

Relevante Informationen für die Mitarbeitenden

Warum eine exzellente interne Kommunikation entscheidend für den Unternehmenserfolg ist, und wie das Unternehmen VANTAiO aus Mainz mit seiner Kommunikationssoftware iNFOHUB hierfür die optimale Lösung bietet.



Abb. 1: Sind Sie 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!

Effektive Informationsversorgung: Der Schlüssel zu mehr Mitarbeiterbindung und Produktivität

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 als Verbündete zu gewinnen. Eine Studie von McKinsey zeigt, dass Unternehmen mit einer effektiven internen Kommunikation eine um 25 Prozent höhere Produktivität aufweisen.¹

Doch die Realität sieht 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, insbesondere im Personalbereich.

Die Information muss den Mitarbeitenden finden und nicht andersherum

Eine große Herausforderung stellt auch die persönliche Relevanz der Informationen für die Mitarbeitenden 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 Bereichen oder Prozessen im Unternehmen. Diese entstehen idealerweise automatisiert in den Systemen und werden nicht mit hohem manuellem Aufwand redaktionell erstellt.

Ein weiteres Problem sind die vielen verschiedenen Anwendungssysteme, die im Arbeitsalltag die Informationsbeschaffung erheblich erschweren. In nahezu jedem Unternehmen lassen sich Anwendungsbereiche identifizieren, in denen Informatio-

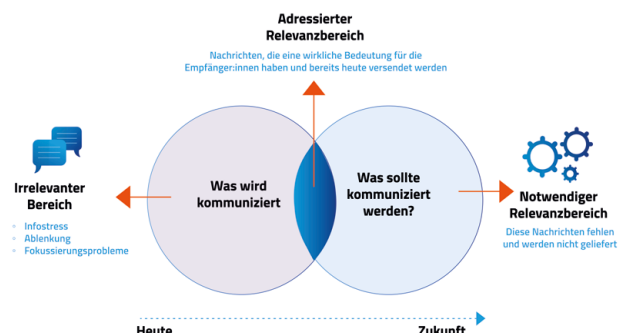


Abb. 2: Die Kommunikationsarchitektur

¹ Quelle: McKinsey Global Institute: „The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies“ (2012).

nen 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 Abbildung 2 als notwendiger Relevanzbereich bezeichnet. Für solche Informationen gibt es in den meisten Unternehmen jedoch in der Regel noch keine Versorgung.

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 2 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 Kommunikationssoftware iNFOHUB von VANTAiO aus Mainz an. Sie vollzieht den Wandel von einem Pull-Paradigma zu einer Push-Kultur. Zielsetzung ist, den Mitarbeitenden alle relevanten Nachrichten »mundfertig« anzuliefern – an einer zentralen Stelle und über alle angeschlossenen Systeme 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.

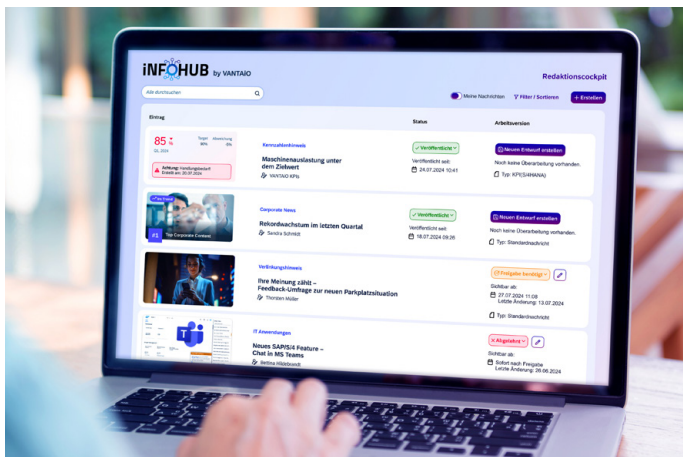


Abb. 3: Die Kommunikationssoftware iNFOHUB von VANTAiO.

Infos und Kontakt

Mit dem VANTAiO iNFOHUB sorgen Sie dafür, dass relevante Informationen die gewünschten Zielgruppen in Ihrem Unternehmen sicher und zuverlässig erreichen. Eine relevante Informationsversorgung ist die Basis eines jeden Digitalen Arbeitsplatzes. Für eine umfassende Lösung braucht es aber noch weitere Bausteine. Welche genau das sind, erfahren Sie in unserem Blogartikel – siehe QR-Code.

Kontaktdaten:

VANTAiO GmbH & Co. KG
Rheinstraße 4N
55116 Mainz
Telefon: 6131 62228-0
E-Mail: kontakt@vantaio.com
www.vantaio.com



VANTAiO

Wie gelangen die Nachrichten ins System?

Der VANTAiO iNFOHUB beinhaltet zunächst einmal eine eigene, redaktionelle Erfassungskomponente. Die Lösung macht es den Redakteur*innen leicht, Nachrichten unterschiedlichster Art zu erstellen. Über Konnektoren können darüber hinaus beliebige Anwendungssysteme angeschlossen werden. 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 bearbeitet, in die gewünschten Sprachen übersetzt und über den integrierten Workflow freigegeben werden.

Mithilfe eines solchen Systems werden, aufgrund der verbesserten Informationsversorgung, anfallende Aufgaben effizienter bearbeitet, Prozesse verkürzt und Fehler von vornherein vermieden. 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.

STEFAN BOHLMANN

ist Inhaber und Gründer von VANTAiO, dem SAP-Partner für digitale Arbeitsplätze und innovative Kommunikationslösungen. VANTAiO ist Spezialist für Digitalisierungsprojekte auf Basis der SAP Business Technology Platform (BTP) und SAP Build.

