

Einführung von Jive als Social Business Collaboration Hub bei der fme AG

CEO Dirk Bode über den Nutzen des interaktiven Intranets für IT- und Beratungsunternehmen

Unternehmen sind heute darauf angewiesen, möglichst schnell, agil und innovativ zu arbeiten. Das gilt in besonderem Maße für IT- und Beratungsunternehmen – die immer schneller als ihre Kunden sein müssen, um für diese relevant zu bleiben. Ein wesentlicher Schlüssel zu Agilität und Geschwindigkeit liegt darin, das Wissen und die Kompetenz der eigenen Mitarbeiter optimal zu nutzen und zu vernetzen. Software-Plattformen für Social Business Collaboration (SBC) versprechen, genau das zu ermöglichen. Dabei liegt Jive immer wieder auf den vorderen Plätzen, so z. B. im Gartner Magic Quadrant for Social Software in the Workplace 2015 und der Forrester Wave Enterprise Social Platforms 2014. In Kombination mit professionell abgestimmtem Change Management birgt Jive das Potenzial echten Kulturwandels und Digitaler Transformation.

Das mittelständische IT-Beratungsunternehmen fme hat 2015 unter Führung von CEO Dirk Bode Jive als Kommunikationsplattform eingeführt. fme nutzte zu diesem Zeitpunkt bereits ein Intranet sowie ein separates Enterprise Social Network (ESN). Die ersten Erfahrungen damit, was es bedeutet, wenn Mitarbeiter sich ohne Regularien und Hierarchien austauschen können, lagen dadurch vor und waren laut Bode durchweg positiv:

»Unser Vertrauensvorschuss hat sich absolut ausgezahlt.«

Da trotz dieser Lösungen nicht für jeden im Unternehmen ersichtlich war, woran die Kollegen arbeiten und welche Themen sie diskutieren, hat fme beschlossen, die verschiedenen Funktionen von Intranet und ESN zu bündeln und auf einer einheitlichen Kommunikationsplattform zusammenzufassen. Diese musste die Zusammenarbeit aller rund 180 Mitarbeiter an sieben Standorten in Deutschland, den USA und Rumänien ermöglichen.

Den Kulturwandel digital unterstützen

Bodes Ziel war es, ein echtes Social Intranet zu erschaffen – und fme dadurch »deutlich agiler, schneller, innovativer und experimentierfreudiger zu machen«. Durch effektivere Vernetzung sollten Mitarbeiter und Abteilungen auf alle Anforderungen des Marktes adäquat reagieren können – und so den begonnenen Veränderungsprozess selbstständig weiter vorantreiben.

Jeder sollte mit jedem kommunizieren, diskutieren und seine Ideen schnell sichtbar machen können, um – so die Hoffnung – Innovationen auf breiter Front voranzutreiben.



»Social Business Collaboration erhöht die Entwicklungsgeschwindigkeit eines Unternehmens in vorher ungekanntem Maße – und Schnelligkeit ist extrem wichtig.«

Dirk Bode, CEO fme AG

Jive: die führende Plattform für Social Business Collaboration

Die Wahl des Tools fiel auf Jive. Gartner's Magic Quadrant for Social Software in the Workplace 2015 bezeichnet Jive als »Leader«. Besonders das breite Einsatzgebiet und die Customer Experience werden herausgestellt. Forrester, Ovum, Neuralytix und IDC kommen zu ähnlichen Ergebnissen. Ein derart etablierter Player bietet enorme Vorteile: »Viele Kunden bedeuten viele Herausforderungen – und dadurch auch eine aktive Entwicklergemeinschaft«, so Bode, »außerdem deckt Jive sämtliche unserer Anforderungen ab«:

- Jive ist sowohl Cloud-basiert als auch on-premise erhältlich. Ersteres ist zur Kollaboration, speziell über verschiedene Standorte hinweg, die erste Wahl. Letzteres wird von einigen Kunden aufgrund entsprechender Datenschutz- und Compliance-Vorgaben noch immer gefordert.
- Jive bietet spezifische Lösungen für unterschiedliche Unternehmensbereiche wie Sales, Human Resources (HR) und Qualitätsmanagement (QM).
- Jive liefert sehr tiefe und breite Integrations- und Entwicklungsoptionen.

Zentrale Vorteile von Jive

- Standortübergreifende Kommunikation und Zusammenarbeit
- Schnellere und agilere Unternehmensprozesse
- Reaktionen, Kommentare und Überarbeitungen in Echtzeit
- Transparentere Strukturen und Leistungsangebote
- Leichte Auffindbarkeit von Informationen und Experten

Seit der Einführung 2015 läuft bei fme die gesamte Unternehmenskommunikation über Jive – und ist dadurch nach Einschätzung des Vorstandes Dirk Bode deutlich schneller und lebendiger geworden. Auch ein Großteil der Dokumente wird in Jive bearbeitet und ausgetauscht. Das erleichtert Veränderungen und Anpassungen. Denn Änderungen werden sofort sichtbar und können diskutiert werden. Durch die Querverlinkungen und die differenzierten Finde-Funktionen von Jive verweisen die Dokumente gegenseitig aufeinander und unterliegen so in Gänze einem permanenten Wandel und Verbesserungsprozess.

system of engagement vs. system of records

fme nutzt Jive, um Dokumente zu erstellen, und um sie verlinken, teilen, diskutieren und verbessern zu können – als system of engagement. Für die finale Speicherung und Archivierung nutzt fme nach wie vor ein Dokumenten-Management-System (DMS) – ein system of records. Beides ist notwendig und ergänzt sich. »Genauso wenig, wie ein DMS sich zum gegenseitigen Austausch eignet, eignet sich ein SBC-System als permanentes Archiv. Aber der Export von einem ins andere funktioniert per Knopfdruck«, erläutert Bode.

Kulturwandel und Digitale Transformation

Wie jedes Werkzeug muss auch Jive beherrscht und richtig genutzt werden, um sein Potenzial voll entfalten zu können. Deshalb sollte die Einführung von professionellem Change Management betreut und begleitet werden. Nur so kann das System zu einer wirklichen Digitalen Transformation des Unternehmens beitragen.

Bei fme zeigte sich das bereits bei Go-Live. Dirk Bode und sein Team hatten entschieden, Jive schon bei einem Entwicklungsstand von etwa 85 % einzuführen. Nicht sämtliche Funktionen waren fertig, es bestand ein vernünftiges Set an grundlegenden Funktionen, die gemeinsam weiter ausgebaut werden sollten. Und es stand ein Change-Management-Team bereit, um die Einführung konzeptionell zu begleiten, Fragen zu beantworten und nachzubessern, wo es nötig war. Die Mitarbeiter sollten von Anfang an sinnvoll eingebunden werden, um eine schnelle und agile Einführung zu ermöglichen.

»Wir hätten allerdings von Anfang an noch deutlicher kommunizieren können, dass der Status zur Einführung eben keine 100 % betrug. Auch bestimmte Standards hätten wir gleich einrichten sollen, etwa die Nachrichtenkanäle, die für alle Mitarbeiter wesentlich sind und gelesen werden müssen«, nennt Bode als Lessons Learned.

Offen und kontrovers – schnell, agil und innovativ

Der CEO ist mit der Entwicklung seines Unternehmens seit der Einführung von Jive äußerst zufrieden. »Die Zusammenarbeit ist vernehmbar flüssiger und offener geworden – Fehler werden genauso diskutiert und besprochen wie Erfolge. Mitarbeiter bringen sich konkreter ein, das Unternehmen ist lebendiger und agiler – die Geschwindigkeit von Prozessen hat sich extrem erhöht. Vieles ist dezentraler organisiert, mehr Menschen übernehmen Verantwortung.«

Für fme lohnt sich die Social Business Collaboration mit Jive vor allem auch deshalb, weil sie sich nicht auf Austausch und Kommunikation beschränkt – sondern konkrete Lösungen für die unterschiedlichsten Unternehmensbereiche bereithält: von Sales über Human Resources (HR) bis hin zum Qualitätsmanagement (QM). Auch die Projektkommunikation mit Kunden und Partnern lässt sich innerhalb von Jive abbilden.

Strategie: Zufriedene Kunden durch motivierte Mitarbeiter

Strategisches Ziel von fme sind zufriedene Kunden – denn die steigern Umsatz und Profitabilität. Erreicht werden sie über das Leistungsportfolio, das sich durch Jive deutlich aktueller darstellen lässt. Jedes Projekt, jede Lösung eines Mitarbeiters kann letztlich zu einer Erweiterung des Angebotes führen.

Ständige Entwicklung, dauerhafter Fortschritt

Jive ist darauf angelegt, durch einfache, direkte und effektive Kommunikation sämtliche Prozesse eines Unternehmens kontinuierlich zu verbessern – durch das gesamte Wissen und die gesamte Fachkompetenz sämtlicher Mitarbeiter. Sein Potenzial kann sich daher überhaupt erst während der Anwendung voll entfalten. Das hat es Bode zufolge auch bei

Jive in Zahlen

(Herstellerangaben, durchschnittlich)

- 83 % aktive Nutzer
- 61 % höhere Konnektivität
- 38 % höhere Mitarbeiterzufriedenheit
- 34 % geringere Suchzeiten
- 21 % weniger E-Mails

fme noch nicht in Gänze. Derzeit sind bspw. E-Learning Angebote geplant. In Jive liegt ein großer Teil des Wissens und der Fachkompetenz von fme bereits in digitaler Form vor. Dieses Wissen soll in Zukunft dazu dienen, die Mitarbeiter noch besser zu schulen. Nicht, indem es persönliche Aus- und Weiterbildungen ersetzt, sondern indem es sie durch selbst bestimmtes, sogenanntes self-paced learning, ergänzt.

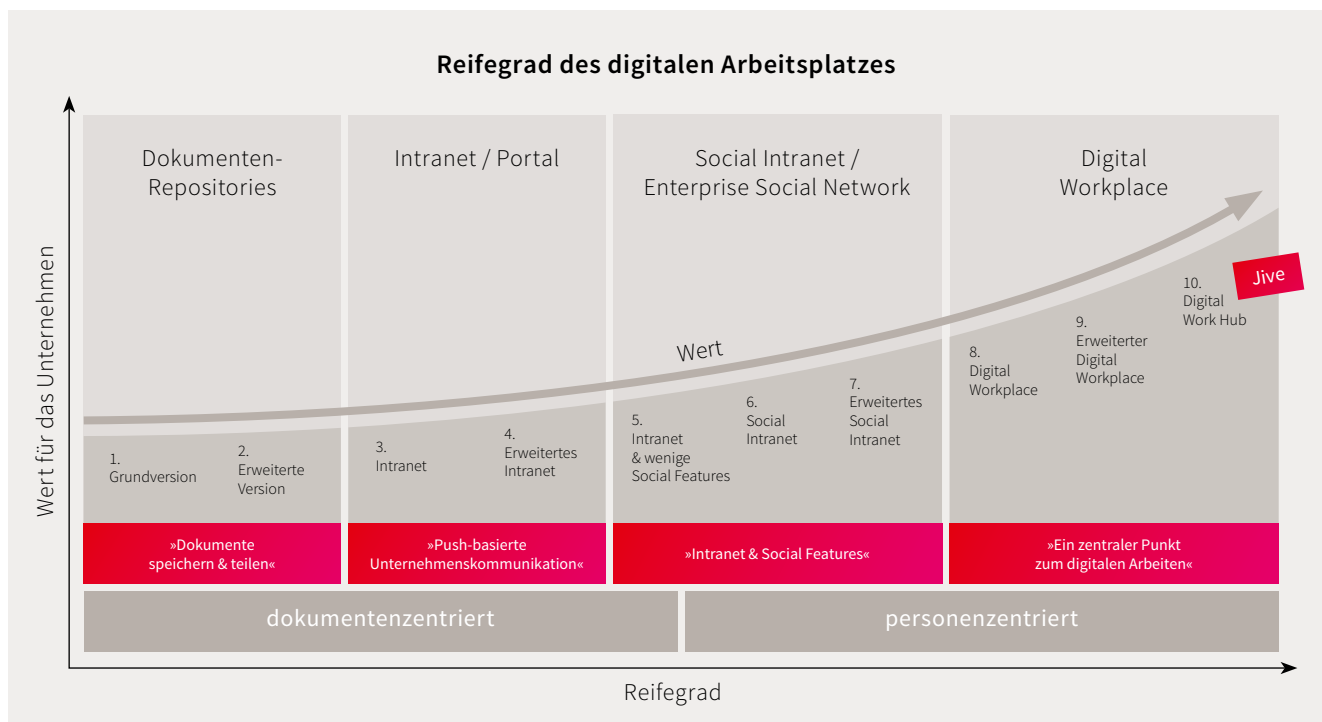
Offener, agiler und erfolgreicher

Dirk Bode, CEO der fme AG, empfiehlt Social Business Collaboration uneingeschränkt: »Jedes responsive Unternehmen ist auf eine derartige Lösung angewiesen. Social Business Collaboration erhöht die Entwicklungsgeschwindigkeit eines Unternehmens in vorher ungekanntem Maße – und Schnelligkeit ist extrem wichtig.«

fme hat mit Jive durch die eigene Einführung und erste Kundenprojekte bereits ausgiebige Erfahrungen gesammelt. Interessenten können sich das Programm direkt vor Ort zeigen und erklären lassen. Auch Begleitung, Change Beratung und ggf. sinnvolle Anpassungen und Erweiterung finden sich im Leistungsportfolio von fme.

Best Practice Tipps

1. Social Business Collaboration (SBC) einzuführen, ist eine Frage der Haltung: Es erfordert viel Vertrauen in die eigenen Mitarbeiter und die Bereitschaft, Verantwortung abzugeben.
2. Wenn keine wesentlichen unternehmensspezifischen Gründe dagegen sprechen, ist die Cloud-Version vorzuziehen: Sie ist aktueller, interaktiver und hilft dabei, das Programm bei der Nutzung stetig zu verbessern.
3. Es lohnt sich, bereits live zu gehen, wenn die SBC-Lösung erst zu etwa 80 % entwickelt ist – um dann gemeinsam mit allen Nutzern nachzuschärfen.
4. Bestimmte Standard- und Pflicht-Funktionen sollten bereits beim Go-Live definiert sein. Alle anderen Funktionen und Inhalte sollten die Nutzer sich selbst erschließen und individuell nutzen können.
5. Jive ist »nur« ein Tool – die Einführung sollte von professionellem Change Management begleitet werden, um sich nachhaltig auszuzahlen und zu einem echten Kulturwandel zu führen.



Vom dokumentenzentrierten Dokumenten-Repository zum personenzentrierten Digital Workplace Hub mit Jive

Fakten & Funktionen

- **Personalisierte Nutzeroberflächen**
für News, Nachrichten, Dokumente, Gruppen, Blog-Beiträge, Videos, Kommentare etc.
- **Filterbare Suchfunktionen**
u. a. nach Nutzern, Bereichen, Inhalten, Tags
- **Spezifische Lösungen für div. Unternehmensbereiche**
u. a. Onboarding, Sales, Human Resources, Qualitätsmanagement, E-Learning
- **Tiefe und breite Integrationsmöglichkeiten**
SAML/SSO, Active Directory/LDAP, Microsoft Office 365, Outlook, Office und SharePoint 2013, Google for Work, Cisco WebEx und Jabber, Box.com und Dropbox, Salesforce und SugarCRM, ServiceNow, Zendesk und Jira
- **Flexible Nutzung**
Cloud-basiert, on-premise, div. mobile Apps (iOs, Android)
- **Detaillierte Echtzeit-Analytics**
Impakt-Metriken, Interaktionsanalysen, Statistiken
- **Zertifizierte Sicherheit**
ISO 27001:2013

Technische Anforderungen

Cloud

Unterstützte Browser	Mozilla Firefox – aktuellste Version (empfohlen) Google Chrome – aktuellste Version (empfohlen) Microsoft Internet Explorer 9, 10, 11 Apple Safari 8,9
----------------------	---

On-premise best practice

Betriebssystem	Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64 Bit)
SBC	Jive-n 8.0 (Jive 8.0.2.0 for RHEL 64 Bit)
Malware Protection	ServerProtect for Linux 3.0 (64 Bit)
Webserver	Apache HTTP Server 2.4 (inkl. Loadbalancer Modul proxy_balancer_module)
Datenbankserver	PostgreSQL 9.6, MSSQL
User-Verwaltung	Microsoft Active Directory
Mail Server	Microsoft Exchange