

Mut zur Eigenverantwortung

Einführung eines Social Intranets bei Unitymedia

Kommunikationskongress 2018

Berlin, 27. September



unitymedia

Über uns

Unitymedia bietet über zehn Millionen Haushalten in Nordrhein-Westfalen, Hessen und Baden-Württemberg Zugang zu einer digitalen Welt voller Ideen und Möglichkeiten. Dafür geht Unitymedia ungewöhnliche, neue Wege und bietet besondere Lösungen für seine Kunden.

WAS? DAS GEHT? –

Ja, bei Unitymedia.

Mitarbeiter: rund 2.800

Standorte: 18

Unsere Kernthemen

Entertainment



- TV (digital, HD)
- TVOD und SVOD
- Medien-Plattform Horizon

Sprachdienste



- Festnetz
- Mobilfunk (über Partner)

Unternehmen



- Netzausbau
- Digitalisierung (u.a. im TV)

Internet



- Schnellstes Internet
- Zukunftssichere Infrastruktur (Gigabit)

Mobil



- Horizon Go
- WiFi



Das ist Xplore

Worum es bei unserer neuen Plattform für digitale Zusammenarbeit geht

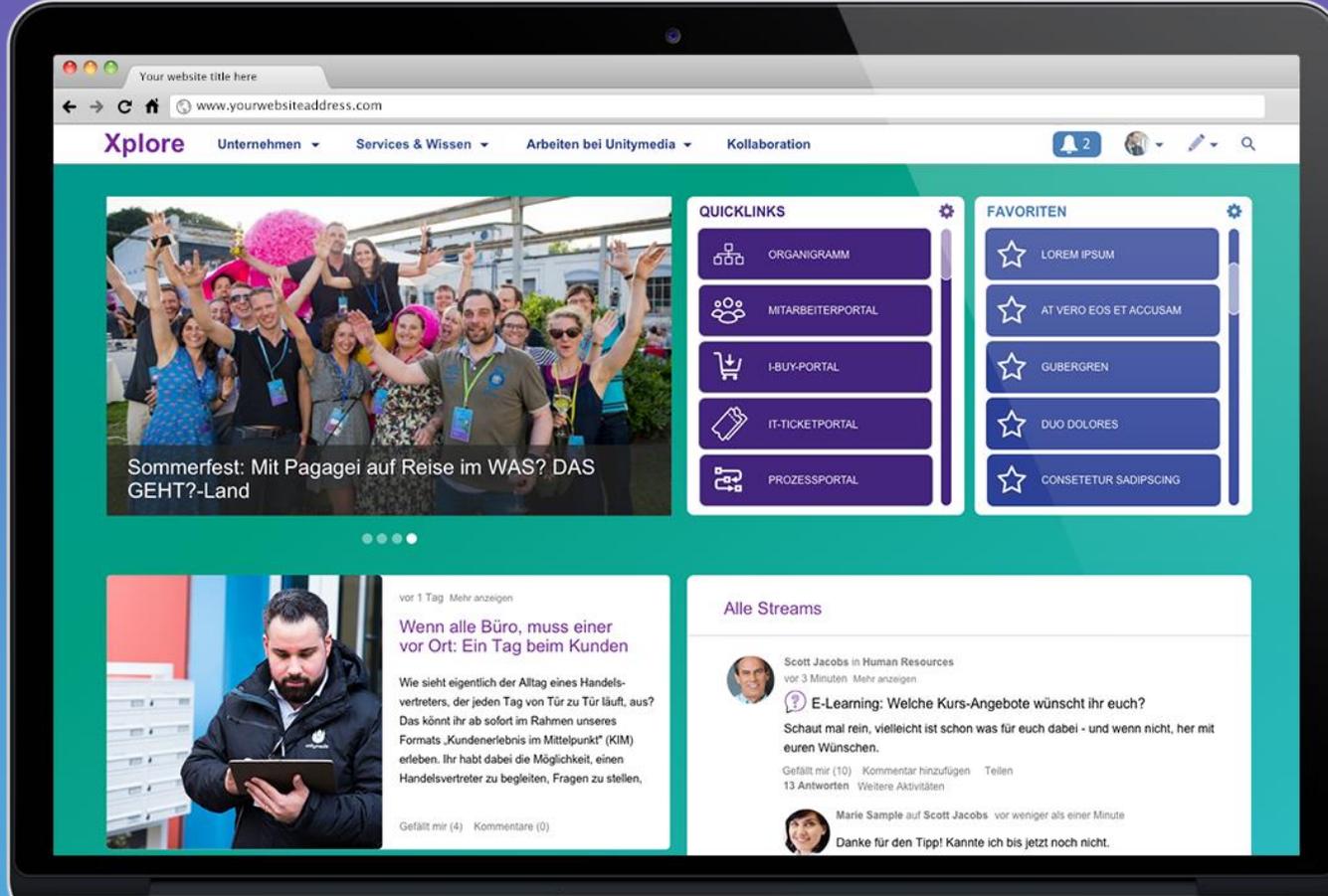
Das ist Xplore. Digital arbeiten, vernetzen und denken

Xplore ähnelt bekannten sozialen Netzwerken und nutzt so gelernte Kommunikationsgewohnheiten der Nutzer.

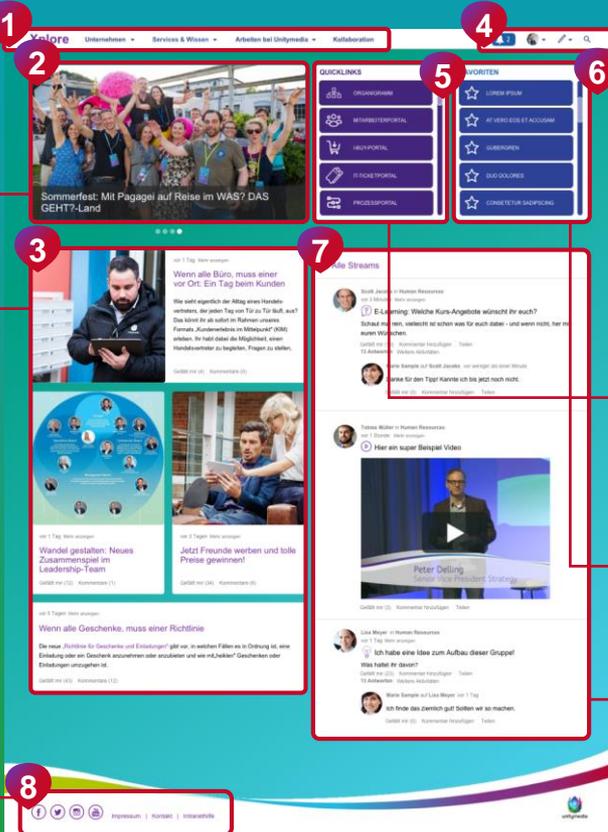
- Eigenes Profil
- Individualisierbare Startseite durch Applikationen und Favoriten
- Umfängliche Suche durch konsequentes Tagging
- Gruppen
- Kommentar- und Like-Funktion



Wie sieht Xplore aus?



Wie sieht Xplore aus?



1 Top-Navigation

2 Corporate-News-Slider

3 Bereichs-News-Teaser

4 Systemzeile

- Benachrichtigungs-Center
- Nutzerprofil
- Einstellungen
- Suche

5 Schnellzugriffe zu internen Anwendungen (z.B. Organigramm, Mitarbeiterportal etc.)

6 Schnellzugriffe zu Favoriten (interne und externe Links)

7 Aktivitätenstrom (aggregiert)

8 Link zu Social Media, Kontakt und Hilfe

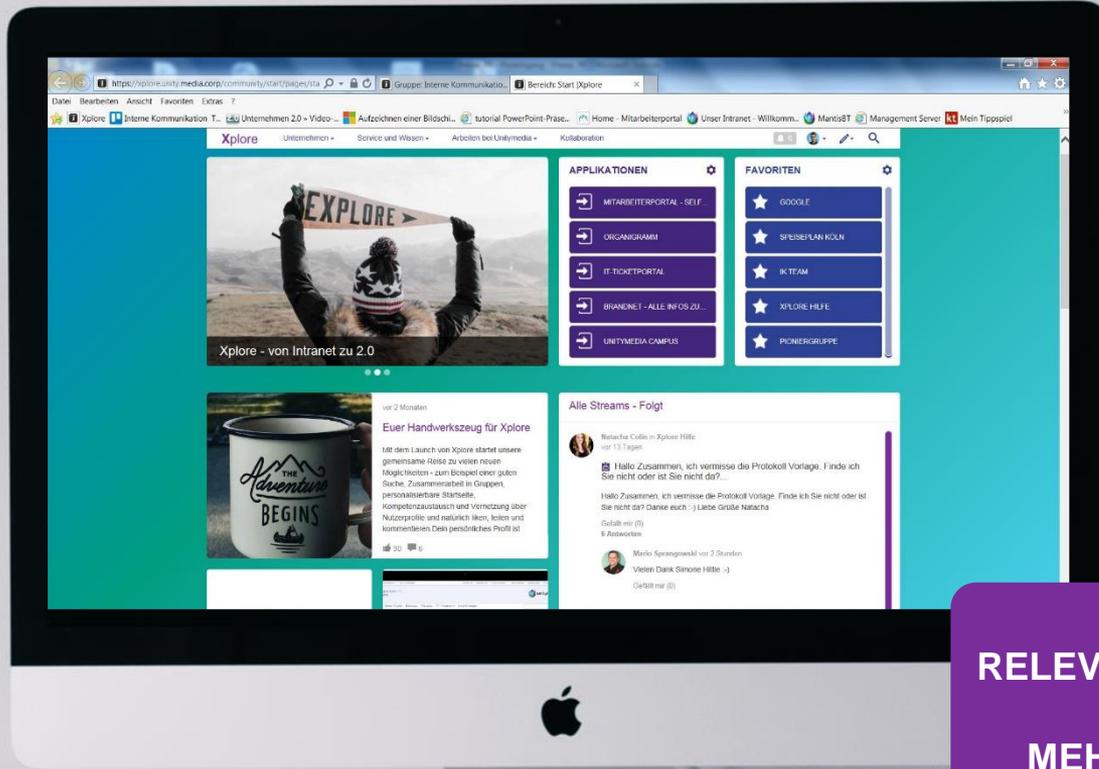


Changeprojekt Xplore

Das bedeutet die neue Plattform für Unitymedia

Xplore = Digitale Zusammenarbeit

Was bringt uns der Wandel?



Individualisierung des Informationsangebots

Standortübergreifende Zusammenarbeit

Mehr Pull, weniger Push

Unterm Strich =
RELEVANZ, RELEVANZ, RELEVANZ
aber auch
MEHR EIGENVERANTWORTUNG

Neue Rolle: IK wandelt sich vom Herold



Neue Rolle: IK wandelt sich ... zum Sparringspartner

- Zusammenarbeit mit Content-Managern
- Sensibilisierung für Relevanz
- Vertrauen statt Kontrolle
- Befähigung und Motivation zu mehr Eigenverantwortung





Einführungskommunikation

Komm' mit auf die Reise! Wir treffen uns auf Xplore.

In vier Schritten zum Ziel: gut gerüstet für die digitale Zusammenarbeit

Phase 1: Einbindung der Mitarbeiter

- Mitarbeiterbefragungen und Workshops
- Identifizierung eines Anforderungskatalogs
- Commitment der Geschäftsführung

Phase 2: Training der Content Manager

- Schulung der Inhaltsverantwortlichen der Geschäftsbereiche
- Unterstützung bei der Inhaltsemigration

Phase 3: Spannungsaufbau

- Aufmerksamkeit aller Zielgruppen auf den Launch von Xplore lenken

Phase 4: Xplore Launch

- Information über die ersten Schritte in Xplore
- Motivation der Mitarbeiter Xplore direkt auszuprobieren

Einbindung der Mitarbeiter: Bedürfnisse selbst definieren

Commitment der Geschäftsführung

21 Workshops mit **94** Teilnehmern

Mitarbeiterbefragung mit
1.000 Teilnehmern

Persönliche Gespräche mit
ALLEN Geschäftsbereichen

Anforderungskatalog mit **80** Kriterien

100 Seiten Vertragswerk



Phase 2

Coaching der Content Manager: Nur wer´s selbst versteht, kann es anderen beibringen

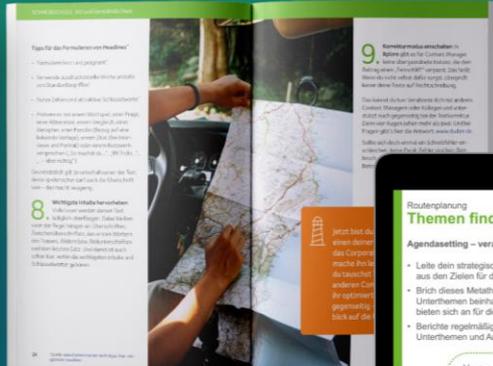
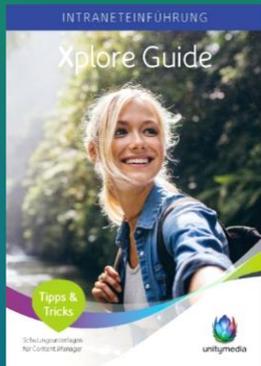
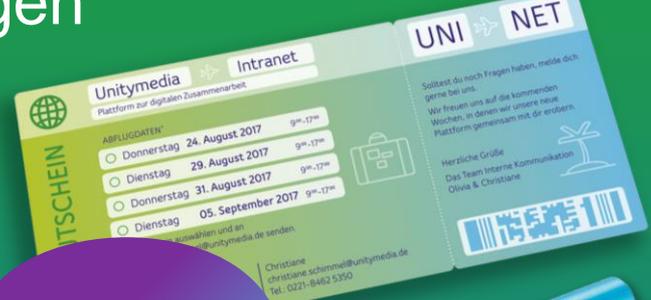
Expeditions_UPDATE

ARE YOU READY FOR BOARDING?

COUNTDOWN STATUS DATE REMARKS

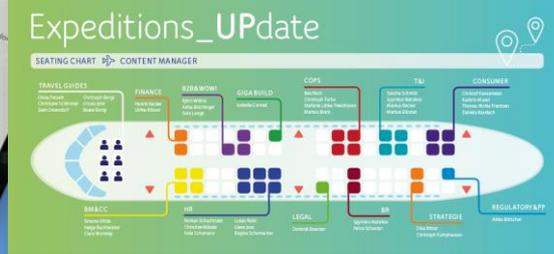
2 DAYS BOARDING 30/9/17 ON TIME

30 Mitarbeiter
2.000 Inhalte



Phase 3

Spannungsaufbau: Lust machen auf's selber machen



2.800
Mitarbeiter
erreichen



Phase 4

Launch: Auf Entdeckungstour mit guten Rüstzeug



60.000

Aufrufe am
Launchtag



Vollintegrierte Einführungskampagne auf einen Blick



Fotoboxen




Teaser

Making of Xplore



Tutorials



Screensaver für alle Mitarbeiter

Bespielung von TV-Bildschirmen an den Standorten



Netiquette



Mailings mit Reisegrafiken



Tutorials



IK und Content Manager als Ansprechpartner an den Check-In Schaltern



Check-In Schalter am Launchtag

Hilfe-Hotline



Entdecker-Taschenlampen

Xplore T-Shirt



Gummibären



Plakat-kampagne



Postkarten



Boarding-pass-fächer



Task-Manager („agiler“ Notizblock)



Schulungsunterlagen

Vollintegrierte Einführungskampagne auf einen Blick

Stevie-Award Bronze in der Kategorie beste interne PR-Kampagne 2017



Fotoboxen



IK und Content Manager
als Ansprechpartner
den Check-In Schalter



Check-In Schalter
am Launchtag

Taschenlampen

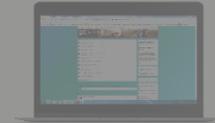
Fächer

Manager
(„agiler“ Notizblock)

Netiquette



Tutorials



Prüfungsunterlagen



Content Strategie und Management

So kommen die Inhalte in Xplore

Auf gute Zusammenarbeit: IK und Content Manager

TEAM IK



**INTERNE
KOMMUNIKATION**

**IMPULSGEBER
GESCHÄFTSFÜHRUNG**



**AGENDA SETTING
CALL
PIONIERGRUPPE
XPLORE**

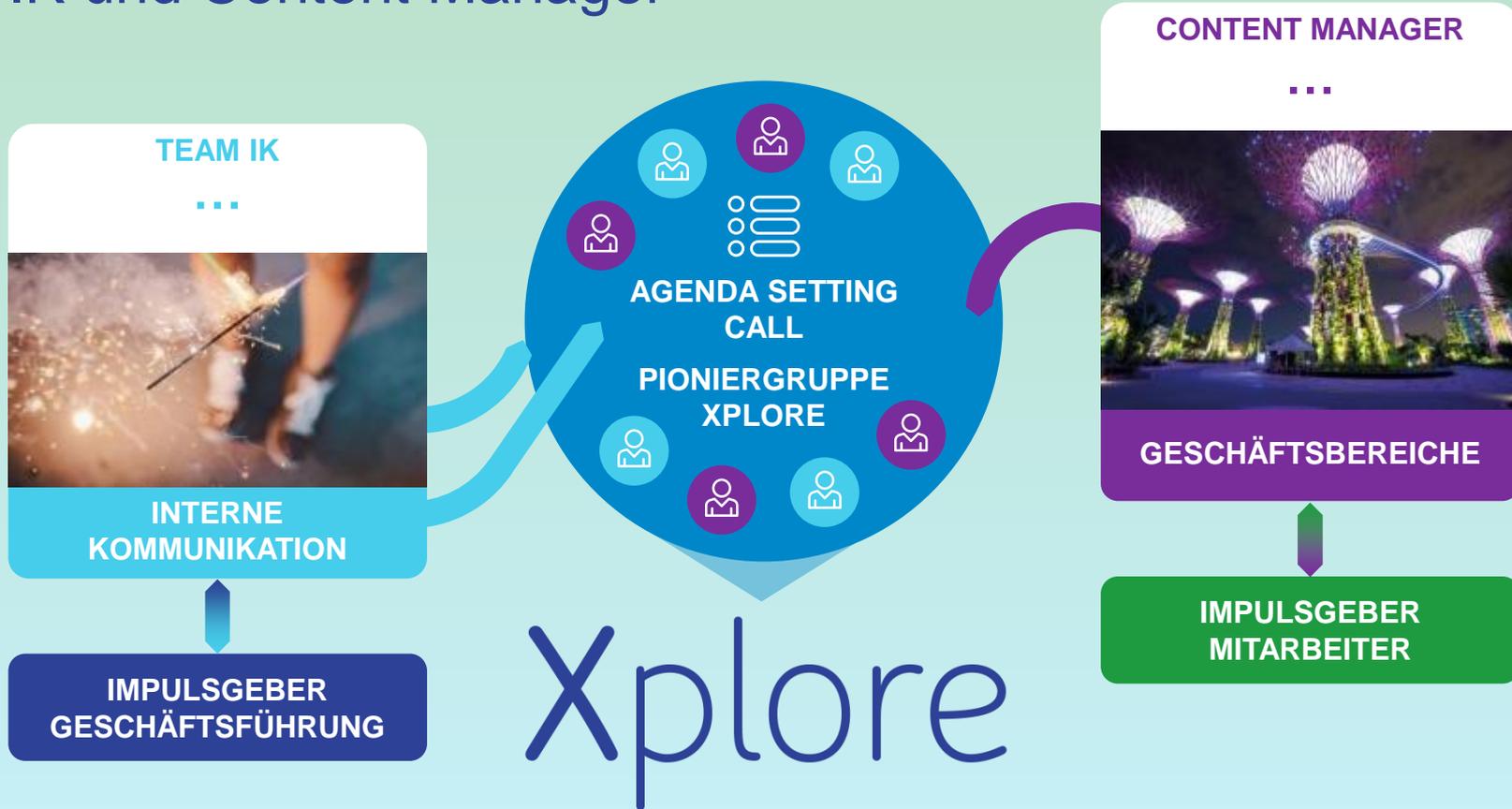
CONTENT MANAGER



GESCHÄFTSBEREICHE

**IMPULSGEBER
MITARBEITER**

Auf gute Zusammenarbeit: IK und Content Manager



Xplore lebt

+ 62 %



1,3 Mio. Page Views
(1. Hj 2017)

2,2 Mio. Page Views
(1. Hj 2018)

Online-Engagement
(Ø 3,7 Page Views pro Visit)



250 Gruppen

111 persönliche Blogs
gegründet (28.11.-31.7.18)

Nutzung neuer Funktionen

30 %
> 1 Std.



75 %
> 10 Min.

Ø Verweildauer der Nutzer pro Sitzung

Ø 21 %

engagierte Nutzer

(benutzen die Suche und die Social-Funktionen
Folgen, Teilen, Kommentieren und/oder Liken)

Ø 12 %

noch „engagiertere“ Nutzer

(benutzen die Social-Funktionen)

von den noch
„engagierteren Nutzern“

von
allen Nutzern

#1 Folgen

77 %



9 %

#2 Liken

55 %



7 %

#3 Kommentieren

24 %



3 %

#4 Teilen

11 %



1 %

Xplore – Was sind die nächsten Reiseziele?

Bessere Nutzung

- **Kontinuierliches Sparring** der Geschäftsbereiche,
- **Durchführung von Trainings und Schulungen**, vor allem für Führungskräfte
- **Kampagnen-Kommunikation zu neuen Features**, wie z.B. mobiler Launch

Mobile Verfügbarkeit

- **Launch einer Browser-Version von Xplore** auf allen mobilen Endgeräten
- Ggf. späterer Launch der **Jive-App** mit **Push-Funktion**

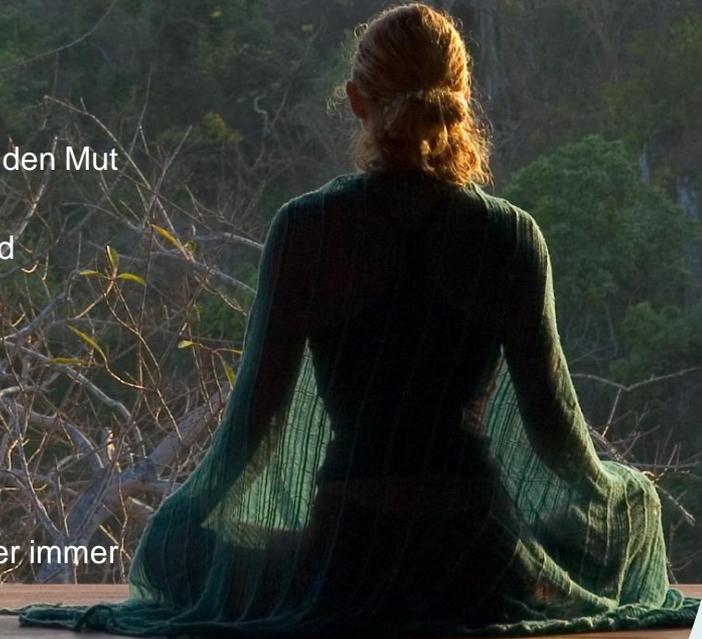
Video-Management

- Aufbau eines **internen Video-CMS** zur besseren und integrierten **Darstellung von Videodateien** in Xplore



Gelernt, ist (schmerzlich) gelernt: Unsere **neun goldenen Regeln** für die Einführung eines Social Intranets:

1. Hole Geschäftsführung, Betriebsrat, Datenschutz und Geschäftsbereiche von Anfang an mit ins Boot! Suche den persönlichen Kontakt!
2. Merke: Theorie und Praxis der technischen Umsetzung sind zwei Paar Schuhe.
3. Nimm dir Zeit! Ein Intranet entwickelt man nicht nebenbei und hab den Mut auch zu depriorisieren.
4. Lass die Nutzer ihr eigenes Ding machen – inklusive Tippfehler und „spannender“ Bildauswahl!
5. Biete aktive Hilfestellung für alle, die sich mit dem Wandel schwer tun! Bleib aber dabei konsequent, ihnen die Eigenverantwortung nicht doch abzunehmen!
6. Verabschiede dich von der Vorstellung, zum Launch ein perfektes Tool zu präsentieren – Mut zur Lücke!
7. Nach dem Launch ist vor der aktiven Teilhabe – animiere die Nutzer immer wieder das Tool zu nutzen und den Mehrwert selbst zu erfahren!



Xplore

Reise in die
digitale Welt



unitymedia

