

— Schlechte Kommunikation können wir uns nicht leisten!

Sie sind auch häufig mit schlechter Informationsqualität konfrontiert, z. B. in Form von unstrukturierten und fehlerbehafteten E-Mails?



Digitale Transformation, neue Arbeitsmodelle und die wachsende Komplexität der Geschäftsprozesse erfordern eine ausgesprochen gute und transparente interne Kommunikation. Doch was macht sie aus und wie kann sie durch moderne digitale Lösungen optimiert werden? In diesem Artikel beleuchten wir die verschiedenen Arten der Kommunikation im Unternehmen – im Hinblick auf ihre Relevanz für die Mitarbeitenden. Denn darauf kommt es am Ende an!

Eine neue Art von Informationsversorgung ist notwendig.

Die aktuelle Wirtschaftslage ist unbeständig und Unternehmen müssen agil und strategisch flexibel sein, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben. Entscheidend hierbei ist es, die eigenen Mitarbeitenden durch eine effektive interne Kommunikation als Verbündete zu gewinnen.

Eine Studie von McKinsey zeigt, dass Unternehmen mit einer effektiven internen Kommunikation eine um 25 % höhere Produktivität aufweisen. Doch die Realität sieht auch zwölf Jahre später oft anders aus: Fehlende Informationen, Missverständnisse und ineffiziente Kommunikationswege gehen zu Lasten der Zusammenarbeit und der Motivation. Relevante Prozessinformationen und Nachrichten kommen häufig nicht dort an, wo sie gebraucht werden und müssen von den Mitarbeitenden aktiv in verschiedenen Systemen gesucht werden.

Wo liegt jetzt genau das Problem?

Durch die allgemeine Informationsüberflutung, die heute in den meisten Unternehmen üblich ist, passiert es immer wieder, dass wichtige Informationen die Mitarbeitenden nicht erreichen, z. B. wichtige Arbeitsanweisungen oder Änderungen an Prozessabläufen. Das führt zu Fehlern bei der Umsetzung von Unternehmensprozessen, die sehr teuer werden können.

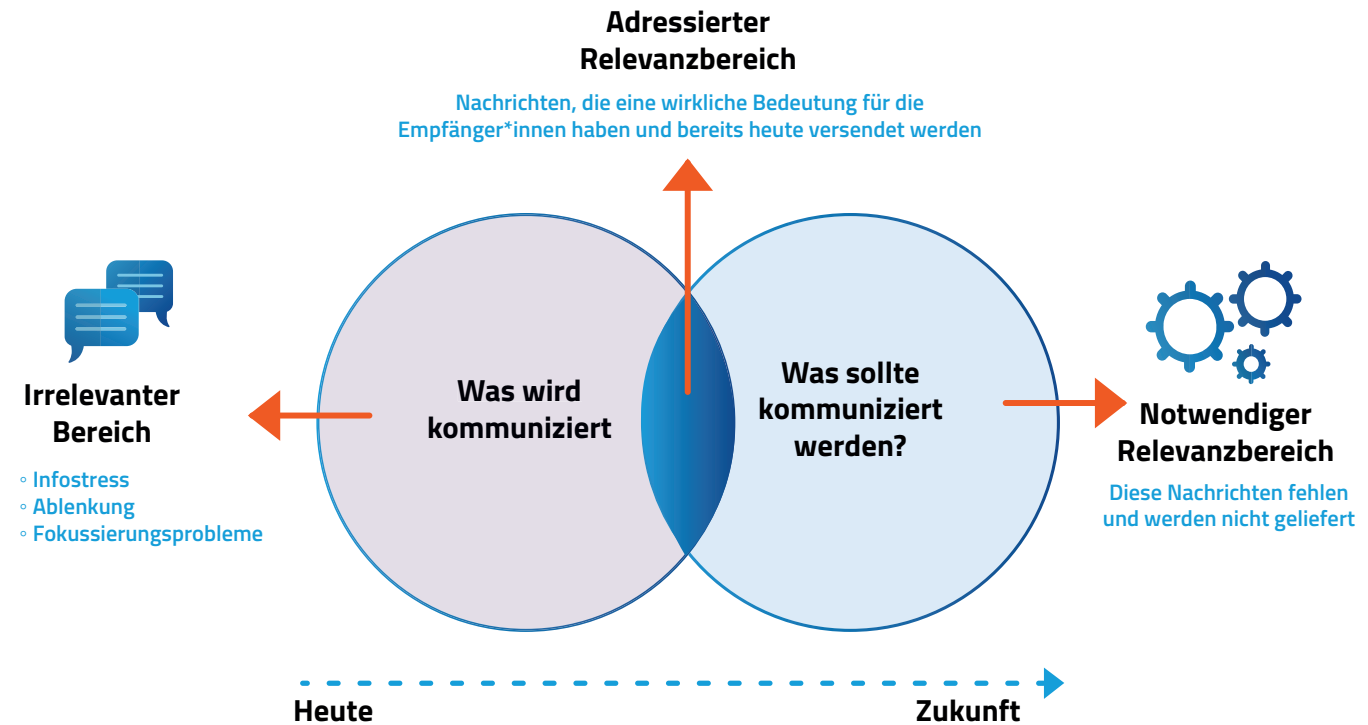
»Die Information muss den Mitarbeitenden finden und nicht andersherum.«

Ein weiteres Problem sind die oftmals heterogenen und historisch gewachsenen Systemlandschaften in den Unternehmen. Bei der täglichen Arbeit mit diesen unterschiedlichsten Systemen entstehen insbesondere bei der Informationsbeschaffung und -versorgung Probleme für die Mitarbeitenden. Eine häufige Schwierigkeit ist die Komplexität, die durch die Fragmentierung der Systeme entsteht. Anstatt relevante Informationen automatisch und an zentraler Stelle zu erhalten (Push-Verfahren), müssen die Anwender*innen die verschiedenen Systeme aufsuchen, sich dort orientieren und die benötigten Informationen aus diesen »ziehen« (Pull-Methode). Dafür ist ein sogenanntes Orientierungs- oder Zugangswissen nötig, das man sich oft erst nach mehreren Jahren aneignet. Grundsätzlich adressieren Enterprise-Search-Werkzeuge dieses Problem – gelöst ist es in vielen Unternehmen im Sinne eines reibungslos funktionierenden und akzeptierten Ansatzes jedoch nicht.

Eine große Herausforderung stellt auch die persönliche Relevanz der Informationen für die Anwender*innen dar. Die klassische Nachrichtenversorgung erfolgt typischerweise über redaktionell erfasste Mitteilungen der Unternehmenskommunikation. Hierbei handelt es sich um Top-down-Informationen, die aus Sicht des Managements wichtige Belange des Unternehmens für einen breiten

Adressatenkreis zusammenfassen. Diese Unternehmensnachrichten sind aber für die tägliche Arbeit der Mitarbeitenden oftmals gar nicht relevant, im Gegenteil, sie lenken möglicherweise von der eigentlichen Arbeit ab. Relevante Nachrichten sind vielmehr Informationen aus den verschiedenen betriebswirtschaftlichen Bereichen oder Prozessen eines Unternehmens. Diese entstehen idealerweise automatisiert in den Systemen und werden nicht mit hohem manuellen Aufwand redaktionell erstellt. Gewinnt das Unternehmen zum Beispiel einen neuen Kunden, so ist das sicherlich für die Belegschaft interessant zu wissen und wird als wichtig eingestuft. Diese Information wird auch im CRM-System durch ein bestimmtes Statusfeld oder Attribut erfasst. Von dieser Statusänderung erfährt aber außer den CRM-Benutzer*innen oftmals niemand. Und für eine zusätzliche, redaktionelle Kommunikation, d. h. manuelle Erfassung, fehlt häufig einfach die Zeit.

Neben diesem Beispiel aus dem Vertriebsbereich lassen sich viele weitere Anwendungsbereiche identifizieren, in denen Informationen zwar grundsätzlich vorhanden sind, aber die Anwender*innen nicht erreichen. Dieser Teil der Informationen, die in einem Unternehmen für die Produktivität der Mitarbeitenden eine Rolle spielen, wird in der nachfolgenden Abbildung als notwendiger Relevanzbereich bezeichnet. Für solche Informationen gibt es in den meisten Unternehmen jedoch in der Regel noch keine Versorgung.



Das geht besser: Der Weg zur intelligenten Informationsversorgung

Wünschenswert wäre wohl ein zentrales Informationssystem, das auf der einen Seite den unstrukturierten und flexiblen Charakter der bisherigen Informationsversorgung beibehält, zusätzlich aber über Schnittstellen mit den Anwendungssystemen im eigenen Unternehmen verbunden ist und echte Daten und Fakten aus den Geschäftsprozessen liefert. Der Informationsfluss sollte dabei präzise und zielgruppenspezifisch erfolgen und nicht, wie häufig bei E-Mail-Systemen, einen umfangreichen Empfängerkreis mit nicht relevanten Informationen überhäufen (irrelevanter Bereich, in der Abbildung links dargestellt).

Es geht also darum, den Anteil der relevanten Informationen im Unternehmen zu erhöhen und gleichzeitig Ablenkung und Infostress durch zu viele irrelevante Meldungen zu reduzieren. Genau an diesem Punkt setzt die Kommunikations-

software iFOHUB von VANTAiO aus Mainz an. Sie vollzieht den Wandel von einem Pull-Paradigma zu einer Push-Kultur. Zielsetzung ist, den Anwender*innen alle relevanten Nachrichten »mundfertig« anzuliefern – an einer zentralen Stelle und über alle angeschlossenen Quellen hinweg. Ein ähnliches Prinzip verfolgen die Mitteilungszentralen auf Smartphones. Der Unterschied liegt aber in der Relevanz der Informationen. Es handelt sich hierbei eben nicht um die wiederholte Benachrichtigung durch beispielsweise Groupon, eBay Kleinanzeigen oder andere Apps, sondern um Neuigkeiten und Fakten mit geschäftlicher Relevanz. Natürlich gilt auch hier das Gesetz der Dosierung: Die Mitarbeitenden sollten weder in Informationen ertrinken noch unterversorgt sein. Die goldene Mitte ist gefragt – und das wird durch intelligente Filter und Personalisierungen im System automatisch gesteuert.

Wie gelangen die Nachrichten ins System?

Der VANTAiO iFOHUB beinhaltet zunächst einmal eine eigene, redaktionelle Erfassungskomponente. Die Lösung macht es den Redakteur*innen leicht, Nachrichten unterschiedlichster Art zu erstellen. Die Bedienung ist intuitiv und explizit wird auch das Smartphone für die Nachrichtenerfassung unterstützt. Über Konnektoren können darüber hinaus beliebige Anwendungssysteme angeschlossen werden, wie zum Beispiel SAP, Service Now, Microsoft Teams oder andere Systeme. Wesentliche Zielsetzung ist dabei die Automatisierung, das heißt die Informationen werden nicht mehr »per Hand« in das System eingetragen, sondern automatisch aus der jeweiligen Quelle eingespeist. Vor der Veröffentlichung können die Nachrichten weiterbearbeitet, in die gewünschten Sprachen übersetzt und über den integrierten Workflow freigegeben werden.

»Unternehmen, die heute in moderne Kommunikationslösungen investieren, meistern zukünftige Herausforderungen mit ihren Mitarbeitenden als Verbündete.«

Mit Hilfe eines solchen Systems werden, aufgrund der verbesserten Informationsversorgung, anfallende Aufgaben effizienter bearbeitet, ganze Prozesse verkürzt und Fehler von vornherein vermieden. Mitarbeitende werden entlastet und bisher belegte Ressourcen frei. Mit fortschreitender Digitalisierung und der zunehmenden Verbreitung hybrider Arbeitsmodelle wird die Bedeutung der internen Kommunikation weiter zunehmen. Unternehmen, die heute in moderne Kommunikationslösungen investieren und eine offene Kommunikationskultur fördern, sind jedoch bestens gerüstet, um die Herausforderungen der Zukunft zu meistern und ihre Mitarbeitenden als langfristige Verbündete zu gewinnen. ■



Eine relevante Informationsversorgung ist die Basis eines jeden digitalen Arbeitsplatzes. Für eine umfassende Lösung braucht es weitere Bausteine. Welche genau das sind, erfahren Sie in unseren Blogartikel.



VANTAiO

Als SAP-Partner und Softwarehersteller entwickeln wir innovative Lösungen und Kommunikationssoftware auf Basis der SAP Business Technology Platform (BTP) und SAP Build Work Zone. Mit unserer Software sorgen Sie dafür, dass relevante Informationen die gewünschten Zielgruppen in Ihrem Unternehmen sicher und zuverlässig erreichen.



Stefan Bohlmann ist Inhaber und Gründer von VANTAiO, dem SAP Partner für digitale Arbeitsplätze und innovative Kommunikationslösungen. Sein Themenschwerpunkt liegt auf der effizienten Gestaltung von Kommunikationsabläufen zur Optimierung von Geschäftsprozessen.