



Interne Kommunikation als Motor des Wandels

Erreichen wir wirklich ALLE Mitarbeiter...?

Carsten.Schulz@gis-ag.com

GIS IN ALLER KÜRZE

1995

GEGRÜNDET

80

MITARBEITER

3

STANDORTE



TOP COMPANY



SOCIAL BUSINESS LEADER
GERMANY 2017



ICH DARF MICH KURZ VORSTELLEN...

Carsten.Schulz@gis-ag.com



Carsten Schulz
Head of Consulting



Verbund: CollaboTeam
- Kollaborative Team-
und Projektarbeit



- ▶ Experte für Digitale Arbeitsplätze und Social Collaboration
- ▶ Forschungsprojekt CollabTeam
- ▶ Sprecher bei div. Kongressen (UK Kongress, solutions ,Intra.Net Reloaded, Fachtagung der Universität Göttingen, ITE, ...)

Dieses Forschungs- und Entwicklungsprojekt wird im Rahmen des Programms "Zukunft der Arbeit" (Förderkennzeichen 02L15A062) vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Publikation liegt bei den Autoren.

HERAUSFORDERUNGEN AUS SICHT „INTERNE KOMMUNIKATION?“



HERAUSFORDERUNGEN AUS SICHT „INTERNE KOMMUNIKATION?“

Fachkräftemangel als Folge des Wandels – Mitarbeiterbindung als wichtiger Wettbewerbsvorteil

„Schon bei jedem zweiten Mittelständler in Deutschland nennenswerten Umsatzeinbußen durch Fachkräftemangel“

- Fluktuation zu verhindern wird immer wichtiger für Unternehmenserfolg
- Und damit auch die Bindung der bereits bestehenden Belegschaft

GALLUP ENGAGEMENT INDEX 2016

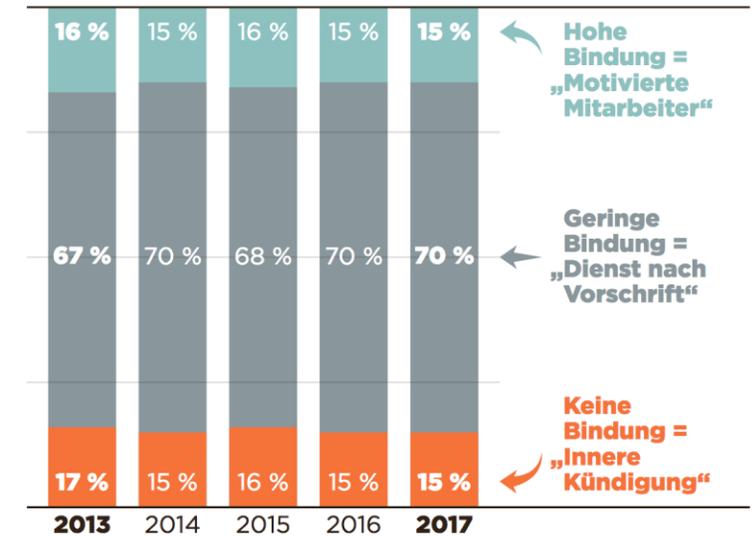
Von je 100 Beschäftigten in einem durchschnittlichen Unternehmen haben ...



Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung

Die Zufriedenheit ändert sich nicht

Wie sehr fühlen sich Mitarbeiter mit ihrer Firma verbunden



HANDELSBLATT



Viele der Mitarbeiter in Unternehmen haben **keinen** festen Büroarbeitsplatz.

In Deutschland sitzen ca. **70%** nicht an einem Schreibtisch.



Produktion

- Lagerist
- Produktionsmitarbeiter
- Mechatroniker
- Service-Techniker
- ..

Einzelhandel

- Verkäufer
- Kassierer
- Kundenberater
- Logistiker
- ..

Gesundheitswesen

- Arzt
- Krankenpfleger
- Servicekraft
- Krankenwagenfahrer
- ..

Transport & Beförderung

- Pilot
- Fahrer
- Kundenbetreuer
- Bodenpersonal
- Instandhaltung
- Einsatzkoordination

Service & Gastronomie

- Kellner
- Rezeption
- Eventplaner
- ..

DER BESONDERE MITARBEITER ...

... hat viele Namen

Mitarbeiter ohne
Bildschirmarbeitsplatz

Front-Desk
Worker

Arbeiter

Blue Collar Worker

Firstline Worker

Produktionsmitarbeiter

Kundenschnittstelle



WARUM SO WICHTIG FÜR DAS UNTERNEHMEN?

Repräsentiert das Unternehmen



Mehrwerte durch Einbindung



Erkennt als erstes Optimierungspotential

Sieht die Produkte im Einsatz



Hat direkten Kundenkontakt



Spezielle Herausforderungen

- **Abgeschnitten** von Teams und den Unternehmen
- **Veraltete** Werkzeuge & Prozesse
- **Langsame** Geschwindigkeit um Informationen und Ressourcen zu erhalten
- Häufig bei Trainings und Maßnahmen **hinterher**
- Gefahr der **Verschleppung** von Sicherheitsmaßnahmen, Richtlinien und Einhaltung



Kommunikations- Kanäle

Analog

*Mitarbeiterzeitung
Schwarzes Brett
Flyer*

Digital

*Intranet
E-mail Newsletter
YouTube Video*

Dialog

*Mitarbeiterversammlung
KVV Box
Umfragen*

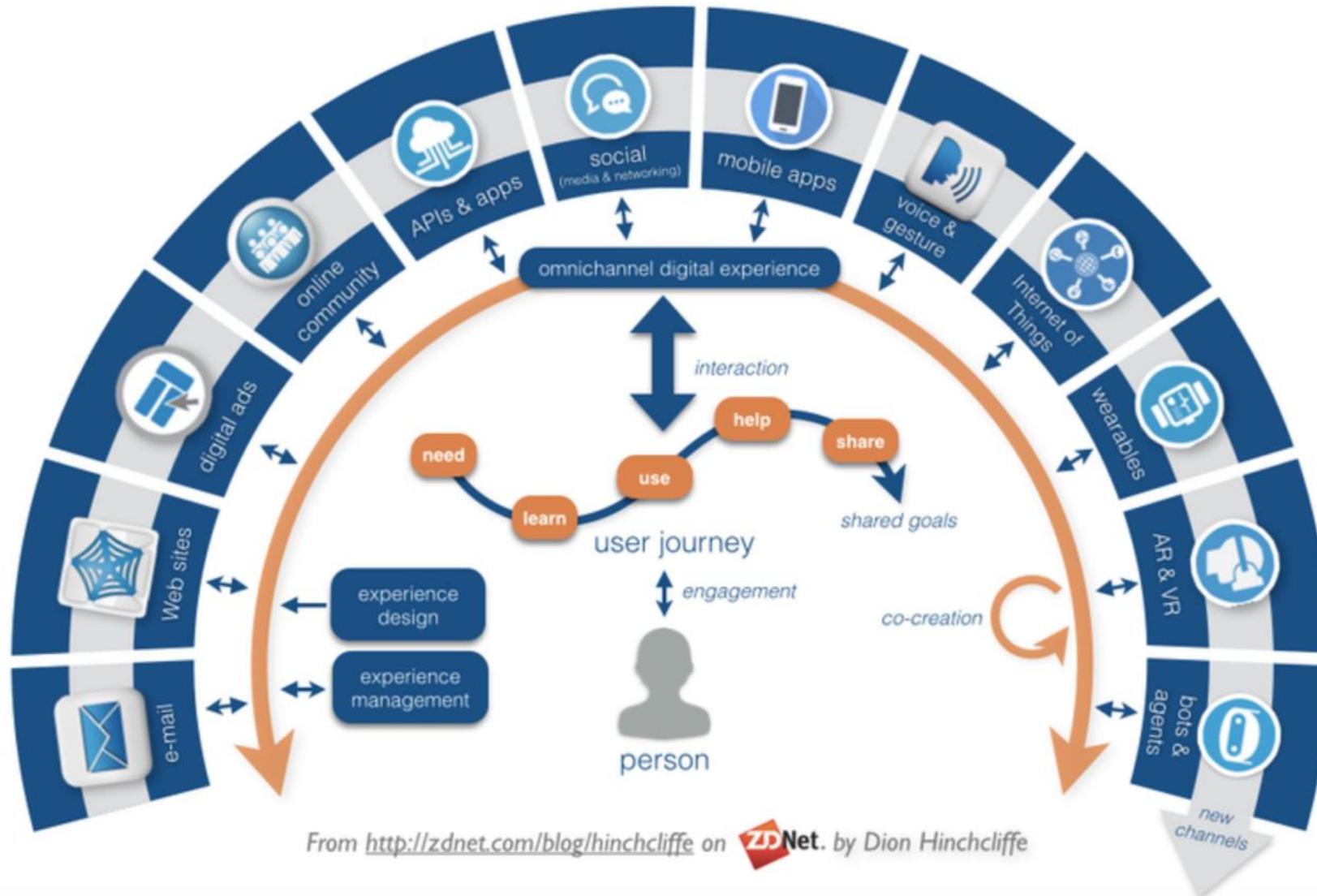




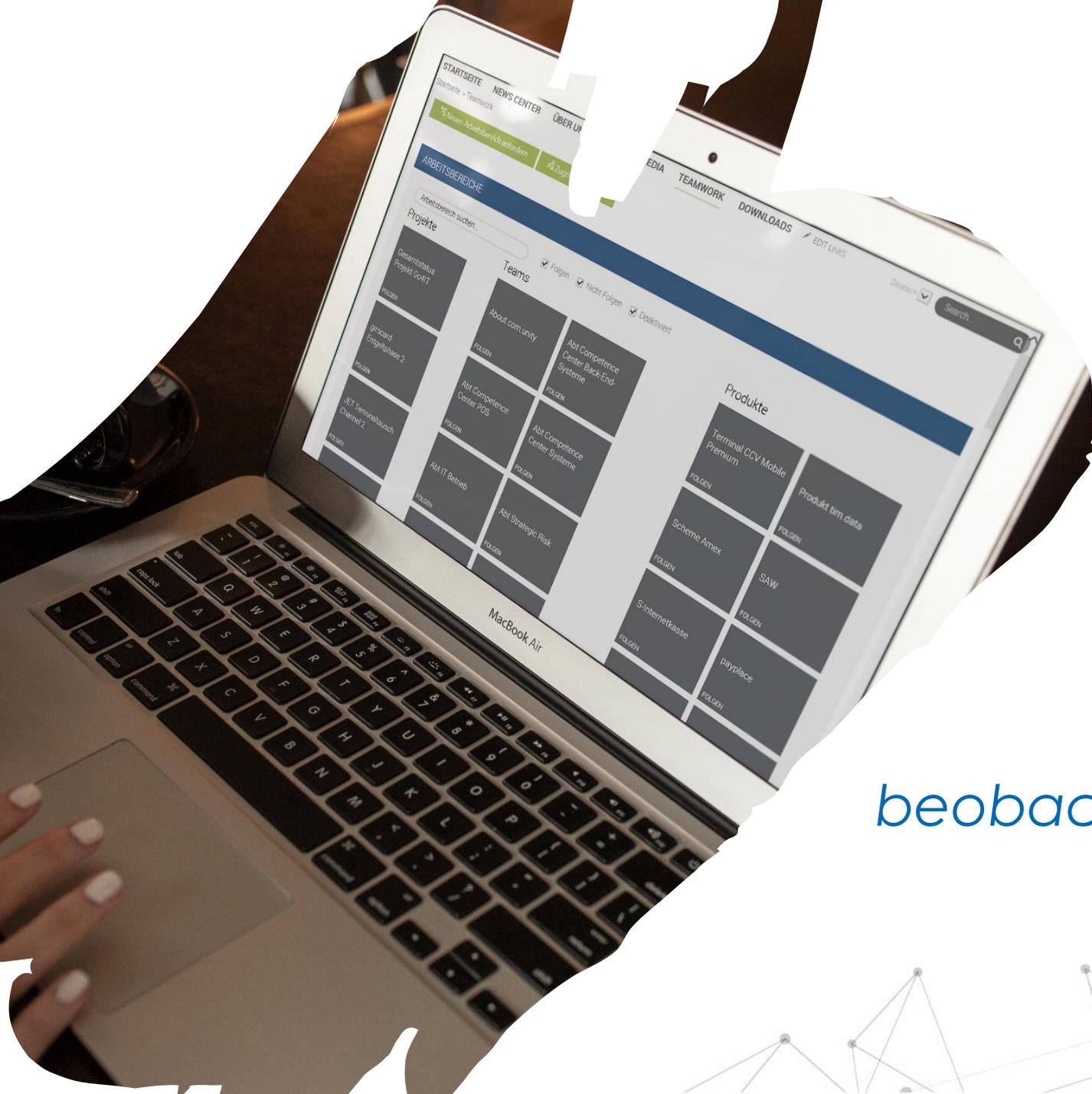
- Desktop
- Mobile (Handy, Tablet, Laptop)
- Bildschirm (aktiv, passiv)
- Kiosksysteme
- Smart Devices (Watch)
- Virtual/Augmented Reality



VIelfalt AN DIGITALEN KANÄLEN NEHMEN ZU



**Komplexität
nimmt zu**



Anwender im **Mittelpunkt**

▾ *Komplexität begegnen*

*Fokus liegt auf dem
Anwendungsfall,*

*beobachten und optimieren wie
hoch der Nutzen ist.*

Verkäufer(in) in Schuhfiliale



Ausgangssituation:

- Viele Teilzeitmitarbeiter
- Nicht IT-affine Mitarbeiter
- Hohe Wechselrate
- Kassensystem für Informationsaustausch
- Analoge Kommunikation und über Bezirksleiter

- Verkäuferin bekommt jeden Tag direktes Kundenfeedback
- Ist verantwortlich für das Erscheinungsbild des Shops



The background image shows a retail store interior. In the foreground, there are white shelves filled with stacks of red shoe boxes. A white curved counter is also visible. In the background, there are displays of handbags and shoes. A sign with the text 'ONLY PINK' and a price tag '39% 19,95' is visible. The overall lighting is warm and the store has a modern, organized appearance.

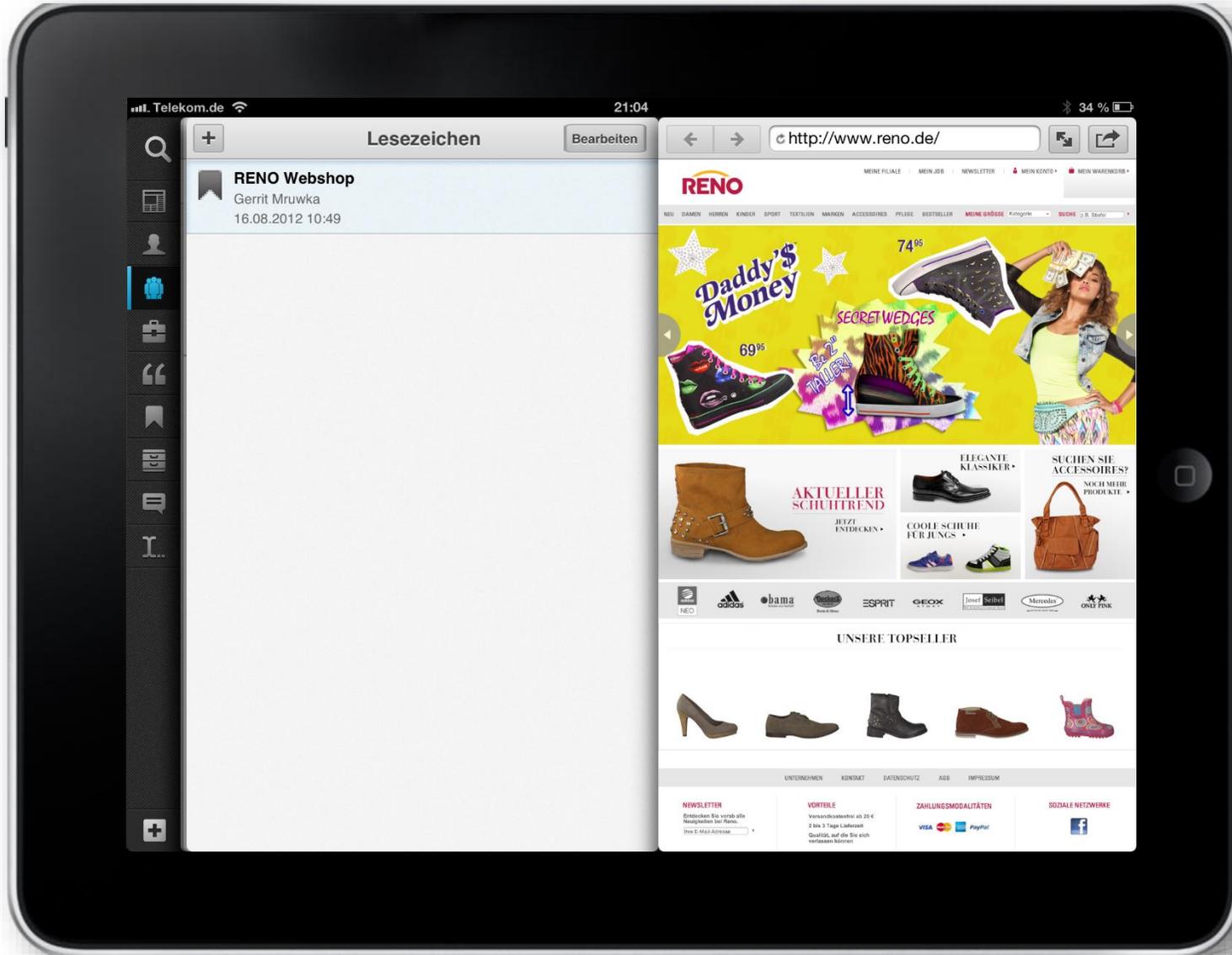
Anwendungsfälle (Shop):

- Kommunikation in den Shop (News)
- Richtlinien und Organisationsänderungen
- Rich Media Informationen (Video, Bilder) z.B. für Training, Prospekte und Produkte
- Regionalen Inhalt verteilen

Anwendungsfälle (HQ):

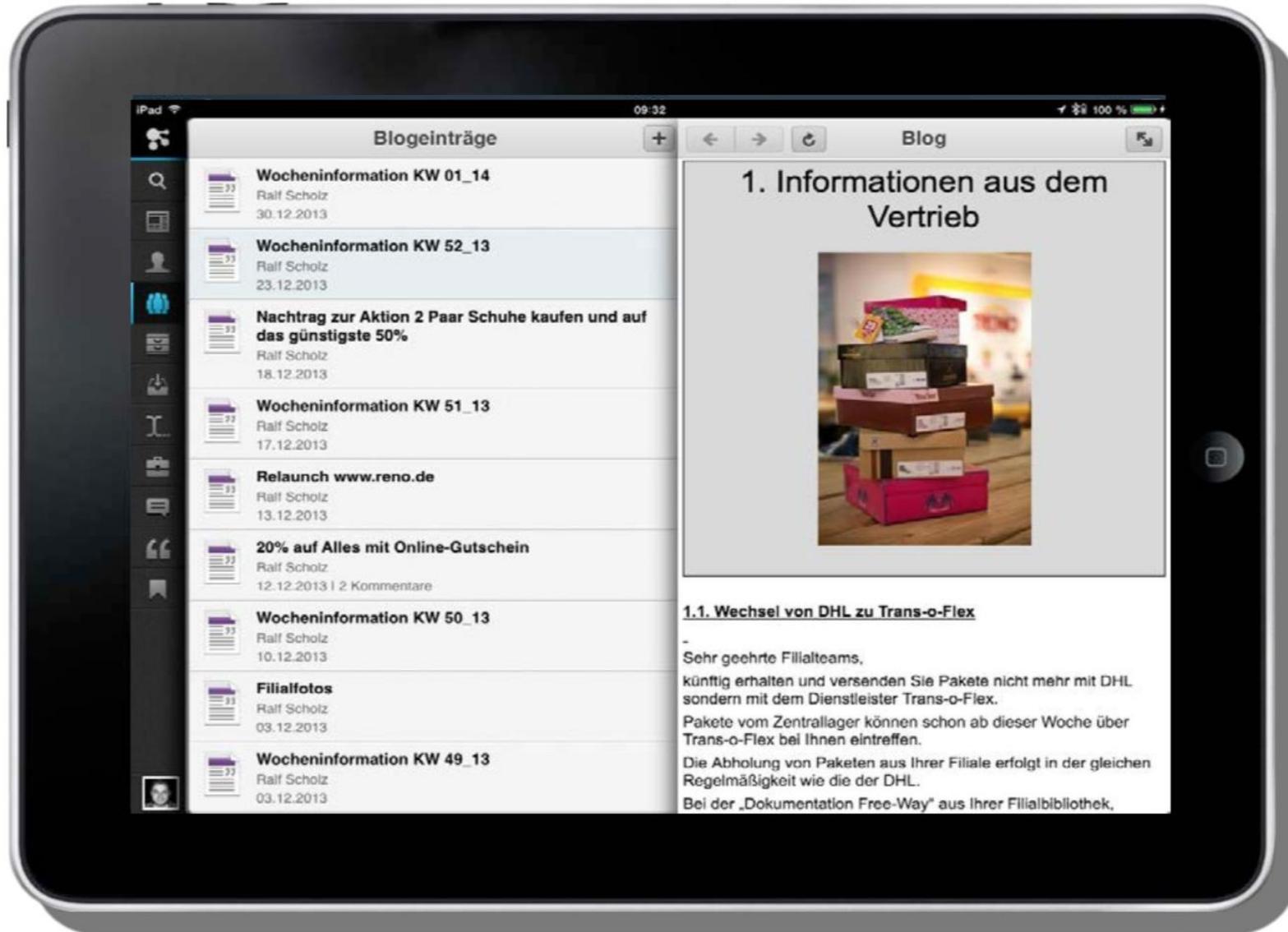
- Feedback z.B. über Produkte
- Shop-Auftritt Feedback (Bilder)
- Best Practices mitteilen (auch untereinander)
- Alle Mitarbeiter im digitalen Verzeichnis

Zugriff auf Online Content – Was sieht der Kunde...



- Kunde hat sich vorab online informiert
- Verkäufer benötigt gleiche Sicht wie Kunde

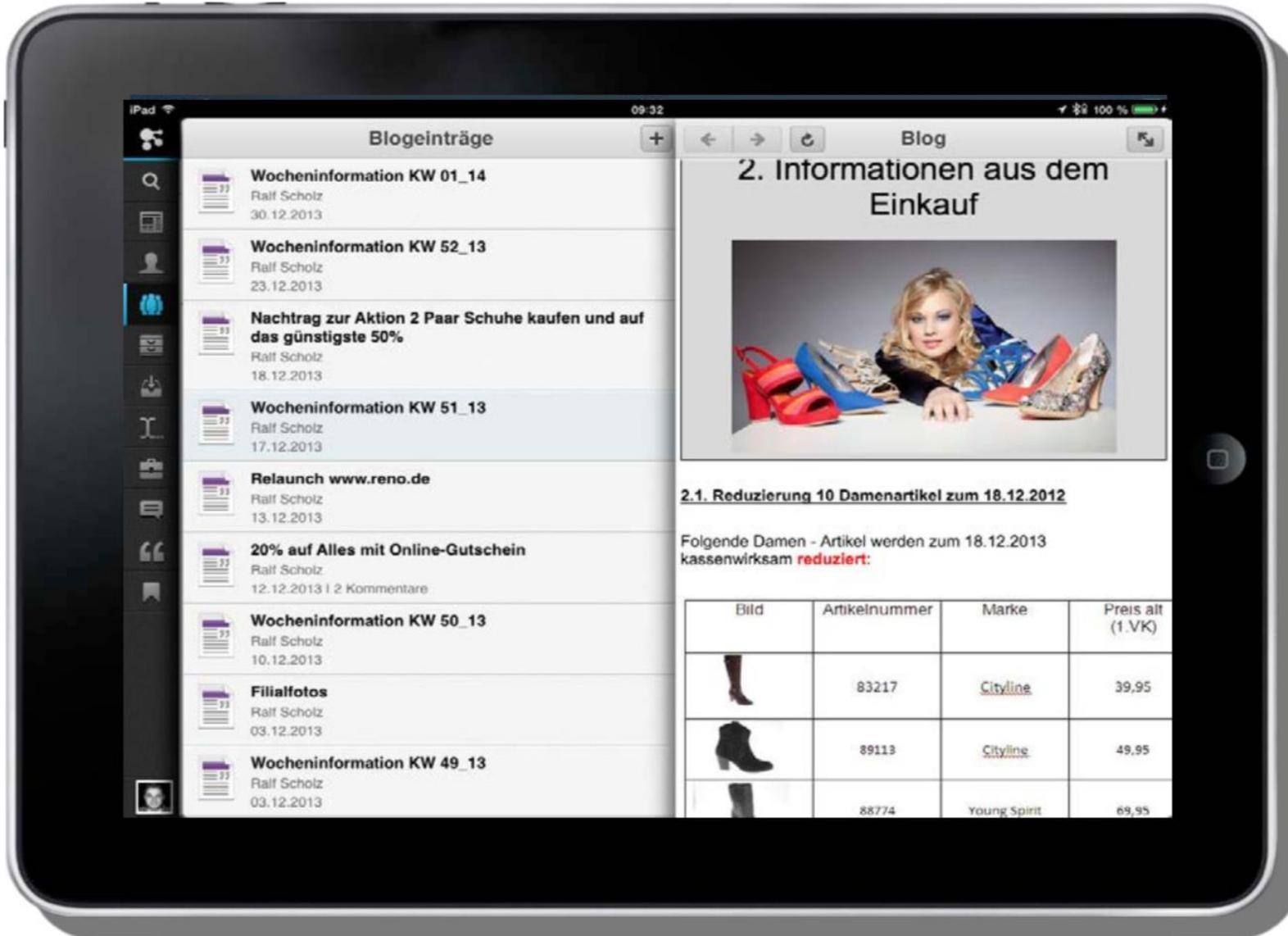
Kommunikation aus HQ – Informationen & Feedback



- Wichtige regelmäßige Informationen z.B. über Aktionen

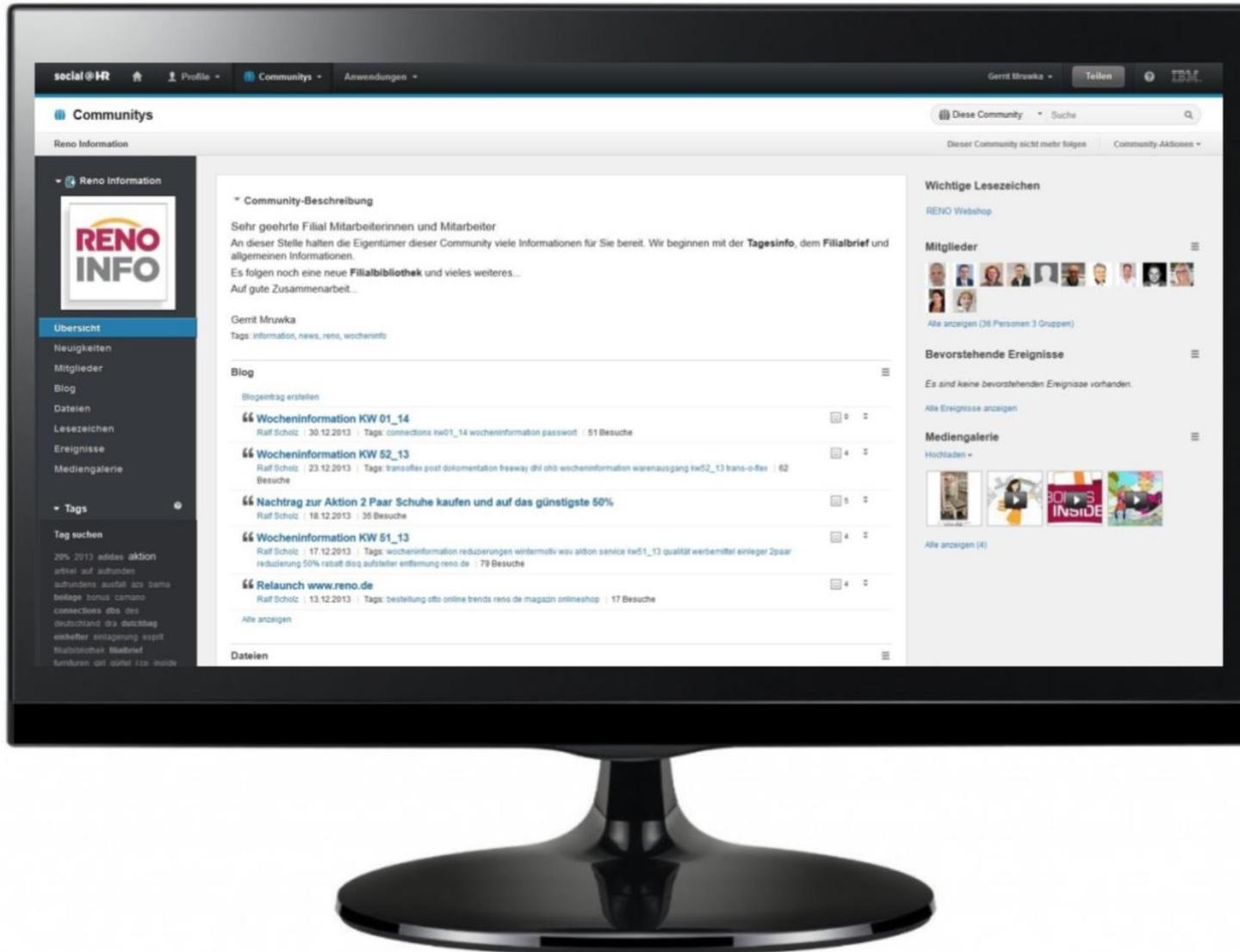


Kommunikation aus HQ – Rich Media Content



- Kassensysteme erlauben keine Fotos und Videos
- Fotos für Detailinformationen
- Videos statt Vorort-“Schulungen“

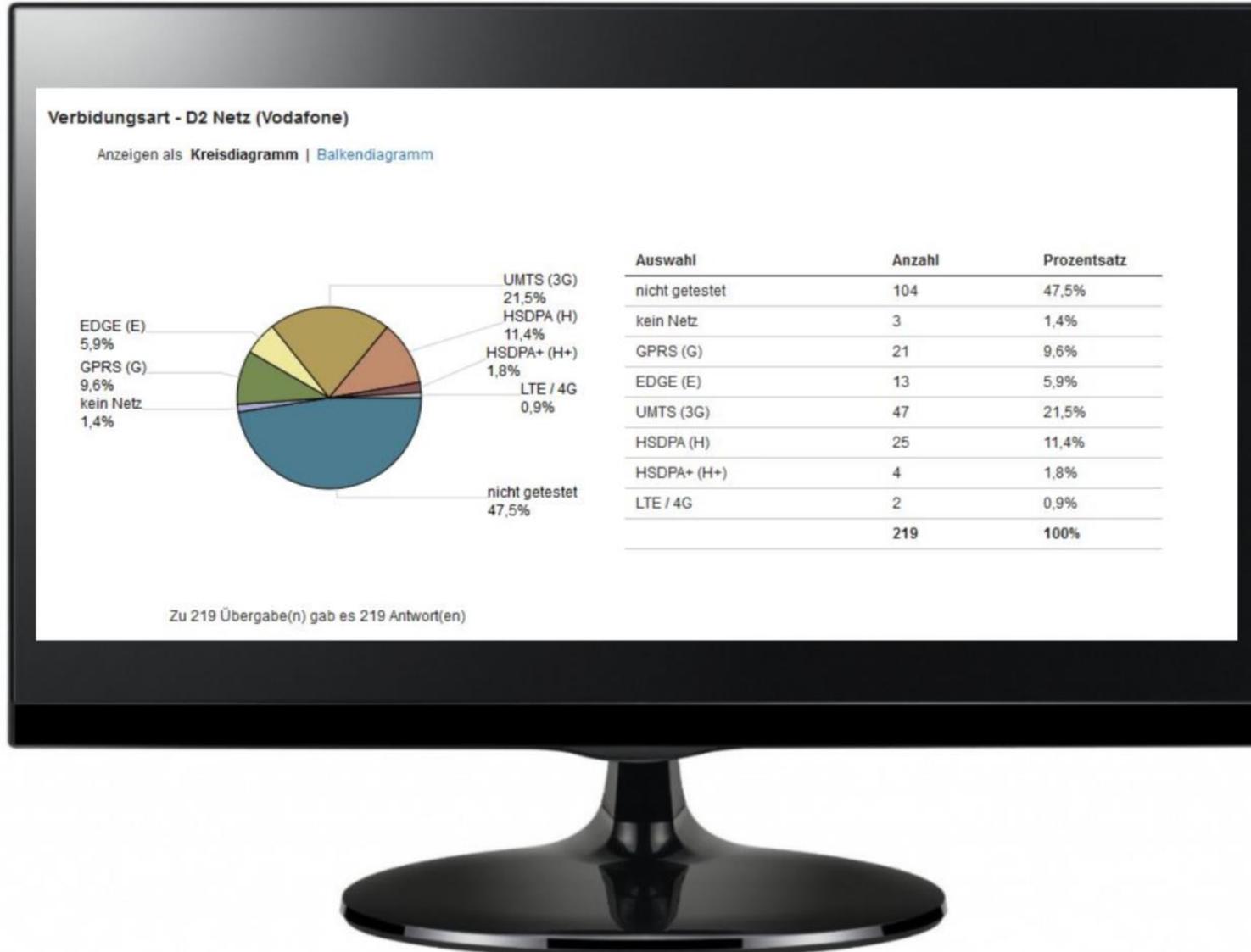
Gemeinsame Informationsbasis – HQ & Shop



- Aktueller Stand über Richtlinien und Prozessen zugreifbar
- Änderungen können digital kommuniziert werden



Feedback aus den Shops – Formales und informelles



- Interaktiver Dialog mit Shops
- Feedback kann formal erfragt werden
- Informelles Feedback sollte auch möglich sein

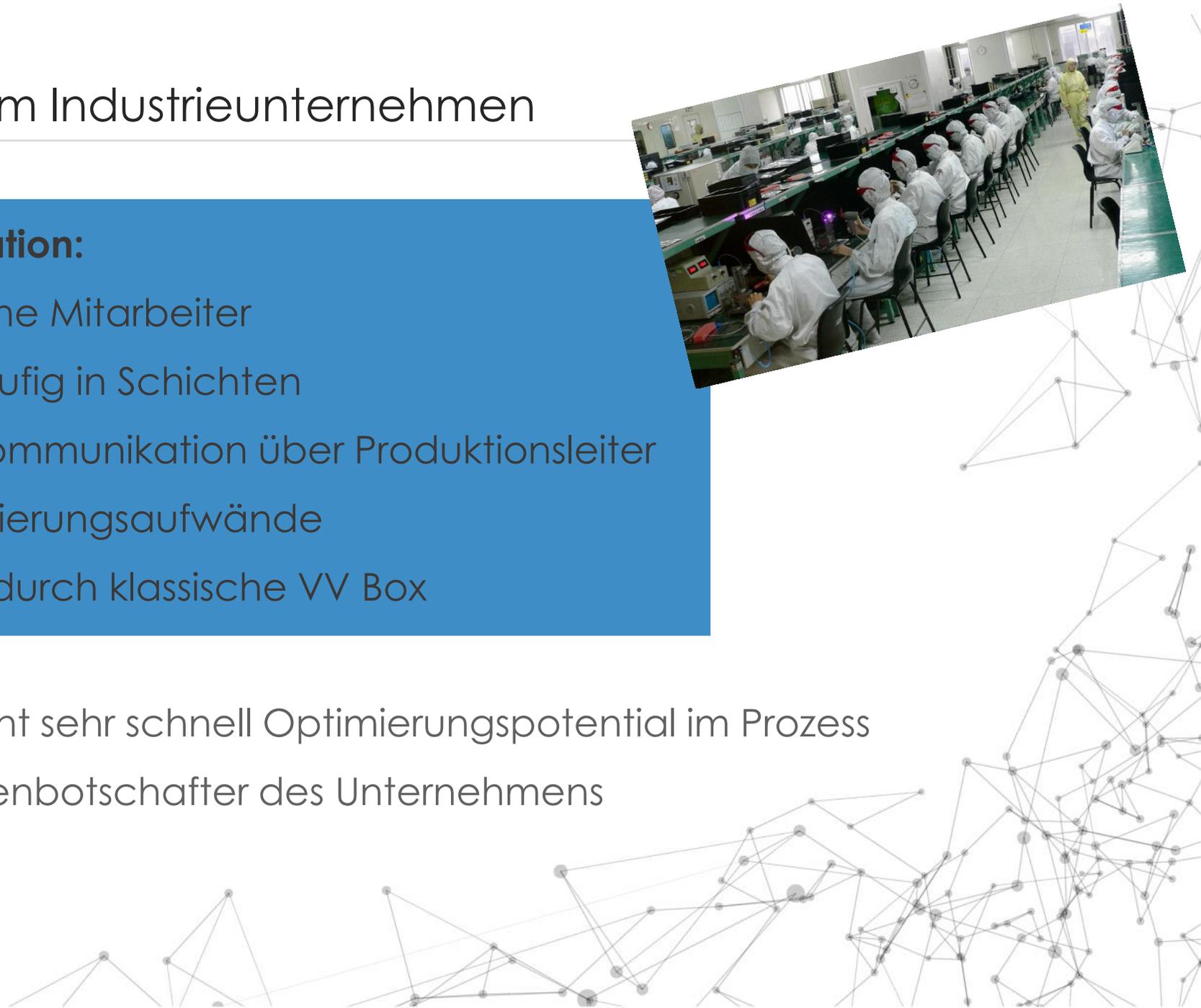
Produktionsmitarbeiter im Industrieunternehmen



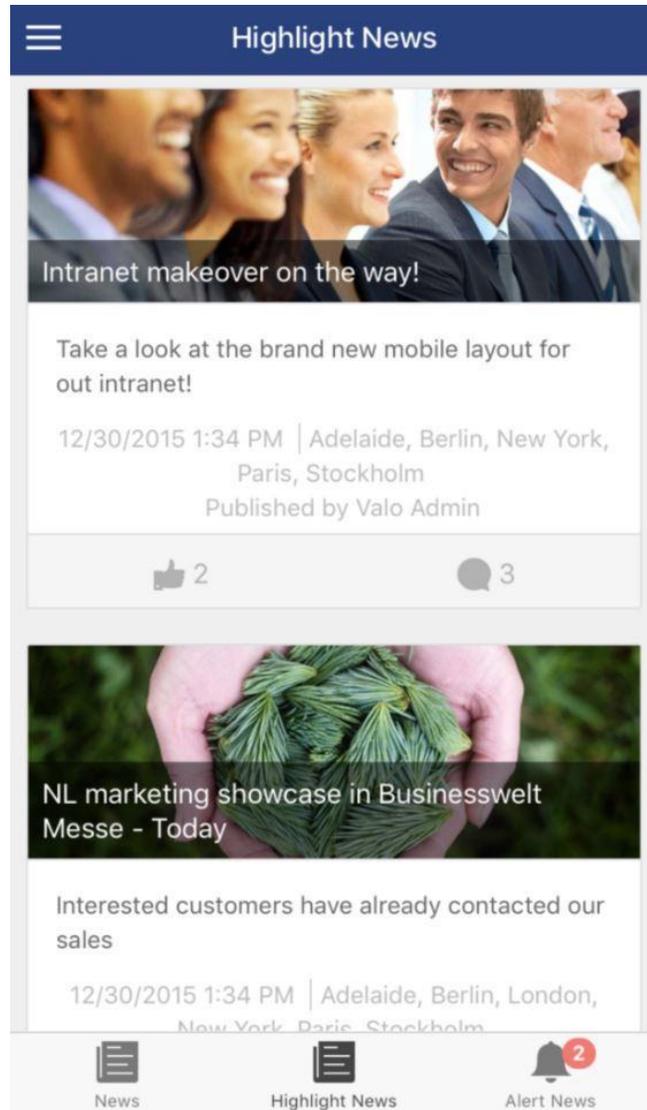
Ausgangssituation:

- Nicht IT-affine Mitarbeiter
- Arbeitet häufig in Schichten
- Analoge Kommunikation über Produktionsleiter
- Oft Koordinierungsaufwände
- Feedback durch klassische VV Box

- Produktionsmitarbeiter erkennt sehr schnell Optimierungspotential im Prozess
- Ist häufig „versteckter“ Markenbotschafter des Unternehmens



Neuigkeiten und Informationen an den Produktionsmitarbeiter

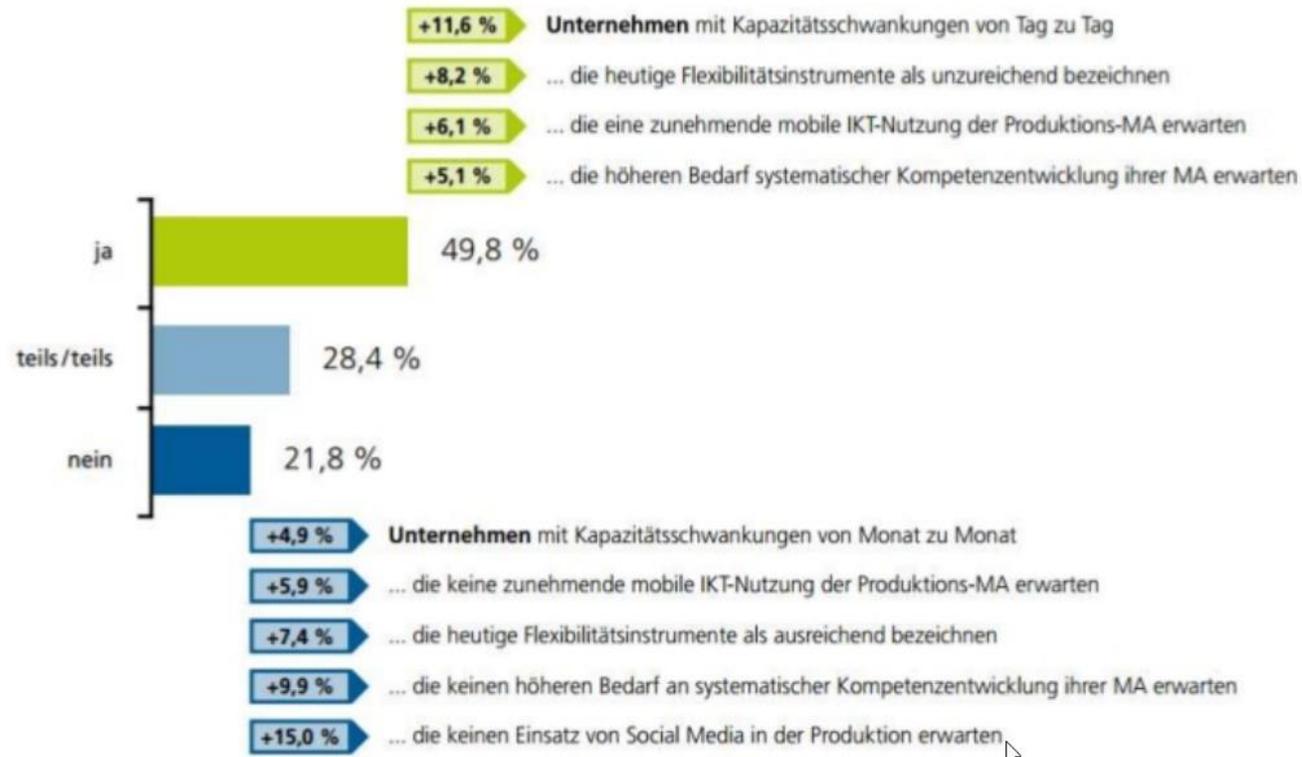


- Neuigkeiten können aus dem Intranet auch an die Produktionsmitarbeiter veröffentlicht werden
- Mobile App, Bildschirme oder Kiosk Systeme



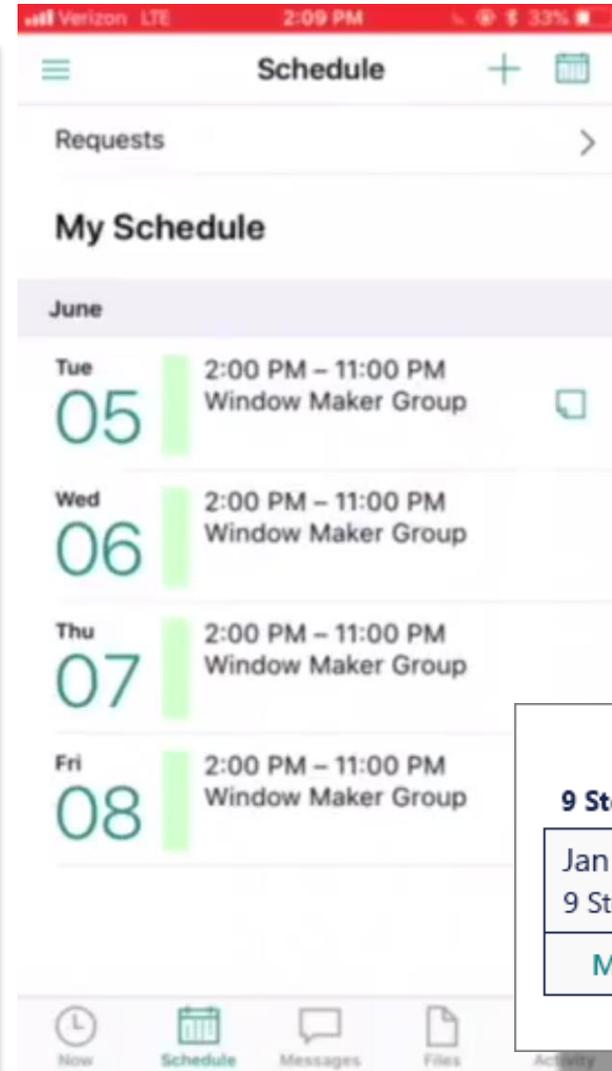
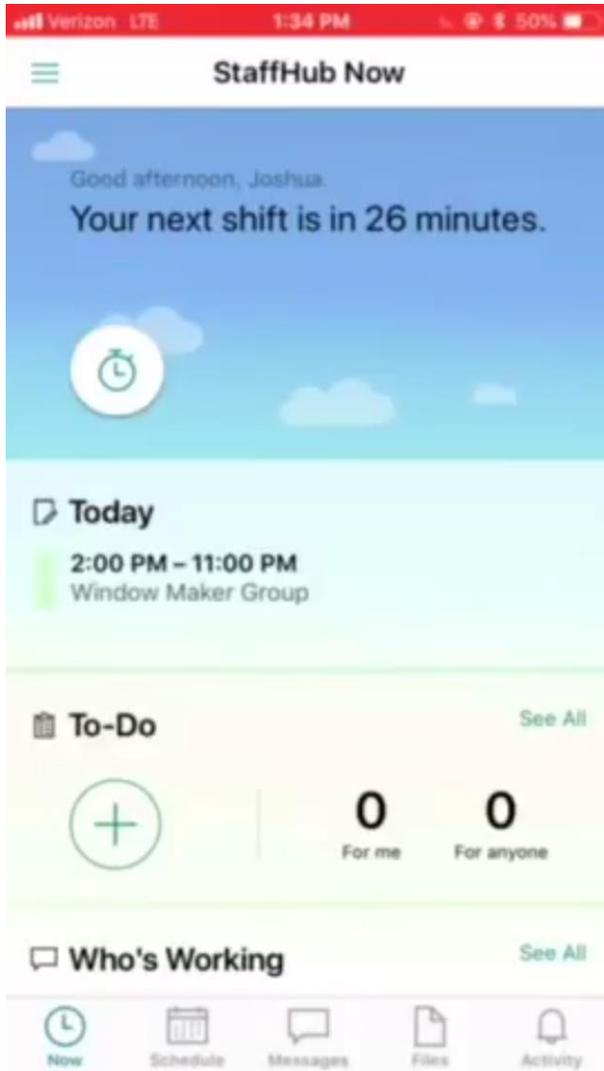
Koordination und Austausch - Schichtplanung

Höhere Abstimmungsaufwände?



- Erhöhter Abstimmungsbedarf durch Schichtplanung
- Abhängig von Schwankungsintensität

Koordination und Austausch - Schichtplanung

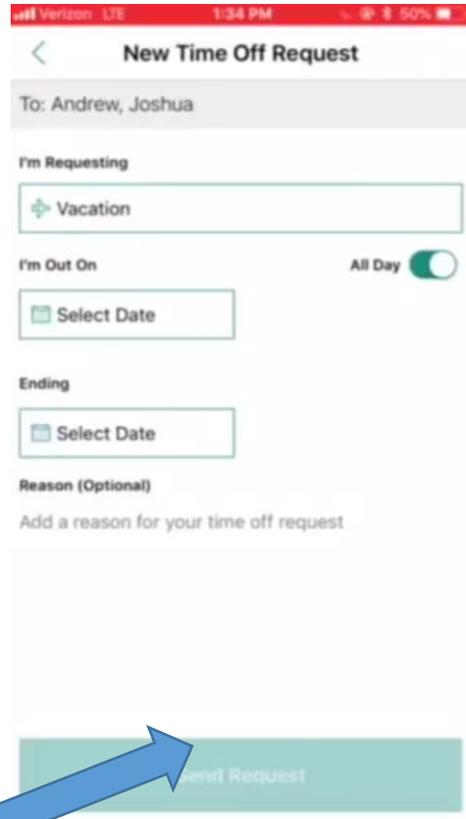
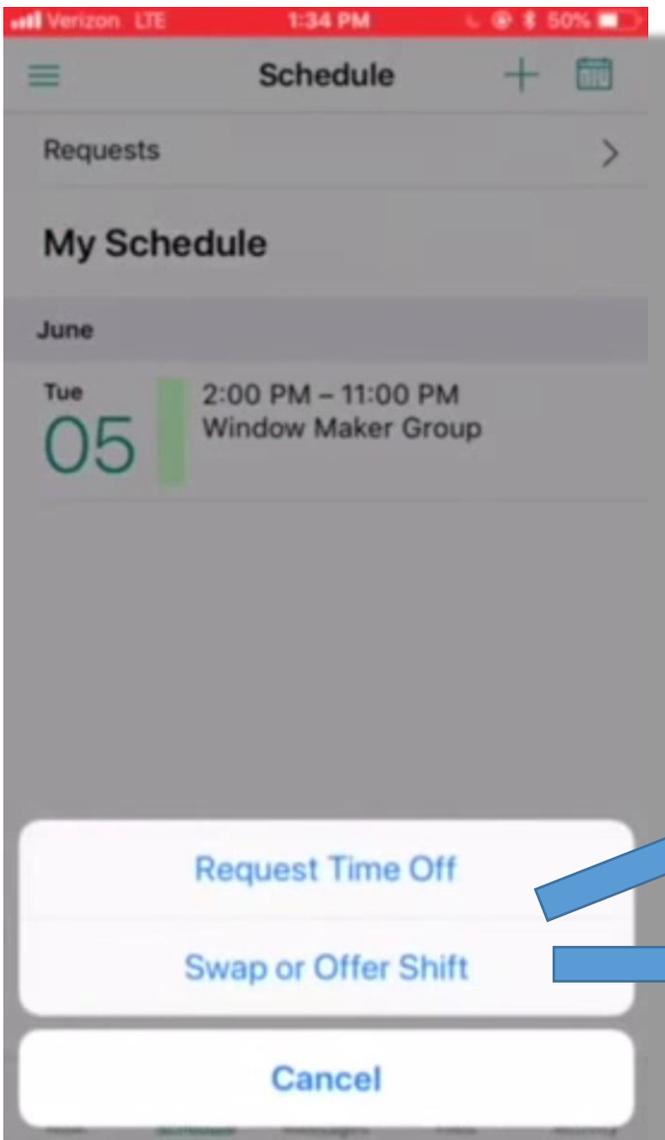


- Eigene Sicht auf die Schichtplanung
- Mobil verfügbar

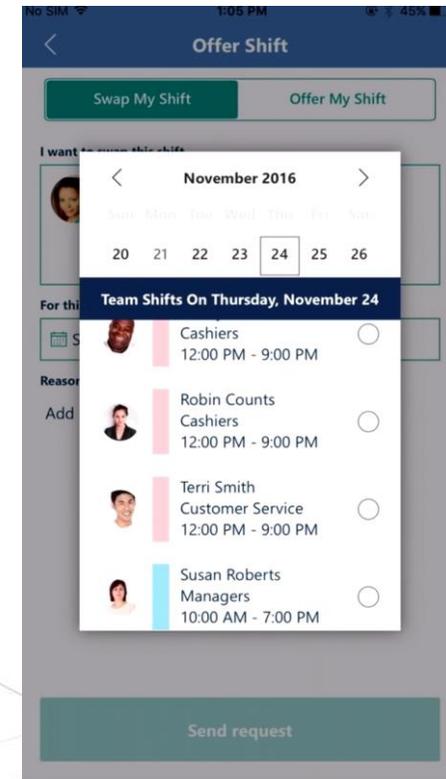
9 Std. – Neue Gruppe	
Jan Sachweh 9 Std.	
Mitglied hinzufügen	

- Abwesenheit hinzufügen
- Schicht hinzufügen
- Schichtdetails bearbeiten
- Kopieren
- Einfügen
- Löschen

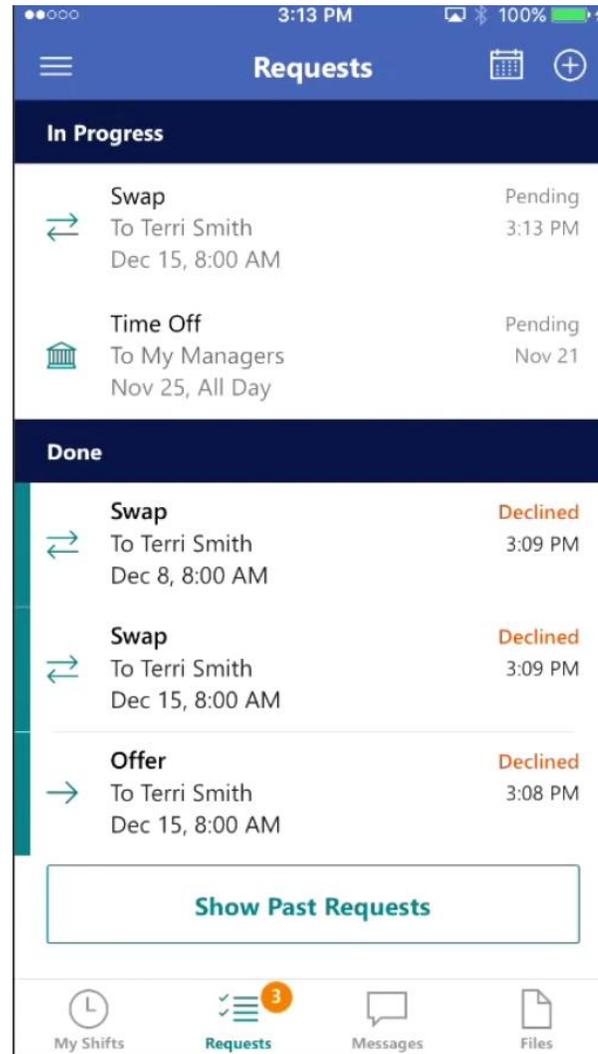
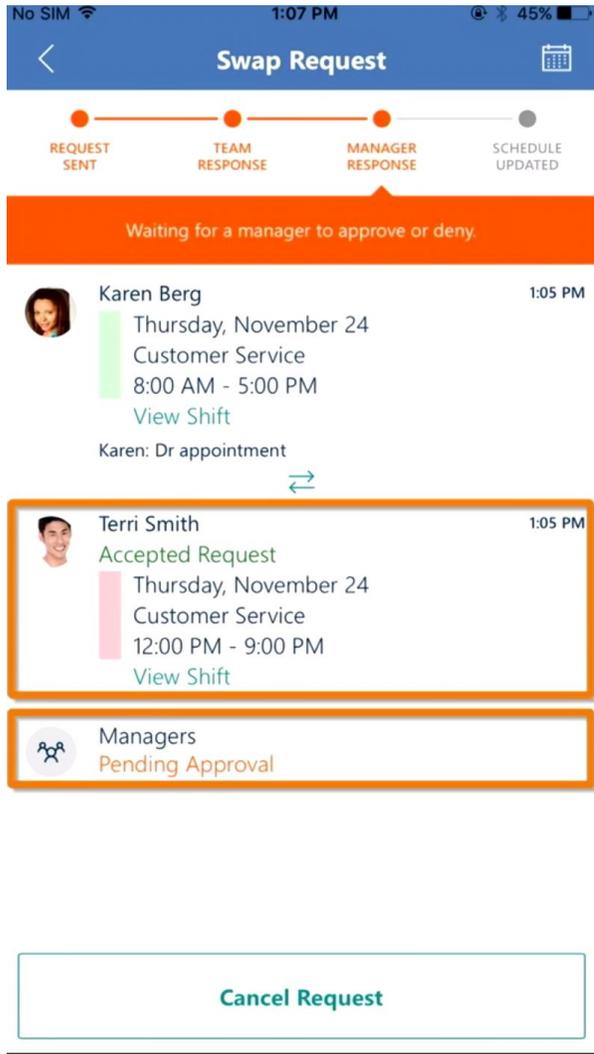
Koordination und Austausch - Schichtplanung



- Urlaub beantragen
- Vertretungen selber regeln



Koordination und Austausch - Schichtplanung



- Freigaben durch Kollegen und Schichtleiter
- Übersicht über alle Anträge

Koordination und Austausch – Schichtplanung Übersicht

StaffHub | Contoso Retailer

Team Schedule Files Clyde Landon

Manage Day Week Month Today Go to Ungroup

November 20 - November 26, 2016 (Published)

Copy last schedule Print to PDF

516 Total Hrs	Sunday 20 45 Hrs	Monday 21 99 Hrs	Tuesday 22 81 Hrs	Wednesday 23 81 Hrs	Thursday 24 90 Hrs	Friday 25 72 Hrs	Saturday 26 48 Hrs
---------------	---------------------	---------------------	----------------------	------------------------	-----------------------	---------------------	-----------------------

Day Notes	Sunday 20	Monday 21	Tuesday 22	Wednesday 23	Thursday 24	Friday 25	Saturday 26
	Expect heavily holiday traffic.	Remember Monday sales promo goes live.	Please clean your lockers in the employee break room.	Regional GM visiting today.	We get a new delivery of seasonal goods today.	Prep for inventory.	Reminder - Move the sales section to the back of the store.

81 Hrs - Managers

Adam Jones 54 Hrs	8am - 5pm	8am - 5pm	8am - 5pm Reorder supplies.	12pm - 9pm		8am - 5pm	10am - 7pm
Susan Roberts 27 Hrs			8am - 5pm		10am - 7pm Please finish the w...	12pm - 9pm	
Add Member							

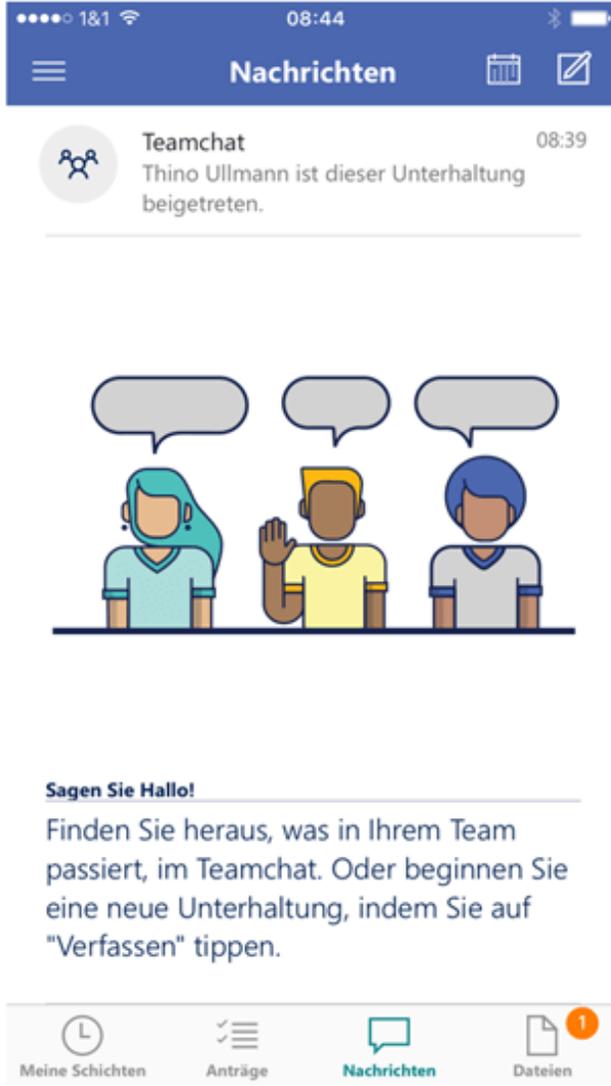
81 Hrs - Sales Associates

Clyde Landon 45 Hrs		12pm - 9pm	12pm - 9pm Get feedback on n...	8am - 5pm		8am - 5pm	10am - 7pm
Doug Fitz 36 Hrs	8am - 5pm	12pm - 9pm	10am - 7pm		10am - 7pm		
Add Member							

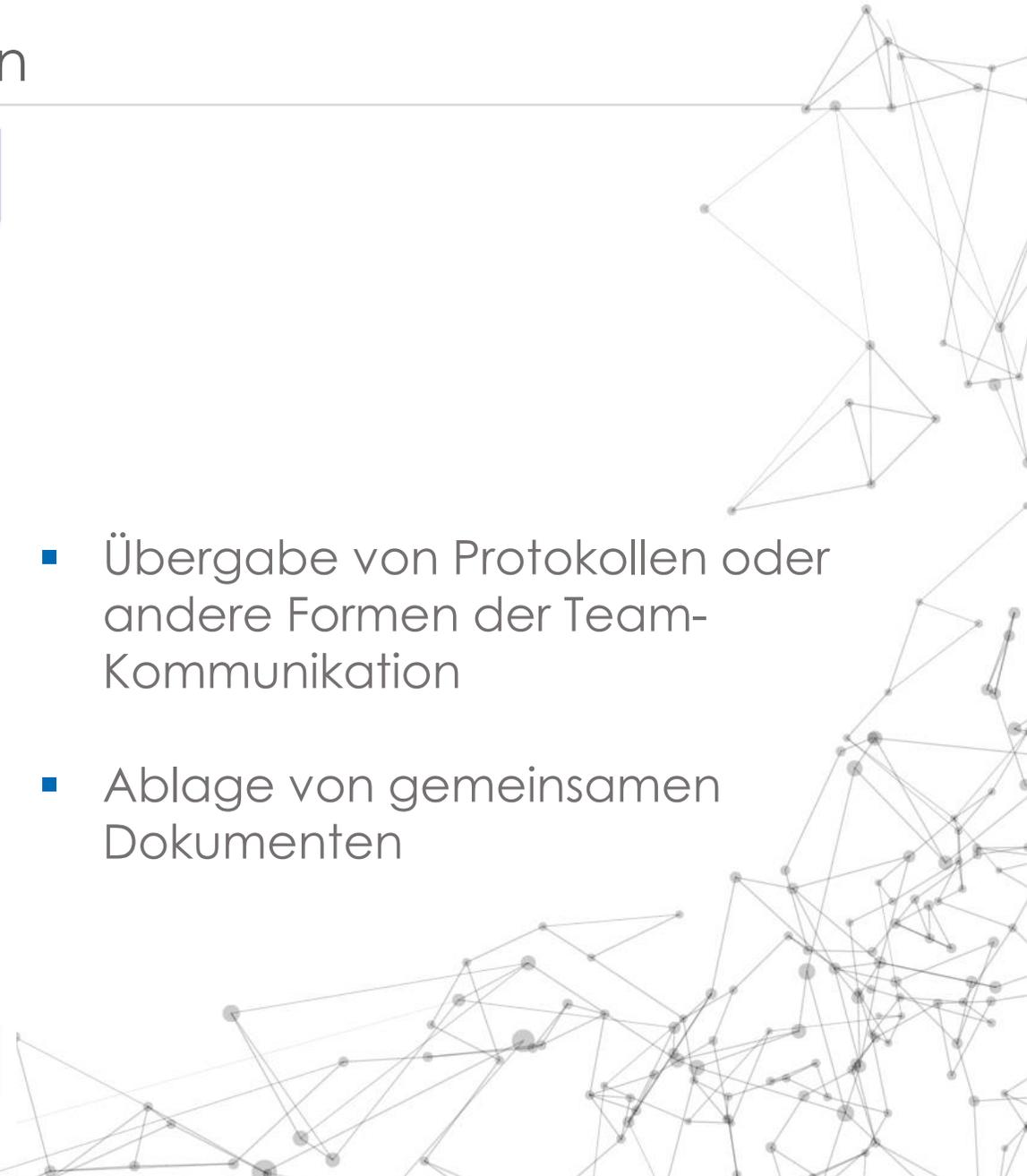
Übersicht über Schichtpläne der Teams



Koordination und Austausch - Übergaben



- Übergabe von Protokollen oder andere Formen der Team-Kommunikation
- Ablage von gemeinsamen Dokumenten



Service Techniker im Außendienst



Ausgangssituation:

- Sehr viel mobil unterwegs
- Arbeitet häufig beim Kunden
- Sehr häufig abgehängt von der Unternehmenskommunikation
- Oft Koordinierungsaufwände
- Feedback durch klassische VV Box

- Außendienstmitarbeiter kennt Produkte des Unternehmens
- Erhält häufig Feedback vom Kunden
- Hat oft keine Hand frei...

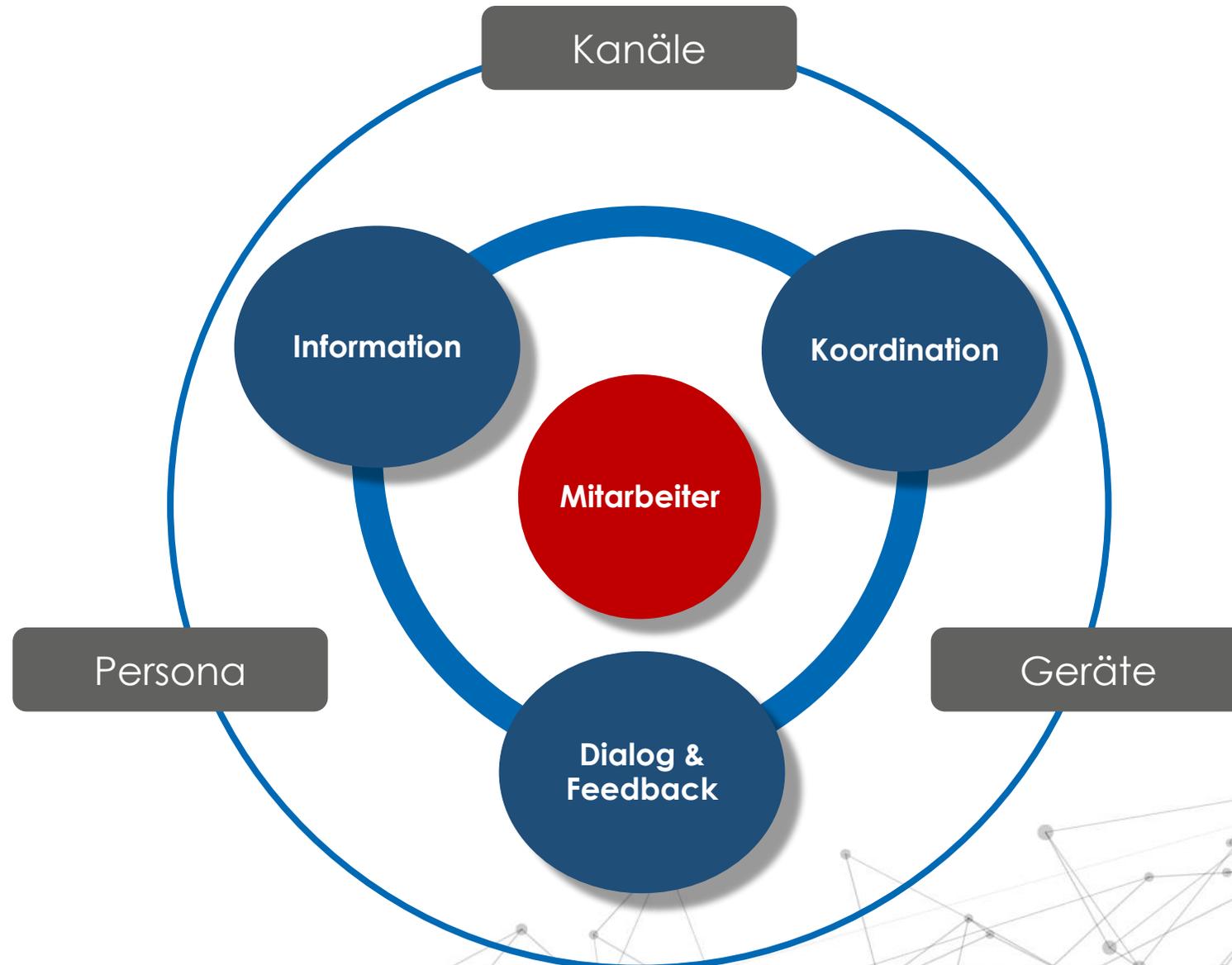


Besondere Umstände setzen besondere Lösungen voraus

- „Hands-free“ Systeme um Informationen in schwierigen Umgebungen zu erhalten
- Echtzeit-Informationen erhalten & austauschen



Gemeinsamkeiten der Anwendungsfälle



Herausforderungen bei der Umsetzung

Change & Fachlich



Technologie

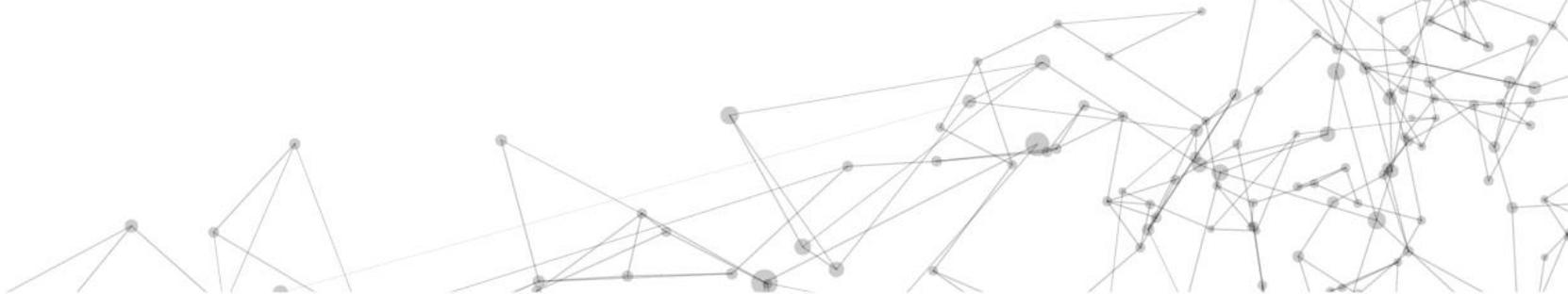




Rolle der Kommunikation

*Wie verändert sich die Rolle der
Unternehmenskommunikation ?*

Kommunikation als Motor für den Wandel



Kommunikation verändert sich

Ist **Kommunikationssteuerung** in der digitalen Gesellschaft noch möglich?

Mitarbeiter **bemächtigen** sich über digitale Kanäle des Kommunikationsgehalts

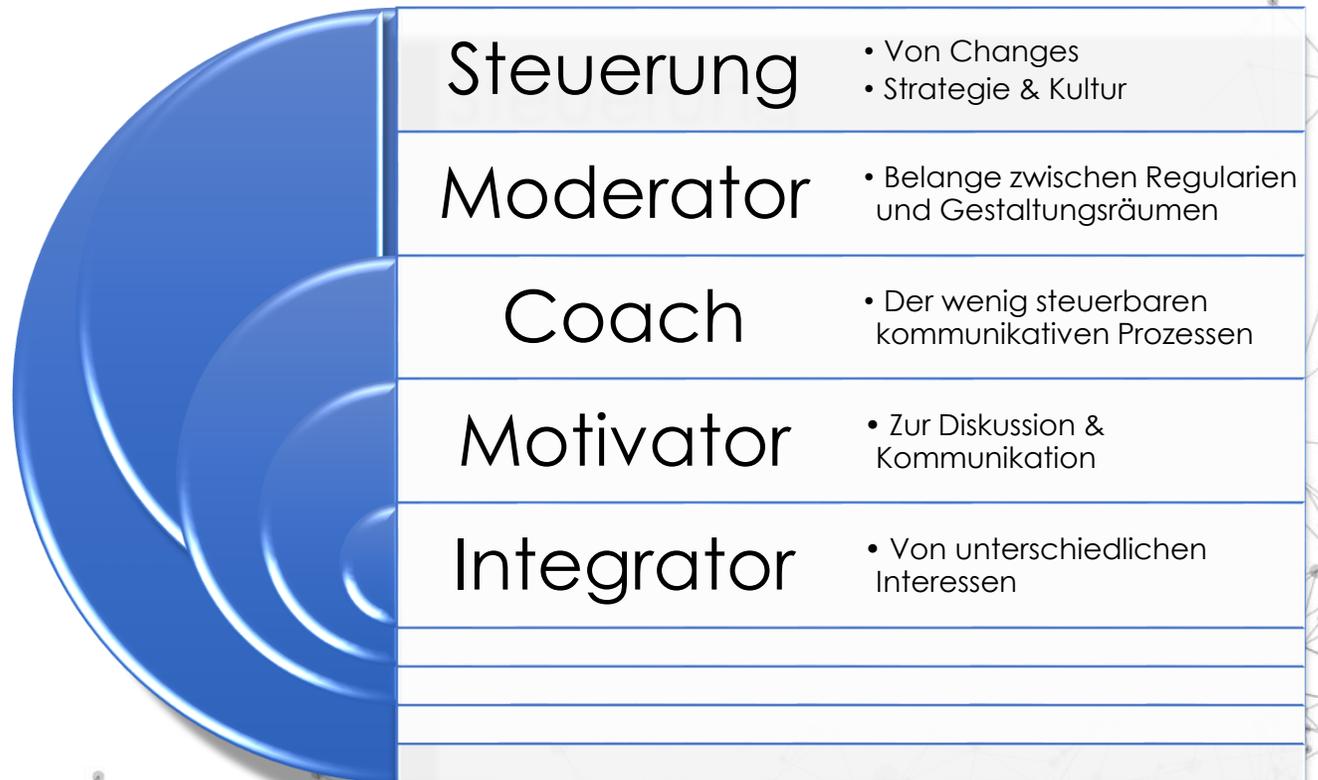
Der Begriff „Steuerung“ wird **fragiler**, bleibt aber unverzichtbar, solange der Anspruch besteht, Strategie umzusetzen

Neue Chancen entstehen durch **mehr Dialog** und die Freisetzung von initiativem Handeln und Kooperationspotenzialen





Rollenverständnis Veränderung



Keine Einzelleistung

Sponsor +
Vorbild

GF

HR

Organisations- +
Change Begleiter

Beschützer +
Ratgeber

BR

UK

Kommunikator +
Coach

Mitspieler +
Partner

FB

IT

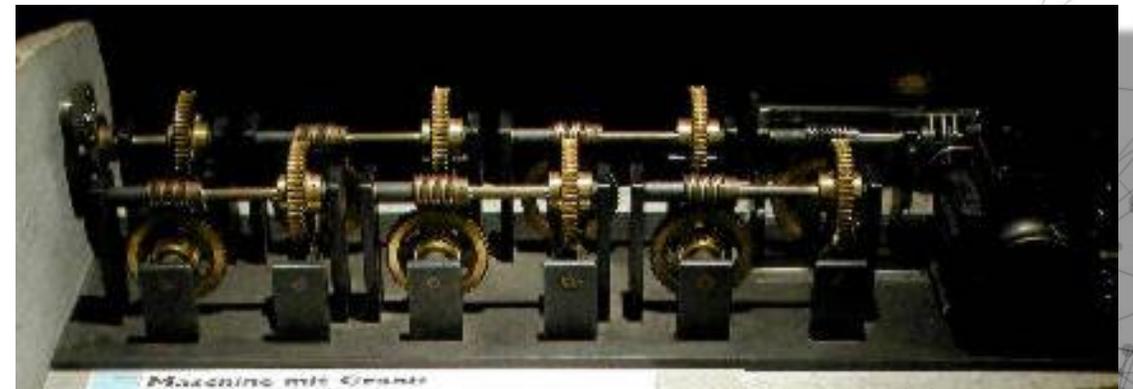
Bereitsteller +
Macher



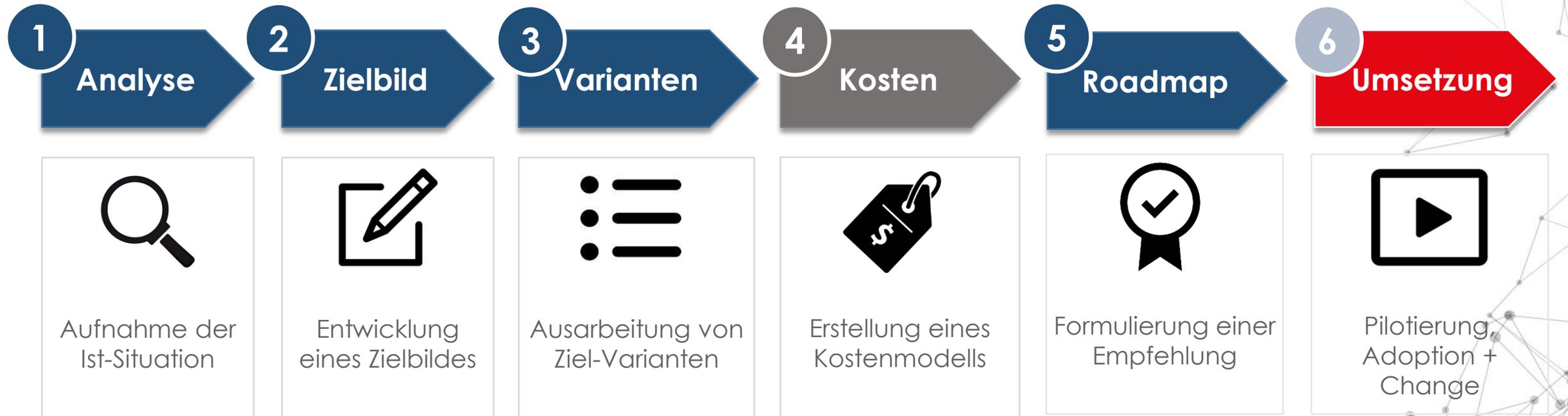
Unendlichkeitsmaschine – Wenn es mal wieder länger dauert..



- Ein 16-stufiges Untersetzungsgetriebe mit jeweils gleichen Getriebebesätzen
- Der Getriebeausgang ist einbetoniert.



Was sind die Schritte zum Durchstarten...

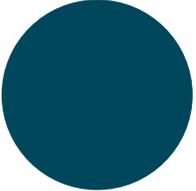


Unsere Erfahrung für Sie...

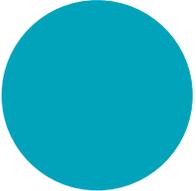




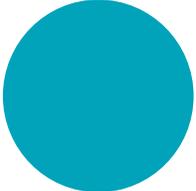
Zusammenfassung



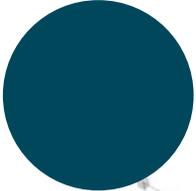
Die Einbindung aller Mitarbeiter wird relevanter, auch der Firstline Worker



Heutiges Potential wird noch nicht ausgeschöpft



Die Unternehmenskommunikation sollte in neuer Rolle die Einbindung aktiv vorantreiben



Das Ganze ist eine Team-Leistung und die Mitarbeiter sollten einbezogen werden



Die Digitalisierung zu gestalten
ist eine Reise.

Eine Reise der
Veränderung.





Verbund: CollaboTeam - Kollaborative Team- und Projektarbeit

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



EUROPÄISCHE
UNION

Zusammen. 
Zukunft.
Gestalten.

Dieses Forschungs- und Entwicklungsprojekt wird im Rahmen des Programms "Zukunft der Arbeit" (Förderkennzeichen 02L15A062) vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Publikation liegt bei den Autoren.