

IT-Services & Kommunikation



„Ihr seid schuld“ – „Wir doch nicht!“

Sie finden diese Art der Kommunikation ungeeignet?



Ich auch.

Wenn Sie unter Kommunikation eher einen Austausch von Argumenten verstehen, dann sollten Sie weiterlesen.

Ein genauer Blick auf: Kommunikation



Erst der schlimmste Fall



So geht Kommunikation schief

Manche sagen auch Schwarze-Peter-Spiel dazu: "Ihr seid schuld!" - "Nein, ihr!"

Zwei sagen das gleiche, meinen aber nicht dasselbe

Der IT-Dienstleister ist ...

1. unfähig (brauchbare Services zu liefern)
2. unorganisiert (da er immer an der Konfiguration herumpfuscht)
3. unzuverlässig (da niemand kommt, wenn wir uns melden)

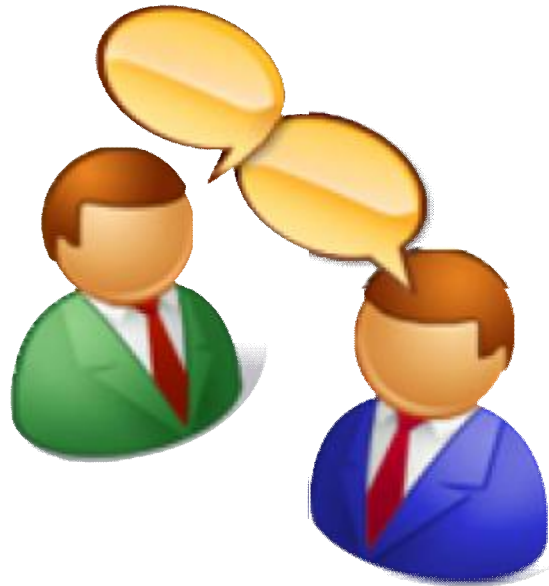
Die Anwender sind ...

1. unfähig (unsere Services richtig einzusetzen)
2. unorganisiert (da sie immer an den Clients herumpfuschen)
3. unzuverlässig (da niemand da ist, wenn wir Zeit haben)

Aber nicht immer ...



So gelingt Kommunikation

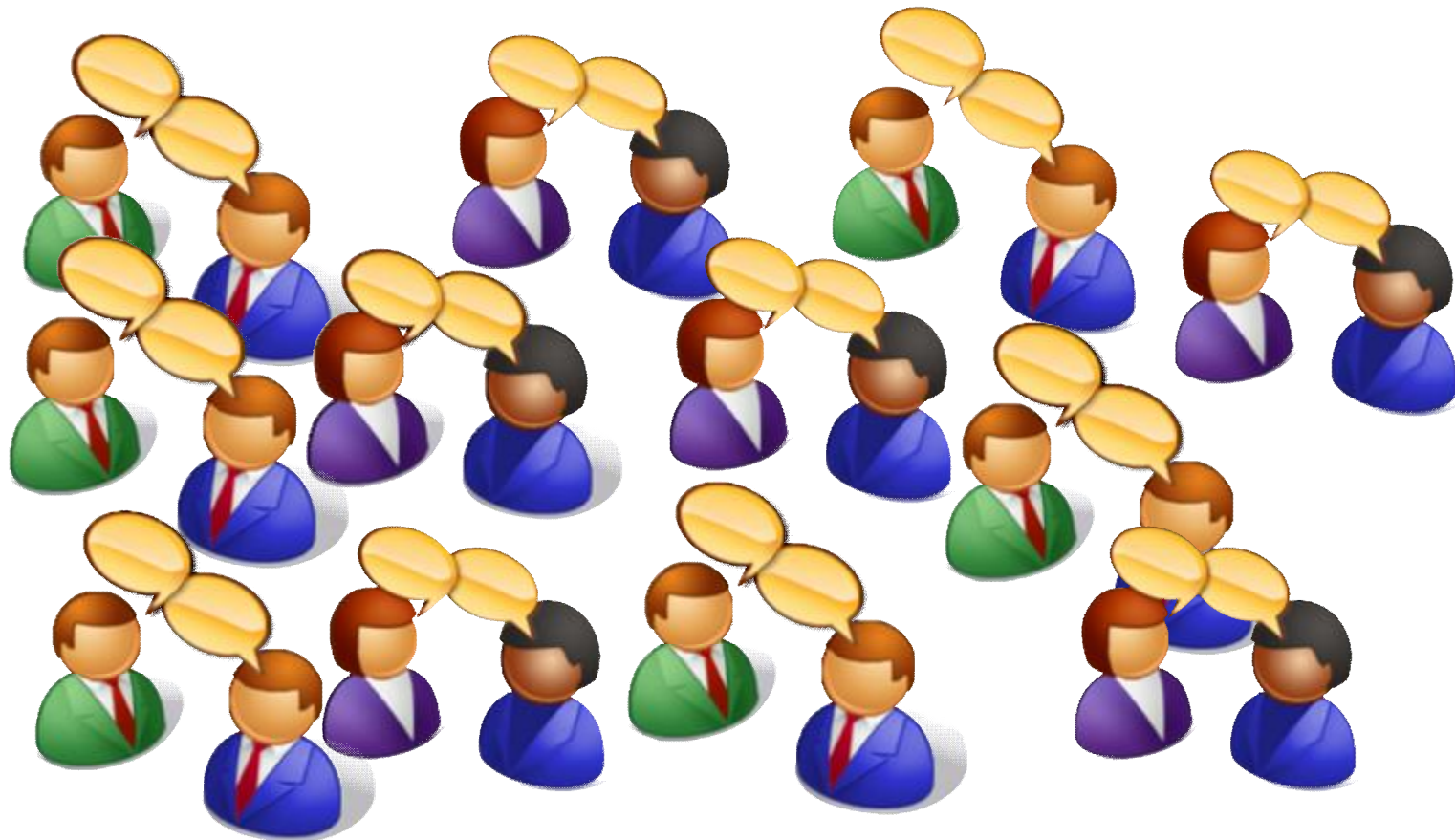


Gespräch



Information

Gespräch: Zwei Personen reden



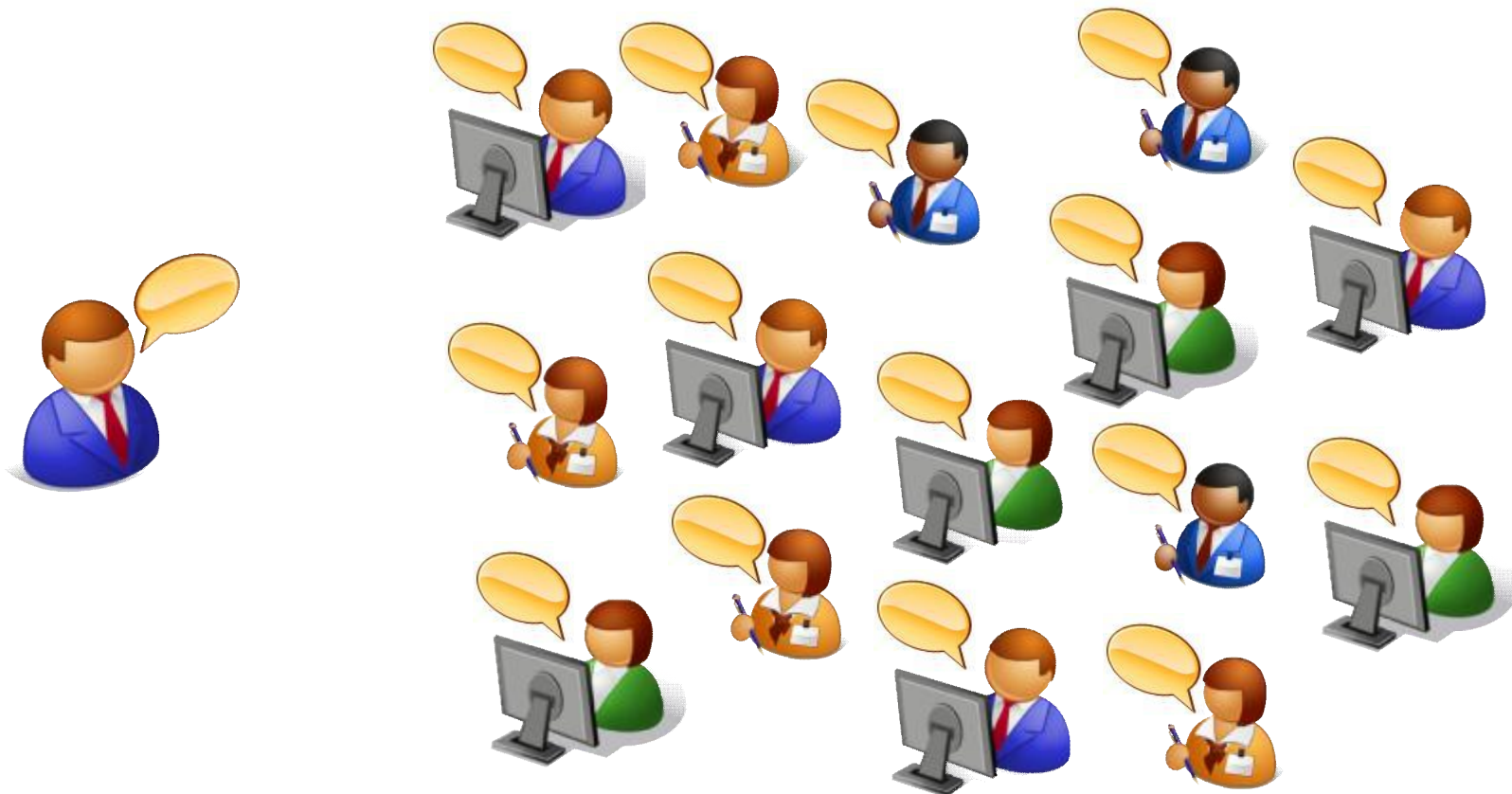
Information: Etwas für alle



Kommunikation

	Gespräch	Information
Art der Kommunikation	1:1	1:n
Hauptmedium	Persönlicher Kontakt	Magazin, E-Mail, Web
Bis alle informiert sind ...	dauert es lange	vergeht nicht viel Zeit
Der Aufwand hierfür ...	ist groß (Zeit, Personal)	ist absehbar
1. Hauptvorteil	Schnelle Rückmeldung	Schnelle Verteilung
2. Hauptvorteil	Große Offenheit	Viel Information
1. Hauptnachteil	Wenig Information	Keine Rückmeldung
2. Hauptnachteil	Langsame Verteilung	Gestreute Verteilung

Die Frage: Wie sind die Vorteile von Gespräch & Information zu verbinden?



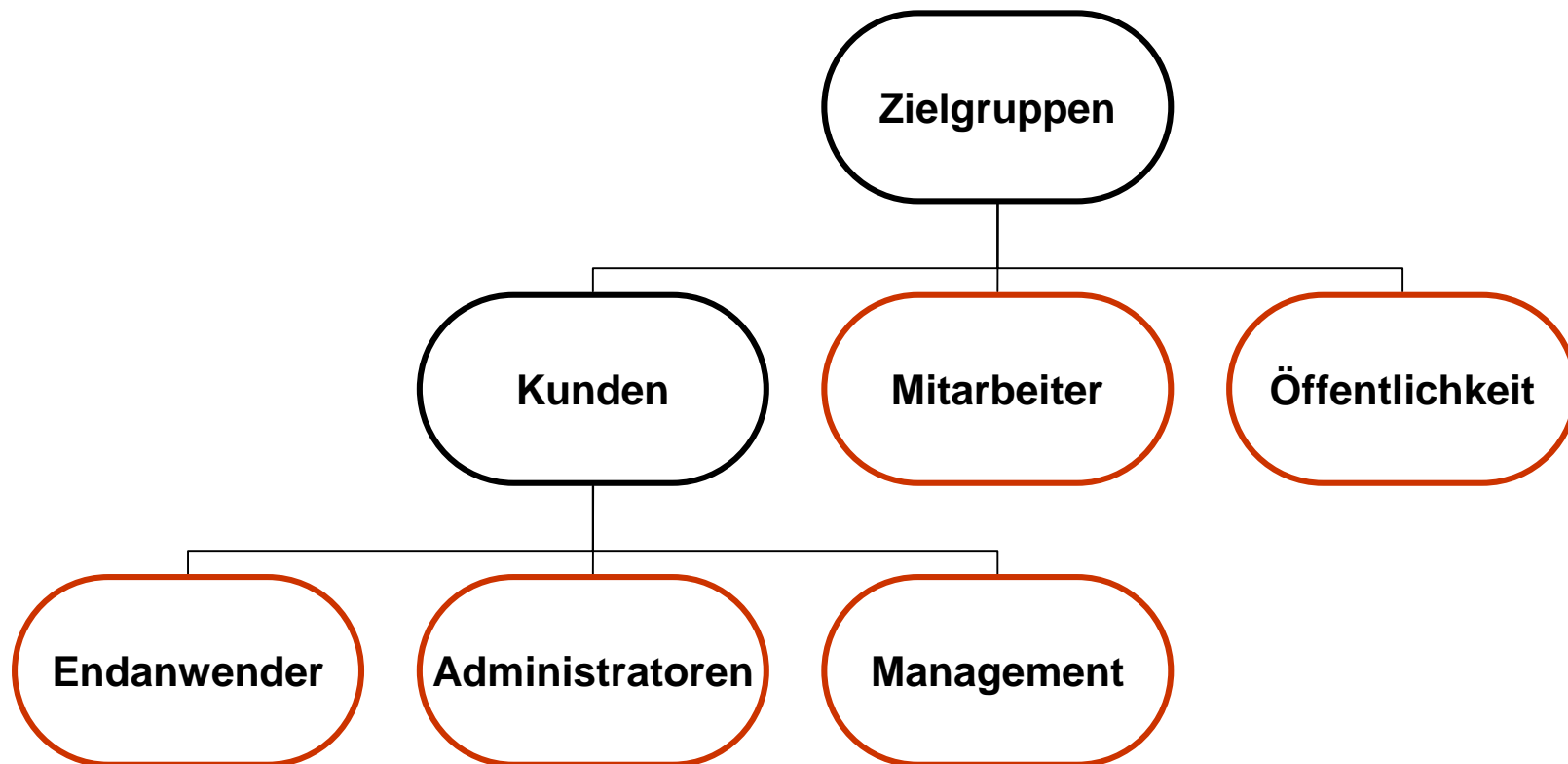
Die (vorläufige) Antwort: Das Intranet

- | Beliebige viele & detaillierte Informationen
- | Schnelle Verteilung der Informationen
- | Schnelle Rückmeldung durch Kommentare
- | Offenheit: Jeder kann mitmachen
- | **Aber: Begrenzung des Leserkreises ist nur schwer möglich**

Ein genauere Blick auf: Information



Wer wird informiert?



Zu welchen Themen wird informiert?

- | Projekte
- | Längerfristige Vorhaben
- | Anwendungen
- | Services
- | Hardware-Rollouts
- | Personalthemen
- | Ausbildung/Weiterbildung
- | ...

Mit welchen Inhalten wird informiert?

- | Beschreibungen von Projekten, Anwendungen, Services, ...
- | FAQ-Infos zu Ziel, Umfang, Folgen und Bedeutung von Projekten, ...
- | Erstinformationen
- | Laufende Informationen
- | Hintergrundinformationen

Wie wird informiert?

- | Frühzeitig (vor dem Flurfunk)
- | Umfassend (aber ohne technische Details)
- | Nutzenorientiert (Was läuft jetzt besser?)
- | Allgemeinverständlich

Womit wird informiert?

	Hauszeitschrift	E-Newsletter	Intranet-Magazin
Erscheinungsweise	4-6 mal im Jahr	6-12 mal im Jahr	Beliebig oft, nach Bedarf
Sinnvoller Umfang	32-48 Seiten	Ca. 4-8 Artikel	Beliebig
Kurzmeldungen	Möglich (Meldungsseite)	Möglich	Möglich
Lange Artikel	Möglich	Nur mit Link auf Intranet	Möglich
Vorteil	Hochwertiges Medium	Schnelles Medium	Sehr schnelles Medium
Nachteil	Langsames Medium	Gründliche Inform. ist umständlich	Keine Leserbeschränkung
Kosten	Hoch	Niedrig	Niedrig

Was gehört nicht zur Information?

Dies gehört nicht zur **Unternehmenskommunikation** im engeren Sinne:

Aber auch für die Dokumentation gelten die allgemeinen Grundregeln der Kommunikation:
Sachlichkeit, Struktur, Verständlichkeit,
Einheitlichkeit, Eindeutigkeit, ...

Bedienhandbücher

Schulungsunterlagen

Technische FAQs, HOWTOs etc.

Administratorinfos