

Interne Social Media & Intranet – drei Beispiele

Beitrag von Dr. Kristin Engelhardt/Geschäftsführerin engelhardt kommunikation gmbh

Interne Social Media & Intranet waren das zentrale Thema des PRVA-Roundtable Social Media am 12. Juni 2014. Die dabei vorgestellten Beispiele zeigen vor allem eine Gemeinsamkeit: Intranet und Interne Social Media dienen vor allem der Arbeitsunterstützung, der projektbezogenen Kommunikation und dem Wissensmanagement.

Microsoft Österreich: Der General Manager als Chef-Kommunikator

Seit Ende 2013 hat bei Microsoft Österreich Yammer den höchsten Stellenwert im internen Medienmix. Die 340 MitarbeiterInnen in Wien und Graz erlebten die Umstellung in der Aktion „Enterprise Social“ unter dem Motto: „Vom statischen zum Social Intranet“. Die damit einhergehende Produktivitäts- und Effizienzsteigerung sowie die Möglichkeit für die MitarbeiterInnen sich selbst einzubringen standen im Vordergrund. Ebenso wie die Einbindung aller Plattformen und Endgeräte. Der Austausch von Wissen und Experteninformationen erfolgt nun vor allem über Yammer, das im SharePoint-Intranet integriert ist. So werden abteilungsübergreifende offene Diskussionen möglich. Daneben werden wie bisher im SharePoint-Intranet Dokumente verwaltet, Teamräume angeboten, Aufgaben und Stellenausschreibungen verwaltet und – auf der persönlichen Profildseite (früher: mySite) – das Knowhow der einzelnen MitarbeiterInnen dargestellt. Im SharePoint-Intranet finden außerdem ausführlichere Berichte wie Event-Nachlesen und Erfolgsgeschichten ihren Platz. Der Mail-Kommunikation sind nur mehr kritische bzw. generelle Informationen (wie die Aufforderung zur Teilnahme an der Great-Place-to-Work-Umfrage) vorbehalten. Wer eine schnelle, persönliche Antwort will, bedient sich des Werkzeugs Lync, über das auch Videoconferencing erfolgt. Eine Besonderheit bei Microsoft Österreich: Alle Büro-Besprechungen werden mit Lync begleitet. So steht es den MitarbeiterInnen frei, allenfalls auch vom Home Office aus oder von unterwegs an den Besprechungen teilzunehmen.

Der General Manager von Microsoft Österreich wird mit dem „New Way of Communication“ noch mehr als bisher zum Chef-Kommunikator. „Hot News“ und „Newsflash“, die der General Manager zuletzt via Mail an seine MitarbeiterInnen herantrug, formuliert er nun in persönlichen, hochaktuellen Yammer-Posts. Transparenz und Authentizität sind also noch mehr als bisher gefordert. Zum Erlernen der speziellen Social Media Skills gab es für das Leading Team ein Training der ganz besonderen Art: Die Manager stellten sich im „Reverse-Mentoring-Programm“ Vier-Augen-Gesprächen mit Praktikanten.

Frequentis AG: Der User als König

Für die rund 1.200 in- und ausländischen MitarbeiterInnen des HiTech-Unternehmens Frequentis AG gibt es seit 1997 ein Intranet; seit 2009 mithilfe von SharePoint. Eine noch aktuellere Version – auf SharePoint 2013 basierend – ist in Planung. Das Credo von Kommunikationschefin Mag. Brigitte Gschiegl: „Das User-Verhalten und die Anforderungen der User stehen im Vordergrund.“

Wikis – als „Enterprise Wiki“ 2007 eingeführt – spielen bei Frequentis eine besondere Rolle. Hier wird bevorzugt Spezialistenwissen dargeboten. „Abteilungsblogs“ dienen als interne Visitenkarten der jeweiligen Teams. Yammer ist hingegen kein „Renner“. „Wir haben Yammer 2011 – auf Wunsch der Mitarbeiter und trotz der Sicherheitsbedenken – eingeführt. Nach einem Anfangsboom wird es jetzt nur mehr selektiv genutzt“, sagt Brigitte Gschiegl.

Was die Techniker bei Frequentis gerne nützen, sind die Teamsites und der Projekt-Workspace, wie er von SharePoint angeboten wird. Außerdem erfreut sich auch Lync großer Beliebtheit. Wenn zum Beispiel ein Entwickler mit einem Kollegen von einem anderen Standort einen Programmcode bearbeiten will, kann er diesem mithilfe von Lync Zugriff auf seinen Bildschirm und ausgewählte Applikationen geben und dazu mit dem Kollegen chatten oder videotelefonieren.

Oesterreichische Kontrollbank: MOPS

In der Oesterreichischen Kontrollbank (ca. 400 MitarbeiterInnen) wurde letztes Jahr ein neues SharePoint-basiertes Intranet eingeführt. Die Abkürzung „MOPS“ steht für „Miteinander online produktiv sein“. Und tatsächlich ist die Freude über das neue Intranet groß, denn die Arbeitserleichterungen sind beträchtlich: verbesserter Workflow, gute Möglichkeiten für Projektarbeiten und vielseitig einsetzbare Umfrage-Tools. Von Internen Social Media ist zurzeit noch nicht die Rede. Nur die mithilfe von Lync aufgezeichneten Schulungsvideos zeigen auf, welches Thema Peter Gumpinger/Leiter Unternehmenskommunikation in Zukunft noch mehr verfolgen will.