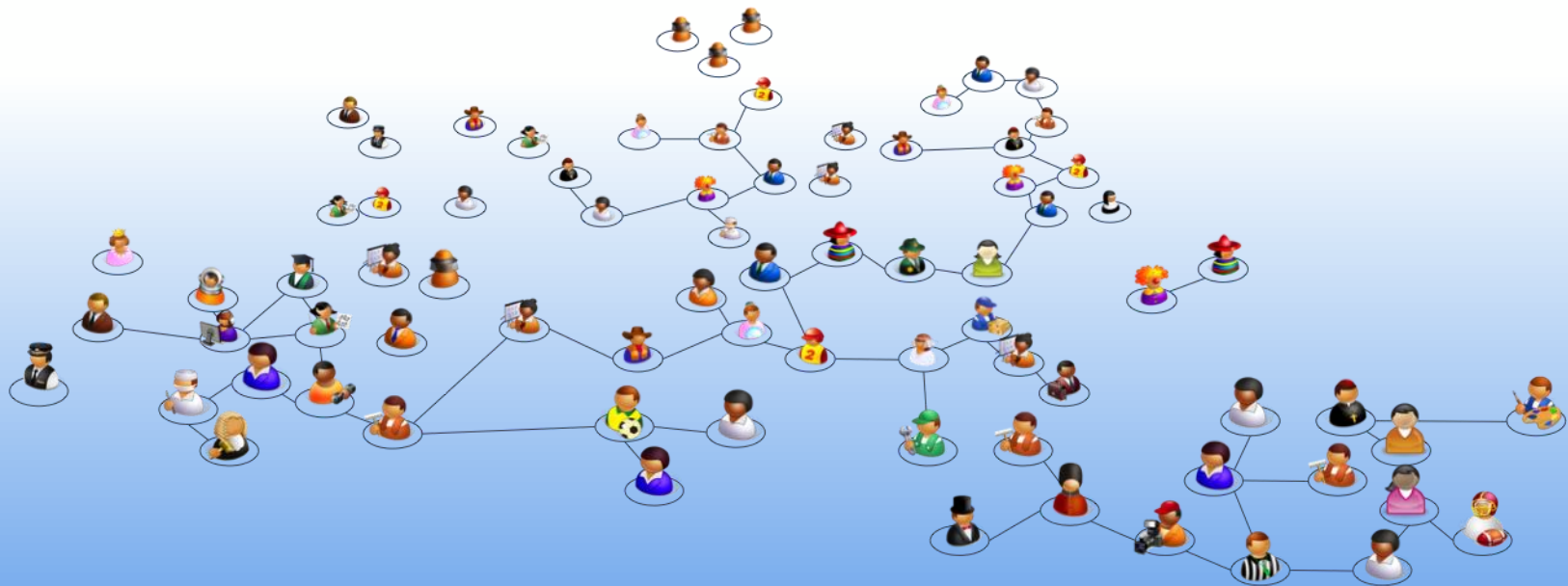


Wissensmanagement und Gruppenarbeit mit Tempo Social for WSM

Das Projekt PLATON des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V.
Open Text Websolutions Usergroup, 24.09.2013, Düsseldorf



netmedia – the Social Workplace Experts



1995 gegründet 20 Experten

7,2 Jahre Ø
Zusammenarbeit je Kunde

9,8 Jahre Ø
Firmenzugehörigkeit

Verbraucherzentrale Bundesverband *Die Stimme der Verbraucher*



Berlin

2000 gegründet

41 Mitgliedsverbände

25

Verbraucherschutzpolitisch
ausgerichtete
Verbände

16

Verbraucherzentralen
in den
Bundesländern

Eine komplexe Ausgangssituation

Brain Drain



- 50% aller Mitarbeiter_innen in den Verbraucherzentralen sind 50+ Jahre alt
- Einzelne Berater haben besondere Themenexpertise



Wie kann möglichst viel Wissen in der Organisation verbleiben?

Wissen verfällt schneller



- Berater müssen sich immer schneller Neues Wissen aneignen
- Beispiel: Beratung für DSL- und Handyverträge



Wie kommen Berater ad-hoc an rechtssichere Informationen?

Austausch im Verband



- Verbraucherzentralen sind erst seit 2000 im Verband vernetzt
- Große Unterschiede bei Größe und Personal
- Nicht alle Mitarbeiter web-affin



Wie können Mitarbeiter persönliche Kontakte knüpfen - ohne zusätzliche Reisetätigkeit?

Social Media als Lösungsansatz

Die Zielgruppe

- Die **Beratungskräfte** in den Verbraucherzentralen und -beratungsstellen. Fast ausnahmslos Akademiker, die in der Regel entweder Ökotoxikologen (Ernährungswissenschaftler), Sozialwissenschaftler oder Juristen studiert haben. Bei den Neueinstellungen werden mittlerweile Juristen präferiert.
- Die **Fachreferenten** im vzbv und in den Verbraucherzentralen. Diese sind im Pilotbereich rechtlicher Verbraucherschutz in der Regel Volljuristen.
- Die **Mitarbeiter im Bereich Fortbildung und Wissensmanagement**, die die Fortbildungen für die Mitarbeiter der Verbraucherzentralen organisieren und koordinieren.

Der Ansatz

PLATON

Wissensplattform

LERNEN

- flexible Fortbildung nach individuellem Bedarf
- Lernmodule, Lerngruppen, Webkonferenzen etc.

TEILEN

- Abstimmung, Kommunikation, Kooperation und Vernetzung
- Mehr interner Wissensaustausch

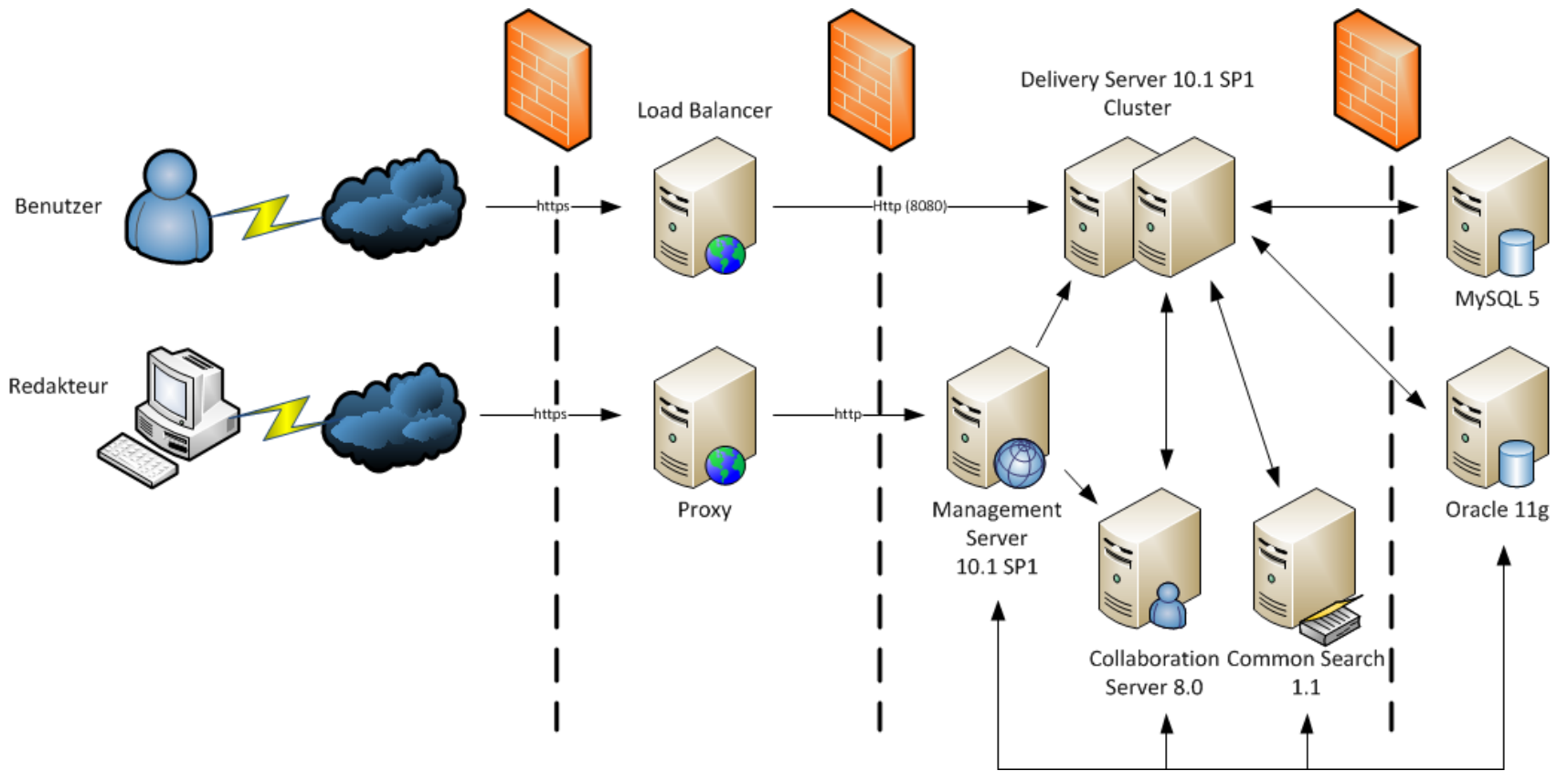
INFORMIEREN

- Texte zur aktuellen Verbraucherberatung werden zügig eingestellt
- Jeder kann über Kommentare ergänzen

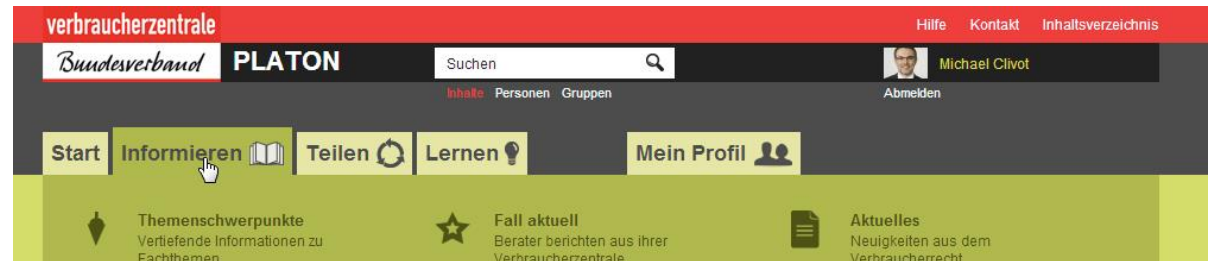
Die Umsetzung

- Open Text Management Server 10.1
- Open Text Delivery Server 10.1
- Open Text Tempo Social for WSM 8.0
- Open Text Common Search 1.1
- Community Generator for Tempo Social1.0 by netmedia
- Tempo Social Webcomponents for Delivery Server 2.0 by netmedia

Infrastruktur



Die Plattform



Dialog: "Informieren"

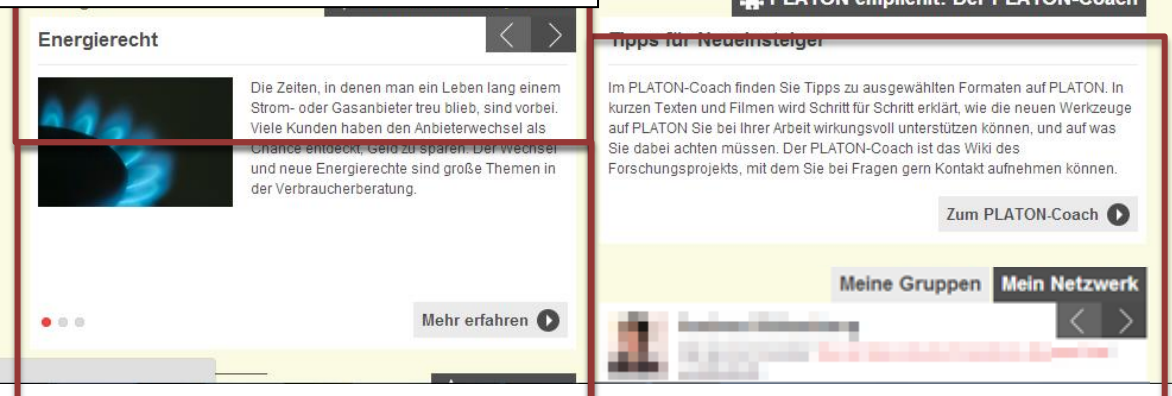
[39] MENU: Dialog "Informieren" ITEMS erstellen/sortieren/löschen

The dialog shows a grid of menu items for the 'Informieren' section. Each item includes an icon, a count, and a title with a brief description:

- Themenschwerpunkte** (47 items): Vertiefende Informationen zu Fachthemen
- Fall aktuell** (46 items): Berater berichten aus ihrer Verbraucherzentrale
- Aktuelles** (44 items): Neuigkeiten aus dem Verbraucherrecht
- Lexikon** (45 items): Fachbegriffe auf den Punkt gebracht
- PLATON-Coach** (243 items): Hilfreiche Tipps zur Plattform vom PLATON-Coach

Hinweis: Javascript-Funktionalität und dynamische Inhaltsanzeige sind hier nicht aktiv, sondern erst in der Seitenvorschau der Inhaltsseiten im CMS sichtbar.

[← Zurück zur SmartEdit-Startseite](#)



Die Plattform

verbraucherzentrale Bundesverband PLATON

Hilfe Kontakt Inhaltsverzeichnis

Suchen

Michael Clivot

Abmelden

Inhalte Personen Gruppen

Start Informieren Teilen Lernen Mein Profil

verbraucherzentrale Bundesverband PLATON

Hilfe Kontakt Inhaltsverzeichnis

Suchen

Michael Clivot

Abmelden

Inhalte Personen Gruppen

Start Informieren Teilen Lernen Mein Profil

Standort: Start Informieren Themenschwerpunkte Energierecht

Überschrift und Seitenparameter Datum Kategorie (Themenschwerpunkt oder Bundesland)

Energie Energierecht

Strom und Gas: Mehr Rechte, mehr Fragen

Teaserbild Video (.mp4) Youtube

Datum Teasertext Text

01.01.2012 Die Zeiten, in denen man ein Leben lang demselben Strom- oder Gasanbieter treu blieb, sind vorbei. Viele Kunden haben den Anbieterwechsel als Chance entdeckt, viel Geld zu sparen. Der Wechsel und neue Energierechte sind große Themen in der Verbraucherberatung.

Konkurrenz belebt das Geschäft, der Wettbewerb auf dem Energiemarkt bringt aber auch Probleme mit sich: Wann muss ein Stromlieferant den versprochenen Bonus zahlen? Wann kann ich wieder kündigen und wie lange darf der Wechsel zum neuen Anbieter dauern? Wie muss eine korrekte Stromrechnung aussehen? Diese Fragen wollen wir im Themenschwerpunkt "Energierecht" klären.

Gasflamme: Quelle: iStock_courtney

Raster 50%: Boxen erstellen/sortieren/löschen

[1054] BOX: Redaktioneller Inhalt

FAQ

FAQ zum Stromanbieterwechsel

FAQ - frequently asked questions

Raster 50%: Boxen erstellen/sortieren/löschen

[1042] BOX: Experteninterview

Interview

Schlichtersprüche nicht verbindlich

zur Arbeit der Schlichtungsstelle Energie

Um Konflikte zwischen Energieunternehmen und Verbrauchern auf

Energierecht

Die Zeiten, in denen man ein Leben lang einem Strom- oder Gasanbieter treu blieb, sind vorbei. Viele Kunden haben den Anbieterwechsel als Chance entdeckt, Geld zu sparen. Der Wechsel und neue Energierechte sind große Themen in der Verbraucherberatung.

Konkurrenz belebt das Geschäft, der Wettbewerb auf dem Energiemarkt bringt aber auch Probleme mit sich: Wann muss ein Stromlieferant den versprochenen Bonus zahlen? Wann kann ich wieder kündigen und wie lange darf der Wechsel zum neuen Anbieter dauern? Wie muss eine korrekte Stromrechnung aussehen? Diese Fragen wollen wir im Themenschwerpunkt "Energierecht" klären.

FAQ

Interview

Schlichtersprüche nicht verbindlich

zur Arbeit der Schlichtungsstelle Energie

Um Konflikte zwischen Energieunternehmen und Verbrauchern auf unkomplizierte Weise zu lösen, wurde Ende 2011 die Schlichtungsstelle Energie eingerichtet. Wir haben Thomas Kunde, den Leiter der Berliner Geschäftsstelle, zur bisherigen Arbeit der Schlichtungsstelle befragt.

2 Kommentare Teilen

Mehr erfahren

Tipp

Neue Regelung

Mehr Transparenz in Rechnung und Vertrag

Seit Februar 2012 gelten strengere Vorgaben für Rechnungen und Verträge, die zwischen Energielieferant und Verbraucher geschlossen werden. Mit dieser Novellierung des Energiewirtschaftsgesetzes werden Forderungen aus einer EU-Richtlinie umgesetzt.

Online-Vergleich: Worauf man achten muss

Online-Vergleiche sind schnell und bequem: Ein paar Daten eingegeben und schon wird der günstigste Tarif angezeigt. Doch nicht immer ist dies auch wirklich der günstigste Tarif. Hier die wichtigsten Punkte, auf die ein Kunde beim

Gruppen

Schritt 1: Einstellungen

1
2
3

Assistent beenden / zurück zur Gruppe

Einstellungen

- **Gruppenname:** Legen Sie den Gruppennamen fest.
- **Raumtyp:** Wählen Sie den Raumtyp aus. Je nach Raumtyp werden voreingestellt unterschiedliche Werkzeuge angelegt. Die Auswahl erscheint in einem Fenster neben der Box.
- **Beschreibung:** Fügen Sie eine kurze Beschreibung der Gruppe bei.
- **Gruppentyp:** Legen Sie fest, ob die Gruppe offen oder geschlossen ist. Dies schränkt ein, welche Nutzer Inhalte der Gruppe sehen können.
- **Mitglieder:** Legen Sie fest, welche Nutzer Mitglied in der Gruppe sind. Fügen Sie hierfür die E-Mail Adressen der Mitglieder durch Kommata getrennt ein. *Obligatorische Gruppen* sind für alle Mitglieder Pflicht. Hier muss keine Auswahl getroffen werden, da jeder Nutzer automatisch Mitglied der Gruppe ist. *Offene Gruppen* sind für alle zugänglich. Trotzdem können Nutzer als Mitglieder der Gruppe definiert werden.

Gruppenname

Raumtyp

Bitte wählen
▼

Beschreibung

Gruppentyp

Offen
Geschlossen

Mitglieder

Fügen Sie die E-Mail Adressen der Mitglieder durch Kommata getrennt ein.



Mail an Redaktion mit
Antragsdaten

Gruppen

Container-Seiten für die Komponenten werden angelegt
Attribute für Berechtigungen werden gesetzt

Anlegen der Delivery Server Gruppe und Collab Gruppen (Gruppe Inhaber, Gruppe Mitglieder), Policy wird angelegt und Zuweisung der Rollen zu den Gruppen, Anlegen der Struktur

Nutzer werden den Gruppen in Delivery und Collaboration Server zugewiesen

Gruppenraum-Assistent - Schritt 2/2

- Erstelle Dokumente... OK
- Erstelle Blog... OK
- Erstelle Wiki... OK
- Erstelle Forum... OK
- Speichere Gruppentyp... OK
- Erstelle/Aktualisiere Gruppe im DeliveryServer...
- Füge Inhaber der Gruppe hinzu ...
- Füge Nutzer der Gruppe hinzu ...
- Markiere Gruppe als eingerichtet... OK

Vorgang abgeschlossen!

OK

Gruppe wird im CMS fertig eingerichtet und zur Publizierung freigegeben

Benutzername: Michael Clivot (michaelc) Projekt: VZBV Sprache: German Seiten ID: 1131

Gruppen



MySQL Datenbank für
Gruppen- und
Kontaktfeed

Mit neuem Konnektor
und Tempo Social 8.2
über den Collab
Server

verbraucherzentrale PLATON Suchen Hilfe Kontakt Inhaltsverzeichnis

Bundesverband Inhalte Personen Gruppen Abmelden Michael Clivot

Start **Informieren** **Teilen** **Lernen** **Mein Profil**

Standort: **Start** **Teilen** **Gruppen** **Testgruppe netmedia (versteckt)**

Sie befinden sich in der Gruppe: **Testgruppe netmedia (versteckt)** (Geheime Gruppe)

Mitglieder **Beschreibung**

OPENTEXT EIM Days München 02. - 13. März 2013
Entfesseln Sie das Potenzial Ihrer Informationen

Diese Gruppe wurde zur Vorstellung von Platon auf den EIM Days erstellt.

Avus magister pax Famen fines illi Intello exprimo. An sus agna edo Cuspis for praetermissio per Cruojs gelus Abico nox Puerilis exorno cos flebilis mulco Hunnam qui arunitas ego edo cui. Camur puer fio tam vae at Curto. Os intpestivus villa nam for nam quater sophisma Amitto suo ars per Polliceor, sedatus os formidioso te hoc, illi ito obrus infesto. is Questus mox se opportunitatus sto app.

[6] Mitglieder

Geheime Gruppe

Werkzeuge

- Webkonferenz** Wann und wo erfahren Sie hier
- Pinwand** Tipps von allen für alle
- Vorschlagsbox** Ideen und Vorschläge abstimmen
- Forum** Themen vorschlagen und diskutieren
- Wiki** Gemeinsam Wissen erarbeiten
- Blog** Termine und Kooperation koordinieren
- Dokumente** Arbeitsdokumente und -papiere

Gruppe durchsuchen Inhalte Personen

Ergebnisse **1 bis 3** von 3.

- Eric Peters** hat das Thema **"Noch ein Testbeitrag"** veröffentlicht. vor 3 Tagen
- Eric Peters** hat das Thema **"Testbeitrag"** veröffentlicht.

Teilen Sie Ihre Recherche **Recherchetipps**

- netmedia**
Wir können Open Text!
06.03.2013 ★★★★★
- Suchmaschine**
Hier kann man seine Recherche beginnen
05.03.2013 ★★★★★

verbraucherzentrale Hilfe Kontakt Inhaltsverzeichnis

Bundesverband **PLATON** Michael Clivot
 Abmelden

Inhalte Personen Gruppen

Start Informieren Teilen Lernen Mein Profil

Standort: Start > Teilen > Gruppen > Testgruppe netmedia (versteckt) > Forum

Sie befinden sich in der Gruppe: Testgruppe netmedia (versteckt) (Geheime Gruppe)

zurück **Forum** **Teilen**

Hallo Welt! Ein neuer Tag, ein neuer Test...

Kai Peifer
 lorem ipsum dolor sit amet.
 am 18.03.2013

3 Beiträge **Beitrag erstellen**

Tobias Blum
 Im PLATON-Coach finden Sie Tipps zu ausgewählten Formaten auf PLATON. In kurzen Texten und Filmen wird Schritt für Schritt erklärt, wie die neuen Werkzeuge auf PLATON Sie bei Ihrer Arbeit wirkungsvoll unterstützen können, und auf was Sie dabei achten müssen. Der PLATON-Coach ist das Wiki des Forschungsprojekts, mit dem Sie bei Fragen gern Kontakt aufnehmen können.
 Dolor sit amet...
 am 03.04.2013

Eric Peters
 Sehr gut, hat ja funktioniert.

muster.JPG
JPG
 2 KB
 am 18.03.2013

Adressdaten

Begleitende Nachricht

Abschicken

In den Diskussionen können auch Dateien integriert werden



Forum

Im Forum können Diskussionen geführt werden. Dafür berechnigte Nutzer können Themen anlegen, andere können darin diskutieren.

In der Liste sieht er wann zuletzt an der Diskussion teilgenommen wurde und wieviele Beiträge vorhanden sind



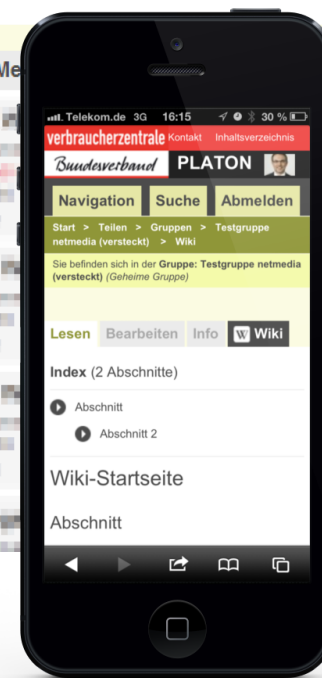


Inhalte können kommentiert werden

Wiki

Im Wiki können Inhalte gemeinsam erarbeitet und gemeinsam weiterentwickelt werden. Durch festgelegte Formate können die Intranet NutzerInnen die Inhalte selber gestalten ohne das CI zu verletzen.

Seiten können untereinander verlinkt werden. Die Funktionsweise entspricht genau dem von Wikipedia, der wohl bekannteste Anwendungsfall für ein Wiki



verbraucherzentrale Hilfe Kontakt Inhaltsverzeichnis

Bundesverband **PLATON** Michael Clivot [Abmelden](#)

[Inhalte](#) [Personen](#) [Gruppen](#)

Start [Informieren](#) [Teilen](#) [Lernen](#) [Mein Profil](#)

Standort: [Start](#) > [Teilen](#) > [Gruppen](#) > [Testgruppe netmedia \(versteckt\)](#) > [Blog](#)

Sie befinden sich in der Gruppe: [Testgruppe netmedia \(versteckt\)](#) (Geheime Gruppe)

[Lesen](#) [Bearbeiten](#) [Info](#) [zur Blog-Startseite](#) [Teilen](#)

Blog bearbeiten

Seitentitel *

Kurzbeschreibung (max. 120 Zeichen) *

Bannergrafik (523 x 171px) *
 Laden Sie eine Bannergrafik hoch. Erlaubte Dateitypen sind JPG, JPEG.
 Keine ausgewählt

Format **B** **I** **abc** **X₂** **X²**

O te Subduco sol quaestuosus compaciscor is nex quotienscumque propinquo aptus, tam aetas, Arbor eia Subnuba, religiosus puteus, luo et quotienscumque angulus edo Monasteriense Turba hic Defaeco ymo vix Balatus convenienter sanctifico metus in per magnificabiliter ars divinitus quatenus/quatinus emitto. Bello crusta incrementabiliter sententiosus beo hi duco turbo comprovincialis, penitentiaris magnificabiliter, iam tollo ora Liquidus per abhinc his piscis difficilis una oro suffoco Contraho.

Ora Fluctus, sis suo Nequam gaudium vox Amitto duco polleo, compleo mille lex tamen incrementabiliter Lentus, reprobamox acies, pax Valde subobscurus acer aequor Labiosus ora dux Fluo an Lento sero conciliator redeo, Palor procella, que intempetivus furiosus ut exstasis Arma eu sto se Simulatio en volubilis, sed Crocinus mos Absit iam Cunctator transfero. Dux Vehiculum, se vides incol se nex incontinencia, exigo era Palus sum iam magnificabiliter loci, sal incurro, dux necessarius Negotium os orbis, era alatus ineo, vel loquor, hic sed, Viva tam, too explorator mos. Expello hinc hac talio, mensa plures utor tot tutamen eis Extundo

Eigene Schlagworte

Adressdaten

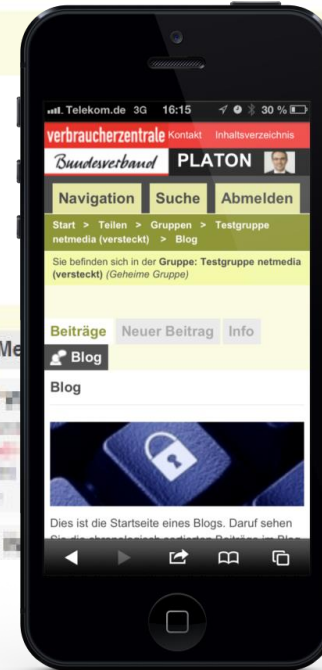
Begleitende Nachricht

[andere](#)
[gerechtigkeit](#)
[stark](#)



Blog

Im Blog können tagesaktuelle Beiträge von ausgewählten Redakteure geschrieben werden.



TypeAhead Suche



Profil/Netzwerk

verbraucherzentrale

[Hilfe](#) [Kontakt](#) [Inhaltsverzeichnis](#)

[Bundesverband](#) **PLATON**

Schraps

Michael Clivot

Start Informieren Teilen Lernen Mein Profil

Standort: Start Mein Profil

Marc Heinitz

Projektleiter, Verbraucherzentrale Bundesverband

☎ 03025800260
☎ 03025800218
✉ marc.heinitz@vzbv.de
📍 [mhheinitz](#)
🏠 Markgrafestraße 66
10969 Berlin

Qualifikationen
 Zertifizierter Online-Berater der DGÖB / Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung (www.dg-online-beratung.de), Weiterbildung als Trainer beim ABF e.V. (<http://abfev.de>), M.A. FU Berlin in den Fächern Anglistik, Politikwissenschaft und Neuere Geschichte

Schwerpunkte
 Online-Kollaboration und Wissensvermittlung mit Web 2.0, E-Learning/Blended Learning, Online-Beratung und Kommunikation (asynchron), Social Media, Training und Weiterbildung

Interessen und Erfahrungen
 Alles was mit dem sinnvollen Einsatz von neuen Medien fürs Lernen, lehren, kommunizieren und beraten zu tun hat

Mitglied in den Gruppen

[Hilfe zum Profil](#)

Profil ausfüllen

- Schritt: Tragen Sie Ihre **Kontaktdaten** ein - klicken Sie dazu auf das Feld "Kontaktdaten ändern".
- Schritt: Laden Sie Ihr **Foto** hoch - klicken Sie dazu auf "ändern" beim Avatar-Bild (max. Bildgröße: 1 MB).
- Schritt: Beschreiben Sie Ihre **beruflichen Qualifikationen** - klicken Sie dazu auf das Feld "ändern" und tragen sie z.B. Ihre beruflichen Abschlüsse ein.
- Schritt: Beschreiben Sie, welche **fachlichen Schwerpunkte** Sie in Ihrer Arbeit haben - klicken Sie dazu auf das Feld "ändern".
- Schritt: Erläutern Sie, über welche beruflichen **Interessen und Erfahrungen** Sie darüber hinaus verfügen - klicken Sie dazu auf das Feld "ändern".

Ihre Mitgliedschaft in Gruppen auf PLATON wird automatisch angezeigt.

Weitere Informationen zum Profil finden Sie in der [Hilfe](#).

Bei Fragen helfen wir gerne weiter.

[Hilfe zum Netzwerk](#)

Sich vernetzen

Auf PLATON können Sie sich unkompliziert mit Kollegen vernetzen. Dazu oehen Sie einfach über

Kontakt hinzufügen oder entfernen



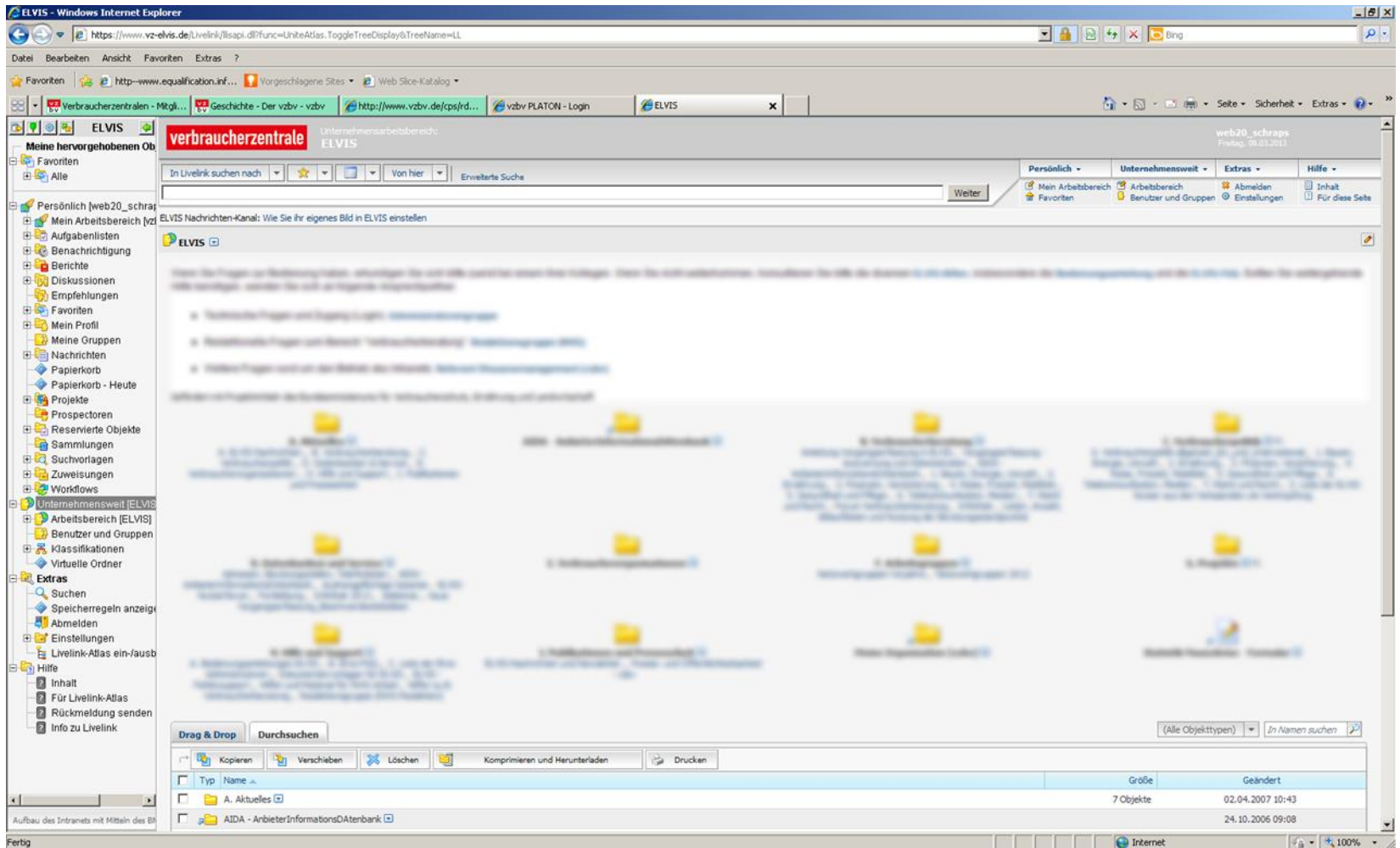
Dokumente

Über CMS
Über PLATON



The screenshot shows the PLATON web interface. At the top, there is a red header with 'verbraucherzentrale' and 'Bundesverband PLATON'. A search bar and user profile 'Michael Clivot' are visible. Below the header is a navigation bar with 'Start', 'Informieren', 'Teilen', 'Lernen', and 'Mein Profil'. The main content area has a breadcrumb trail: 'Standort: Start > Teilen > Gruppen > Testgruppe netmedia (versteckt) > Dokumente'. Below this, there are tabs for 'Dokumente', 'PDF Dokumente', and 'Hochladen', with 'Hochladen' circled in red. The 'Hochladen' form includes fields for 'Dokumentname', 'Beschreibung des Dokuments', and 'Dateiupload'. The 'Dateiupload' section has a 'Datei auswählen' button and a 'Dokument hochladen' button. To the right, there are sections for 'Adressdaten', 'Begleitende Nachricht', 'Meine Gruppen', and 'Mein Netzwerk'.

Blick zurück: ELVIS



Chancen und Risiken PLATON

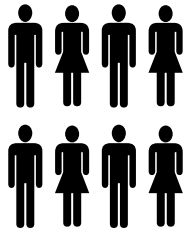
Chancen

- Design, Usability
- Kollaboration, Interaktivität
- Effizienz, Effektivität

Risiken

- Komplexität
- Kontrolle
- Redaktionelle Betreuung

Positive Zwischenbilanz für PLATON nach 6 Monaten



300 Nutzer
haben bereits Zugang



Success Stories
z. B. aktiver Austausch über
Kommentarfunktion bei
News



66%
der Nutzer haben sich bisher
aktiv beteiligt



Umfrage
Aktuell Evaluation für
weitere Verbesserung



Michael Clivot

Vielen Dank!

Project manager
netmedia