

---

# Social Scoring

am Beispiel des Enterprise Social Network  
IBM Connections Cloud

Johannes Selz, 03.05.2018

# ÜBERBLICK

- Begriff „Social Scoring“
- Social Enterprise Network „IBM Connections Cloud“
- Social Engagement Dashboard:
  - Individual und Organizational Dashboard
- Datengrundlage der Scores
- Kritik am Social Engagement Dashboard
- Firmenphilosophie und Prinzip „Privacy by Design“
- Gedanken zur Auswirkungen des Social Engagement Dashboard

# SOCIAL SCORING- EINORDNUNG DES BEGRIFFS

- Primäre Verwendung: Bonitätsprüfung mithilfe von Big Data durch Banken, Versicherungen und Scoring-Unternehmen (Beispielsweise die Schufa Holding AG)
- "Scoring der Vertrauenswürdigkeit": Bildung von Vertrauen in eine große Zahl anonymer Individuen (E-Commerce, aber auch politische Systeme → Citizenscore China)
- Probleme Social-Scoring?
  - Zuordnung der natürlichen Person
  - Undurchsichtige Kriterien des Scorings

# GEDANKLICHE AUSGANGSLAGE

- **Personal Digital Footprint:** Die Menge digitalen Daten, die wir durch unsere Aktivitäten im täglichen Leben erzeugen, nehmen zu. Dies ermöglicht (in diesem Maße erstmalig in der Geschichte), aus ihnen neues Wissen und neue Annahmen zu generieren
- Die Datenanalytikerin und Mitentwicklerin des *Social Dashboards* (und *IBM Watson*), Maria Wallace, nimmt an, dass Daten über das Engagement der MitarbeiterInnen heute größtenteils ungenutzt bleiben, obwohl sie höchst relevant sind

# IBM CONNECTIONS CLOUD

- „Cognitive Collaboration Tool“: E-Mail, Instant Messaging, Online-Meetings, File und Media Sharing, gemeinsame Dokumentbearbeitung, Wikis, Foren, Veranstaltungen und Umfragen
- Demo IBM Connections Cloud: [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=338&v=6V33nndIs94](https://www.youtube.com/watch?time_continue=338&v=6V33nndIs94) , Minute 5:38

# IBM SOCIAL ENGAGEMENT DASHBOARD

- "It is a solution for employees and management to better understand their role in the social network and learn how to increase their impact through growing their network, knowledge, reputation, and social capital. It provides transparency & evidence to help every employee understand where they stand and how to improve."

Maria Wallace,

<https://www-01.ibm.com/software/ebusiness/jstart/sna/>

- *Individual Dashboard* und *Organizational Dashboard*. Das Individual Dashboard ist streng vertraulich und kann nur von der betroffenen Person eingesehen werden!

# INDIVIDUAL DASHBOARD



# ORGANIZATIONAL DASHBOARD

Home	Activity	Reaction	Eminence	Network	About Me	Business Unit View										Country View	
Score Per Business Unit																	
Click to view as spreadsheet	IBM	Analytics	CHQ/OTH	Cloud	GBS	GF	GPS	GPSD	GTS	ISC	Research	S&D	STG	SWG	Security	T&O	Watson
<b>Overall</b>	7	12	11	9	9	9	9	9	9	9	9	11	9	9	9	10	11
<b>▼ Activity</b>	7	14	11	11	9	7	9	9	9	9	10	11	9	9	9	10	11
Content you shared	4	7	7	7	3	2	2	3	2	2	4	5	3	3	3	4	5
Content you edited	6	16	11	11	3	3	2	3	6	9	11	11	9	9	9	10	11
Containers you created	3	5	5	5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Content you created	29	49	34	36	27	21	34	24	29	18	31	31	28	28	28	31	31
Content you liked	4	7	12	5	3	3	6	5	2	9	7	11	9	9	9	10	11
Content you tagged	3	5	6	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
<b>► Network</b>	11	16	16	13	9	10	16	9	9	9	10	16	9	9	10	11	11
<b>▼ Eminence</b>	6	10	10	8	4	4	4	4	4	4	6	10	9	9	4	5	10
People interacted with you	5	9	10	6	4	3	4	4	3	9	5	10	9	9	4	7	10
People connected with you	20	26	26	24	14	21	32	20	12	9	17	22	9	9	14	20	27
People who value your content	1	3	4	2	1	1	1	1	0	0	1	3	0	0	1	3	4
People interacted with your content	9	2	3	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	3
<b>▼ Reaction</b>	3	6	5	4	2	2	2	1	2	2	4	4	3	3	3	3	4
Commented on your content	11	21	27	21	7	6	6	6	7	9	16	12	9	9	11	12	21
Read your content	170	2113	2079	143	340	154	183	413	276	9	441	787	9	9	332	487	679
Liked your content	5	7	17	6	3	4	6	9	2	9	3	7	0	0	3	16	13
Tagged your content	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	3	7	0	0	3	4	5
Shared your content	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Followed your content	100	119	126	140	46	37	147	129	59	9	91	129	9	9	67	119	127

Export to a spreadsheet for further analysis

# INDIVIDUAL DASHBOARD

## Individual Dashboard:

- Wertet öffentliche und private Daten der Connection Cloud Software aus und kalkuliert die folgenden KPIs (Key Performance Indicators):
- Activity: misst, wie aktiv eine Person ist. Die Daten kommen aus Foren- Beiträgen, Wiki- Einträgen und gemeinsamen Projekten
- Reaction: misst, wie andere auf die Aktivitäten einer Person reagieren.
- Eminence: misst, wie andere auf eine Person reagieren (Ruf der Person)
- Network : misst die Größe, Qualität, Vielfalt und Effizienz des Netzwerks einer Person.

# DATENGRUNDLAGE DER SCORES



## What's Measured

- People interacted with you: Shared a file with you, Tagged you, mentioned you
- People interacted with your content: People interacted with your status update and Blog Entry
- People valued your content : liked status update and blog entry
- People connected with you: Number of people who follow you, number of people in your network
- Liked: Blog Entry, wiki page, file, status update
- Tagged: wiki, file
- Shared: File
- Followed: File, wiki page, Blog

# IBM SOCIAL ENGAGEMENT DASHBOARD

## Nutzen für ArbeitnehmerInnen:

- Hilft, die eigene Effektivität zu steigern
- Die eigenen (Karriere-) Ziele zu erreichen
- Nutzen aus dem persönlichen Netzwerk zu schlagen

## Nutzen für Unternehmensführung:

- Identifikation von „Brokers & Influencers“
- “An Enterprise Graph is a data structure which represents how people are connected within the business (who is interacting with whom, when, and in what context) and how information flows. The **Graph** allows to understand how your business works; which parts of the graph light up when certain things happen and which don't, or which parts of the graph are most active, have the most expertise, or the need for expertise. All those questions can be answered dynamically in real-time.”

Home

Activity

Reaction

Eminence

Network

Organization

Recommendations



Maureen Leclair

Domino Application Development

224

Your network

Reaction

36

Your Score

6 month score history



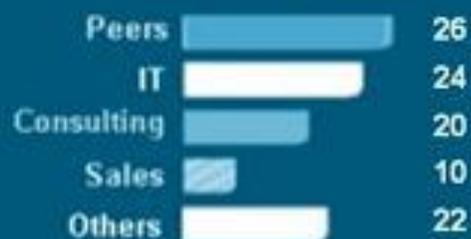
## Reaction

Feedback &amp; response received from others

## Commented on your content



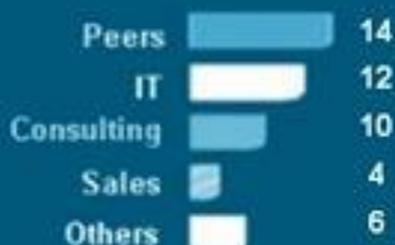
## Read your content



## Liked your content



## Tagged your content

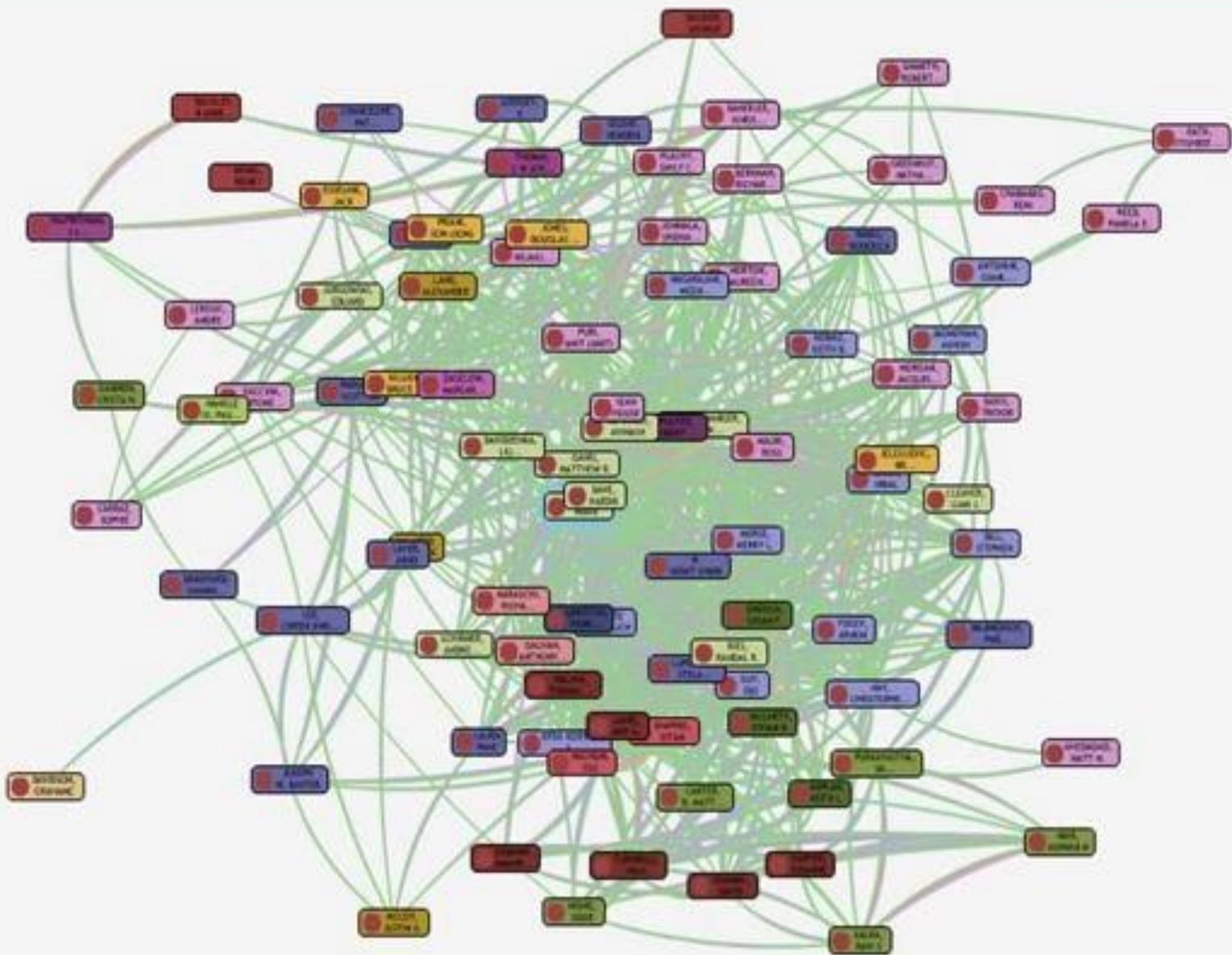


## Shared your content



## Followed your content





Zoom  People  Documents  Tags

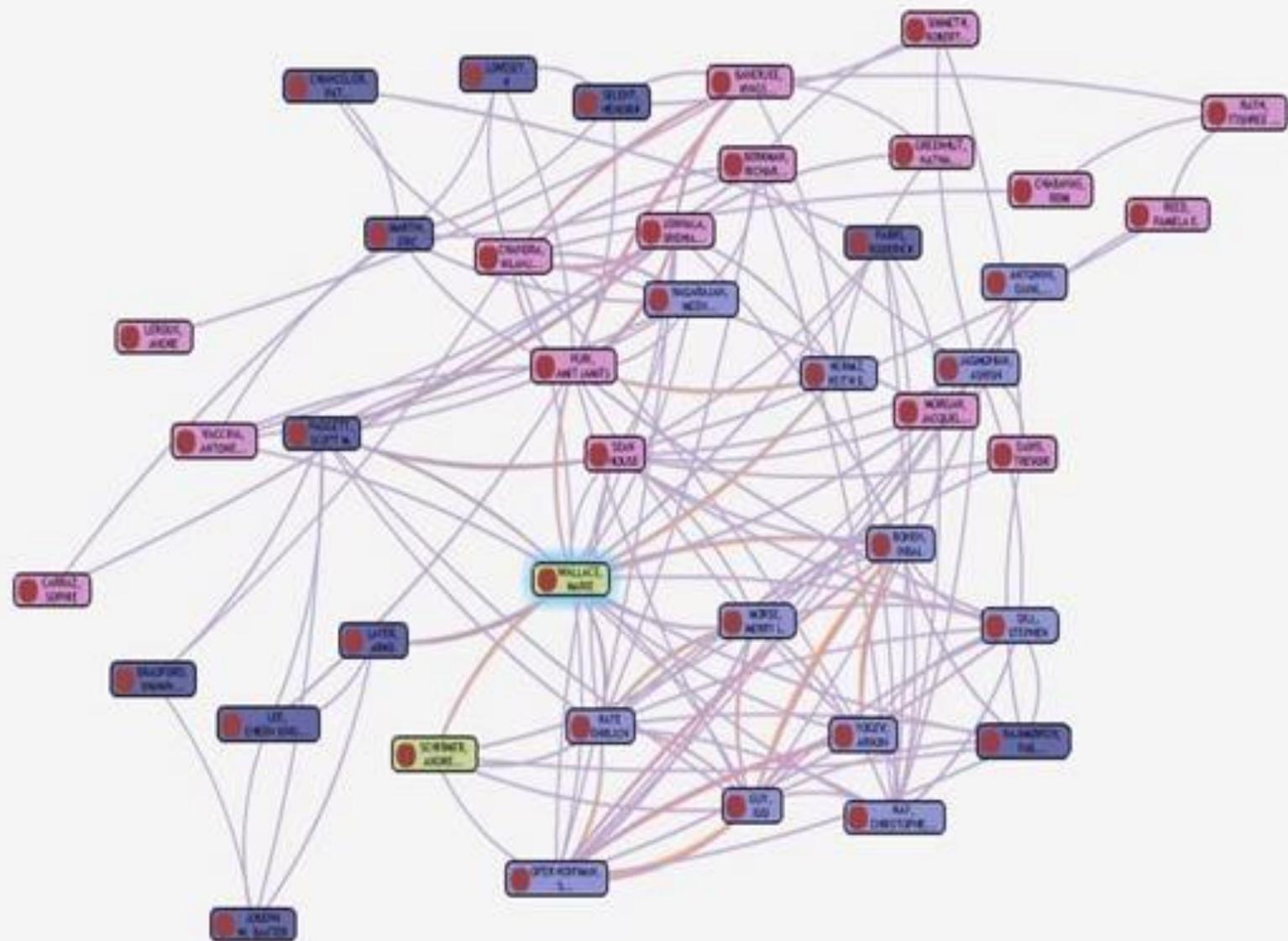
advanced\_analytics analytics  
bao business business\_analytics  
collaboration connections  
insights marketing\_analytics research  
sna socbiz social  
social\_adoption social\_analytics  
social\_business social\_media  
social\_media\_analytics  
social\_software spss visualization

People  Color by:

<input checked="" type="checkbox"/> Consulting	<input checked="" type="checkbox"/> Research
<input checked="" type="checkbox"/> IT, CIO	<input checked="" type="checkbox"/> Product Mgmt
<input checked="" type="checkbox"/> Operations, CIO	<input checked="" type="checkbox"/> Marketing
<input checked="" type="checkbox"/> Sales, Software	<input checked="" type="checkbox"/> Sales, Services
<input checked="" type="checkbox"/> IT, Software	<input checked="" type="checkbox"/> Sales, Consulting

Relationships  Show

<input checked="" type="checkbox"/> Organization	<input checked="" type="checkbox"/> Tags
<input checked="" type="checkbox"/> Commenting	<input checked="" type="checkbox"/> Friending
<input checked="" type="checkbox"/> Co-authorship	<input checked="" type="checkbox"/> Co-membership



Zoom



Text



People Documents Tags

advanced\_analytics analytics  
 bao business business\_analytics  
 collaboration connections  
 insights marketing\_analytics research  
 sna socbiz social  
 social\_adoption social\_analytics  
 social\_business social\_media  
 social\_media\_analytics  
 social\_software spss visualization

People

Select All Color by: By Division

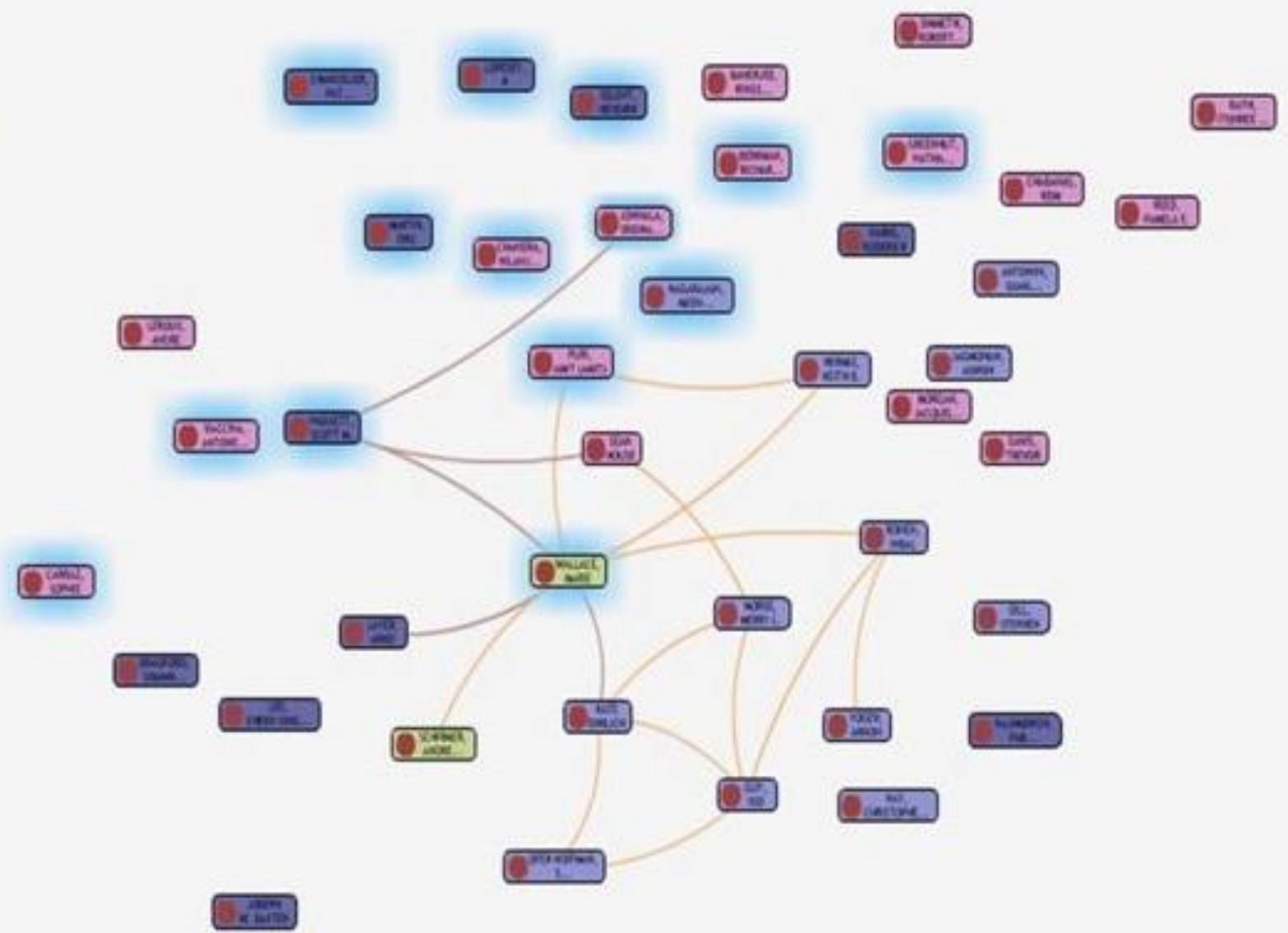
- Consulting
- IT, CIO
- Operations, CIO
- Sales, Software
- IT, Software
- Research
- Product Mgmt
- Marketing
- Sales, Services
- Sales, Consulting

Relationships

Deselect All Show All

- Organization
- Commenting
- Co-authorship
- Tags
- Friending
- Co-membership





Zoom

People Documents Tags

advanced\_analytics analytics  
 bao business business\_analytics  
 collaboration connections  
 insights marketing\_analytics research  
 sna socbiz social  
 social\_adoption social\_analytics  
 social\_business social\_media  
 social\_media\_analytics  
 social\_software spss visualization

Text

People  Color by:

<input checked="" type="checkbox"/> Consulting	<input type="checkbox"/> Research
<input checked="" type="checkbox"/> IT, CIO	<input type="checkbox"/> Product Mgmt
<input type="checkbox"/> Operations, CIO	<input type="checkbox"/> Marketing
<input checked="" type="checkbox"/> Sales, Software	<input checked="" type="checkbox"/> Sales, Services
<input type="checkbox"/> IT, Software	<input checked="" type="checkbox"/> Sales, Consulting

Relationships  Show

<input type="checkbox"/> Organization	<input type="checkbox"/> Tags
<input checked="" type="checkbox"/> Commenting	<input type="checkbox"/> Friending
<input checked="" type="checkbox"/> Co-authorship	<input type="checkbox"/> Co-membership

## People you may want to interact with...

**Anna Bauer** ⓘSystem Designer  
Chicago, USA | CIO**Out of Network**RelationshipContact**Amadou Alain** ⓘBusiness Development Manager  
New York, USA | Consulting**2<sup>nd</sup> Degree**RelationshipContact**Bill Ranney** ⓘSocial Software S  
Boston, USA | IT**1<sup>st</sup> Degree****Boyd Gossens** ⓘSales Director  
Location | Sales**2<sup>nd</sup> Degree****Glenn Cloud** ⓘSocial Software Cons  
Pittsburgh, USA | Co**3<sup>rd</sup> Degree****Louise Fitzgerald**Pre-sales Leader  
Chicago, USA | Sale**Out of network**RelationshipContact**Bill Ranney**Social Software System Designer  
Boston, USA | Information Technology

Evidence

[Expand All](#)[Collapse All](#)🗳️ **Activities (1)**🗳️ **Blogs (4)**🗳️ **Bookmarks (5)**🗳️ **Files (8)**🗳️ **Forums (2)**🗳️ **Wikis (1)**

## Communities that you may find interesting...

**Business Analytics Social Media**325 people | Updated by Jane Doe | Yesterday 11:42 AM | Tags:  
analytics, socbiz, social\_media*In common: 8 likes, 3 tags, 8 people***Smarter Services Selling Community**5,412 people | Updated by Kath Crowley | Mon 10:00 PM | Tags:  
selling, social, Americas*In common: 4 likes, 1 tags, 5 people***Collaboration Solutions Technical Sales**945 people | Updated by Anna Frank | Fri 4:23 PM | Tags: selling,  
sales, tech\_sales, collaboration*In common: 5 likes, 1 tags, 4 people***Channel Sales Best Practice**1,322 people | Updated by Franz Howard | Yesterday 11:24 AM |  
Tags: sales*In common: 3 likes, 5 tags, 2 people***Big Data & Analytics for Social Business**322 people | Updated by Franz Ho | Fri 11:24 AM | Tags: sales,  
bigdata, analytics, socbiz*In common: 2 likes, 2 tags, 2 people*



Credit: <https://bigbrotherawards.de/2016/arbeitswelt-ibm-deutschland-gmbh>

- Gewinner des Big Brother Award 2016 (Kategorie „Arbeitswelt“) verliehen vom Verein Digitalcourage e.V.

Laudatio:

- „Analysiert werden die Kontakte mit anderen Mitarbeitern, wer wessen Nachrichten im firmenintern Netz liest und weiter empfiehlt und wer wie gut mit anderen Abteilungen oder Kollegen vernetzt ist. So kann ein Arbeitgeber plötzlich neue Einblicke erhalten, wer welchen sozialen Status unter seinen Kollegen hat.“
- „Ähnlich wie der soziale Druck in Facebook & Co dazu führt, dass die Nutzer mehr Daten von sich preisgeben, als sie es eigentlich tun wollen, endet „The Circle“ in totaler Transparenz und Kontrolle. Der Druck, die Punktzahl weiter zu steigern, führt zur Überarbeitung. Romanautor Dave Eggers hat es sich ausgedacht - IBM arbeitet dran.“

Quelle: <https://bigbrotherawards.de/2016/arbeitswelt-ibm-deutschland-gmbh>

- Wirklich so schlimm??



- All about your employees and building trust
- Give-back to employees
- Give users access to the analytics – transparency is important
- Organizational dashboard does not provide employee-level information

# PRIVACY BY DESIGN

Definition der Firmenphilosophie durch M.Wallace:

- **1. Privacy and Personal Autonomy:** Das Unternehmen geht offen und transparent mit den persönlichen Daten der Angestellten um
- **2. Simplicity and Ease of Use:** Die Analyse wird einfach und verständlich beschrieben
- **3. Personal Empowerment:** Wissen ist Macht, deshalb soll Wissen geteilt und an die Angestellten weitergegeben werden

Quelle: [https://www.youtube.com/watch?v=8JLzs\\_xVKxY](https://www.youtube.com/watch?v=8JLzs_xVKxY)

- Diese drei Grundprinzipien sollen jeder Entscheidung zugrunde liegen und in der Entwicklung neuer Software von Anfang an angewendet werden

# PRIVATSPHÄRE ODER DATENGERECHTIGKEIT?

- Nicht Privatsphäre (möglichst wenig Daten), sondern Datengerechtigkeit: datenauswertende Partei machen transparent, was sie mit persönlichen Daten macht (wo, wie und von weg die Daten verwendet werden)

**"Privacy isn't just about hiding things. It's about self-possession, autonomy, and integrity"**

Simson Garfinkel, *US Informatiker und Privacy Experte* (Database Nation, 2000)

# GEDANKEN ZUR AUSWIRKUNGEN DES SOCIAL ENGAGEMENT DASHBOARD

- Anreiz für ArbeitnehmerInnen, effizienter zu arbeiten und sich besser zu vernetzen
- Freiwilligkeit der Nutzung: Nur indirekte Auswirkungen möglich?!
- „Kollaborations-Daten“: Fallen in jedem digitalen kollaborativen Arbeitsprozess an, wie werden sie geschützt?
- Technische Frage: Wie werden die Daten in der IBM Cloud geschützt?

→ → → Und nun: **Diskussion!**