

6. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik 2003
Medien - Märkte – Mobilität
Dresden, 17. bis 19. September

Intranet – effektive Betriebsorganisation durch netzbasiertes Kommunikationsmanagement

Vom ehemals reinen Computer-Netzwerk hat sich das Intranet zu einem modernen Kommunikations- und Informationsmedium entwickelt. Heute wird es in Betrieben und Organisationen mehr und mehr als übergreifendes Arbeitsmittel eingesetzt.

Für eine optimale Zusammenarbeit muss hier ein einheitlicher Workflow plattformübergreifend gewährleistet und eine optimale Kombination unterschiedlicher Kommunikationsformen abgestimmt werden. Projekt-Verwaltung, Content- und Knowledge-Management müssen intelligent miteinander verknüpft und administrative Prozesse stabil und sicher eingepasst sein.

Alle Anwendungen sollen aber nicht nur sinnvoll in das System integriert, sondern auch von den Mitarbeitern akzeptiert und genutzt werden. Schnittstellengestaltung und Ablaufstruktur müssen also von jedem Nutzer nachvollzogen und problemlos umgesetzt werden können.

Die Technik allein macht ein Intranet allerdings nicht effizient und effektiv.

Das Intranet der Zukunft heißt "Mitarbeiterportal" und so rückt der "Faktor Mensch" zunehmend in den Mittelpunkt:

An Hand von anschaulichen Praxisbeispielen erhalten Sie einen Einblick in den Alltag der Intranet-Redaktion eines deutschen Großkonzerns. Im Fokus steht dabei der Nutzer/Mitarbeiter, nicht die Technik.

Voraussetzungen und Anforderungen:

Was der Nutzer kann, was er will und was ihm zuzumuten ist.

Haben alle Mitarbeiter Zugriff auf relevante Informationen und Anwendungen? Macht es wirklich Sinn, wenn die Team-Assistentin gleichzeitig Online-Redakteur ist? Wer verantwortet überhaupt Inhalte und Freigaben?

Arbeitsabläufe optimieren, Kosten reduzieren – das ist normalerweise die Schlüssel motivation für die Neukonzeption eines Intranets.

Bereits in dieser frühen Phase sollte neben der Technologie der zukünftige Nutzer im Mittelpunkt stehen. Unterschiedliche Akteure, Nutzergruppen und Rezipienten müssen identifiziert und definiert werden. In der Zielsetzung sollten mitarbeiterorientierte Komponenten genauso berücksichtigt werden, wie unternehmensorientierte, denn mit dem nachvollziehbaren Mehrwert der angebotenen Tools und Services, erhöht sich auch die Akzeptanz des Intranets.

Was funktioniert und was nicht: Do's & Don'ts im Intranet

Was technisch möglich ist, muss in der praktischen Umsetzung nicht immer sinnvoll sein: Ein kompliziertes Content-Management-System, das ohne Fachkenntnisse nicht zu bedienen ist, wird beispielsweise kaum helfen, das Intranet zu einem favorisierten Arbeits- und Kommunikationsmittel zu machen.

Eine durchdachte Anwendung kann den User aber durchaus motivieren, sich mit dem Intranet proaktiv auseinanderzusetzen, dieses so mitzugestalten und auch effektiv zu nutzen.

Praxisbeispiele erfolgreicher Intranet-Anwendungen:

Im vergangenen Jahr haben wir verschiedene Intranet-Anwendungen konzipiert und verwirklicht. Es werden jeweils Ausgangssituation, Herausforderung und Anforderungen aufgezeigt, sowie anschließend Lösungsweg und Ergebnis.

1. Intranet-Relaunch:

Im Jahr 2002 haben wir die Migration von zahlreichen kleinen, unabhängigen Standort-Intranets zu einem allgemeinen Mitarbeiter-Portal begleitet und umgesetzt. Integriert wurden virtuelle Teamräume, Chats und Foren, aber auch ein WCMS mit WYSIWYG-Editoren für statische und dynamische HTML-Seiten, sowie diverse e-Learning-Module.

2. Kommunikationslösungen aus einer Personalabteilung – Beispiel Mitarbeiterbefragung:

Ebenfalls 2002 haben wir eine Online-Mitarbeiterbefragung konzipiert und durchgeführt an der weltweit über 60% der insgesamt 40.000 Arbeitnehmer teilgenommen haben. Die Faktoren und Sicherheit und Ergebnis-Kommunikation standen hierbei im Mittelpunkt.

Ausblick:

Mit der zunehmenden Digitalisierung von multimedialem Content entwickelt sich das Intranet zum "Universalmedium" in Betrieben und Organisationen.

Neben der ehemals dominierenden Informationsvermittlung, stehen heute Anwendungen im Vordergrund. Jetzt gewinnt das Intranet mehr und mehr als Knowledge-Base an Bedeutung.

Hierbei geht es nicht nur um Maßnahmen zur Mitarbeiterqualifizierung, die nun netzbasiert am Arbeitsplatz stattfinden, sondern vielmehr um das intelligente Wissensarchiv und elektronische "Gedächtnis" des Betriebes, das künftig die Basis des wirtschaftlichen Handelns sein wird.