



Hjem > Promilleafgiftsfonden > 2011 > Måltrettet rådgivning - demo > Samarbejde og vidensdeling med Yammer

## Samarbejde og vidensdeling med Yammer

"If only HP knew what it knows it would make three times more profit tomorrow" Lew Platt, ex CEO Hewlett Packard Promilleafgiftsfonden for landbrug

Prøv at forestille dig, at du kunne udnytte både din egen og kollegaernes viden, hver gang du skal håndtere et problem. Dette praktiserer du måske allerede, såfremt du sidder tæt på dine kollegaer, så du hurtigt kan spørge disse til råds.

Den mulighed eksisterer ikke for medarbejdere, der i DLBR sammenhæng arbejder med specialiserede områder som f.eks. juridisk rådgivning. Her vil der typisk blot være en enkelt jurist om at håndtere juridisk rådgivning til landbrugscentret kunder.

### Case

Netop den spredte geografiske placering var baggrunden for, at Tone Maj Pedersen fra Erhvervsjura på Videncentret, tog initiativ til etablering af et virtuelt socialt netværk, hvor DLBR advokater og advokatfuldmægtige kan udveksle erfaringer og hjælpe hinanden med gode råd i konkrete sager.

Netværket har været aktiv siden juni 2011. Der er nu 26 deltagere, der totalt har skrevet 75 indlæg. Stort set samtlige indlæg indgår i konversationer, hvor en deltager beskriver en konkret sag eller problemstilling, hvorefter andre i netværket kommenterer med forslag og henvisninger til yderligere information.

Skærmbilledet herunder giver et indtryk af et system, der minder om Facebook, men er måltrettet lukket brug internt i virksomheder. Læs [uddybende teknisk redegørelse](#) sidst i artiklen.

### Anvendelsesområder

Yammer er ved at få et godt fodfæste i en del danske virksomheder og bruges bl.a. af Advodan, Berlingske, Bysted, Danfoss, EnergiMidt, Klean og Vejle kommune.

På Videncentret har Yammer været i brug siden ultimo 2010. Der er nu 162 medlemmer, der har skrevet 670 indlæg og har dannet 10 grupper.

Det globale konsulentfirma Capgemini med 110.000 medarbejdere spredt over 40 lande, har brugt Yammer siden 2008. Initiativet kom – som det oftest sker med Yammer – via medarbejdere, der blot begyndt at bruge det – typisk medarbejdere, der var udstationeret hos en kunde. Faktisk skete dette indledningsvis alene i fritiden, idet firmaets retningslinjer ikke tillod brug af sådanne eksternt hostede tjenester (Mulholland & Mans, 2011). Topleddelsen ændrede dog reglerne i erkendelse af, at Yammer blev vurderet som værende et bedre vidensdelingsværktøj end de traditionelle e-mails, der ellers blev anvendt.

I forbindelse med legalisering af Yammer i Capgemini blev der udarbejdet en *code of conduct*, der indledes med følgende mission statement: *Yammer is a source of instant inspiration to strengthen and empower its members to face their daily impediments and foster the development of international social networks around common areas of interest.* Barton (2011) giver en udmærket oversigt over [historien bag brugen af og fordelene opnået](#) ved brug af Yammer i CapGemini.

Reimer et al. (2011) har analyseret brugen af Yammer i Capgemini. De fandt, at 3 ud af 4 indlæg forekom i diskussionstråde, og at netop diskussioner med henblik på at afklare og ensrette tegnede sig for 44 % af alle indlæg. Anmodninger om hjælp til konkrete problemer udgjorde 19 %, mens status opdateringer (projekter, personer) og deling af information udgjorde henholdsvis 17 og 12%.

Baseret på en sammenligning med andre undersøgelser af [microblogging](#) i virksomheder konkluderer Reimer et al., at brugen af sådanne værktøjer som Yammer bestemmes af organisations karakteristika. Således vil diskussioner fylde mindre, desto bedre muligheder brugerne har for at møde hinanden ansigt til ansigt i løbet af arbejdsdagen. Mulholland & Mans er inde på det samme, når de fraråder brugen af Yammer til håndtering af den traditionelle dokumentbaserede informationsflow og at tro, at Yammer kan erstatte fysiske møder – Yammer er derimod særdeles velegnet til alt mellem disse to yderpunkter.

Yammer findes også i en Premium version, hvor der betales en licens på 5\$ pr. bruger pr. måned. Forrester (2011) har på den baggrund og ved brug af deres [Total Economic Impact](#) metode beregnet økonomien set over en 3 årig periode. De når frem til en tilbagebetalingstid på 4.3 måned og en forrentning af investering (ROI) på 365 % i kraft af følgende fordele

- Synligt samarbejde og kommunikation resulterende i omkostningsreduktioner ved at undgå dobbelt arbejde og ved reorganisering af arbejdsprocesser,
- Øget produktivitet hos engagerede Yammer brugere i kraft af informations deling og lettere adgang til ekspertise.

- Større medarbejder engagement, der bidrager til hurtigere at få nyansatte op i gear.
- Forbedret vertikal kommunikation mellem ledelse og medarbejdere.
- Synliggørelse og dokumentation af konversationer.
- Fremhævelse af succes kriterier

mens omkostninger udover licenser vil være implementering, oplæring og support.

#### **Teknisk platform**

Yammer kan bedst beskrives som Facebook for firmaer, hvor den helt afgørende forskel er, at Yammer er helt lukket af for omverdenen.

Yammer's primære styrke er brugervenlighed. Det er lettere at bruge end Facebook, og enhver kan sætte gang i brugen af Yammer ved at gå på [www.yammer.com](http://www.yammer.com), og der med sin arbejds e-mail oprette sig som bruger. Er du den første i dit firma, kan du invitere kollegaer, der har samme e-mail domæne som dig selv (f.eks. @vfl.dk). Har andre allerede oprettet sig, vil du blive tilbudt at "følge" disse.

Yammer er specifikt udviklet med henblik på at understøtte vidensdeling i virksomheder og gør dette ved at tilbyde

- Personlige profiler med synliggørelse af ekspertiser, interesser og naturligvis faktuelle oplysninger
- Hurtigt opslag af indlæg, hvor du f.eks. kan dele din viden eller spørge netværket om hjælp
- Mulighed for at følge bestemte personer eller emner hvilket betyder, at du får besked (i din Yammer nyhedsstrøm og via e-mail), når der kommer nye indlæg fra de/det, du følger.
- Mulighed for at lave åbne og lukkede grupper.
- Deling af filer, billeder og links
- Sider, hvor flere i fællesskab kan skrive/læse samme dokument.

Yammer kan på pc'eren tilgås via internettet eller som et program, der hele tiden kører i baggrunden og informerer, når der kommer relevante indlæg. På mobil siden er der apps såvel for android, iPhone og iPads.

#### **Referencer**

Barton, T. 2011. Glue and sticking together. Præsentation ved Connectivity: The Competitive Edge, 28th September 2011, The Royal Society of Medicine, London [Online]: <http://www.slideshare.net/capgemini/glue-and-sticking-together-a-story-by-capgemini-on-yammer>

Forrester, 2011. The Total Economic Impact™ Of Yammer. [Online]: [http://marketing.yammer.com/rs/yammer/images/Forrester\\_TEI\\_of\\_Yammer.pdf](http://marketing.yammer.com/rs/yammer/images/Forrester_TEI_of_Yammer.pdf)

Mulholland, A., Mans, R. 2011. Microblogging at Capgemini. [Online]: <http://www.managementexchange.com/story/microblogging-capgemini>

Riemer K, Richter A, Diederich S and Scifleet P, 2011. Tweet Talking - Exploring The Nature Of Microblogging at Capgemini Yammer', Business Information Systems Working Paper, Sydney, Australia [Online]: <http://ses.library.usyd.edu.au/bitstream/2123/7226/2/BIS%20WP2011%20-%2002%20-%20FINAL.pdf>