



Technische  
Universität  
Braunschweig



INSTITUT FÜR  
WIRTSCHAFTSINFORMATIK  
ABTEILUNG  
INFORMATIONSMANAGEMENT

## **Hochschulen steigen ins E-Business ein –**

**Arbeit mit Studieninteressierten, Studierenden, Ehemaligen und  
Stakeholdern im Web 2.0**

Susanne Robra-Bissantz

# Kommunikation früher



## Marketing

Markt-  
forschung

Positio-  
nierung

Botschaft

Über-  
zeugung

## Public Relations

Mission

Themen

Presse-  
mitteilung

Verständ-  
nis



# Die Welt ist „in Ordnung“

- Massenkommunikation
- wenige 1:m-Kanäle
- kontrollierte Botschaft
- Kunde ist Konsument

# Die Welt gerät aus den Fugen...

## gesellschaftliche Veränderungen

- viele interaktive Kanäle
- Glaubwürdigkeit sinkt
- Kunde ist anspruchsvoll und aktiv
- Mitarbeiter kommunizieren
- unkontrollierte Botschaften

Neue Technologien: „Web 2.0“

## Veränderungen der Märkte

09.06.2011 | Susanne Robra-Bissantz | Hochschulen steigen ins E-Business ein | Seite 4

# Marketing?

## RWE



Broadcast Yourself™

Suchen

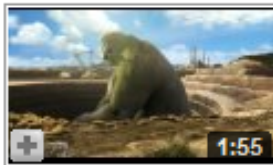
[Startseite](#) [Videos](#) [Kanäle](#)

“rwe” Ergebnisse 1 - 20 von etwa 2.960

**Alle** [Kanäle](#) [Playlists](#)

Sortieren nach: **Relevanz** ▼ Hochgeladen: **Irgendwann** ▼

☐ Ergebnisse in meine Sprache übersetzen



### [RWE Energieriese](#)

Er ist knapp 60 Meter groß und ca. 300 Tonnen schwer. Der **RWE Energieriese**. Das neue Maskottchen im jüngsten Unternehmensfilm von **RWE** zeigt, that ...

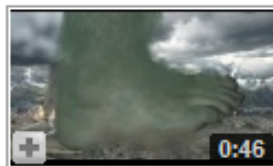
★★★★★ vor 3 Monaten 59.082 Aufrufe [powlygon](#)



### [RWE - Energieriesen-Lüge - Die Wahrheit zum Spot](#)

Der aktuelle **RWE**-Spot lügt, verschweigt, beschönigt. Hier einige Wahrheiten dazu. Mehr bei Greenpeace: [www.greenpeace-magazin.de](http://www.greenpeace-magazin.de)

★★★★★ vor 1 Monat 35.043 Aufrufe [stimme00](#)



### [Der Energieriese von RWE](#)

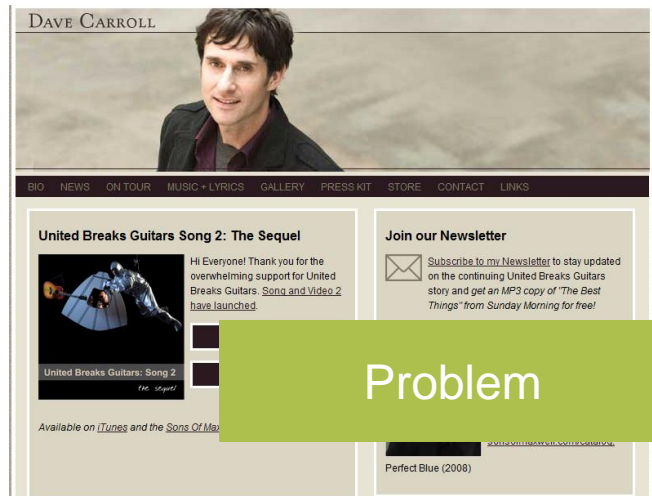
**RWE** versucht mit ihrem TV-Spot so zu tun, als wären sie wirklich an Umweltschutz bei der Energieerzeugung interessiert. Greenpeace zeigt, was ...

★★★★★ vor 1 Monat 55.073 Aufrufe [GreenpeaceDE](#)



# Public Relations?

## United breaks guitars



Problem

### Singer's Sweet Revenge

CBS 30.422 Videos Abonnieren



Öffentlichkeit

### United Breaks Guitars - CNN Situation Room - Wolf Blitzer

gerrior99 4 Videos Abonnieren



### Taylor Guitars Responds to "United Breaks Guitars"

TaylorQualityGuitars 141 Videos Abonnieren



432.066 Aufrufe





It is difficult, indeed dangerous to underestimate the huge changes this revolution will bring or the power of developing technologies to build and destroy not just companies but whole countries.

Rupert Murdoch

# Themen

## Einführung

Social Media / Web 2.0  
=  
Chance zur Kooperation

## Theorie und Erkenntnisse

Kooperationskonzepte  
Kooperationsmechanismen

Beispiele

## Beispiele - Konzepte

Chancen der Kooperation  
in „Aufgabenbereichen“

## Umsetzung

Cooperation Engineering  
-  
in der Organisation



# Themen

## Einführung

Social Media / Web 2.0  
=  
Chance zur Kooperation

## Theorie und Erkenntnisse

Kooperationskonzepte  
Kooperationsmechanismen

Beispiele

## Beispiele - Konzepte

Chancen der Kooperation  
in „Aufgabenbereichen“

## Umsetzung

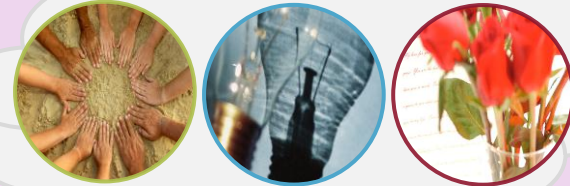
Cooperation Engineering  
-  
in der Organisation

# Social Media, Web 2.0:

Eine neue Form der Kommunikation –  
auf verschiedenen Ebenen

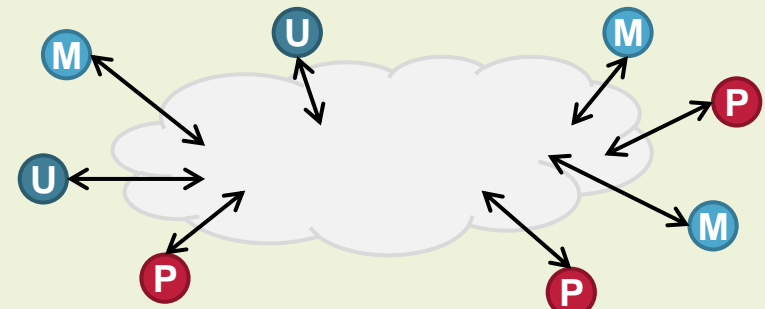
# Web 2.0 / Social Media

Fachliche Ebene 2: Kooperationsmechanismen – auch im „Betrieblichen“



Fachliche Ebene 1: Funktionen, Charakteristika sozialer Medien

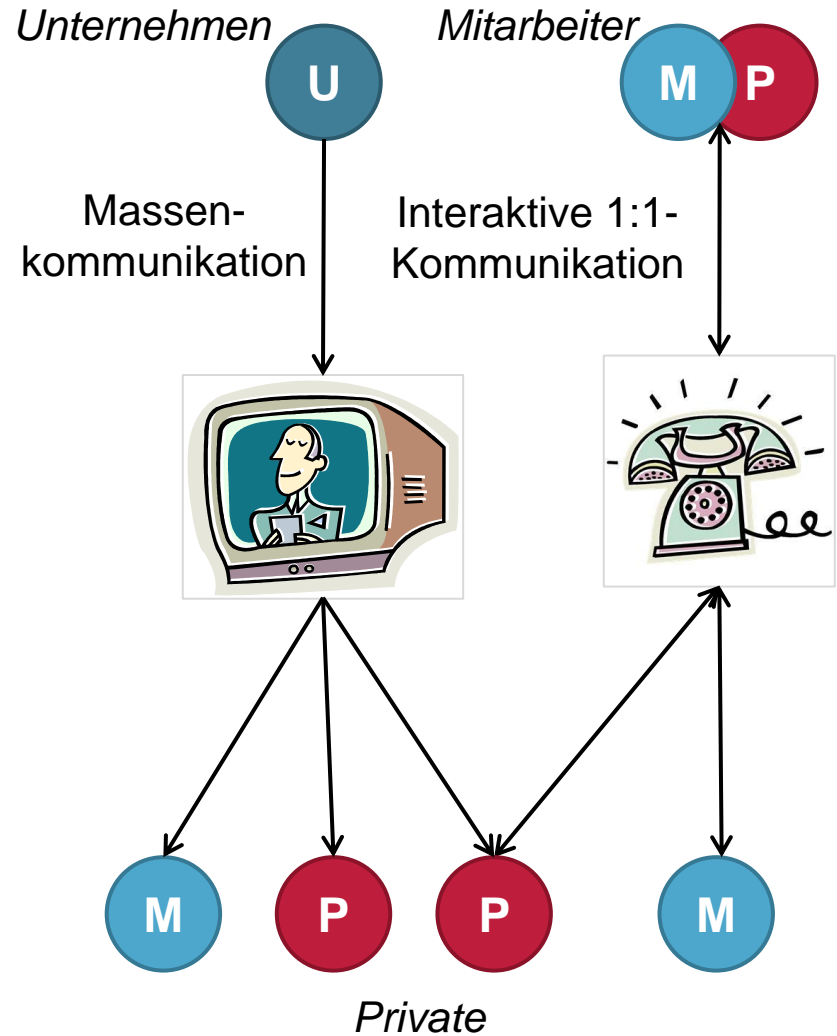
Technische Ebene 2: Werkzeuge des Web 2.0 – vor allem im „Privaten“



Technische Ebene 1: Web 2.0 - Die zweite Version des Internets

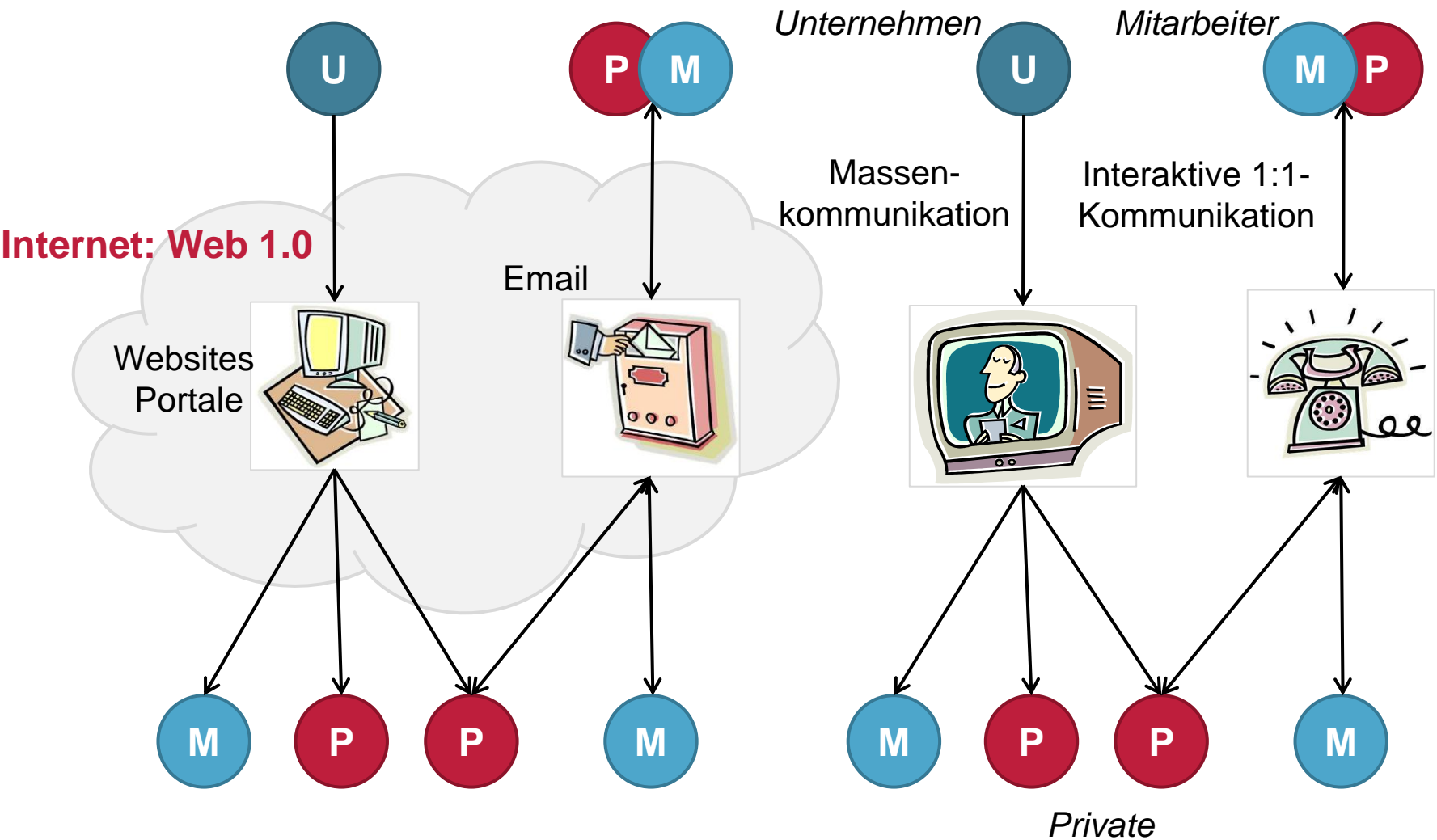
# Elektronische Kommunikation

Öffentliche Ebene 2: Kooperationsrechnungen – auch im „Behindert“ Öffentliche Ebene 1: Funktionen, Charakteristika neuer Medien Technische Ebene 2: Werkzeuge des Web 2.0 – vor allem im „Private“ Technische Ebene 1: Web 2.0 – Die zweite Version des Internets	
--	--



# Elektronische Kommunikation

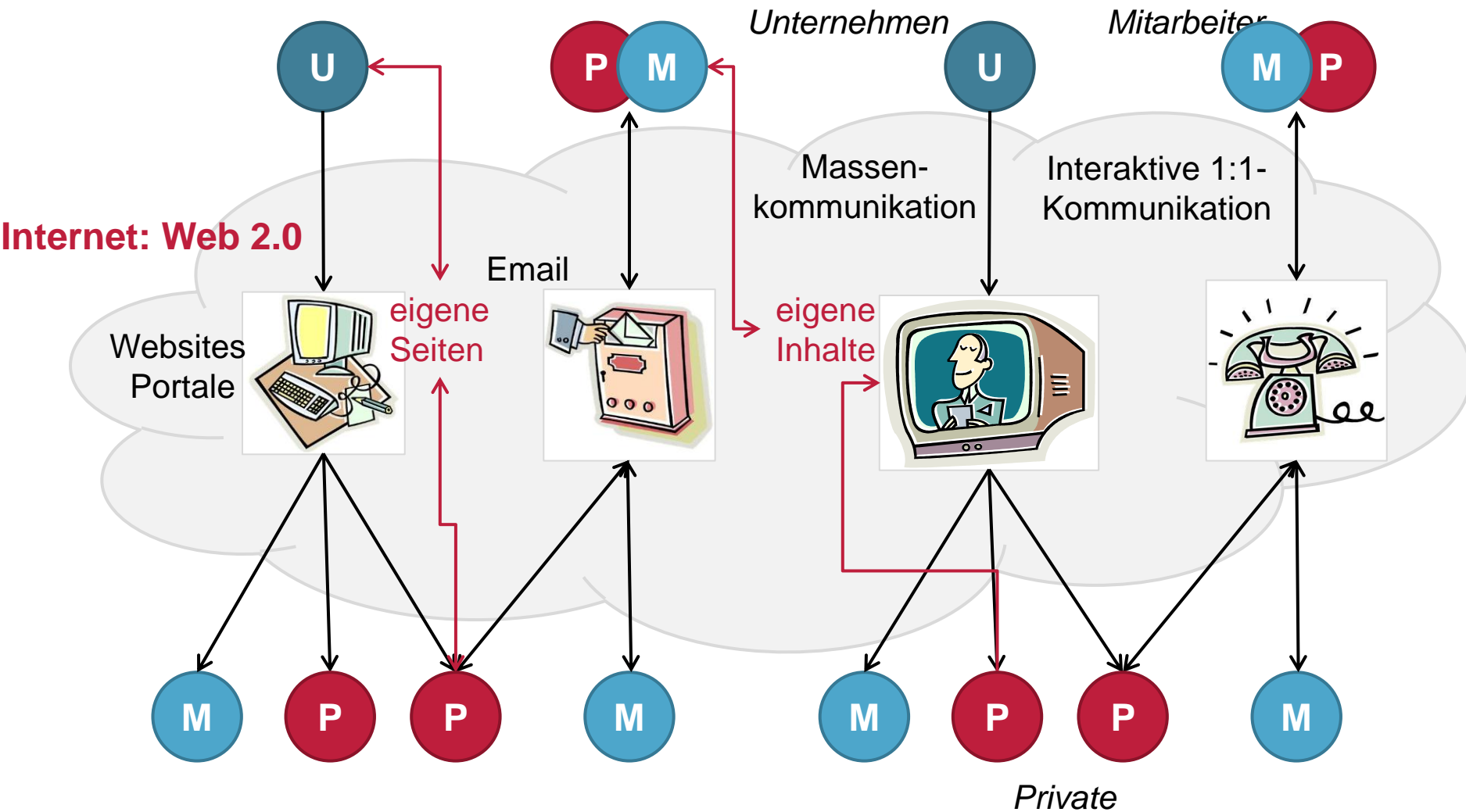
Öffentliche Ebene 2: Kooperationsrechnungen – auch im „Behindert“
Öffentliche Ebene 1: Funktionen, Charakteristika neuer Medien
Technische Ebene 2: Werkzeuge des Web 2.0 – vor allem im „Private“
Technische Ebene 1: Web 2.0 – Die zweite Version des Internets





# Betriebliche Kommunikation im Web 2.0

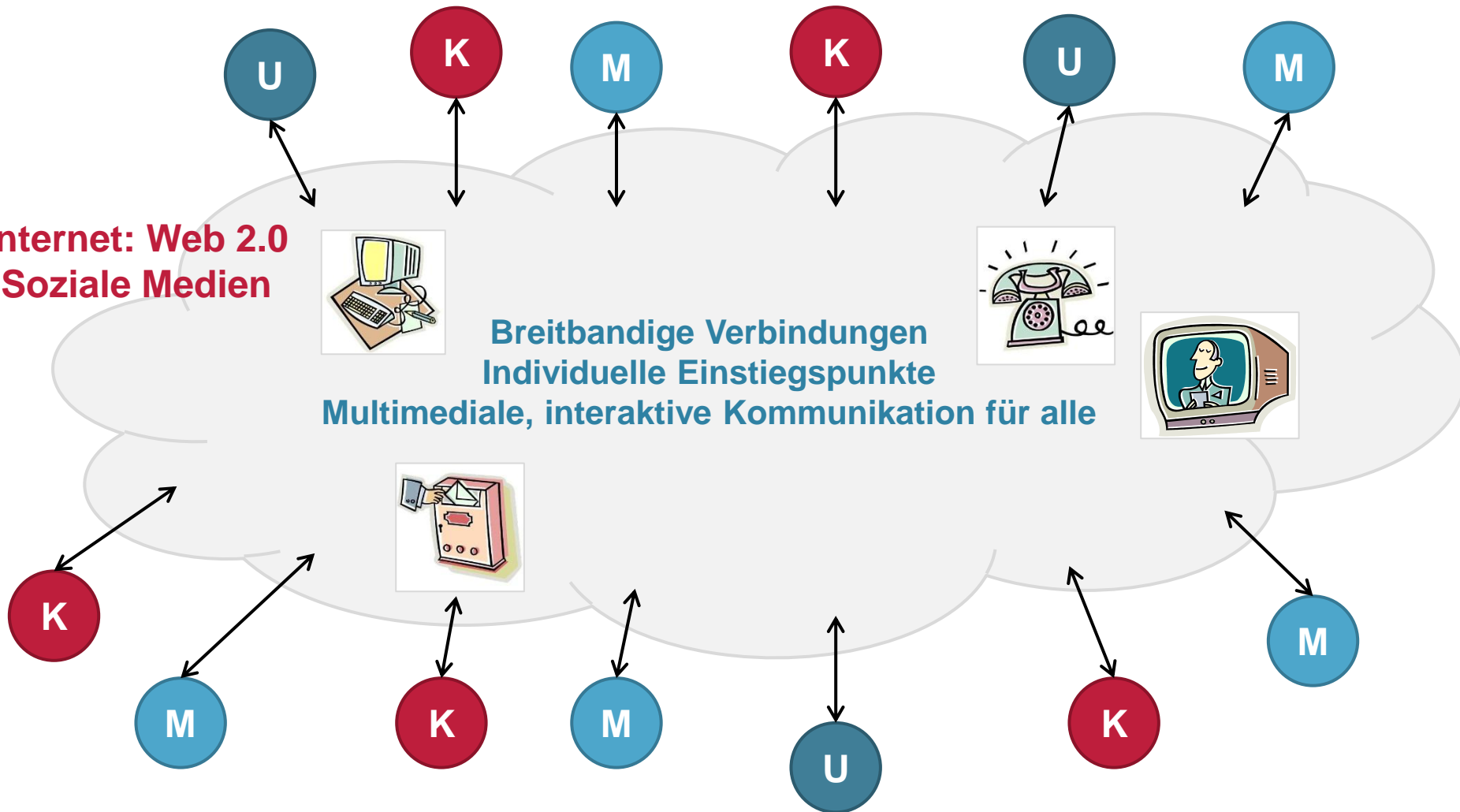
Öffentliche Ebene 2: Kooperationsmöglichkeiten – auch im „Behinderten“
Öffentliche Ebene 1: Funktionen, Charakteristika neuer Medien
Technische Ebene 2: Werkzeuge des Web 2.0 – vor allem im „Private“
Technische Ebene 1: Web 2.0 – Die zweite Version des Internets



# Kommunikation im Web 2.0

Public Sphere 2: Cooperation mechanisms – not in „Belonging“
Public Sphere 1: Functions, Characteristics of social media
Technical Sphere 2: Workflows of Web 2.0 – not in „Privacy“
Technical Sphere 1: Web 2.0 – the social version of the Internet

Internet: Web 2.0  
Soziale Medien

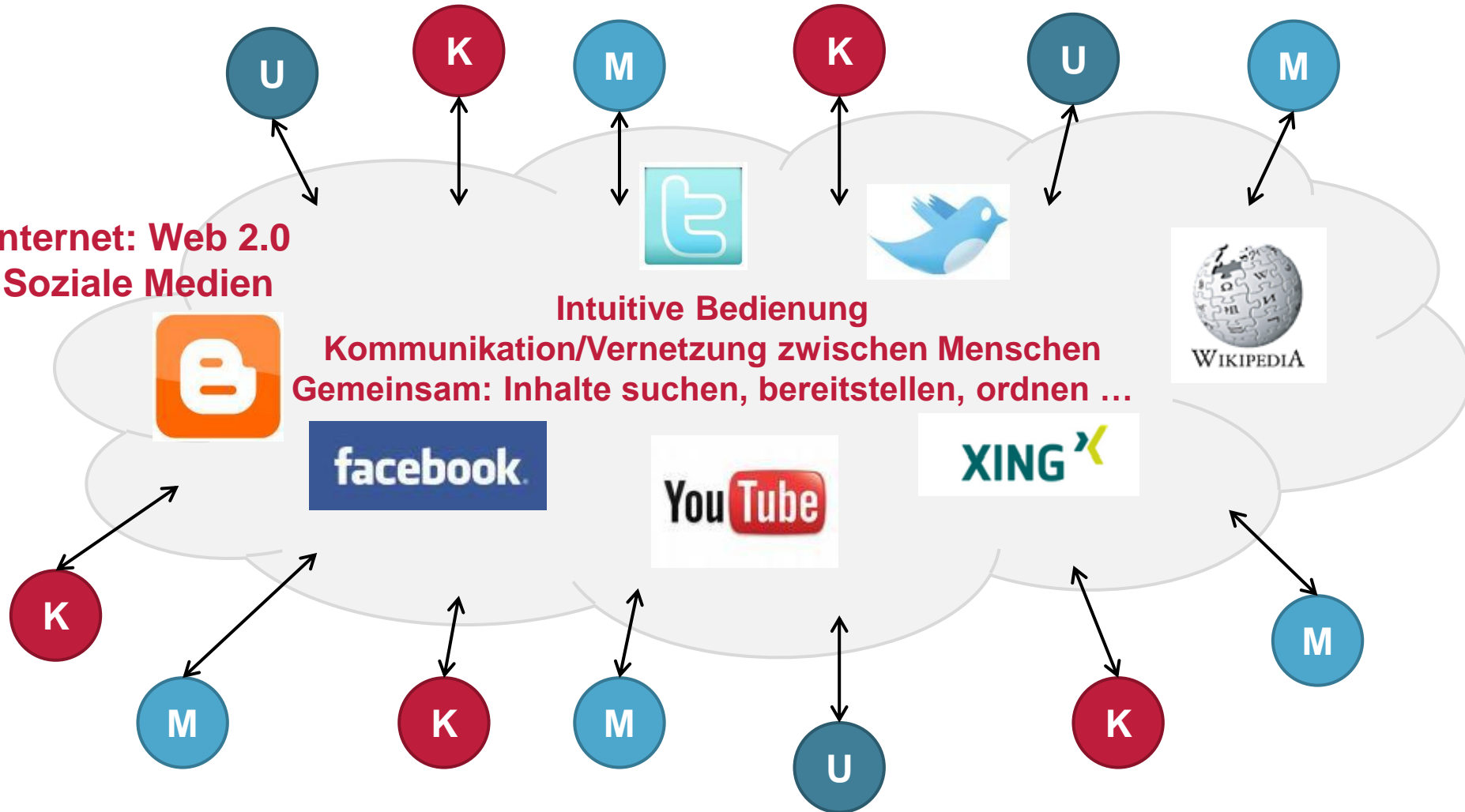


# Kommunikation im Web 2.0

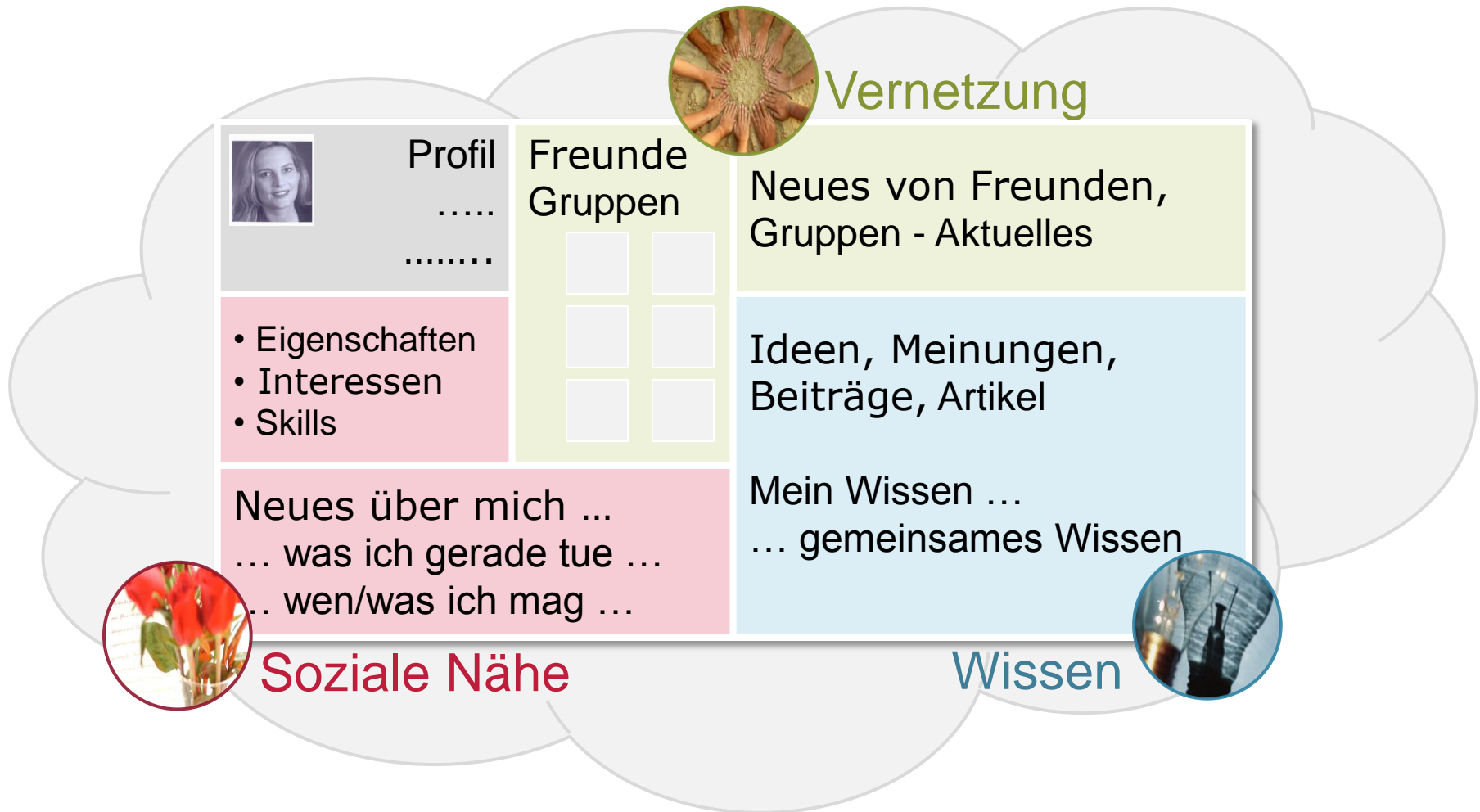
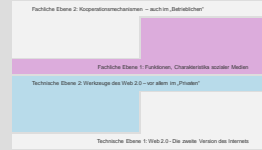
Öffentliche Ebene 2: Kooperationsmechanismen – auch im „Behinderten“
Öffentliche Ebene 1: Funktionen, Charakteristika sozialer Medien
Technische Ebene 2: Werkzeuge des Web 2.0 – vor allem im „Frontend“
Technische Ebene 1: Web 2.0 – Die zweite Version des Internets

Internet: Web 2.0  
Soziale Medien

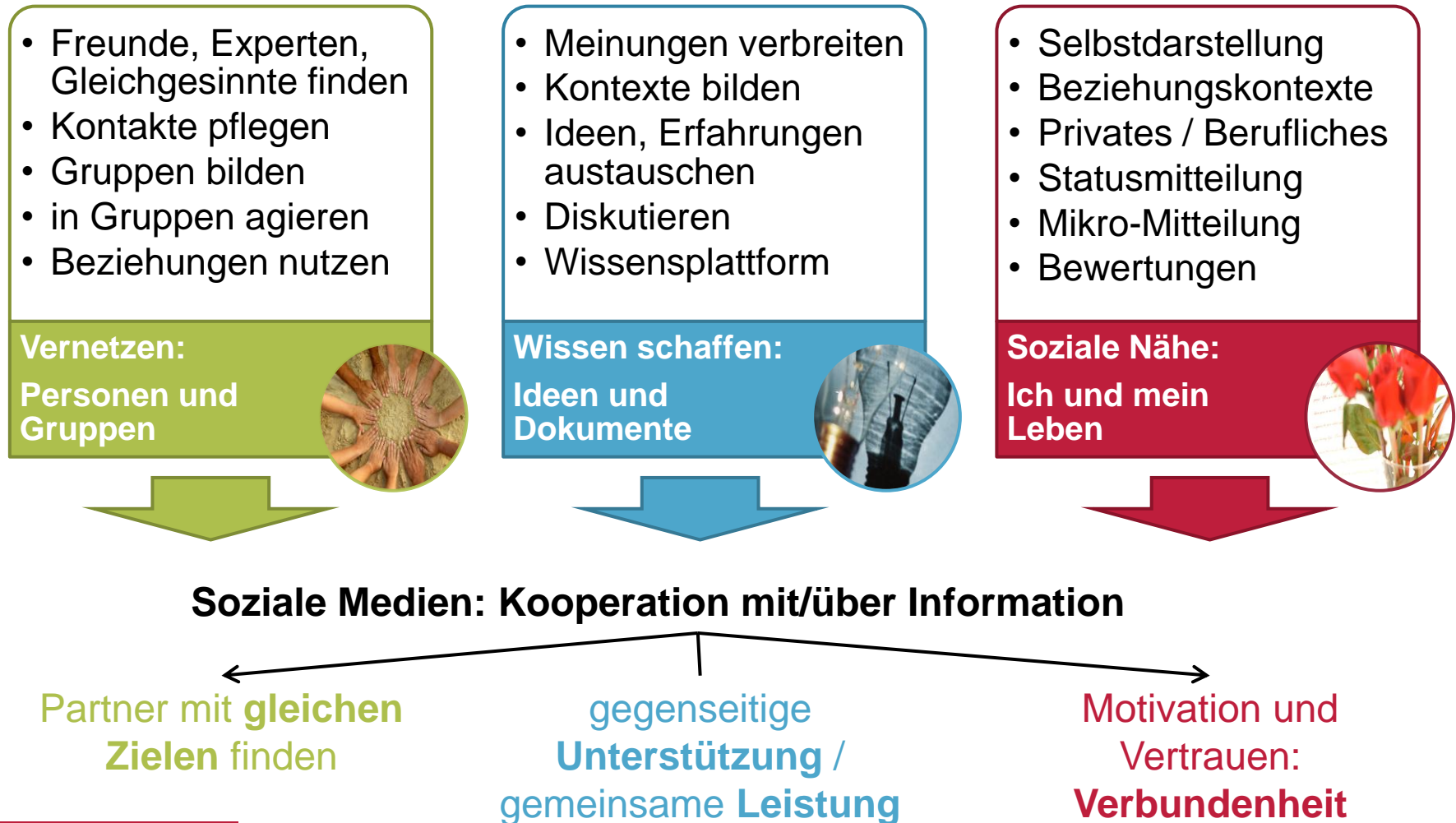
Intuitive Bedienung  
Kommunikation/Vernetzung zwischen Menschen  
Gemeinsam: Inhalte suchen, bereitstellen, ordnen ...



# Charakteristika Sozialer Medien



# Funktionen von Sozialen Medien





# Kooperation

Soziale Medien eröffnen die Chance **neuer** und **besserer** Kooperation von Menschen.



**Gesellschaft**

**Medien**

**Märkte**

**Unternehmen**

**Politik**

# Themen

## Einführung

Social Media / Web 2.0  
=  
Chance zur Kooperation

## Theorie und Erkenntnisse

Kooperationskonzepte  
Kooperationsmechanismen

Beispiele

## Beispiele - Konzepte

Chancen der Kooperation  
in „Aufgabenbereichen“

## Umsetzung

Cooperation Engineering  
-  
in der Organisation

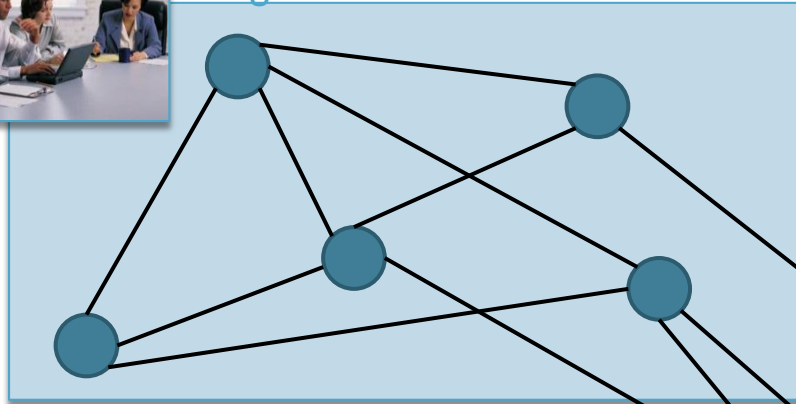
# Chancen durch die Chance zur Kooperation

-

## ein bisschen Theorie und neue Erkenntnisse

# Kooperation in Organisationen und darüber hinaus

## Organisation: Unternehmen

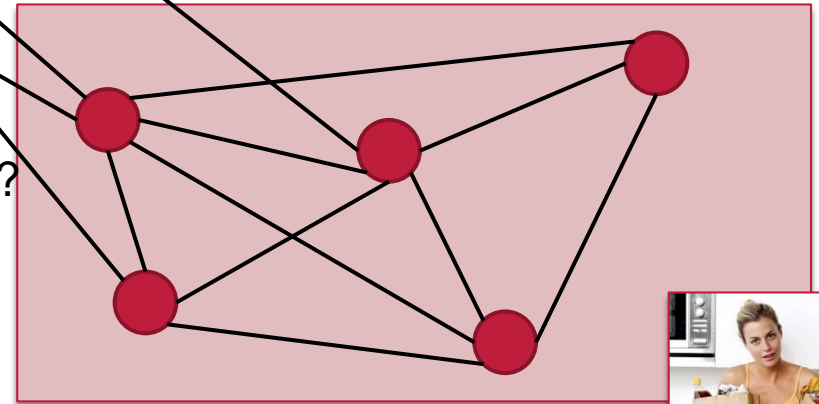


## In Organisationen:

- Kooperation prinzipiell da
- Koordination: hierarchisch/Prozess
- IT-Systeme „lean“
- Soziale Medien und **Kooperationsmechanismen** als Option für z. B. Wissens-, Projekt-, Ideenmanagement

## Über Organisationen hinaus:

- Kooperation nicht vorgesehen
- neue soziale Medien sind da
- jeder kommuniziert: Interesse, Vertrauen?
- Grenzen der Positionierung / Botschaft
- **Kooperationsmechanismen** zur Vernetzung, Kommunikation, Diskussion und Zusammenarbeit



Konsumenten



# Kooperationsmechanismen

~~„Wir haben auch schon ganz viele Wikis und Blogs“~~

~~„Wir brauchen Social Media um die Effizienz des Personals zu erhöhen“~~

~~„Wir sind da überall: Facebook, Twitter ...“~~

## Kooperationsmechanismus:

- Ziele der Kooperation:
  - Wer?
  - Warum?
- Kooperationskonzepte und -mechanismen (z. B. Theorie)
- IT-System aus Web 2.0-Funktionen: soziale Nähe, Wissen schaffen...



# Ziele der Kooperation: Wer? – Warum?

# Vernetzte Akteure



Unternehmen



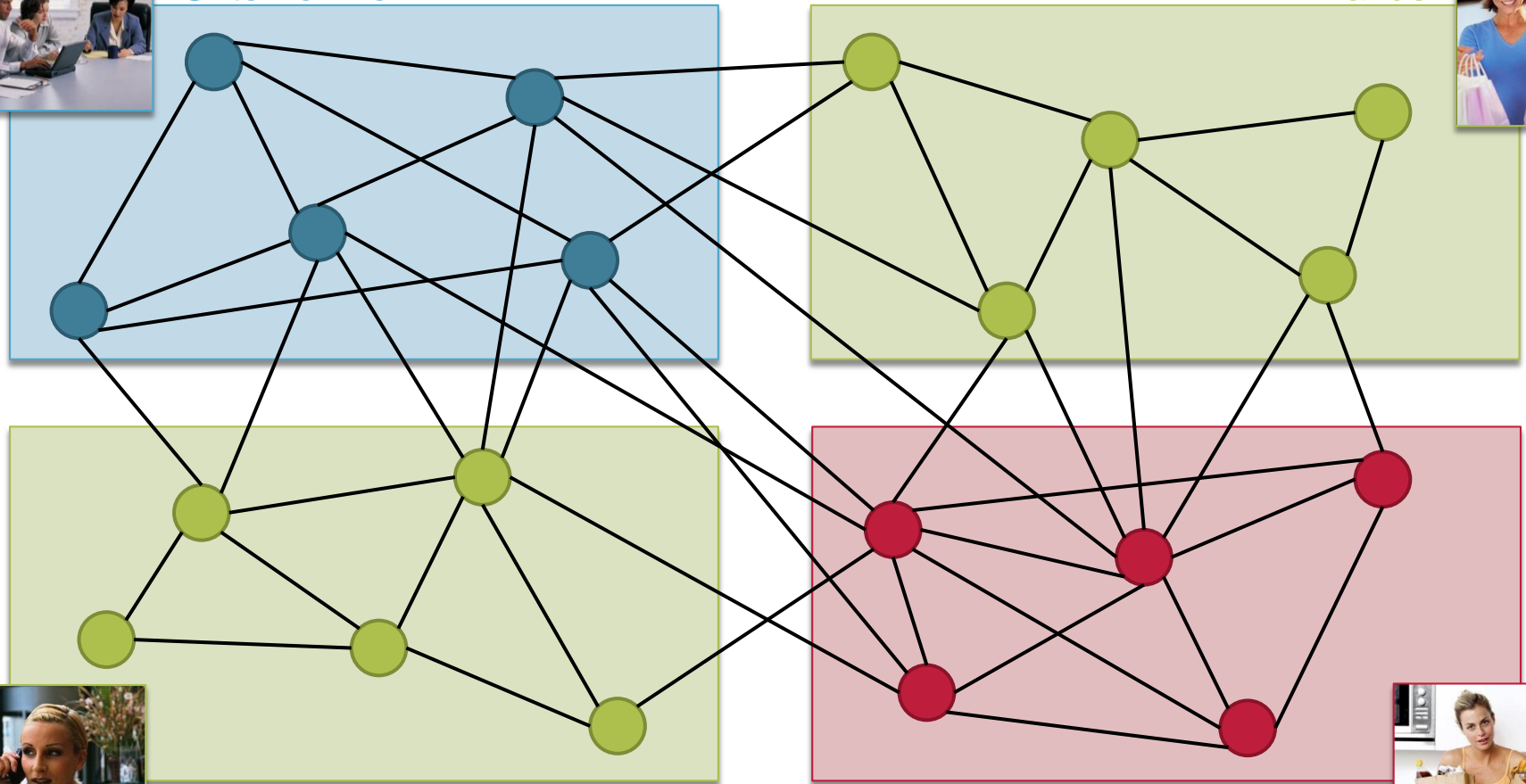
Handel



Partner



Kunde



# Vernetzung

## Im Unternehmen – Mitarbeiter

- Expertensuche
- Teamkontakt
- Teamarbeit



Unternehmen

„B2C“

Vernetzung,  
Kooperation  
zwischen  
Unternehmen  
und  
Kunden



Handel

Interessen-  
gruppen  
Organisa-  
tions-  
Netzwerk

„B2B“



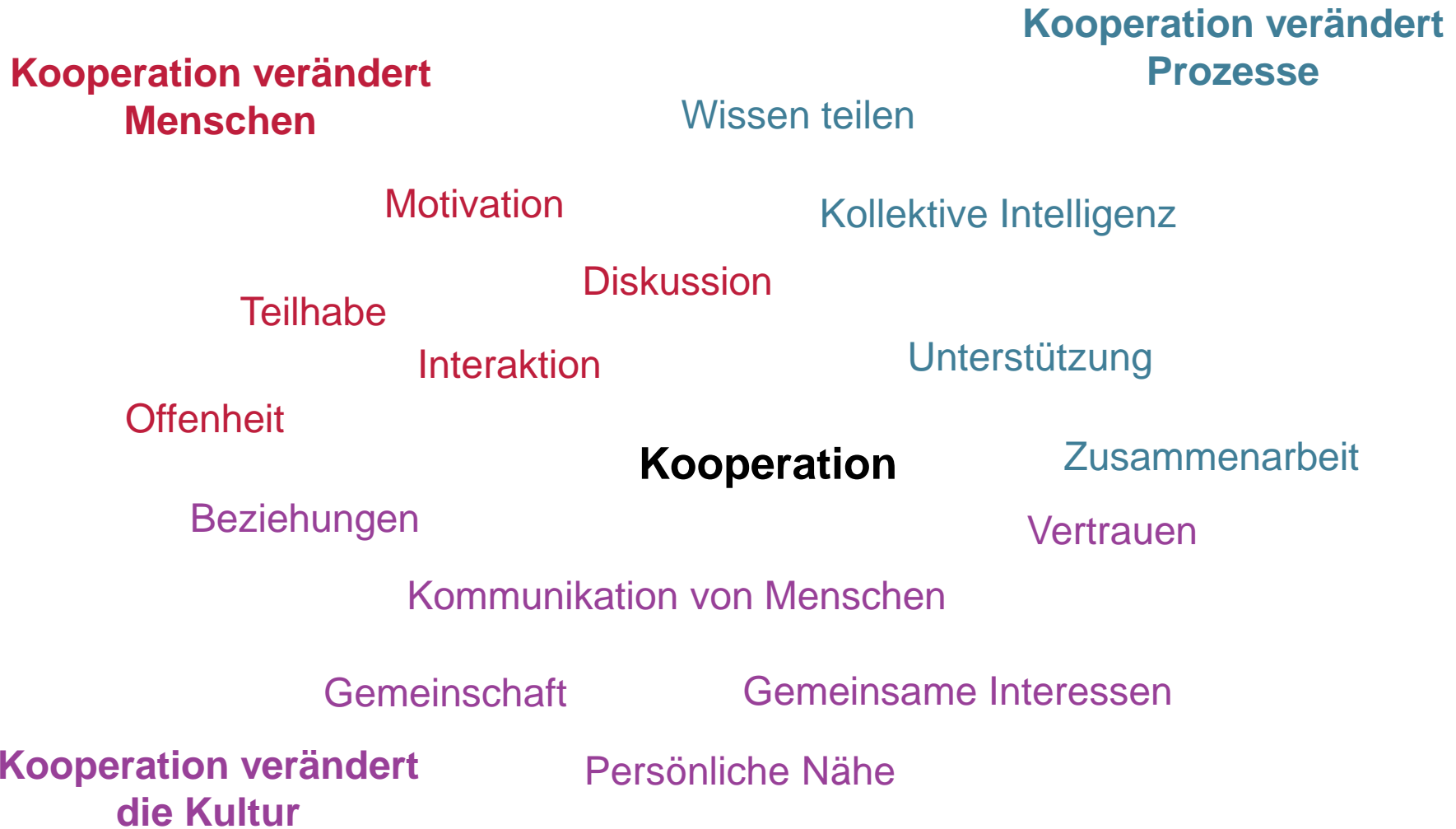
Partner

Kunde

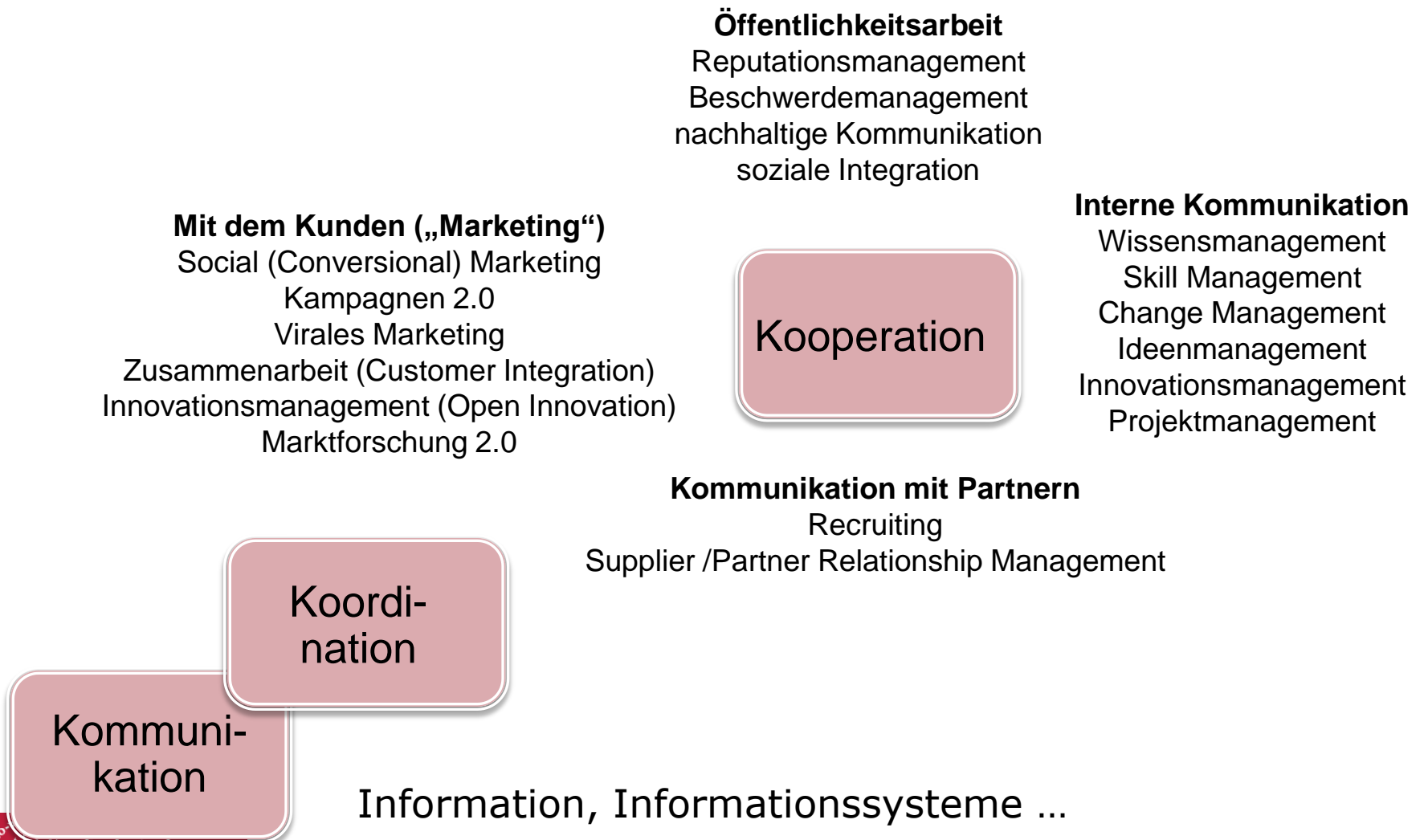
- Gruppenbildung
- Suche Gleichgesinnter
- Beziehungen nutzen

„private Vernetzung“

# Potenziale des Web 2.0 – auch in der Organisation



# Kooperation als Basis von Unternehmensstrategien





# Heute: Fokus „extern“

Kooperationskonzepte und -mechanismen mit Kunden,  
Stakeholdern, Interessenten ...

# Chancen: Kooperation mit Kunden

## **Märkte sind Gespräche.**

Märkte sind von Person zu Person vernetzt und werden dadurch intelligenter. Die Chance für Unternehmen ist, mit ihren Märkten zu kommunizieren (Levine et al. 2001: Clue Train Manifesto).

- Gespräche fördern
- Zuhören statt „Markt forschen“
- Mitreden statt „Marketing“
- Diskutieren statt „Public Relations“
- Kooperieren (unterstützen) statt „Customer Relationship Management“
- Kooperieren (zusammenarbeiten) – neu!

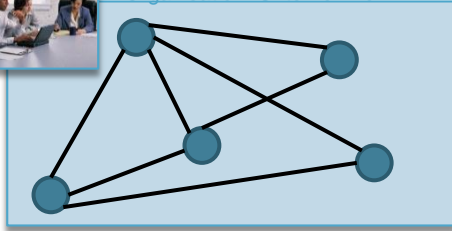
## **Manchmal sind auch Produkte Gespräche!**

It's not Marketing, it's the function: Zu den Gesprächen über das Produkt treten – von innen heraus – die eigentlichen Gespräche: diese öffentlich machen, in Gruppen führen, Plattformen öffnen.

# Erkenntnisse zur Kooperation mit Kunden



Organisation: Unternehmen



Zusammenarbeiten

Mitmach-Angebote

Kooperieren

Motivation

Diskussion nach Hause holen

Transparenz

Ehrliche Botschaften

Interessantes beitragen

Weitersag-Effekte

Mitarbeiter einbeziehen

Meinungen zulassen

Kommunizieren

Diskutieren

Kunden vertrauen  
auf Kunden

Gespräche anbieten

Öffentlichkeit

Fehler zugeben

Diskurstheorie

Austauschplattform

Brand Wikification

Reagieren

Mitreden

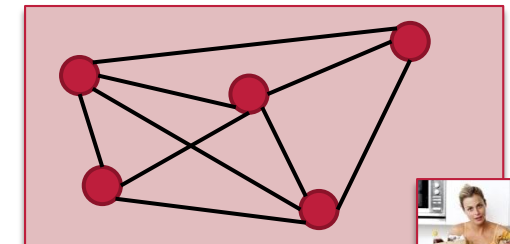
Im Gespräch sein

Verstehen

Zuhören

Respekt

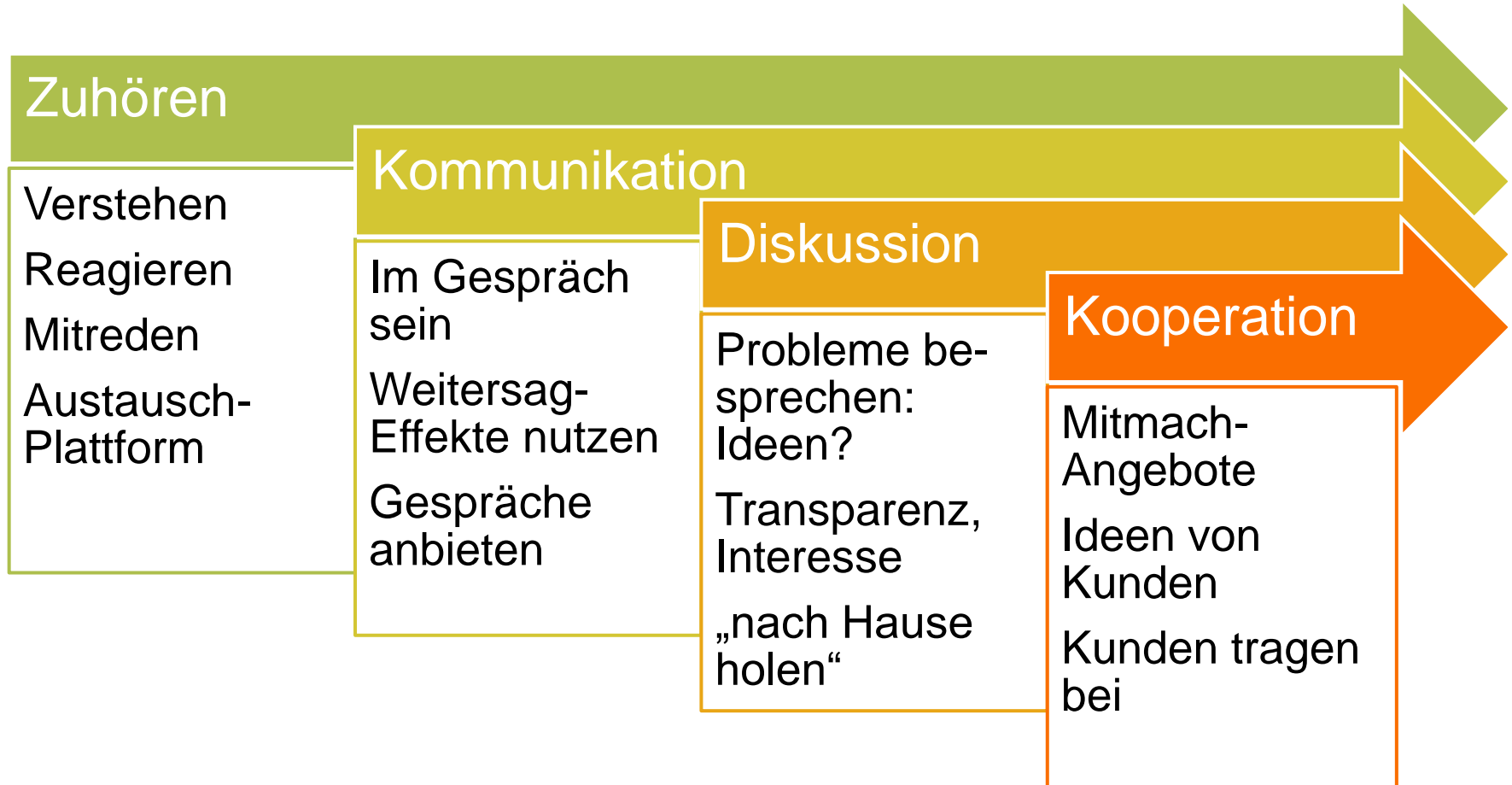
Vertrauen



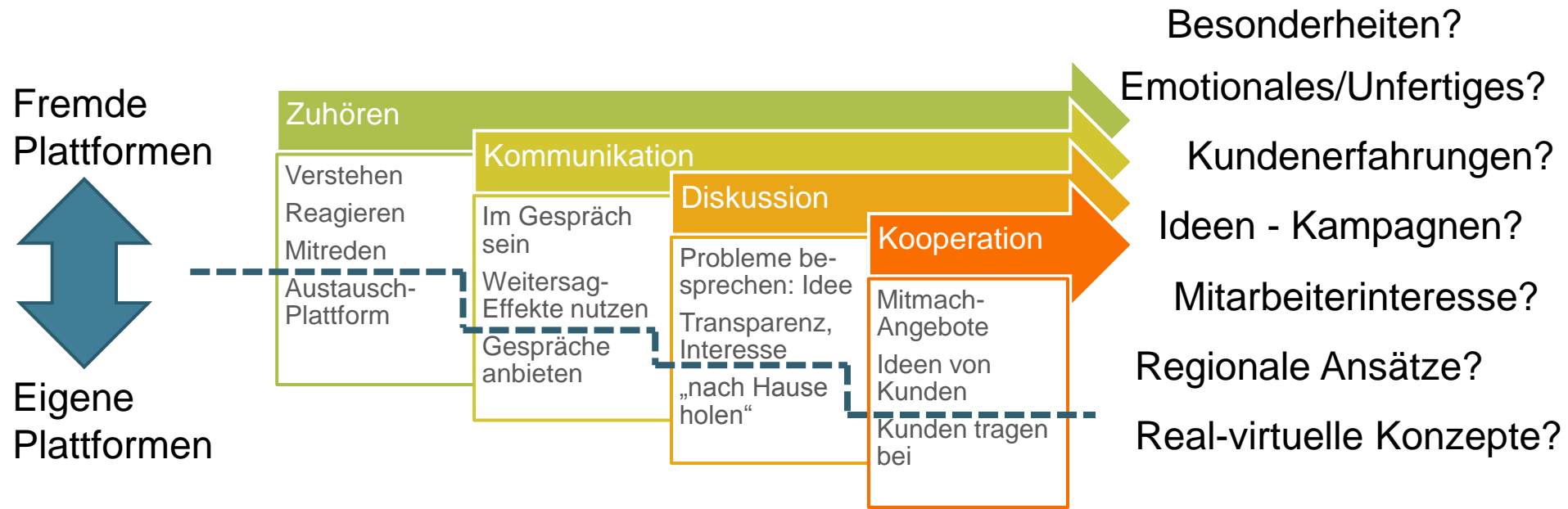
Konsumenten



# „Externe“ Mechanismen



# „Externe“ Mechanismen



# Fragen über Fragen ...

1. Wollen wir ins Web 2.0 einsteigen?
  - a. Sind unsere Kunden / Interessenten im Web 2.0 aktiv?
  - b. Ist mit Kritik an unserer Organisation zu rechnen?
2. Starten wir eine eigene Kampagne / Plattform im Web 2.0?
  - a. Vorteile durch Kundeneinbindung, Kundengespräche?
  - b. Nachteile aufgrund von Aktionen der Konkurrenz?
  - c. Sind unsere Mitarbeiter dabei?
3. Wie sieht unsere Aktivität im Web 2.0 aus?
  - a. Gibt es etwas Besonderes, worüber wir berichten wollen?
  - b. Ist unsere Branche auf Kundenvertrauen angewiesen?

# Ansätze – mehr als Marketing und PR

Situations-  
analyse

Web 2.0-Analyse

- Unternehmen
- Markt

E-Readiness-Analyse

- Mitarbeiter
- Kunden

Passive  
Strategie

Beobachtung (Zuhören) und Basiskommunikation

- Strategie und Konzept (vor allem bei Kritik)
- Struktur (Mitarbeiter)
- Tools

Proaktive  
Strategie

„Faces“: Spezialkommunikation

Kommunikation

- Idee / Inhalt
- Konzept
- Medien

Diskussion

- Themen
- Engineering
- Governance

Kooperation

- Bereich
- Motivatoren
- Engineering

Medienstrategie



# Themen

## Einführung

Social Media / Web 2.0  
=  
Chance zur Kooperation

## Theorie und Erkenntnisse

Kooperationskonzepte  
Kooperationsmechanismen

Beispiele

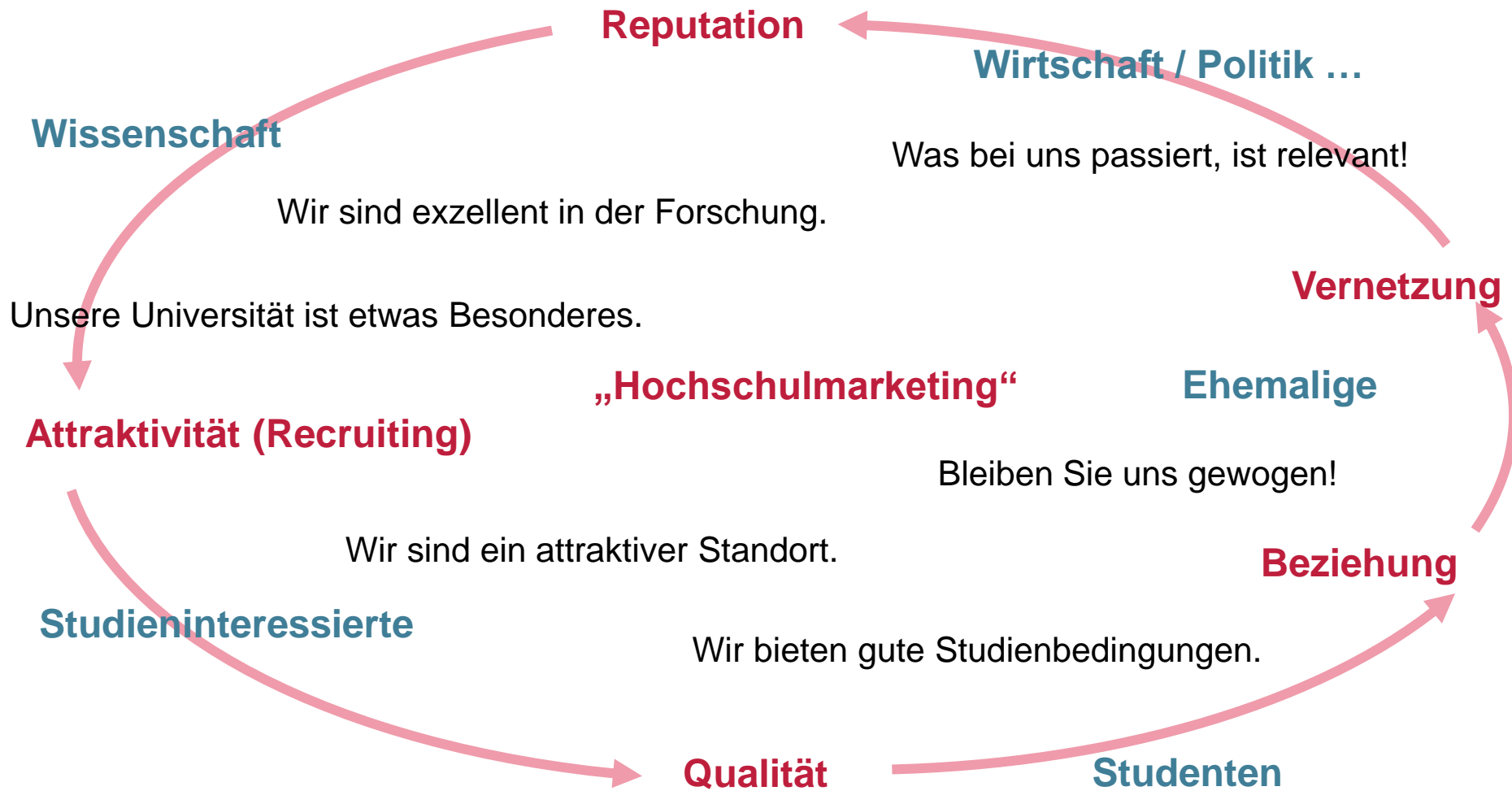
## Beispiele - Konzepte

Chancen der Kooperation  
in „Aufgabenbereichen“

## Umsetzung

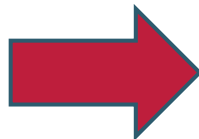
Cooperation Engineering  
-  
in der Organisation

# Und nun zu Ihnen: Ziele in der Kommunikation (Beispiele)



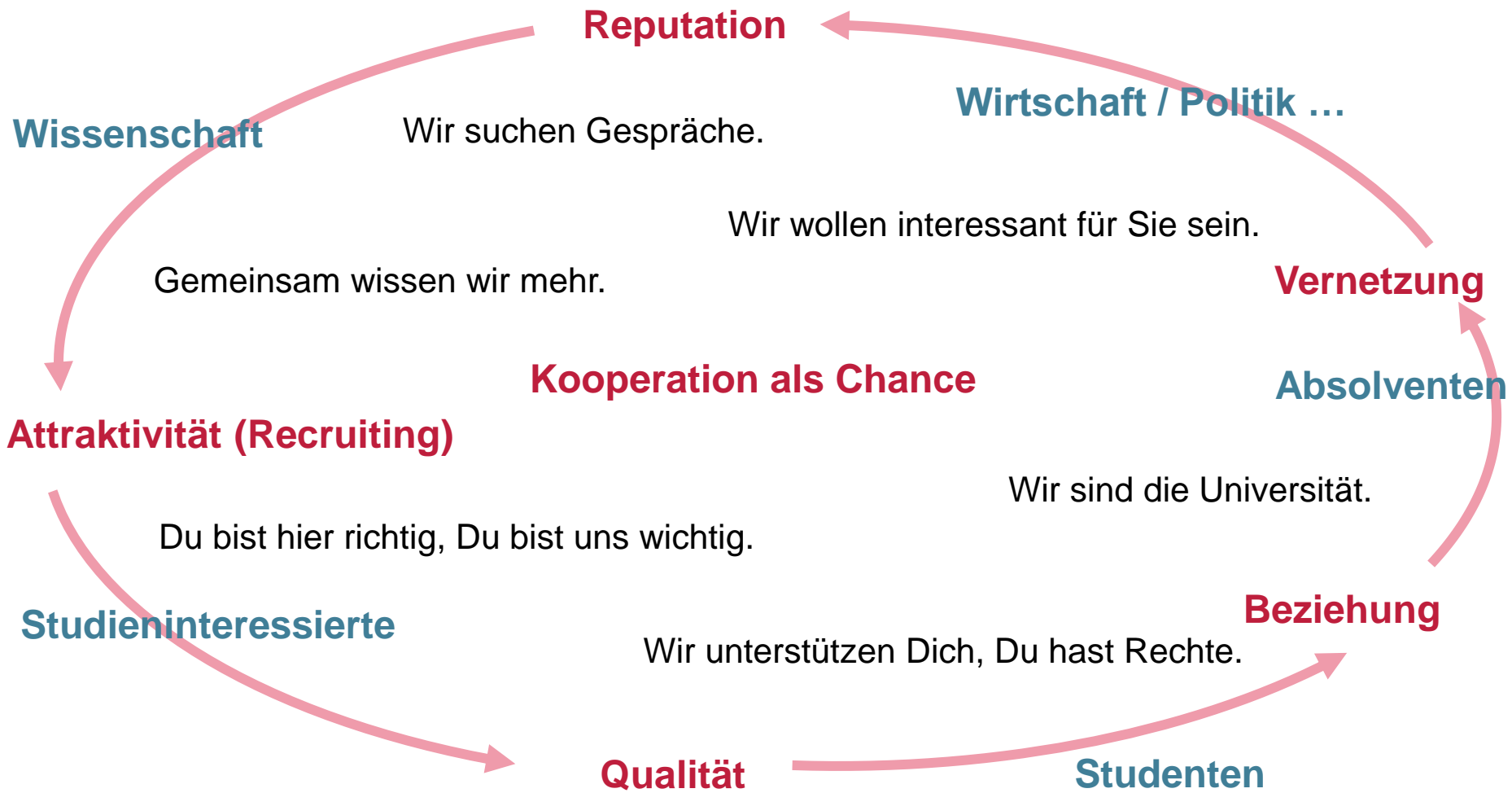
# Besonderheiten

- Studieren ist ein Lebensgefühl, etwas ganz Persönliches
- Was genau ist Qualität für den Studierenden?
- Das Studium ist ein wichtiger Bestandteil des ganzen Lebens
- Universitäten sind schwer zu beurteilen (für alle)
- Universitäten arbeiten an / überzeugen über Inhalte, Themen (Hochglanz?)



Chancen der Kooperation: Persönliche Gespräche und Vertrauen, gemeinsame Themen und Beziehungen, Unterstützung und Zusammenarbeit

# Und nun zu Ihnen: Basiskonzepte

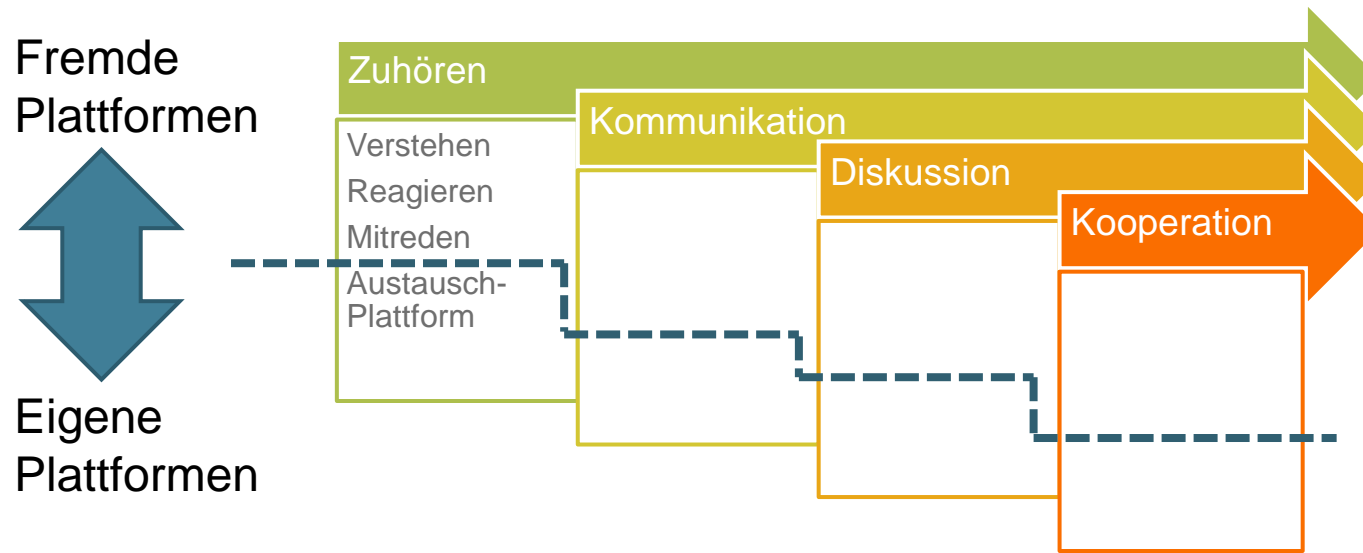


# Focus: Recruiting (Studieninteressierte)

„Du bist hier richtig. Du bist uns wichtig.“

- Zuhören
- Kommunizieren

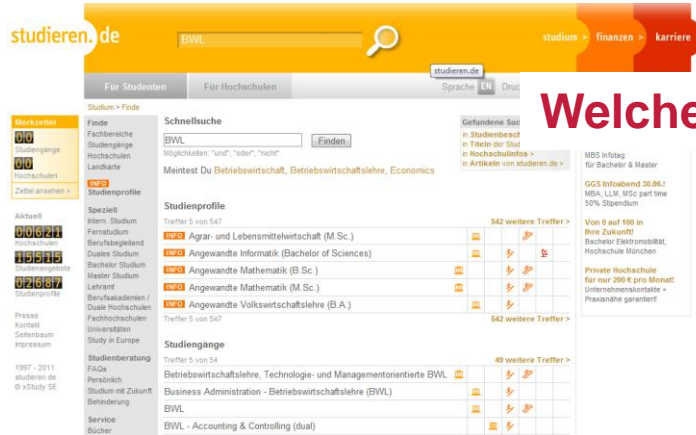
# „Externe“ Mechanismen



# Zuhören

## 1. Regel: Wissen, was besprochen wird, wissen, was „wichtig“ ist.

### SuchmaschinenEinstieg



Welche Hochschule?

Tests mit  
Zielgruppe

Welche Stadt?



Welches Studium?

### DER SELBSTTEST ZUR STUDIENOR



was-studiere-ich.de

#### Orientierung im Studienschwung

Testen Sie selbst, welches Studium am besten zu Ihnen passt.

Welches Studium und welcher Beruf passt am besten zu Ihren Neigungen und Fähigkeiten? Antworten auf diese Fragen liefert der neue Selbsttest zur Studienorientierung.



# Mitreden - fremde Plattform, eigene Plattform

Option: Sich offiziell anschließen oder doch eine eigene Plattform aufbauen?  
(Beispiel Gesundheit)

## Mit-Bewerten

yourFirst**medicus**<sup>+</sup>  
Ärzte Ihrer Wahl

Login | Registrieren

Finden Sie empfohlene Ärzte auf Basis von Arzt-Arzt und Patient-Arzt-Empfehlungen.

Arzt-/Klinikenname, Fachbereich, Symptom

PLZ, Ort, Bundesland

Suchen

Start Mediathek Informationen Gesundheitsanbieter Medizinischer Beirat Forum Fachartikel Artikel Events Suche

Neue yourFirstmedicus-Ärzte  
Neue yourFirstmedicus-Ärzte in Praxis und Klinik, neue Arzt-Arzt-Empfehlungen, neue Patient-Arzt-Empfehlungen

Neuer yourFirstmedicus-Arzt stellt sich vor	Herr Dr. med. Hartmut Gehring	Arzt-Empf. 1
Neu	Fachgebiete: Psychosomatische Medizin und Psychotherapie Römerstr. 26, 69115 Heidelberg	Pat.-Empf.: 0
		Fachartikel: 0
		Videos: 0

Dieser yourFirstmedicus-Arzt wurde empfohlen	Herr Dr. med. Samet Sözeri	Arzt-Empf. 2
Neu	Fachgebiete: Es wurden keine Fachgebiete angegeben Hauptstr. 71, 74889 Sinsheim	Pat.-Empf.: 0
		Fachartikel: 0
		Videos: 0

Dieser Arzt wurde empfohlen	Herr Dr. med. Michael Schmitt	Arzt-Empf. 1
	Fachgebiete: Innere Medizin und	

Beitragsauswahl  
Experteninterviews zu Gesundheits- und Medizinthemen

Video: 07:30 Minuten	Herr Dr. med. Helger Bergdolt	11.01.2011
Vorsorge- und Check-up Untersuchungen,		

Video: 09:12 Minuten	Herr Dr. med. Michael Kraemer	11.01.2011
Knieendoprothetik (Arthroskopie) - Spiegelung des Gelenks		

Video: 10:05 Minuten	Herr Dr. med. Ulrich Kienle	11.01.2011
Leistenbruch		

Video: 09:26 Minuten	Herr Priv.-Doz. Dr. med. Hans Albert Beiler	11.01.2011

## Regionales Empfehlungsnetzwerk (Themen?)

QuE Gesundheitsnetz Qualität & Effizienz eG

Nürnberg's Gesundheit in besten Händen

Home Unternehmen QuE Dienstleistung Patientenportal Ärzteportal Kooperationspartner

Qm-System Qualitätsberichte Vorstand Netzmanagement Case Management

Unternehmen QuE

„Gesundheit ist unser gemeinsamer Auftrag“  
Im Mittelpunkt unseres Tuns stehen Sie – unsere Patientinnen und Patienten des Gesundheitsnetzes „Qualität und Effizienz“. Wir verstehen ärztliche Versorgung ganzheitlich unter Berücksichtigung individueller körperlicher, kultureller und geistiger Bedürfnisse. Sie stehen im Zentrum all unserer Bemühungen. Wir ermöglichen Ihnen aktiv am Behandlungsprozess teilzunehmen und stärken so Ihre Souveränität durch Mitsprache und gemeinsame Verantwortung.

Sie sind Mitglied eines Versorgungsnetzwerkes

Wir bieten eine nachprüfbare Qualität

Apothekendienste Krankenhaus Qualitätsmanagement Patient HomeCare Nürnberg Alten- und Pflegeheim Rehabilitation

Netzarztsuche

Fachgebiet: alle Fachgebiete

Name

Ihr Standort

Straße

PLZ/Ort Nürnberg

Umkreis bis km

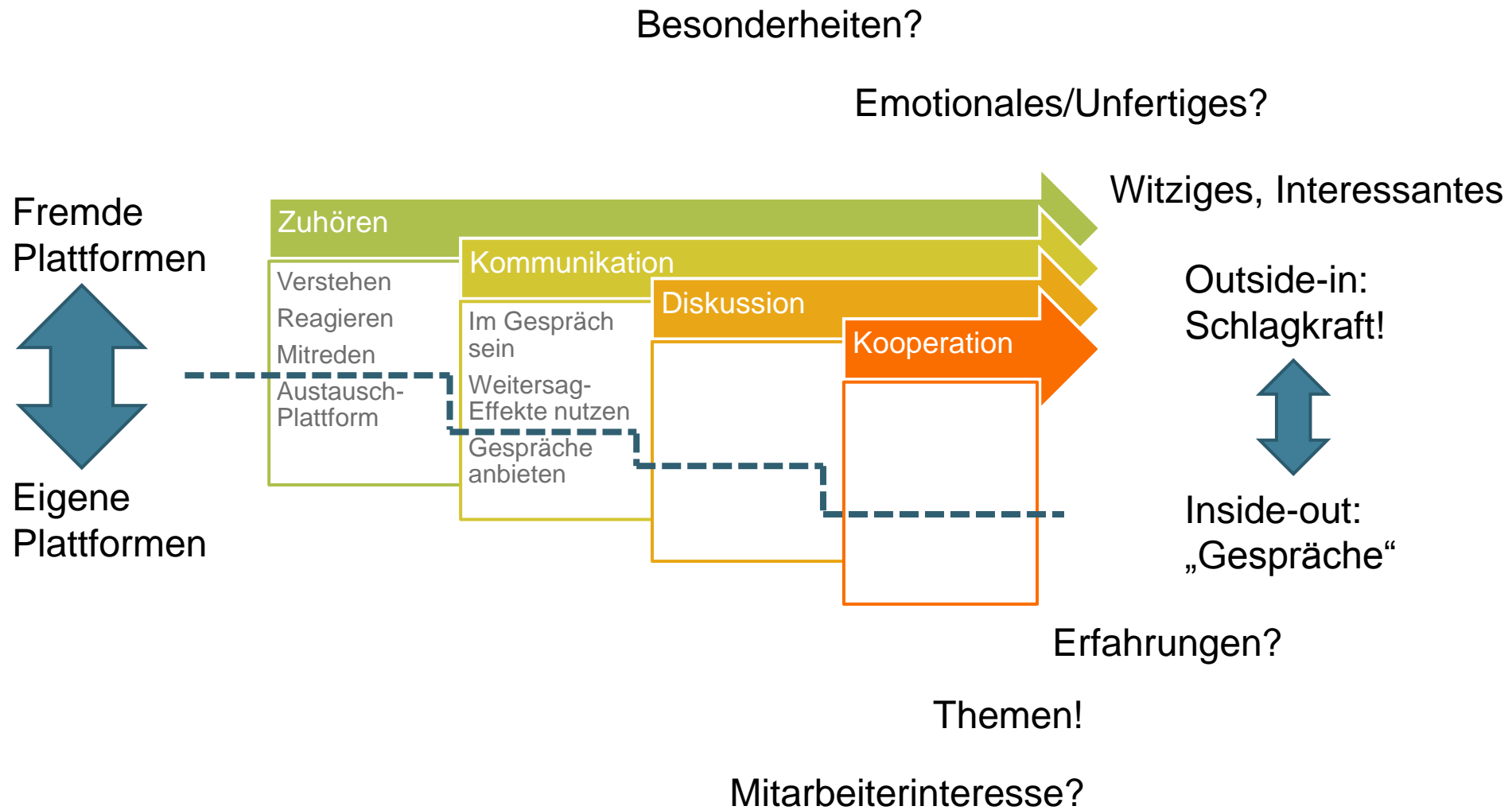
Suchen

„Betreutes Browsen“: Besprechen, Empfehlungen für Seiten geben, Eigene Startseite, Links, Feeds, Mitreden





# „Externe“ Mechanismen



# Gute Ideen?: Spaß und Spiel

## Die erste virale Kampagne



... >233.000 „de-friends“



# Auf Plattformen präsent sein: Youtube

**You Tube** Suchen Kategorien Video hochladen MissSiouxsn Abmelden

**Fernost Trailer Studieren in Ostdeutschland**

StudierenInFernost 48 Videos Abonnieren



Vorschläge

- Du bist Deutschland - auf sächsisch von medienmach2007 19 523 Aufrufe
- Studieren in Fernost: Uni Magdeburg von StudierenInFernost 4 813 Aufrufe
- Studieren in Fernost Goer von StudierenInFernost 3 586 Aufrufe
- Studieren in Fernost: HS Lausitz von StudierenInFernost 3 358 Aufrufe
- BU Abroad: Doing Dresden von BUtoday 1 804 Aufrufe
- Studieren in Fernost von CampusTVUniMagdeburg 2 016 Aufrufe

Mag ich Hinzufügen zu Weiterleiten 12.821

Hochgeladen von StudierenInFernost am 22.03.2009  
Gang und Dong auf ihrer Reise durch die Universitäten und Hochschulen in

## Outside-in Zielgruppen-Wirkung Suchbegriff?



**einige Wunder des Qurans (TU Braunschweig) Teil 1/2**  
hier nennt der Bruder Abu Hamza einige Wunder des Qurans, 1

★★★★★ vor 2 Jahre 18.226 Aufrufe selim001

## Inside-out

**You Tube** tu braunschweig Suchen Kategorien Vic

**Suchergebnisse für tu braunschweig**

Ungefähr 3.650 Ergebnisse

Suchoptionen

- [TU Braunschweig] Universität der Zukunft I - Commitment**  
Episode I: "When students perform office chair races, everybody wins." www.silentmovie.de.vu (Project) http (University) "Universität der Zukunft ...  
von TUBSWeb20 | vor 2 Jahren | 114.053 Aufrufe
- TU Braunschweig - Imagefilm**  
Am Stand der TU Braunschweig beim FISITA World Congress sprachen wir mit Prof. Dr. Ferit Küçükay über die Bereiche der TU Braunschweig.  
von automanagerTV | vor 1 Jahr | 1.185 Aufrufe
- Carolina der TU Braunschweig - CeBIT 2008**  
autonom fahrendes Auto „Caroline“ der TU Braunschweig auf einem Testparcour auf dem CeBIT Messegelände In der kurzen Zeit die ich dort stand hatte ...  
von dkirsch | vor 3 Jahren | 3.470 Aufrufe
- TU (BS) doch mal die Möhrchen - Der Uni-Hase 2010**  
Krasse Aktion eines Kommilitonen, dem ich an dieser Stelle mal fetten Respekt zollen möchte :D  
von wholetter | vor 7 Monaten | 3.062 Aufrufe

# Plattformen nutzen

facebook

Search

Barbie [Become a Fan](#)

Wall Info I Can Be Sign the De... Events Ph

Barbie + Fans Barbie Just Fans

**Kortney Everett** i hate barbie haha!  
3 hours ago · Report

**Lindsay Whipple** barbie, you are the best  
5 hours ago · Report

**Barbie** One of my highlights last year was the fabulously bash my friend and event planner extraordinaire Colin Co and me! <http://bit.ly/BpDIS> So you can imagine my deligh dolls showed me pictures from her own Dream House bir a pi...  
[See More](#)

**Diecia's Barbie Party**

Fan photos from Barbie  
Photo 8 of 882 | [Back to Profile](#) | [See All Photos](#)

Barbie, you and I both came to be in 1959. I want to share some photos of my 50th birthday party last year when we all came as you! It was the best birthday party a girl could ever have!  
Added by Cecelia Collins Amend to "Barbie"

Barbie and I love parties. So, for my 25th birthday, I got together with of my event planning friends and we threw a Barbie Party! We had a y bar, dessert bar, specialty drinks and a photobooth.  
re · Report

Fan photos from Barbie  
Photo 9 of 882 | [Back to Profile](#) | [See All Photos](#)

Hi Barbie!! my friends & I are having a Barbie 50th anniversary! Here's a picture of our girl group, we had our girl's night done, and we're all dressed after you... Barbie Party! Can't wait and more a girl group we had our night from home to come see the rest of our pictures as well. They're all in my postcard on my profile page :D  
Added by Desirée Felicitas Rupp to "Barbie"

YouTube

old spice

Suchen | Kategori

**Suchoptionen**

☐ Ergebnisse in meine Sprache **übersetzen**

[Übersetzen](#) **Old Spice | The Man Your Man Could Smell Like** **HD**  
We're not saying this body wash will make your man smell into a romantic millionaire jet fighter pilot, but we are insinuating it.  
von [OldSpice](#) | vor 7 Monaten | **19.307.467 Aufrufe**

[Übersetzen](#) **Old Spice | Questions** **HD**  
Should your man smell like an **Old Spice** man? Join us on Facebook - [www.facebook.com](http://www.facebook.com)  
von [OldSpice](#)

[Übersetzen](#)

- 700.000 Menschen “gefällt” Old Spice auf Facebook
- > 7 Millionen Views der Videos in einer Woche
- Umsatzsteigerung laut Nielsen um bis zu 107%



# Universitäten in Facebook: Erfolgreich, z. B. Stanford



facebook

Search

**Stanford University** Like

Education · Stanford, California

Wall

Stanford University · Most Recent

**Stanford University**

How would you describe the "culture of cancer" in the United States?

**Thinking Twice : CANCER | Humanities at Stanford**  
humanexperience.stanford.edu

Two Stanford scholars explore the "culture of cancer" in the United States through their uniquely informed point of view.

8 hours ago · Share

64 people like this.

View all 18 comments

**Marylou Teodoro Pintac** With advance Science and Technology in the United States..nothing is impossible...  
4 hours ago · 1 person

**Lauren Sepp** Stubborn. But can be overcome.  
about an hour ago via Facebook Mobile

**Stanford University**

Finals are just around the corner, and with them comes procrastination. But is putting off that paper a bad thing? Stanford philosophy professor John Perry offers his insight.

**Structured Procrastination**  
www.structuredprocrastination.com

"... anyone can do any amount of work, provided it isn't the work he is supposed to be doing at that moment." — Robert Benchley, in Chips off the Old Benchley, 1949

Yesterday at 2:23am · Share

206 people like this.

View all 11 comments

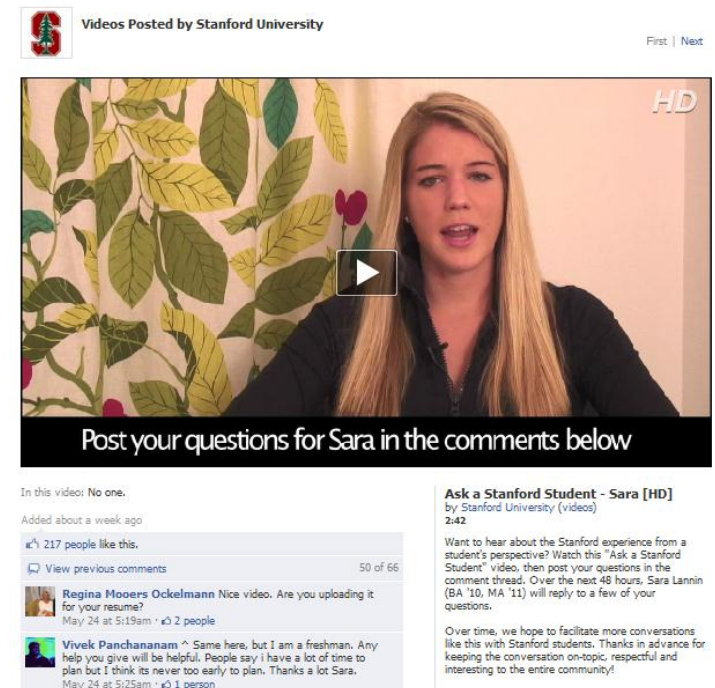
**The Stanford Powwow**

**Stanford Music Department**

**El Centro Chicano**

**Stanford's Center for Social Innovation**

## Einstiegspunkte?



Videos Posted by Stanford University

First | Next

HD

Post your questions for Sara in the comments below

In this video No one.

Added about a week ago

217 people like this.

View previous comments 50 of 66

**Regina Mooers Ockelmann** Nice video. Are you uploading it for your resume?  
May 24 at 5:19am · 2 people

**Vivek Panchananam** ^ Same here, but I am a freshman. Any help you give will be helpful. People say i have a lot of time to plan but i think its never too early to plan. Thanks a lot Sara.  
May 24 at 5:25am · 1 person

**Ask a Stanford Student - Sara [HD]**  
by Stanford University (videos)  
2:42

Want to hear about the Stanford experience from a student's perspective? Watch this "Ask a Stanford Student" video, then post your questions in the comment thread. Over the next 48 hours, Sara Lannin (BA '10, MA '11) will reply to a few of your questions.

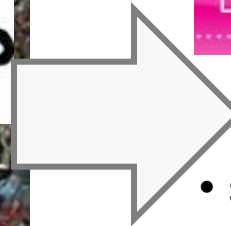
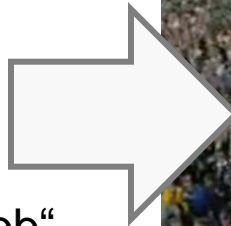
Over time, we hope to facilitate more conversations like this with Stanford students. Thanks in advance for keeping the conversation on-topic, respectful and interesting to the entire community!

# Kampagnen über die Plattformen – real/virtuell

**T-Mobile**



„flash-mob“  
Aufruf



- sing-along-Plattform
- ca. 3 Mio. Abrufe
- insgesamt > 200 Videos

# Recruiting – Medienmix , Wettbewerb & „Persönlich“



1. wi<sup>2</sup>-Blog & Email  
(winfo-Studenten)



2. Einladen - Freunde  
(winfos an Schüler)



3. Strandgespräch  
(virtuell/real)  
- Ich studiere Winfo...  
- Gruppen-Sieg

Du bist wichtig!

4. Begleitung



09.06.2011 | Susanne Robra-Bissantz |



# Fokus: Zufriedenheit, Beziehung (Studierende)

„Wir unterstützen Dich, Du hast Rechte.“

„Du bist die Universität“

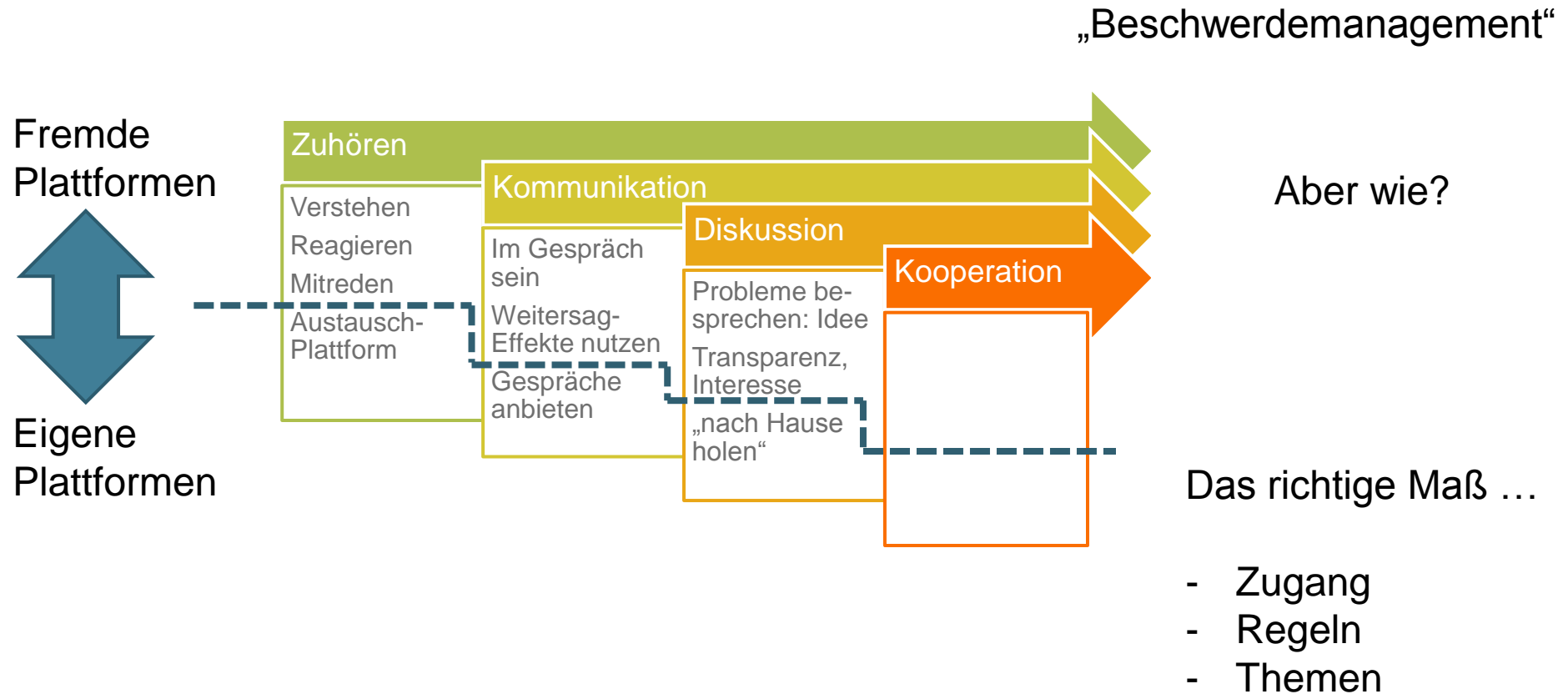
- Basis: „Service“
- Diskutieren



# TUgether – das Studierendenportal

TUgether, das elektronische Helferlein, führt Dich durch's Web, unterstützt im Studium, bietet Dir Dienste und verknüpft Dich mit Freunden – ganz individuell!

# Kundenorientierte Mechanismen



# Beschwerdemanagement

## Problem

- Beschwerden gibt es immer.
- Sie steigern potenziell die Qualität.
- Wie damit umgehen?



Man sollte sie kennen.

Muss man reagieren?

Eigene Plattform?

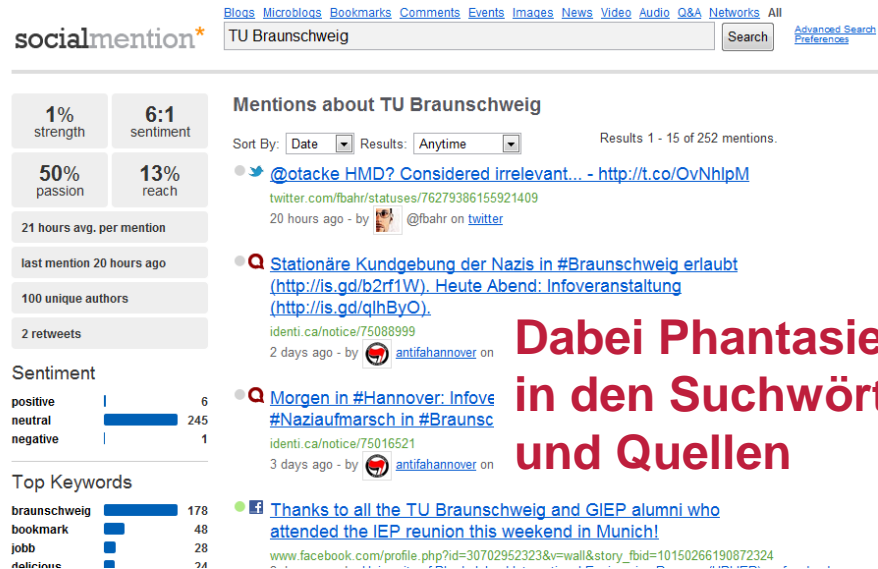
Wer Beschwerden fordert ...

Wer soll das alles schaffen?

# Kritik kennen



## Dienstleister oder freie Suche



09.06.2011 | Susanne Robra-



# Auf Kritik reagieren?



Greenpeace „veranstaltet“  
einen Werbespot von Nestlé  
(Palm-Öl)

Diskussion auf Nestle-Facebook-  
Seite

Nestlé: hilflos, reagiert nicht,  
Verweis auf PR-Seite, keine  
Diskussion

versucht Logo-Fälschung zu  
verbieten - „we set the rules“

„unexpected Blitzkrieg“ – 1000e  
„De-Fans“, Oster-Boycott,  
Petitionen ...



**falsch!**

Dooce (Heather) berichtet über  
ihre Waschmaschine (Twitter).

That brand new washing machine from  
**MAYTAG?** That someone has been out  
to fix three times? **STILL BROKEN. DO  
NOT BUY MAYTAG.**

1:29 PM Aug 26th from Tweetie



**dooce**  
Heather B. Armstrong

(1,4 Mio Follower)

Whirlpool reagiert nach einigen  
Stunden.

Bosch am nächsten Tag. PR-Coup:  
Kostenlose Waschmaschine für  
Wohltätigkeitsorganisation.



**perfekt!**



# Der Wert von Ideen

my STARBUCKS IDEA™ IDEAS IN ACTION BLOG See what we're doing with your ideas.

Share Your Idea | View All Ideas | Ideas In Action Blog | About

Welcome, Guest

View All Posts

Sign In to make a comment.

SIGN IN

## You Asked for it: Introducing the Mini Starbucks Card!!

- Über 70.000 Ideen
- fast 100.000 Votes für die beliebteste Idee
- 48 ausgebildete Mitarbeiter

BOOKMARK

Under Review

Reviewed

Coming Soon

bag, etc.) and continue to enjoy your on-the-go lifestyle. I clipped mine to my racing bike, so I am never without a doppio espresso when I need it - I just cycle to a Starbucks store and swipe my Mini Starbucks Card – no wallet required! My friend Sally has hers clipped to her dog's leash, making it a convenient stop for both of them on their daily walk.

# Wer? - Telekom Twitter



**Achtung:**  
Bitte keine personenbezogenen Daten posten! Für den Fall des Datenaustausches wird Ihnen ein Mitarbeiter eine extra dafür vorgesehene E-Mail-Adresse übermitteln.

**Telekom Kundenservice**  
Mo. bis Sa.  
8:00 bis 20:00 Uhr

**Hilfe im Netz**  
[www.telekom.de/](http://www.telekom.de/)



## Telekom hilft

**@Telekom\_hilft** Bonn, Deutschland  
*Hier hilft das Telekom Service-Team in der festen Überzeugung, dass Service mit 140 Zeichen geht.*  
<http://www.telekom.de/telekom-hilft>

 Following   

**Tweets** Favorites Following Followers Lists



**Telekom\_hilft** Telekom hilft  
**@Flexiko** Es dauert nicht mehr lange, versprochen! Die Konditionen finden Sie dann unter: <http://bit.ly/jlBEwf> Warten wir gemeinsam? ^ab  
14 minutes ago



**Telekom\_hilft** Telekom hilft  
**@Durchfail** Wir wurden darauf hingewiesen, dass Sie Schwierigkeiten mit dem Empfang haben. Welchen PLZ-Bereich betrifft es? ^ab  
15 minutes ago  Favorite  Retweet  Reply



**Telekom\_hilft** Telekom hilft  
**@bitcanvas** Gerne! Falls Sie mal wieder etwas haben sollten, twittern Sie uns einfach an. Schönes Wochenende! ;-) ^ab  
46 minutes ago

 **About @Telekom\_hilft**

<b>39,148</b> Tweets	<b>2,473</b> Following	<b>12,637</b> Followers	<b>424</b> Listed
-------------------------	---------------------------	----------------------------	----------------------

**You and @Telekom\_hilft**  
You follow accounts that follow @Telekom\_hilft · [view](#)



**Similar to @Telekom\_hilft · view all**



**trendforum** Telekom Trendforum · [Follow](#)  
*The Trend Forum is a series of lectures being present...*



**gutjahr** Richard Gutjahr · [Follow](#)  
*Journalist, Blogger, Mensch*



**Buchkolumne** Karla · [Follow](#)  
*Mit Liebe, Lust und Leidenschaft durchs Leben samt ...*

**Following · view all**



[About](#) [Help](#) [Blog](#) [Mobile](#) [Status](#) [Jobs](#) [Terms](#) [Privacy](#)  
[Shortcuts](#) [Advertisers](#) [Businesses](#) [Media](#) [Developers](#)  
[Resources](#) © 2011 Twitter

# Eigene Plattform: Das Problem ist die Keimzelle der Idee

## Problem

- Beschwerden steigern potenziell die Qualität.
- Doch wie werden Beschwerden nachhaltig behandelt?



## Lösung

- Eigene Plattform
- Positiver Ansatz (Idee!)
- Integriertes Konzept
- Akzeptanz / Motivation



## Umsetzung

- Blog
- Freier/geführter Zugang
- Interne Einbindung / Weiterleitung
- Diskussion

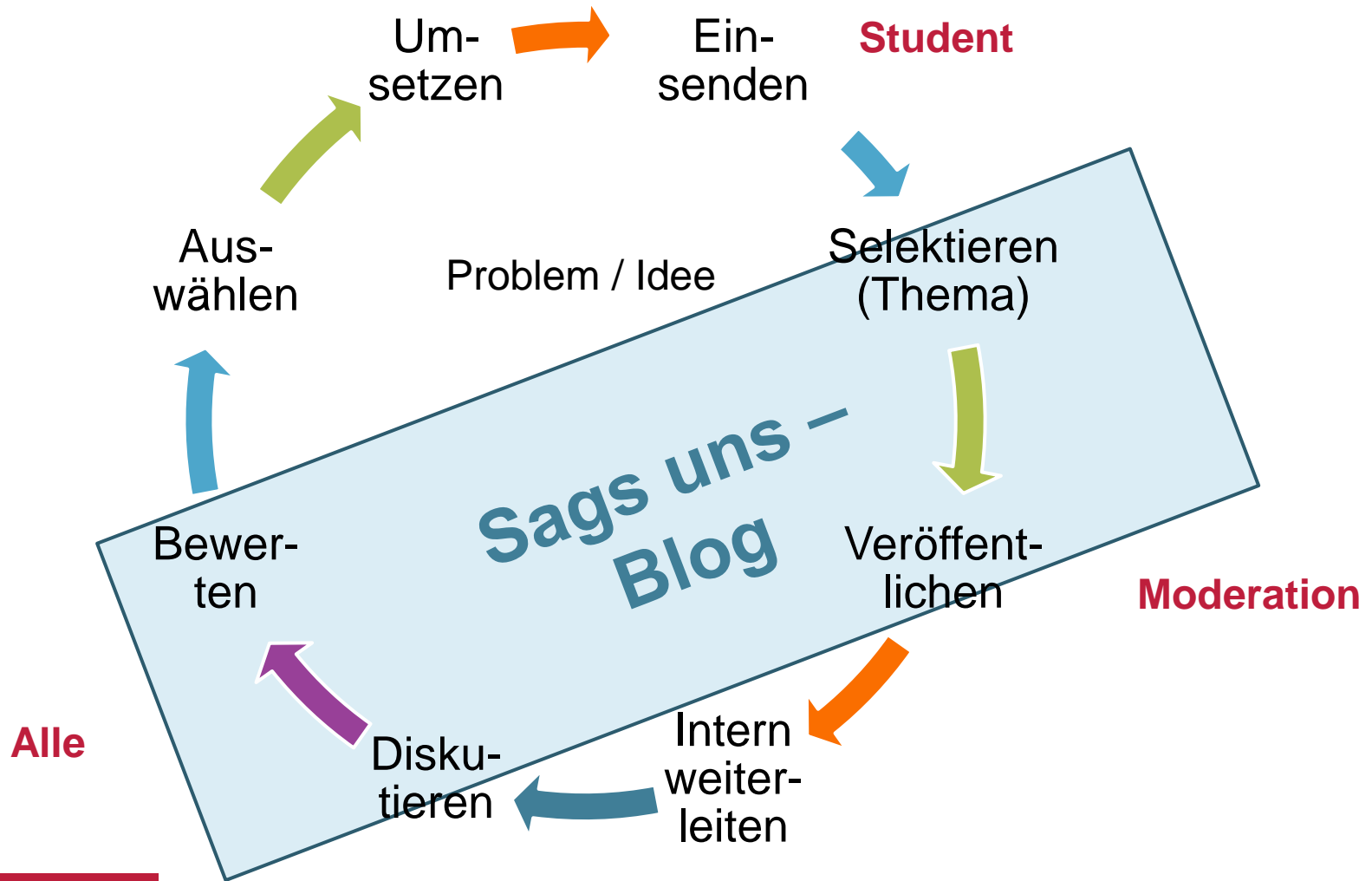


## Einführung

- Vorstellung bei allen!
- Ausführliche Diskussion
- Werbekampagne
- Demonstrationen



# Blog-Lösung TU Braunschweig



# Sag's uns - Startseite

Studierende

Sag's uns

Start

Beitrag verfassen

Beiträge anzeigen

Blog-Regeln

Hilfe

Datenschutz

Impressum

## Login

y-Nummer\*

Passwort\*

☐ Eingeloggt bleiben

Login

## Start



### 1. Schon gesagt?

Ist schon jemand an der Sache dran? Schau erst in die Themenwolke.



### 2. Sag's uns jetzt!

Schreib' uns was du denkst oder wende dich vertrauensvoll an die Geschäftsstelle des Präsidiums (Frau Dipl.-Päd. [Anja Reisch](#), Tel: 0531 391-4109).



### 3. Gesagt, getan.

Ihr habt zusammen eine Anregung oder ein Problem gelöst? Wir setzen die besten Ideen mit euch um.

## Suche



## Themenwolke

[Lehrveranstaltungen](#)  
[Prüfungen TU-Webseite](#)  
[Notenspiegel](#) [Bibliothek](#)  
[Fakultät 4](#) [Prüfungstermine](#)  
[Raumplan](#) [Klausur](#) [Lernen](#)  
[Klausurphase](#) [Grotrian](#) [Audima](#)  
[Renovierung](#) [Mikrophananlage](#)  
[Chipkarte](#) [Informatikzentrum](#)  
[Sprachenzentrum](#)  
[Onlineanmeldung](#)  
[Baumaßnahmen](#)  
[Semesterticket](#) [Klausuren](#)  
[Studiengebühren](#) [Vorlesungen](#)  
[Immatrikulationsamt](#) [Praktikum](#)  
[Klausureinsicht](#) [Klausurkorrektur](#)  
[Sag's uns](#) [Gauß-IT-Zentrum](#) [Rechner](#) [Tutorien](#)  
[Ausdrücke](#) [Skripte](#) [Lehrevaluation](#)  
[Diplomarbeit](#) [Drucker](#) [Evaluation](#)  
[Flughafen](#) [Kosten](#) [Anfangszeit](#)  
[StudiP](#) [Institut](#) [Tentomax](#) [E-Learning](#) [Stundenplan](#)

## Kategorien

- [Infrastruktur](#)
- [Lehrveranstaltungen](#)



Technische  
Universität  
Braunschweig



# Beiträge – Bewerten – Kommentieren



Impressum

- Studierende
- Sag's uns
- Start
- Beitrag verfassen
- Beiträge anzeigen
- Blog-Regeln
- Hilfe
- Datenschutz
- Impressum
- Mein Profil

## Beiträge

### Vorlesungen Livestream, Lernvideos 15.04.2010

Hallo liebes Sag's uns Team.

Über eine Pressemitteilung vom idw (Informationsdienst Wissenschaft) habe ich gelesen, dass die Uni Potsdam eine Tele-Teaching-Plattform realisiert hat, über die es möglich ist die Vorlesungen als Podcasts und Kurzvideos zu sehen. Genau das Hasso Plattner Institut für Softwaresystemtechnik an.

Das t... [weiterlesen](#)

Bewertung:



Schlagworte: [E-Learning](#), [Tele-Teaching](#)

Veröffentlicht in [Lehrveranstaltungen](#), [Studiengänge](#), [Studienangebote](#), [Verschiedenes](#)

## Suche



Themenwolke  
[Lehrveranstaltungen](#)  
[Prüfungen](#) [TU-Webseite](#)  
[Notenspiegel](#) [Bibliothek](#)

## Kommentare

Mija Schaare (SK Mathematik) hat folgendes am 12.04.2010 um 14:13 geschrieben:

Liebe Studentin, lieber Student, leider kann es innerhalb der ersten Woche immer zu Änderungen im Stundenplan kommen. Diese erfolgen allerdings erst nach Rücksprache mit den Studierenden in der ersten Lehrveranstaltung. Die Änderungen im Stundenplan werden dann so schnell wie möglich eingearbeitet (in der Regel innerhalb von 1-2 Tagen). Die aktuellen Änderungen im Stundenplan der Mathematik sind in den ersten beiden Tagen der ersten Vorlesungswoche entstanden und wurden am 7.4.2010 direkt in den Stundenplan der Mathematik übernommen. Diese werden nun natürlich schnellstmöglich an die zuständigen Stundenplaner anderer Studiengänge übermittelt und erst dort in die entsprechenden Stundenpläne übernommen/eingearbeitet. Freundliche Grüße, Mija Schaare (Studiengangskordinatorin Mathematik)

[Diesem Kommentar antworten](#)

## Neuen Kommentar schreiben

Anzeigenname: Yvonne

E-Mail: [y.gaedke@tu-bs.de](mailto:y.gaedke@tu-bs.de) (wird nicht veröffentlicht)

☐ Namen nicht anzeigen

☐ Beitrag abonnieren

☐ Ich bin Experte auf diesem Gebiet!

Funktion:

Studiengebühren Vorlesungen  
Immatrikulationsamt Praktikum  
Klausureinsicht Klausurkorrektur  
**Sag's uns Gauß-IT-Zentrum** Rechner Tutorien  
Ausdrucke Skripte Lehrveranstaltung  
Diplomarbeit Drucker Evaluation  
Flughafen Kosten Anfangszeiten  
StudIP Institut Tentomax E-Learning  
Stundenplan

## Kategorien

- Infrastruktur
- Lehrveranstaltungen
- Prüfungen
- Studienabläufe
- Studiengänge
- Verschiedenes

## Neueste Kommentare

- Pascal zu Tentomax (Zelt)
- Oliver Tacke zu Zwischenstand zur Renovierung des Audimaxes
- Karolina zu Zwischenstand zur Renovierung des Audimaxes
- Alexander zu Getränke in der Bibliothek
- Alexander zu MLP auf dem Campus

09.06.2011 | Susanne Robra-Bissantz | Hochschulen steigen ins E-Bi



# Erfahrungen

Stand Juni 2011 (seit Start im Februar 2009):

## > 350 eingegangene Beiträge:

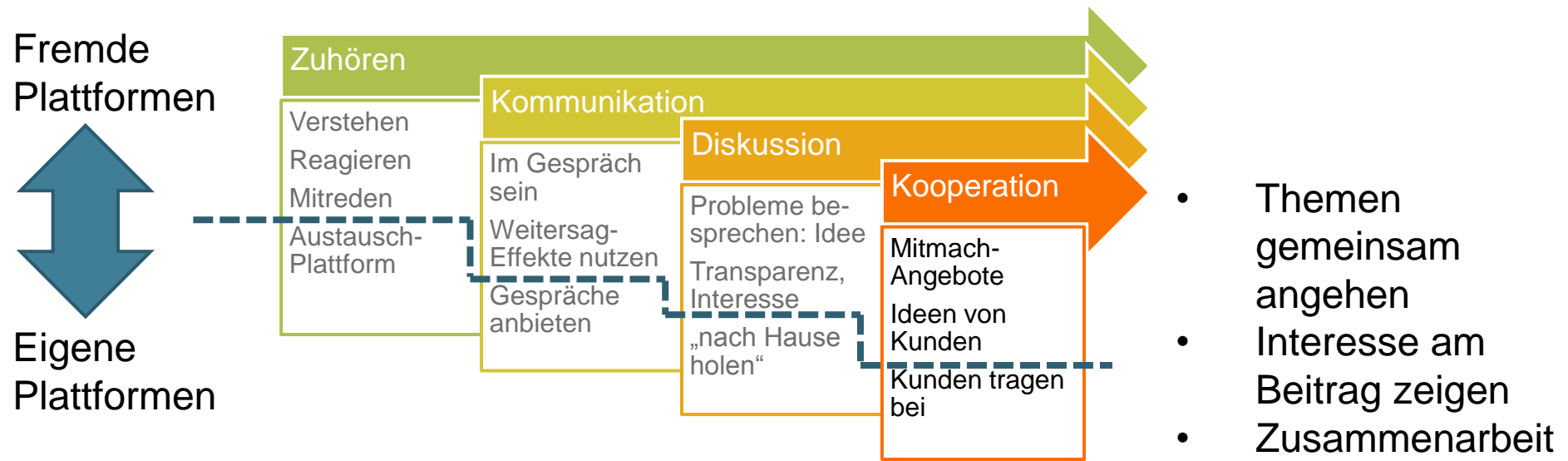
- davon sind ca. 200 im Blog veröffentlicht
- andere: vertrauliche Anfragen und nicht veröffentlichte Beiträge aufgrund von Themendopplungen und anderen Zuständigkeitsbereichen

Kategorien	Beispiel	Häufigkeit, ca.
Lehrveranstaltungen	Überschneidungen von Vorlesungen	20 %
Prüfungen	Ablaufprobleme bei Klausuren/ Prüfungen	11 %
Studienabläufe	Verwaltungsstrukturen, Zeugnisse, Bescheinigungen	17 %
Studiengänge	Studienangebot, Kombinationsmöglichkeiten	6 %
Infrastruktur	Baumaßnahmen, EDV, Störungen	16 %
Verschiedenes	Zentrale Einrichtungen, Infrastruktur, Studienfinanzierung	30 %

**ca. 900 veröffentlichte Kommentare** zu den Beiträgen

**326 Tags (Schlagworte)**

# „Externe“ Mechanismen



# „Wir sind ...“ Besonderheiten & Mitarbeitereinbindung



Sie sind hier: [Start](#)

Wo gibt's FROSTA?

Geschäfte mit FROSTA Produkten [in Ihrer Nähe](#).

**FROSTA Blog**

**Afrika-Gewinnspiel: Jetzt gibt's faire Flip-Flops**

Afrika-Gewinnspiel: Fair gehandelte Portemonnaies zu gewinnen!

[weiterlesen](#)

**Neues von unserer Strategie**

Hallo liebe Blog Leser, heute möchte ich Sie über eine Veränderung bei FROSTA ...

[weiterlesen](#)

Weitere Artikel im FROSTA Blog

Frosta AG | [Blog](#) | [Sitemap](#) | [Suche](#) | [Impressum](#)

## FROSTA-Blog

100% frei von Farbstoff- und Aromazusätzen

[Blog-Themen »](#) [Blog Infos »](#) [Gewinnspiel](#) [Kontakt](#) [Datenschutz](#) [Impressum](#) [FROSTA.de](#)

### 1.400g CO2 pro Beutel Tagliatelle Wildlachs – ist das (zu) viel?

Für zwei unserer Produkte kennen wir jetzt den "Co2-Fußabdruck":

für die [Gulasch Pfanne](#) und für unsere [Tagliatelle Wildlachs](#):

Es hat insgesamt ein Jahr gedauert, diese Fußabdrücke zu ermitteln, was alles mitgerechnet werden muß und weil viele waren. Dabei hat uns die Teilnahme an einem [Pilotprojekt](#), dem [Potsdamer Institut für Klimafolgenforschung](#) und dem geholfen. Über das Projekt haben wir schon [hier](#) berichtet.

So sieht der CO2 Fußabdruck unserer Tagliatelle Wildlachs aus:



Überrascht hat uns, daß von den 750g CO2 durch die Zutaten der Gemüse, durch den Lachsfang sind es sogar 75%. Das liegt an ihrem Leben: jede Menge Methan-Treibhausgas, das bei unserer Der CO2 Fußabdruck von einem rund 2200g auch deutlich höher ist. Aber ist "2.200g CO2" nun ein Um das herauszufinden haben

27 Antworten zu: "1.400g CO2 pro Beutel Tagliatelle Wildlachs – ist das (zu) viel?"

dwp

29. März 2009 um 19:31

Respekt.

Soviel Mühe und Aufwand für etwas, dass nicht direkt an der Supermarktkasse honoriert wird ist schon beeindruckend.

Weiter so. Evtl. stößt "die kleine Frosta" ja einen Trend an und irgendwann steht auf allen Fertigprodukten in der Tabelle mit den Nährwerten auch am Ende noch ein CO2 Wert. \*träum\*

Ob der Wert zu hoch ist?

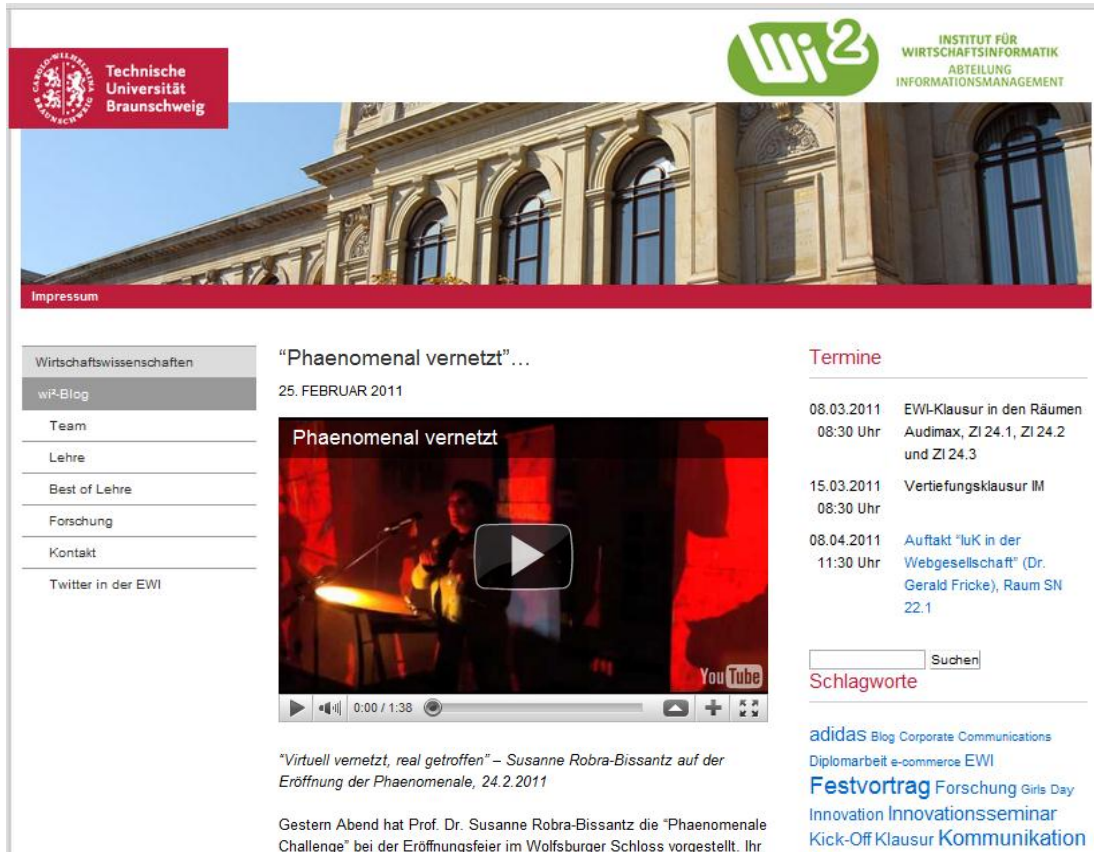
Nunja. Ein "normaler" Mittelklassewagen verursacht so etwa 150g CO2 pro Kilometer. Einmal 10 km zum Einkaufen gefahren, schon ist mehr rausgeblasen als eine Frosta Mahlzeit darstellt. Und die Rückfahrt ist nichtmal eingerechnet.

Aber Sie haben natürlich recht. Derzeit haben nur sehr wenige Menschen ein Gefühl dafür wann ein CO2 Wert hoch oder niedrig ist.

[antworten](#)



# „Wir sind ...“ Mitarbeiter und „Kunden“-Einbindung



The screenshot shows the website of the Institute for Business Informatics (wi2) at the Technische Universität Braunschweig. The header features the university logo and the institute's name. A navigation menu on the left includes links to Wirtschaftswissenschaften, wi2-Blog, Team, Lehre, Best of Lehre, Forschung, Kontakt, and Twitter in der EWI. The main content area displays a blog post titled "Phaenomenal vernetzt" dated 25. FEBRUAR 2011. The post includes a video player showing a person at a podium and a caption: "Virtuell vernetzt, real getroffen" – Susanne Robra-Bissantz auf der Eröffnung der Phaenomenale, 24.2.2011. Below the video, it states: "Gestern Abend hat Prof. Dr. Susanne Robra-Bissantz die 'Phaenomenale Challenge' bei der Eröffnungsfeier im Wolfsburger Schloss vorgestellt. Ihr". To the right of the video, there is a "Termine" section listing events: 08.03.2011 EWI-Klausur in den Räumen Audimax, ZI 24.1, ZI 24.2 und ZI 24.3; 15.03.2011 Vertiefungsklausur IM; 08.04.2011 Auftakt "luK in der Webgesellschaft" (Dr. Gerald Fricke), Raum SN 22.1. Below the events is a search bar and a "Schlagworte" section with links to adidas Blog Corporate Communications, Diplomarbeit e-commerce EWI, Festvortrag Forschung Girls Day, Innovation Innovationsseminar, Kick-Off Klausur, and Kommunikation.

- Neues aus Forschung, Lehre und auch so...
- Mitarbeiter & Studierende einbinden „zwangsfreiwillig“
- Themen
- Events
- Aktuelles
- Diskussionen
- Feeds – ca.500 views/Tag

# Web 2.0 - Lehre

The screenshot shows a Facebook group page for 'Webgesellschaft'. The page header includes the Facebook logo, a search bar, and navigation links: Home, Profile, Find Friends, Account. Below the header, there's a group name 'Webgesellschaft' with a link to 'Open Group — webgesellschaft@groups.facebook.com'. A share bar shows options for Post, Link, Photo, Video, and Question. The main feed contains several posts:
 

- Conny Scheier added Maik Rauschke to the group.
- Martin Scheier added Conny Scheier to the group.
- Michael Timpe: 'Mehr dazu am 10.6. (i)' with a link to 'Vint Cerf: "Cloud-Dienste sind nutzlos" | Digital | ZEIT ONLINE www.zeit.de'. The post text says: 'Man kann Daten in Clouds lagern, sie aber nicht wieder herausholen, sagt Netzpionier Vint Cerf im Interview. Die Wolken taugen nichts, da sie nicht miteinander reden.'
- Jonas Reinefeld: 'Facebook und Twitter machen dumm' - newsclick.de www.newsclick.de'. The post text says: 'Der Chefredakteur der "New York Times" hat eine Debatte losgetreten: Bill Keller sagt, dass soziale Medien wie Facebook und Twitter dumm machen. Erwartungsgemäß erhielt Keller für seine Thesen Protest von Twitter- und Facebook-Fans. Unter ...'

 The right sidebar shows 'Members (47)' with a 'See All' link, 'Add Friends to Group', 'Chat with Group', 'Create Doc', 'Create Event', 'View Photos', and 'Leave Group'. Below that is 'Friends' Photo Albums' with a 'Show More' link.



The screenshot shows a 'Wissensmanagement' (Knowledge Management) document page. The page has a header with the 'Wi2' logo and navigation tabs: Artikel, Diskussion, Zeige Quelltext, Ältere Versionen. The main content area is titled 'Themenpatenschaft' and contains the following information:
 

- Themenpaten:** Stephan Berkhoff, Alexander Paul
- e-mail:** s.berkhoff AT tu-bs.de ; a.paul AT tu-bs.de
- Wikibüchstermine:** 28.4. ca. 11 Uhr, 3.5. ca. 11 Uhr
- Bearbeitung durch:**
  - Autor:** Lisa Lohrenz, Sascha Krause, Carsten Wittkopf, Stefan Jäger

 Below this, there's a section 'Gliederung' (Table of Contents) with a list of topics:
 

- Wissensmanagement
- Themenpatenschaft
- Gestaltung durch:
  - Gliederung
  - Definition von Wissen und Wissensmanagement
  - Wissensmanagement: Wissensarten
  - Organisationales Wissensmanagement
  - Wissensmanagement: Instrumente
  - Modul: Fallbeispiel

 The page also includes a 'Suche' (Search) bar, 'Werkzeuge' (Tools) like 'Links auf diese Seite', 'Hochladen', 'Seitenindex', 'Druckversion', and 'Artikel zitieren'. At the bottom, there's a disclaimer: 'Dieses Dokument wurde im Rahmen der Veranstaltung Informations- und Kommunikationsmanagement zuletzt im Sommersemester 10 bearbeitet.'



# Fokus: Vernetzung, Reputation (Alumni, Stakeholder)

„Wir wollen interessant für Sie sein“

„Wir suchen Gespräche“

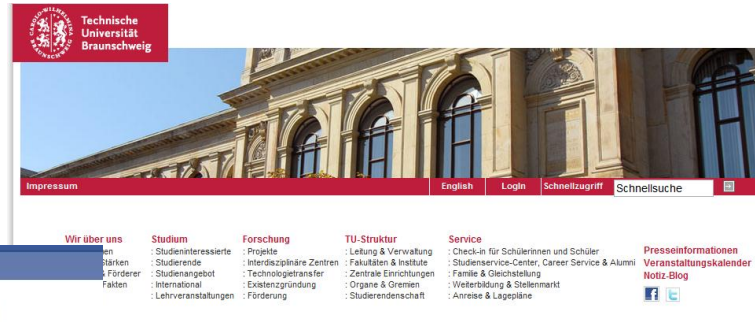
„Gemeinsam wissen wir mehr“

... im Fluss...

# Die Chance: Gruppen und Themen

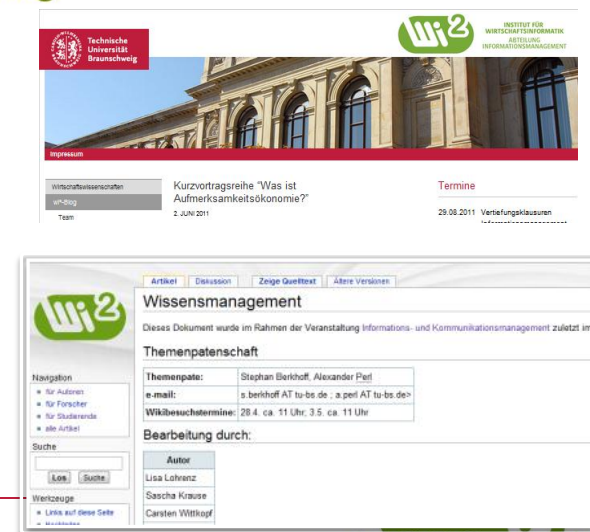
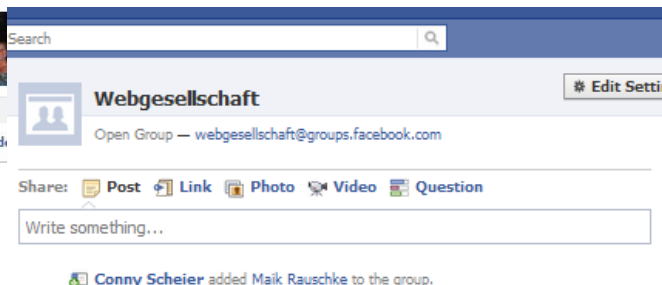
Gruppe

Thema



Das ist  
interessant!

Gruppe / Thema



# Oder etwas Neues: Themen besetzen – Regional starten

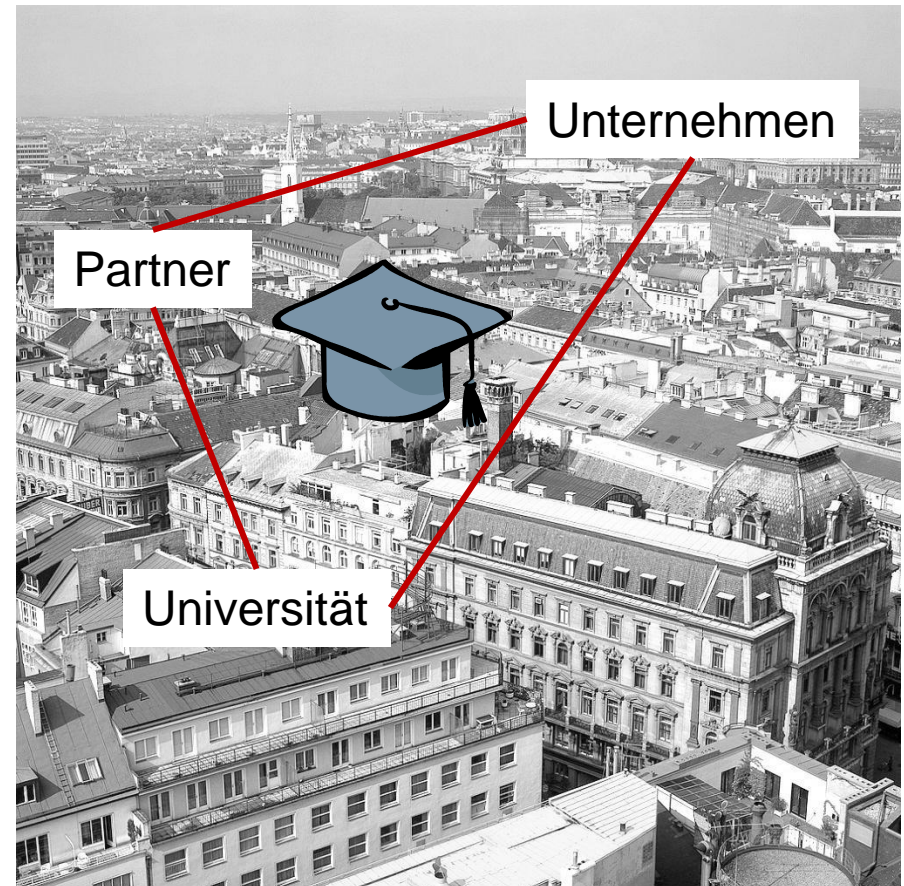
## Regio-Netz Bildung

### Kooperation mit

- Unternehmen
- Privaten Bildungsinstitutionen
- Schulen
- Stadt / Land

### Kooperation für

- Neue Bildungsideen
- Gemeinsame Projekte
- Offene Bildungsansätze
- Persönliche Bildungskonzepte








# Oder, ganz gewagt...

## Forschungsnetz

Personen, Projekte,  
Beziehungen, Tags

## Einstieg: Soziales Netz

Michael's Profil [Sende Michael eine Nachricht!](#)



**Berufliche Daten**  
Als einer der besten Spieler aller Zeiten habe ich natürlich eine Vorbildfunktion.  
**Ort:** New York  
**Position:** Überflieger

**Entwicklung bei adidas:**  
1998 bis heute  
Entwicklungsabteilung Sportschuhe

**Kontakt Daten:**  
email: mika@chordan.net  
Telefon: 0900 MICHAEL  
Skype:

**Private Infos**  
**Über mich:** In meiner Freizeit gehe ich gerne Schwimmen, Angeln und bin für jeden Spass zu haben!


**email:** m.s.j@nba.air  
**Telefon:** 0800-MICHAEL  
**Skyline:** master Air  
**Anschrift:**

**Hobbies:** Fliegen, Angeln  
**Musik:** Air  
**Filme:** Jim Knapf  
**Bücher:** Die Bibel

**Fähigkeiten**  
Sprachen: englisch, deutsch, französisch

**Fortbildungen:** gerade in der Endphase Trainee


**LIEBLINGSSPORT**



Basketball Tischtennis Taekwondo


[more](#)

**STANDORT**




Michael ist gerade in den USA (ändern / Dienstreise planen)

**VERBINDUNG**




M. Jordan NY Yankee D. Nowitzki

*M's favourite Outfit*



## Einstieg: TagCloud



**Technische Universität Braunschweig**

**wi2** INSTITUT FÜR WIRTSCHAFTSINFORMATIK ABTEILUNG INFORMATIONSMANAGEMENT

LogOff Schnellzugriff Suche

Mit 'Customer E-Services' befassen sich

**Silke Siegel**  
Diplom-Kauffrau  
**wi2-Forschung:** Kundenprozesse, E-Business, Kaufentscheidungen, Web 2.0, Usability, Website Testing, Informationsmanagement, Tügether, Corporate Design, Customer E-Services  
**E-Mail:** [s.siegel@tu-bs.de](mailto:s.siegel@tu-bs.de)

**Patrick Helmbold**  
Diplom-Wirtschaftsinformatiker  
**wi2-Forschung:** Studierendenportal, Ambient Customer Information, Web 2.0, E-Services, Usability, Informationsmanagement, kontextorientierte Dienste, Website-Testlabor, real-virtuelle Prozesse  
**E-Mail:** [p.helmbold@tu-bs.de](mailto:p.helmbold@tu-bs.de)

Ambient Customer Information  
Customer E-Service

Sag's uns Social Networks Acceptance E-Service-gineering Webwissenschaften Customer E-Service-ierung Kunden-Kunden-Kommunikation.de itudierendenportal E-Marketing Behavioural E-Commerce E-ness Ambient Customer Information Innovation ocial Communication social knowledge E-Business Kontextorientierte Kunden-Services Klimapolitik munikation 2.0 Website-Test Word-of-Mouth Web 2.0 Engineering Integrierte Kommunikation Affective Computing Kundenprozesse Kundenintegration Website-Faces Persönliches Informationsmanagement Web-Patterns

## Einstieg: Gelöste Probleme, aktuelle Fragen

Open Challenges Show: **Most Active Challenges** There are 109 active ch

**The Economist-InnoCentive Healthcare Information Economy Challenge**  
Deadline: 03/30/2011 | 869 active solvers

**Vehicle Stopper**  
Deadline: 05/02/2011 | 615 active solvers

**Humanitarian Air Drop**  
Deadline: 05/02/2011 | 552 active solvers

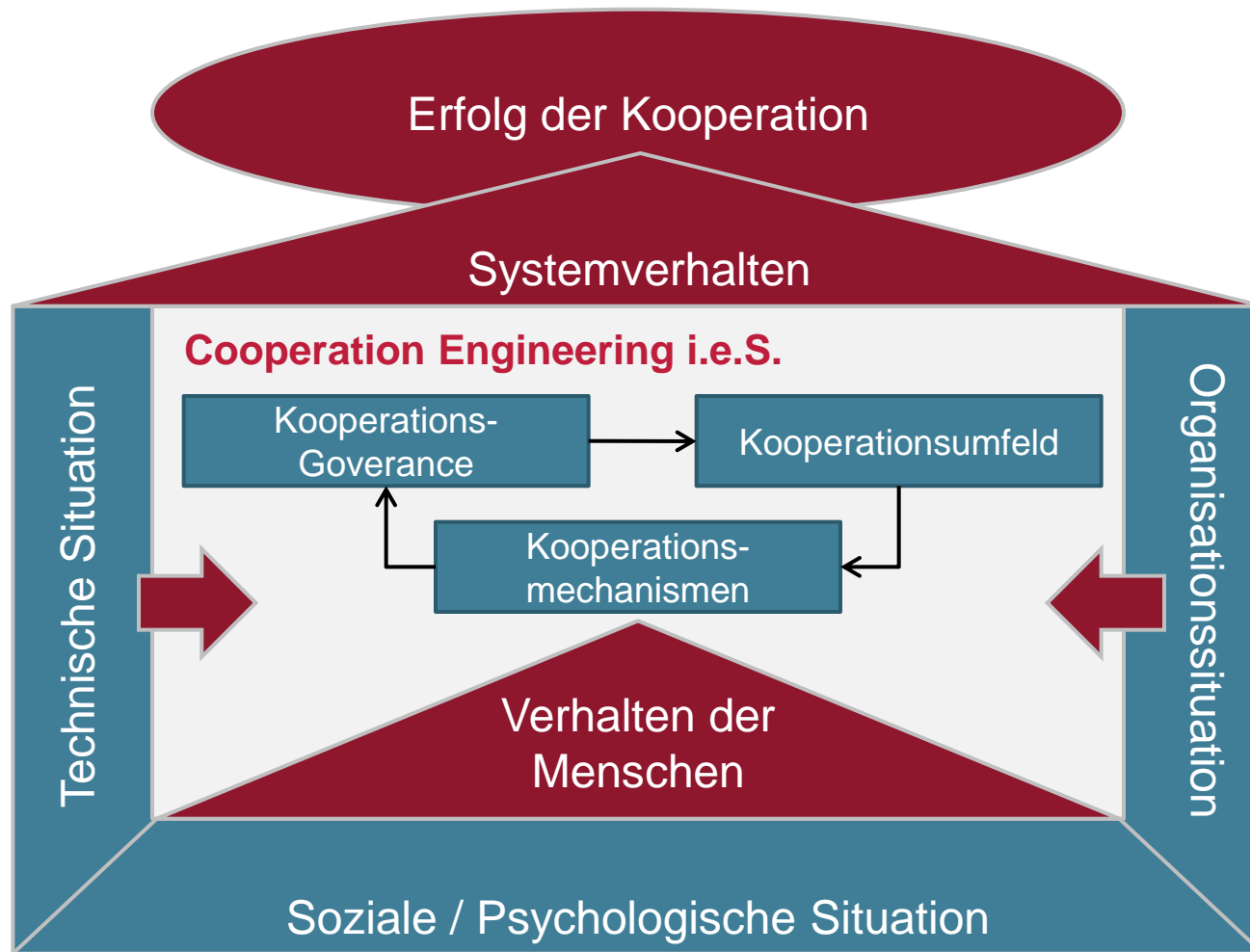
**Reducing Cost of Management of Industrial Waste**

09.06.2011 | Susanne Robra-Bissantz

# How to?

## Cooperation Engineering

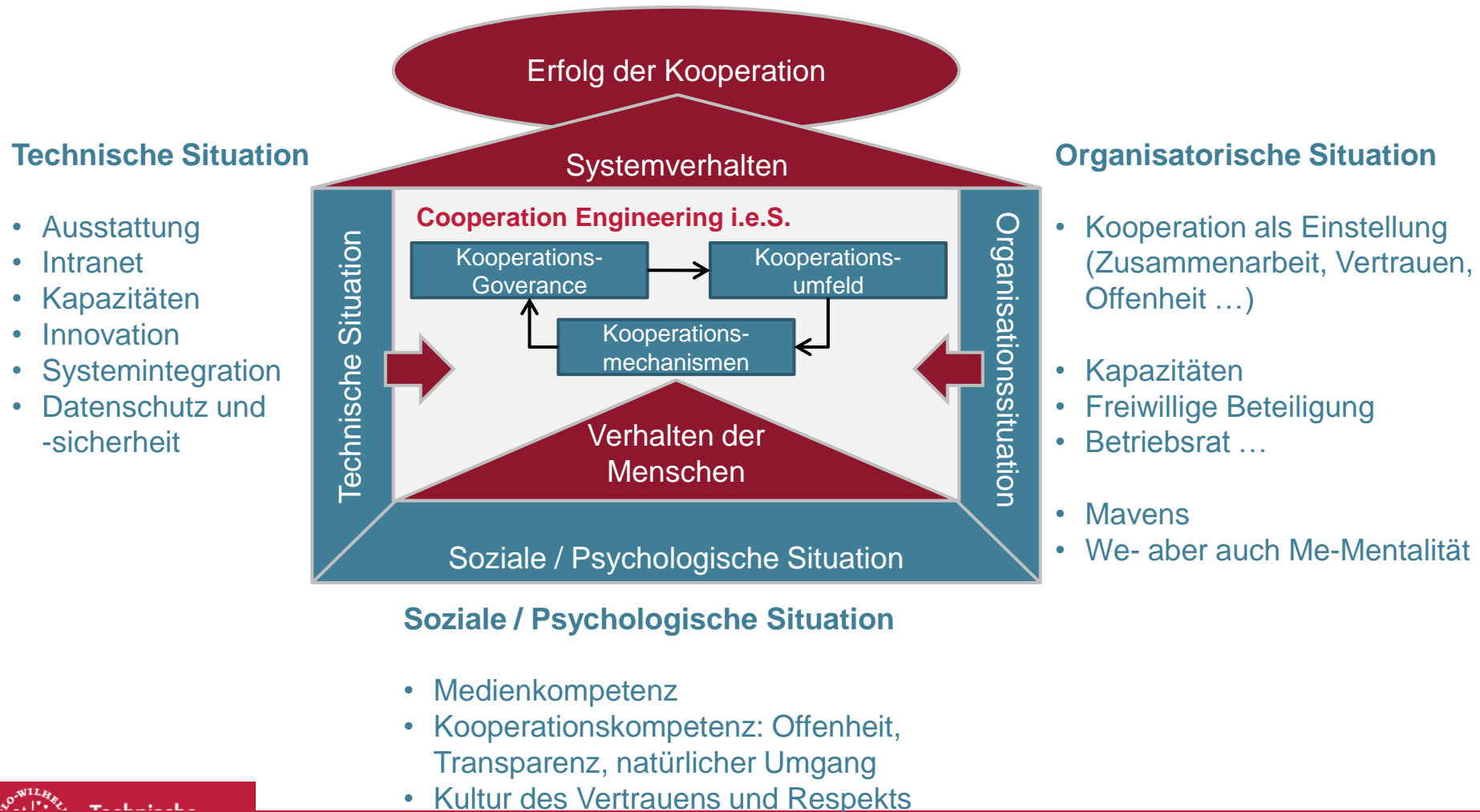
# Cooperation Engineering





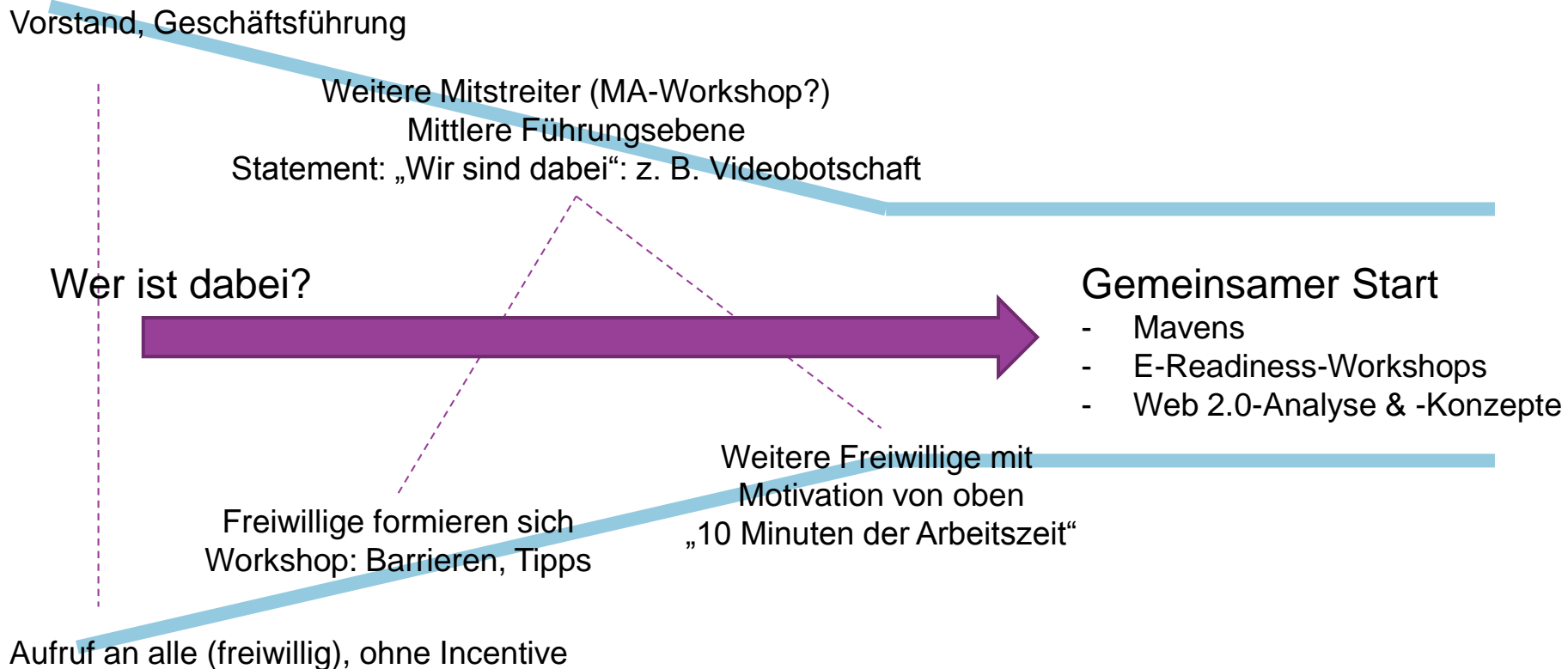
# Cooperation Engineering

## Situationen berücksichtigen und beeinflussen

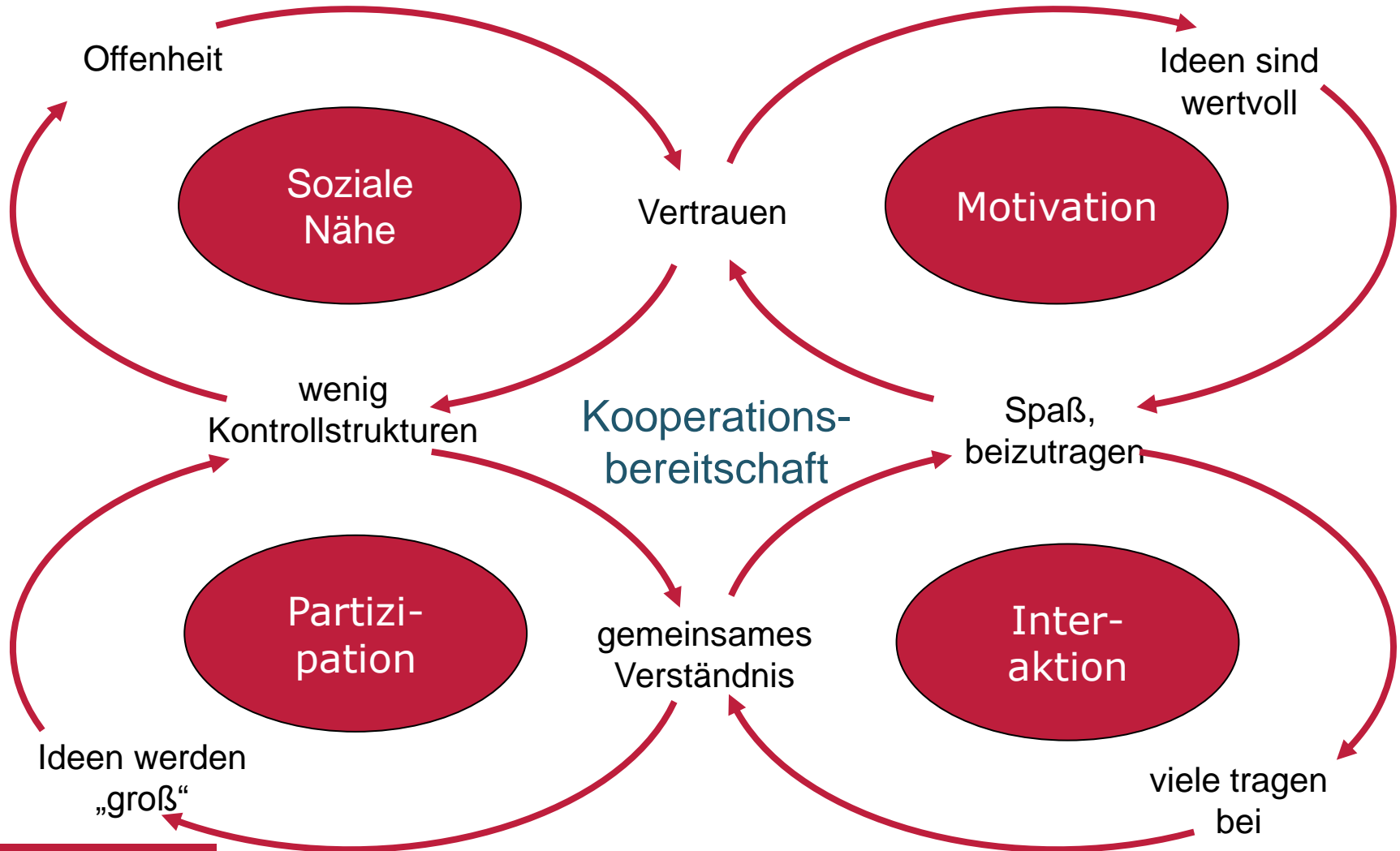


# Organisation: „Zangenansatz“

- Organisationstheorie: von „oben“ motivieren, von „unten“ entsteht Aktion
- Web 2.0: die Freiwilligkeit zählt



# Mitarbeiter: Kooperationsbereitschaft



# „Guidelines“: Kooperationsfähigkeit

## Grobcheck

- Ist eine Reaktion wichtig, ist etwas interessant?
- Bin ich der Richtige, kann es jemand anders besser?
- Kenne ich das Umfeld (mein Unternehmen, das Thema, die Plattform)?

## Aufbau

- Ausweis als Unternehmensmitglied mit Funktion
- Ich-Botschaften
- Objektiv und am Thema orientiert
- Verweis auf weitere Quellen
- Hilfe-Angebot

## Guidelines: Keep It Simple

### Twitter Policy:

- *Be professional, kind, discreet, authentic. Represent us well. Remember you can't control it once you hit "update".*

*GruntledEmployees.com*

### Blogging Policy:

- *Be professional.*

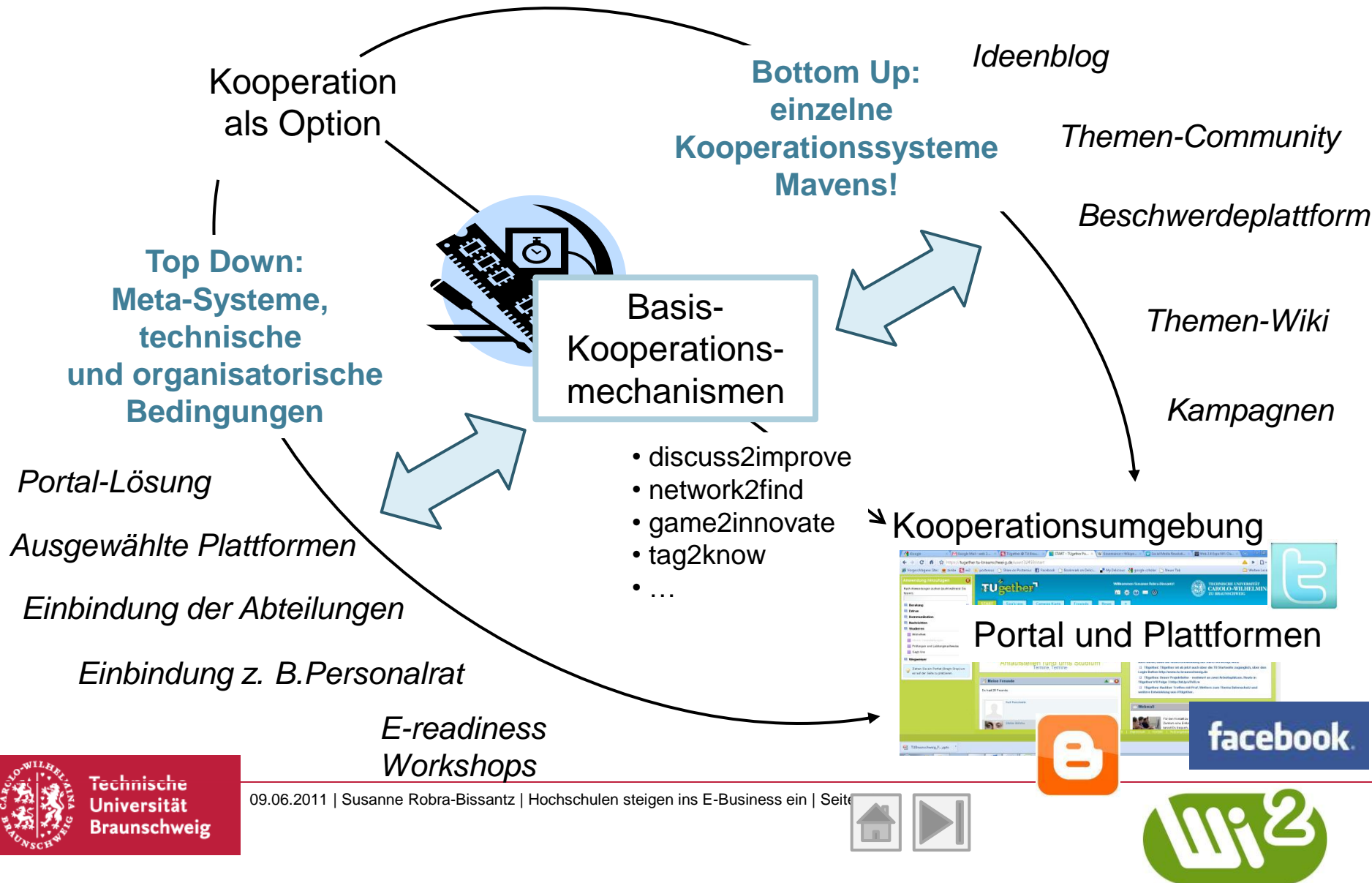
*GruntledEmployees.com*

### Social Media Policy:

- *DAXKO encourages team members to be active in social media as a representative of our company. Only three rules – be real, add value and don't say anything that would embarrass your mom. If your mom has low standards, then don't say anything you wouldn't want to see on the front page of USA Today. Simple enough.*

*www.hrcapitalist.com*

# Cooperation Engineering: Vorgehen



# Gesamtlandschaft

## Wissens-Portal (intern)



## Kunden-Portal

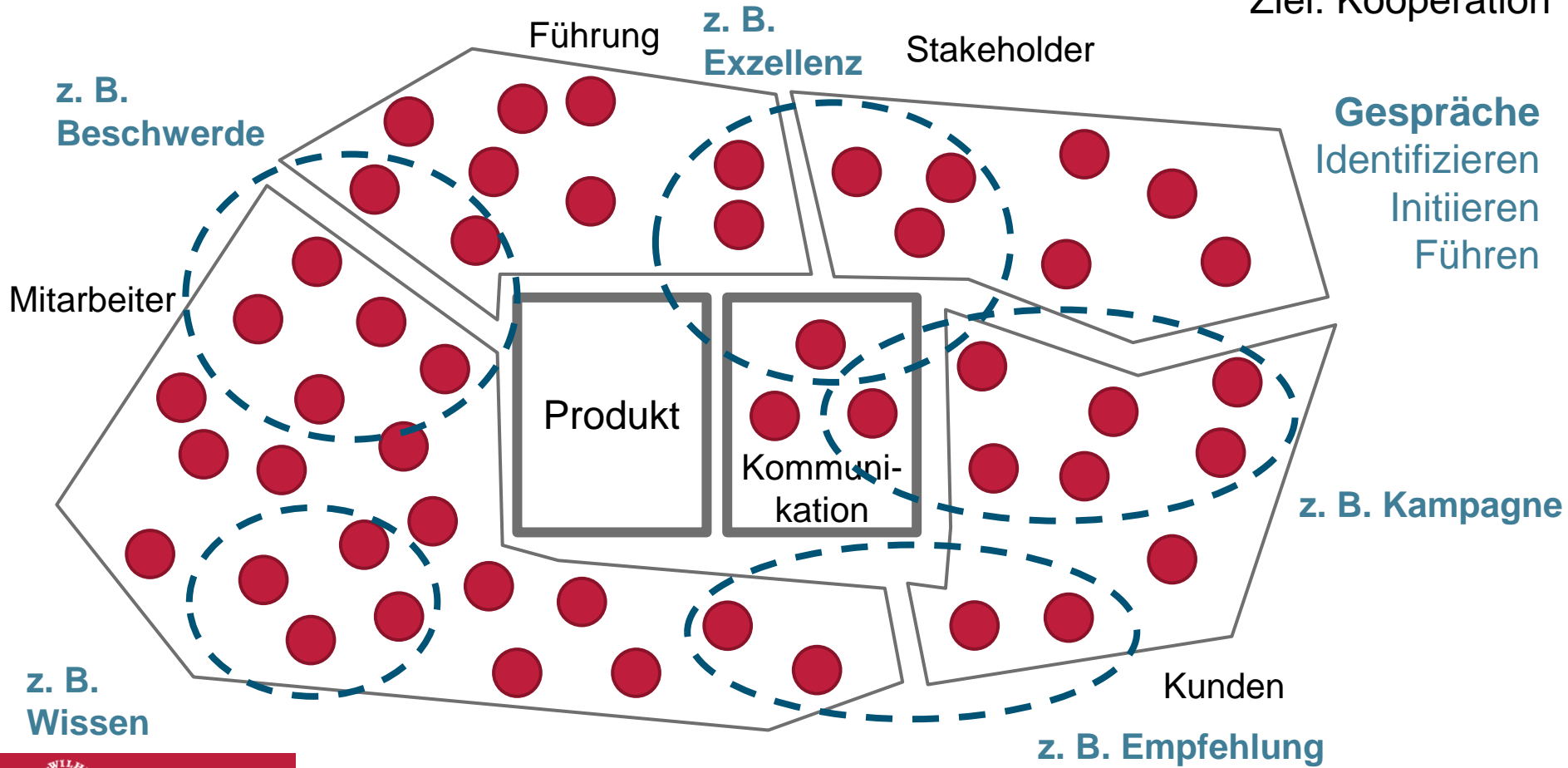


## Partner-Portal



# Die „Kommunikation“ als „Gesprächsmanager“

Wer soll mit wem (Gruppe) über was (Thema) sprechen?  
Ziel: Kooperation



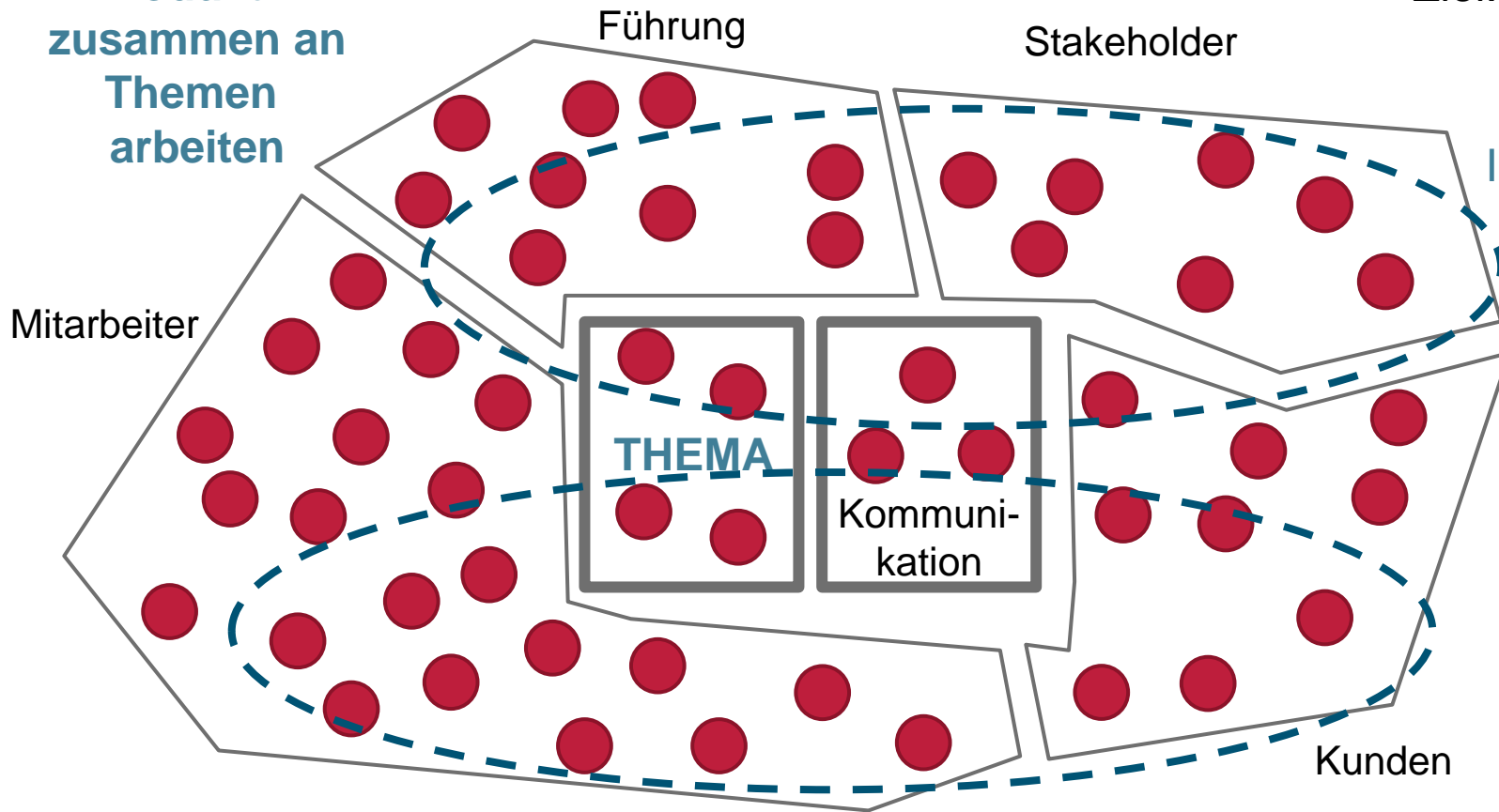


# Die „Kommunikation“ als „Gesprächsmanager“

Wer soll mit wem (Gruppe) über was (Thema) sprechen?  
Ziel: Kooperation

Produkt =  
zusammen an  
Themen  
arbeiten

Gespräche  
Identifizieren  
Initiieren  
Führen





Technische  
Universität  
Braunschweig



INFORMATIK  
BILDUNG  
MANAGEMENT

**A good way to think about social media is that all of this is actually just about being human beings.**  
(Antony Mayfield)

**Wie steigen ins E-Business ein –**

**Für Studieninteressierten, Studierenden, Ehemaligen und Stakeholdern im Web 2.0**

Susanne Robra-Bissantz