktdaten
 - Aktivitäten
 - Tags
- Verwaltung von Gruppen



Socialtext

The screenshot shows the Socialtext web application interface. The browser address bar displays "http://w3.ryker.com". The user is logged in as Joseph Hines. The main content area shows a profile for Dawn Foster, a Senior Marketing Manager at Ryker. The profile includes contact information, organization details, and a recent activity post. A "Signal to Dawn Foster" form is visible, allowing users to send messages to Dawn Foster. The "Colleagues" section lists followers and follows, including Carol Sutton, Joseph Hines, Matthew Doire, and Valerie Parise. The "Workspaces" section lists various workspaces with their respective view and change counts.

Profile

Dawn Foster
Senior Marketing Manager
Ryker
San Francisco, CA
socialtextdemo2@gmail.com

PHONE
Work phone: 555-123-4567
Mobile phone: 555-123-9876
Home phone: 555-971-0101

ORGANIZATION
Manager: [Joseph Hines](#)

IM
AIM™: dfoster
Skype™: dfoster
Sametime®: Dawn Foster

WEB
Blog: <http://www.dawnfoster.net>

Signal to Dawn Foster

Signal to [All shared networks](#)

Send as private message

Post 140

Activity

Dawn Foster "@MatthewDoire. Thank you so much, that event calendar was perfect. I owe you one!". (21 minutes ago)

Joseph Hines sent a private signal to **Dawn Foster**: "Ok, I'm free to talk after 11am. Thanks for your help.". (21 minutes ago)

Dawn Foster sent a private signal to **Joseph Hines**: "Let's talk about SunPower and in

Colleagues

Followers **Follows**

[Carol Sutton](#)

[Joseph Hines](#)

[Matthew Doire](#)

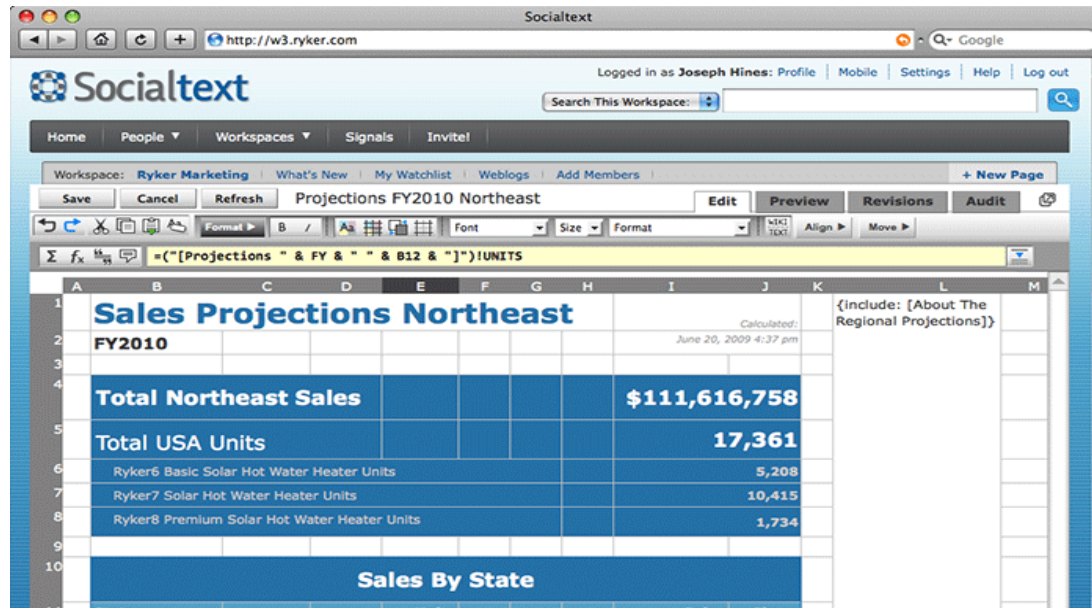
[Valerie Parise](#)

Workspaces

	views	changes
Hosaka Industries (new page)	105	2
Intranet (new page)	278	52
Project Demo (new page)	20	0
Ryker Engineering (new page)	60	5
Ryker Intranet (new page)	92	1

Socialtext

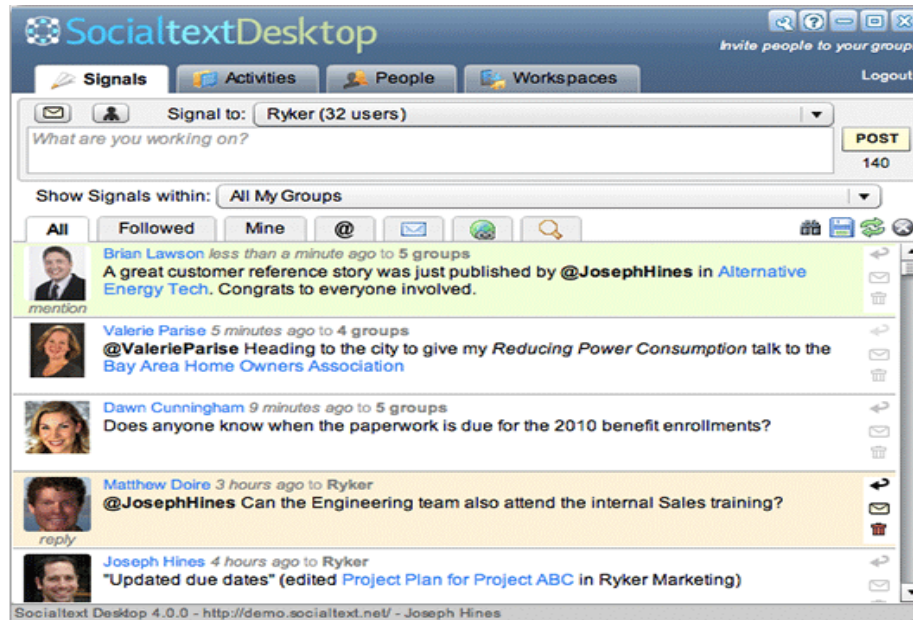
- Dynamische und anpassbare Startseite
- Können auch externe Gadgets enthalten (Google Open Social Standard)
- Integrierte Tabellenkalkulation: SocialCalc



The screenshot shows a web browser window displaying the Socialtext interface. The main content is a spreadsheet titled "Sales Projections Northeast FY2010". The spreadsheet has a blue header row and several rows of data. The total sales are \$111,616,758 and total units are 17,361. The spreadsheet is calculated on June 20, 2009, at 4:37 pm.

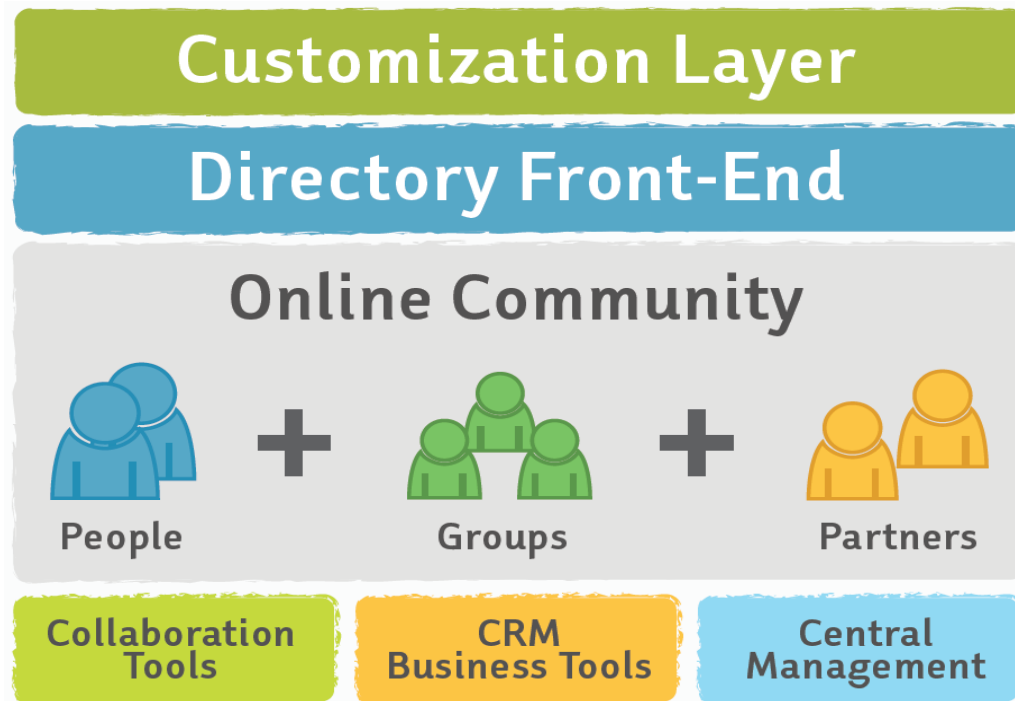
Sales Projections Northeast		Calculated:
FY2010		June 20, 2009 4:37 pm
Total Northeast Sales		\$111,616,758
Total USA Units		17,361
Ryker6 Basic Solar Hot Water Heater Units		5,208
Ryker7 Solar Hot Water Heater Units		10,415
Ryker8 Premium Solar Hot Water Heater Units		1,734
Sales By State		

- **Kommunikation:**
 - Microblogging
 - Workspaces (Wiki-Seiten)
 - Collaborative Blogs
 - Kommentare



- **Vorteile**
 - Mobile Verwendung (on- & offline)
 - SocialCalc
- **Nachteile**
 - Keine intelligente Expertensuche
 - Keine Kontext-Analyse
 - Sehr abgegrenzt

- „open source social business software“
- Ermöglicht Erstellung von Online Communities



- **Vorteile**
 - Sehr flexibel, konfigurierbar
 - Sehr strukturiert
- **Nachteile**
 - Keine intelligente Expertensuche
 - Keine Kontext-Analyse
 - Nicht für mobilen Gebrauch konzipiert
 - Darstellung nicht individuell anpassbar

- **Worthen, B.** (2007): User Management - Users Who Know Too Much and the CIOs Who Fear Them, http://www.cio.com/article/28821/User_Management_Users_Who_Know_Too_Much_and_the_CIOs_Who_Fear_Them_?page=1&taxonomyId=3119
- **Raden, N.** (2005): Shedding Light on Shadow IT: Is Excel Running Your Business?, <http://dssresources.com/papers/features/raden/raden02262005.html>
- **Bayan, R.** (2004): Shed light on Shadow IT, http://articles.techrepublic.com.com/5100-22_11-5247674.html
- **Shumarova, E.; Swatman, P.** (2008): Informal eCollaboration Channels: Shedding Light on "Shadow CIT"; 21st Bled eConference eCollaboration: Overcoming Boundaries Through Multi-Channel Interaction
- **McAfee, A.** (2006): Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration; <http://sloanreview.mit.edu/the-magazine/articles/2006/spring/47306/enterprise-the-dawn-of-emergent-collaboration/>
- **Gasser, U.** (2009): Die Digital Natives; Wenn Kapuzenpullis auf Anzugtraeger treffen, <http://www.scribd.com/doc/12544534/DNAdigital-Wenn-Kapuzenpullis-auf-Anzugtraeger-treffen>

Ende

**Vielen Dank für die Aufmerksamkeit.
Fragen?**