

Dipl. Des. Daniel Schweigmann

Pestalozzistraße 7

64560 Riedstadt

Mobil 01577 3845007

info@danielschweigmann.de

www.danielschweigmann.de

Mannheim, 21. Dezember 2006

## VCS (Visual Communication System) / Circulate

Ausgangspunkt meines Projektes war das Ergebnis meiner Diplomarbeit im Bereich Kommunikationsdesign im Oktober 2005.

### Kurze Projektbeschreibung

Bei VCS / Circulate handelt es sich um ein flexibles, webbasiertes Kommunikationstool. Eine Besonderheit ist das innovative Navigationskonzept, welches neue Möglichkeiten im Bereich Videochat und Internetkommunikation im allgemeinen eröffnet. Dieses Navigationskonzept heißt VCS (Visual Communication System). Die Kommunikationsplattform, in die es integriert ist, heißt Circulate.

Diese Plattform ist in erster Linie für Intranetanwendungen in internationalen Unternehmen konzipiert. Die Plattform beinhaltet unter anderem virtuelle Seminarräume, Konferenzräume und eine virtuelle Kaffeeküche. Hier können sich Mitarbeiter eines Unternehmens aus aller Welt treffen.

Neu ist, dass durch das Navigationssystem virtuelle Get-Together-Situationen und virtuelle Podiumsdiskussionen in einer neuen Qualität online realisiert werden können. Das VCS-System ist sehr einfach und abstrakt gehalten, auf die Simulation aufwendiger 3D-Welten kann verzichtet werden.

Attribute wie spontan, zufällig, abwechslungsreich und spannend charakterisieren die Plattform. Es handelt sich nicht um eine starre Conferencing Software, sondern um eine dynamische Plattform, die mit Leben erfüllt sein soll.

Im Fokus der Entwicklung steht der Mensch. Das gesamte Konzept und Interface Design ist an seine Bedürfnisse angepasst.

Aufgrund der vielfältigen Einsatzmöglichkeiten der Plattform gibt es einen ähnlich weit gefächerten Benefit. Hier ist vor allem der Austausch von implizitem Wissen zu nennen. Die Plattform begünstigt das Entstehen temporärer Netzwerke, wo Menschen verbal Wissen austauschen, welches sich nicht mit Datenbanken erfassen lässt. Es werden damit die Möglichkeiten des Wissensmanagements in großen Firmen erweitert.

Die Verbesserung der internen Kommunikation beschleunigt Problemlösungsprozesse und fördert aktiv das Entstehen einer attraktiven Unternehmenskultur. Funktionierende interne Kommunikation ist außerdem eine Grundvoraussetzung für effektive externe Kommunikation.

Die Bedeutung von Softskills zweifelt heute niemand mehr an. Doch es gibt auch noch viele weitere „weiche“ Faktoren, die in unserem Leben eine wichtige Rolle spielen, wie z.B. „weiches“ Wissen. Und genau diese Faktoren stehen im Focus der Plattform.

## Projektablauf

Den Zeitplan für das Projekt konnte ich ziemlich genau einhalten. Lediglich die Recherche und Konzeption dauerten insgesamt zwei Monate länger als geplant. Dafür konnte ich die darauf folgenden Phasen schneller abarbeiten als vorgesehen. Somit konnte ich das Projekt zu einem runden, präsentationsreifen Ergebnis ausarbeiten, um damit nun in die nächste Runde zu gehen.

- 1.12.2005 – 31.3.2006 | Recherche
- Bei der Recherche habe ich mich mit verschiedenen Quellen zu unterschiedlichen Themengebieten befasst. Folgende Themenkategorien waren besonders wichtig:  
(die Reihenfolge ist willkürlich)  
Wissensmanagement,  
Netzwerkmanagement,  
Human Resource Management,  
Kollektive Intelligenz / Schwarmintelligenz  
Unternehmenskommunikation,  
Cluetrain Manifesto / Gonzo-Marketing,  
One-To-One Marketing,  
Kommunikationspsychologie,  
Leadership,  
Soziale Kompetenz,  
Unternehmenskultur.
- Außerdem habe ich mich viel mit dem Medium Internet beschäftigt und damit, wie sich die Leute darin verhalten sowie mit aktuellen Trends (z.B. Web 2.0).
- Des Weiteren habe ich recherchiert, was der Softwaremarkt bisher zu diesen Themen zu bieten hat. Hierzu zählen z.B. Conferencing Tools, eLearning-Tools, Wissensmanagement-Tools, Videochats, Messengers, etc. Dies diente nicht nur zur Inspiration sondern insbesondere auch zur Ausarbeitung eines Konzepts, welches sich von bisherigen Lösungen differenziert.
- Das Thema Differenzierung beschäftigt mich letztendlich bis heute. Hierbei gilt es genau herauszuarbeiten, worin der Vorteil des VCS-Systems liegt, um anschließend diesen Vorteil so stark wie möglich auszuarbeiten und ihm konzeptionell einen „Sinn“ zu geben.
- In dieser Phase ging es auch darum, die Grenzen der Idee auszuloten, um dann zu entscheiden, welche Funktionen sinnvoll sein könnten.
- 1.4.2006 – 31.5.2006 | Konzeption
- Das Konzept, welches ich bei der Diplomarbeit erarbeitet hatte, habe ich noch mal verändert und erweitert. Das VCS-System wurde ausgearbeitet und verfeinert. Ergebnis war ein kleines Pflichtenheft, welches die Grundlage für eine Programmierung darstellen könnte. Außerdem habe ich das Navigationssystem in einen Rahmen gegossen: die Circulate-Plattform.
- Hierzu entwickelte ich jede Menge Funktionslayouts, um ein Gespür zu entwickeln, wie ich das Vorhaben am besten grafisch strukturiere. Außerdem wurden Flussdiagramme erstellt.
- 1.6.2006 – 31.8.2006 | Visualisierung, Screendesign, Interface Design
- Daraufhin folgte die grafische Umsetzung. Die Screens sollten nicht nur gut strukturiert und funktional sein, sondern sie sollten auch optisch ansprechend gestaltet sein.
- Visualisiert wurden das Modul für virtuelle Podiumsdiskussionen und virtuelles Get-together.
- 1.9.2006 – 31.10.2006 | Erstellung einer Präsentations-Demo
- Mit Macromedia Flash wurde eine Demo erstellt, die einem Interessenten das Modul für virtuelles Get-together erklärt. Die Demo besteht aus vielen Animationen und Texten und soll die Funktionsweise erläutern. Geplant ist noch eine Version für öffentliche Vorträge.

Zum Schluss ging es darum, das Ergebnis präsentationsreif aufzuarbeiten. Einen Teil der Ergebnisse befindet sich auf der beigelegten CD.

### Funktionsprinzip von VCS

VCS ist ein sehr visuelles Navigationskonzept für verschiedene Chat-Anwendungen. Das Funktionsprinzip wird auf der CD genau erläutert. Der Grundgedanke ist ein abstrakter zwei-dimensionaler Raum, in dem die Teilnehmer mittels Virtueller Repräsentanten dargestellt sind. Innerhalb dieser Räume gibt es außerdem verschiedene Zonen, die bestimmte Funktionen haben. Indem ein Teilnehmer seinen Virtuellen Repräsentanten in einer Zone platziert, kann er die jeweilige Funktion aktivieren. Das bedeutet, dass man über die Position der Virtuellen Repräsentanten innerhalb der Räume navigiert.

### Konzept von Circulate

Was halten Sie von der Aufgabe, Ihr gesamtes Wissen zu genau diesem Zeitpunkt aufzuschreiben? Wie viele Seiten in Microsoft Word wären es, 100, 1000, 1 000 000?

Wohlgermerkt, die Rede ist nicht nur allein von Ihrem Fachwissen, es geht um Ihre gesamten Erfahrungen, Informationen und losen Puzzleteile, die Ihr Gehirn im Laufe der Jahrzehnte gespeichert hat. Was muss ich tun, damit Kollege Müller meiner Bitte zügig nachkommt, was macht Kunde XY so speziell, in welchem Stadtteil lässt es sich am besten wohnen und wie reagiert man am besten auf ein Verwarngeld, – all' dies gehört dazu.

Klingt stark nach Mission Impossible, was aber sind die Gründe? Liegt es an der puren Menge, oder liegt es daran, dass Ihnen bestimmte Dinge nur in bestimmten Situationen bewusst werden, Sie also nicht permanent wissen, was Sie wissen? Was ist relevant und was ist irrelevant? Und dann ist ja auch noch das Schreiben an sich. Wie oft brechen Sie sich beim E-Mailschreiben einen ab, obwohl es um simple Dinge geht? Goethe hätte sich da vielleicht leichter getan, aber ihn versteht keiner.

Der Faktor Zeit ist ebenfalls nicht zu vergessen, mal ganz davon abgesehen, dass Sie das eine oder andere vielleicht besser für sich behalten wollen.

Aber jetzt mal hypothetisch angenommen, Ihnen gelänge das Unmögliche. Die Bewunderung für Sie würde keine Grenzen finden. Ich persönlich würde Ihnen an der Stelle allerdings raten, Ihr Werk gestrost in die Tonne zu kloppen, – es läse eh keiner.

Sie merken, wir reden hier von Wissensmanagement. Die Problematiken sind nicht neu, aber es ist es wert, sich die Situation in ihrer schockierenden Fundamentalität vor Augen zu führen: Niemand kann sein Wissen aufschreiben, selbst wenn er es wollte. Jetzt muss man sich die Frage stellen, wie Wissenstransfer in einem Unternehmen aussehen soll. Da Archivierung immer nur das geschriebene Wort archiviert, fällt logischerweise eine ganze Menge durch den Rost.

Denken Sie nicht so kompliziert, was ist denn die beste Datenbank der Welt? Sie heißt Gehirn, davon laufen in ihrer Firma eine ganze Menge rum. Diese brauchen die Möglichkeit der Vernetzung. Gehirne vernetzen sich miteinander, indem sie verbal miteinander kommuni-



Beispielscreen. Modul für virtuelles Get-Together

zieren, eine Art Wireless LAN Verbindung, wenn Sie so wollen. Orte der Vernetzung heißen Büro, Seminarraum und Kaffeeküche. Vergessen Sie nicht die Kaffeeküche, hier wird eine attraktive Unternehmenskultur gelebt, ohne die Wissenstransfer nicht funktioniert. Wird dort nur getratscht oder werden auch soziale Kontakte gepflegt? Beides, aber das eine existiert nicht ohne das andere. Denken Sie an die Worte von Frank Sinatra: You can't have one without the other.

Wissen an sich ist nichts Festes, es ist flüssig wie Wasser, verändert ständig seine Form und Zusammensetzung. Sie müssen dafür sorgen, dass es ständig in Bewegung bleibt, damit es sich weiterentwickeln kann.

Internationale Unternehmen haben nun das Problem, dass ihre Belegschaft über den ganzen Globus verstreut ist. Hinzu kommen die starken Hierarchien innerhalb der Firma. Das bedeutet, dass ein Mitarbeiter nicht nur geographisch, sondern auch hierarchisch von seinen Kollegen getrennt ist. Kommunikation findet dort nur in einem sehr eingeschränkten Umfeld statt. Für den Wissenstransfer und die Identifikation mit dem Unternehmen sind dies keine optimalen Bedingungen.

Circulate kann ihnen ein leistungsfähiges Werkzeug an die Hand geben, mit dem Sie die Bedingungen entscheidend verbessern können. Circulate ist ein innovatives, webbasiertes Echtzeit-Kommunikationstool, welches sich durch ein völlig neuartiges Navigationskonzept auszeichnet.

#### Das richtige Werkzeug

Die Grundidee ist eine virtuelle Plattform, in der es Konferenzräume, Seminarräume und eine Kaffeeküche gibt. Hier können Kollegen aus aller Welt zusammenkommen um Tagungen abzuhalten, Workshops und Podiumsdiskussionen auszurichten, Seminare zu halten, soziale Kontakte zu pflegen und Informationen aller Art auszutauschen. Nicht selten sind die Pausen bei Tagungen das eigentlich Interessante, deswegen sind Get-Together-Situationen ein fester Bestandteil der Plattform.

Erst auf dem zweiten Blick wird klar, warum dies nicht durch eine herkömmliche Conferencing-Software geleistet werden kann. Das Leben ist spontan, zufällig, abwechslungsreich und spannend. Daher wurden auf diese Attribute bei der Entwicklung von Circulate besonderen Wert gelegt. Im echten Leben können Sie zum Beispiel ihrem Vorgesetzten zufällig auf dem Flur begegnen, aber haben Sie schon mal an einer zufälligen Videokonferenz teilgenommen? Videokonferenzen kommen nicht zufällig zustande, es sei denn, Sie benutzen Circulate, bei denen solche zufälligen Begegnungen an der Tagesordnung sind. Grund dafür ist das innovative VCS-System (Visual Communication System), welches die Möglichkeiten der Navigation deutlich erweitert. In diesem spontanen, kreativen Klima fühlt sich Wissen am wohlsten.

#### Was bringt das?

McKinsey empfiehlt den Mitarbeitern 15 % der Arbeitszeit für freie Gestaltung neben dem Tagesgeschäft zu geben. In dieser Zeit könnten sie sich auf der Plattform tummeln und dort jede Menge für ihre Firma tun. Außerdem kann man richtige Events im virtuellen Raum organisieren.

Circulate sorgt dafür, dass bei Bedarf ein gewisser Grad an Anonymität herrscht. Dies sorgt dafür, dass Hierarchien draußen bleiben und so ein unverkrampfter, produktiver Dialog quer durch die Hierarchien entstehen kann. Anonymität ist nun mal ein Hauptgrund für den Er-

folg von Kommunikation im Web, man sollte diesen Effekt nicht ungenutzt lassen.

Falls Sie Bedenken gegenüber einer internen Kommunikationsplattform haben, dann lassen Sie sich zum Schluss noch eines erläutern: Jeder Rechner hat heute einen Internetanschluss und damit Zugang zu unendlich vielen Kommunikationsplattformen. Bevor sich Ihre Mitarbeiter also eine externe Plattform suchen oder Ihre Meinung in einem privaten Blog veröffentlichen, sollten Sie ihnen eine eigene Plattform anbieten, – und das sagt jemand, der nicht Soziologie studiert hat.

Und nicht zuletzt ist eine funktionierende interne Kommunikation die Voraussetzung für eine wirkungsvolle externe Kommunikation. In Zeiten, in denen die Ära der Massenmedien und des klassischen Marketings langsam dem endgültigen Ende zugeht, ein höchst wertvolles Gut.

### **Benefit**

Bildung einer für Wissensmitarbeiter attraktive Unternehmenskultur  
Austausch von Erfahrungswissen und kontextabhängigem Wissen  
Wissenstransfer in temporären Netzwerken  
Verbessert interne Kommunikation  
Beschleunigt Problemlösungsprozesse  
Begünstigt hierarchieübergreifende Kommunikation  
Fördert Vertrauen und Loyalität  
Steigerung von Motivation, Engagement und Identifikation  
Einfache, intuitive Bedienung, keine Schulungen nötig  
Browserbasiert, keine Softwareinstallationen nötig  
Modularer Aufbau  
Modifizierbares Design

### **Mögliche Anwendungen**

Podiumsdiskussionen; Get-Together; Konferenzen; Tagungen; Seminare; Workshops; eLearning; virtuelle Cafeteria; virtuelle Events

### **Stand des Projektes**

Das Projekt ist nun konzeptionell und grafisch so weit ausgearbeitet, dass man es Fachpublikum präsentieren kann.

Das Projekt wurde bereits beim World Usability Day 2006 in Walldorf bei SAP ausgestellt und hat durchweg positive Resonanzen erhalten. Es gab innerhalb dieses Jahres viele vielversprechenden Entwicklungen in bezug auf eine technische Umsetzung, die bisher aber noch keine Früchte getragen haben.

### **Aussichten**

Dank dieses Projektes konnte ich einen Fuß bei SAP in die Tür kriegen. Es bestehen gute Aussichten, dass ich dort nächstes Jahr als Werkstudent arbeiten kann. Der Geschäftsstellenleiter von User Interface Design in Mannheim scheint ebenfalls Interesse zu haben, hier könnte sich ein Input für das Projekt selber ergeben. Prof. Wöhlbier, Leiter des Instituts für interaktive Medien an der Hochschule Mannheim, versucht einen Kontakt zwischen mir und dem Entwickler von Titanchat und zahlungskräftigen Investoren herzustellen.

**Ergebnisse meiner Arbeit finden Sie auf der beigelegten CD.**