

Entwicklungspotential von Intranets: Vier extreme Szenarien

Ergebnisse der Workshops am Stimmt Intranet Breakfast vom 29. April 2005

Stimmt AG
10. Juni 2005

interactions that work **stimmt.**

Die Mischung macht es aus: Intranets haben verschiedene Schwerpunkte.

Der Stimmt Intranet Report hat aufgezeigt: In der Entwicklung der Intranet-Landschaft ist kein eindeutiger Trend erkennbar.

Bei der Betrachtung einzelner Intranets fällt allerdings auf, dass es verschiedene Schwerpunkte hinsichtlich der inhaltlichen Ausrichtung gibt.

Stimmt hat vier Schwerpunkte ausgewählt und in Workshops versucht, Intranets zu konzipieren, die vollständig auf je einen der Schwerpunkte ausgerichtet sind. Die vorliegenden Szenarien wurden zusammen mit 20 Intranet Managern aus Schweizer Unternehmen erarbeitet.

Intranets setzen sich in der Praxis aus einem unterschiedlichen Mischungsverhältnis dieser Schwerpunkte und weiterer Komponenten zusammen.

Aus folgenden vier Schwerpunkten wurde je ein extremes Intranet konzipiert.

Kommunikation

Die Mitarbeitenden sind informiert über Strategie, Geschäftsverlauf und haben die Möglichkeit für Rückfragen und Anregungen.

Primäre Prozesse

Abläufe der primären Wertschöpfung in Bereichen wie Entwicklung, Logistik, Produktion etc. sind im Intranet abgebildet.

Sekundäre Prozesse

Abläufe der sekundären Wertschöpfung in Bereichen wie Human Resources, Reiseplanung etc. werden optimal unterstützt.

Informationszugang

Wenig strukturierte Informationen, die im Unternehmen produziert werden, sind zentral gespeichert und einfach zugänglich.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 3

Das Hotel Zürichberg hat unsere Workshops beherbergt und für die Verpflegung der Teilnehmer gesorgt.

Am 29. April 2005 trafen sich dort 20 Intranet-Manager aus Schweizer Grossunternehmen und haben in 4 Arbeitsgruppen je ein Szenario eines Intranet mit einem extremen Schwerpunkt konzipiert.



Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 4

Ergebnisse der Workshops

Interpretation

Szenario 1: Kommunikation

Szenario 2: Primäre Prozesse

Szenario 3: Sekundäre Prozesse

Szenario 4: Informationszugang

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 5

Gemeinsamkeiten der vier Szenarien.

Das Intranet gewinnt an Bedeutung.

Intranets werden zur GL-Angelegenheit.

Durch den Einsatz des Intranets in geschäftskritischen Bereichen verschiebt sich die organisatorische Aufhängung.

Intranets lösen andere Schnittstellen oder Kanäle ab.

Neben technischen Anforderungen ist und bleibt die Informationsarchitektur eine zentrale Herausforderung.

Intranets werden zwangsläufig zum Arbeitsinstrument.

Motivation zur Nutzung des Intranets ist kein Thema mehr, da es keine Alternative gibt.

Der Mitarbeiter rückt ins Zentrum: Personalisierung, Rollen, Wissen und Ansprüche.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 6

Unterschiede der vier Szenarien.

Nur das Szenario Kommunikation entwickelt sich linear weiter.

Alle Szenarien ausser Kommunikation integrieren Systeme.

Prozess-Intranets integrieren Systeme in einer standardisierten Benutzeroberfläche. So wird das Intranet zu einem Treiber der Standardisierung. Technisch wird dabei der Web-Browser den Ansprüchen nicht gerecht werden, in ihm wird das Intranet als eigenständige Applikation laufen.

Im Szenario „Kommunikation“ werden keine digitalen Systeme integriert, es wird lediglich das Medium Papier substituiert.

Prozess-Intranets versprechen direkten Wettbewerbsvorteil.

Während prozessorientierte Intranets einen direkten Wettbewerbsvorteil versprechen, sehen Intranets für Kommunikation und Informationszugang ihr Potential im indirekten Mehrwert für den Benutzer.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 7

Ergebnisse der Workshops

Interpretation

Szenario 1: Kommunikation

Szenario 2: Primäre Prozesse

Szenario 3: Sekundäre Prozesse

Szenario 4: Informationszugang



Um die vier Szenarien zu vergleichen, können Sie auf jeder Folie zwischen den Szenarien hin und her wechseln.
Klicken Sie im Präsentations-Modus auf den Szenario-Titel oben rechts.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 8

Stimmt Workshop: Das extreme Intranet

Kommunikation

Primäre Prozesse

Sekundäre Prozesse

Informationszugang

Interne Kommunikation

Mitarbeiter sind informiert über Strategie, Geschäftsverlauf und haben die Möglichkeit für Rückfragen und Anregungen.

Teilnehmer

Harald Brunner (Fenaco), Andreas Camenzind (Endress+Hauser Flowtec), Peter Haller (Die Mobiliar), Nathalie Lenzin (Ciba SC), Irène Messerli (Ringier), Verena Oberli (Mettler Toledo)

Moderation

Mathias Gläser (Stimmt AG)

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 9

Charakteristika der Muster-Firma

Ein internationales Unternehmen im Wandel

Kommunikation

Primäre Prozesse

Sekundäre Prozesse

Informationszugang

Die Musterfirma ist ein international tätiges, dezentral geführtes Grossunternehmen. Die Kommunikation ist mehrsprachig.

- International in verschiedenen Kulturen und Sprachen tätig
- Heterogene Geschäftsfelder und Abteilungen
- Dynamische Unternehmensorganisation
- Nicht alle Mitarbeiter haben ständigen Zugang zum Intranet.

Das Unternehmen erlebt Veränderungen und hat daher viel Bedarf an Kommunikation zwischen Firmenleitung und Mitarbeitern.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 10

Charakteristika des Intranets Kommunikation steht im Vordergrund	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

Charakteristika

- Die Unternehmensstruktur ist erkennbar
- Das Intranet ist mehrsprachig
- Das Intranet ist der Desktop des Standard-Arbeitsplatzes.

Inhalts-Features

- Bei allen Einträgen sind die Autoren ersichtlich.
- Es gibt zu allen Inhalten die Möglichkeit, 1:1 Feedback zu geben.
- Die Inhalte sind gut druckfähig.
- Usergroups stellen das Rückrad der Kommunikation.
- News sind prominent.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 11

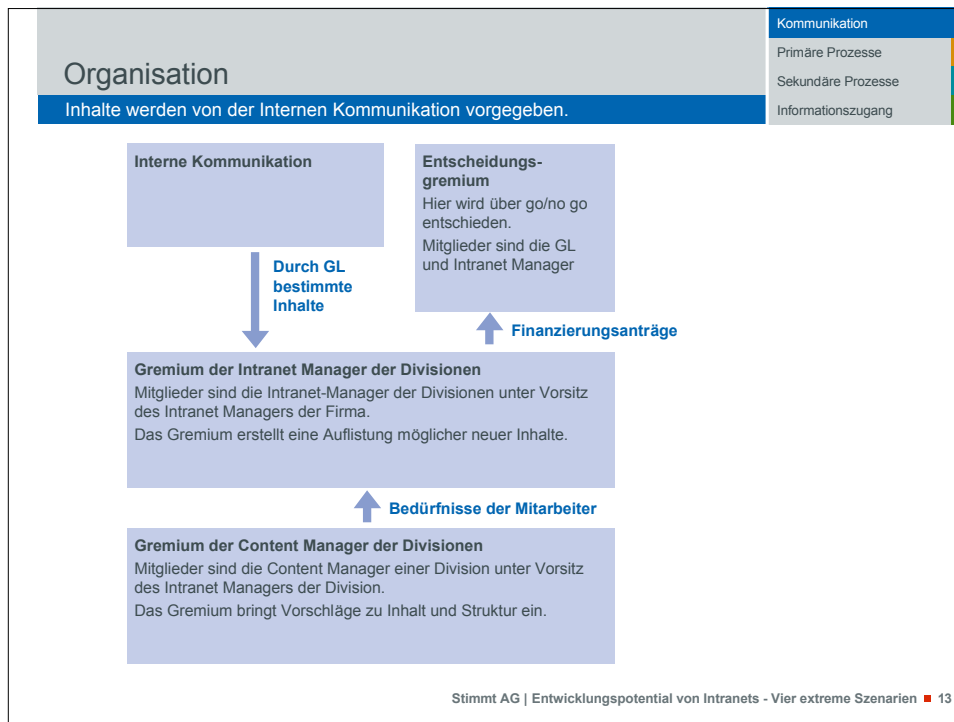
Nutzen für die Firma Mitarbeitende durch Informationen an die Firma binden	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

- Transparente, für alle zugängliche Informationen
- Motivierte Mitarbeiter durch Einbindung
- Schnelle Verbreitung und hohe Streuung der Informationen
- Dokumentation von Geschehenem.
- Niedrige Kommunikationskosten
- Feedbackmöglichkeiten zum Informationsaustausch und als «Kummerkasten»

Das Intranet unterstützt die Arbeit nur indirekt durch eine höhere Motivation der Mitarbeitenden.

Eine Entfremdung der Mitarbeitenden von der Firma im stetigen Wandel soll durch einen hohen Informationsfluss verhindert werden.

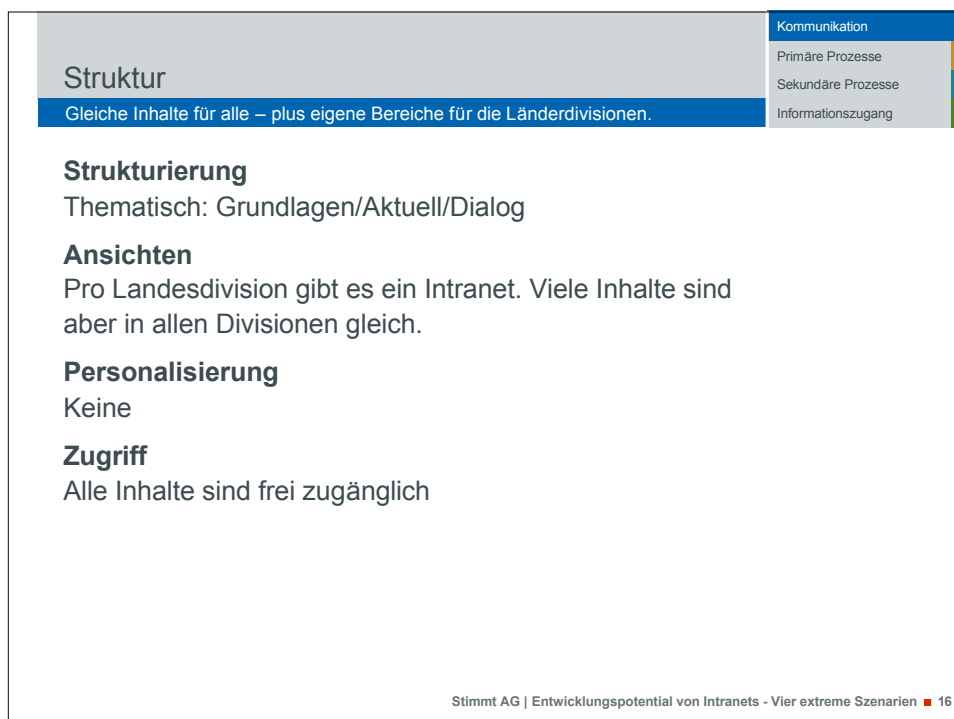
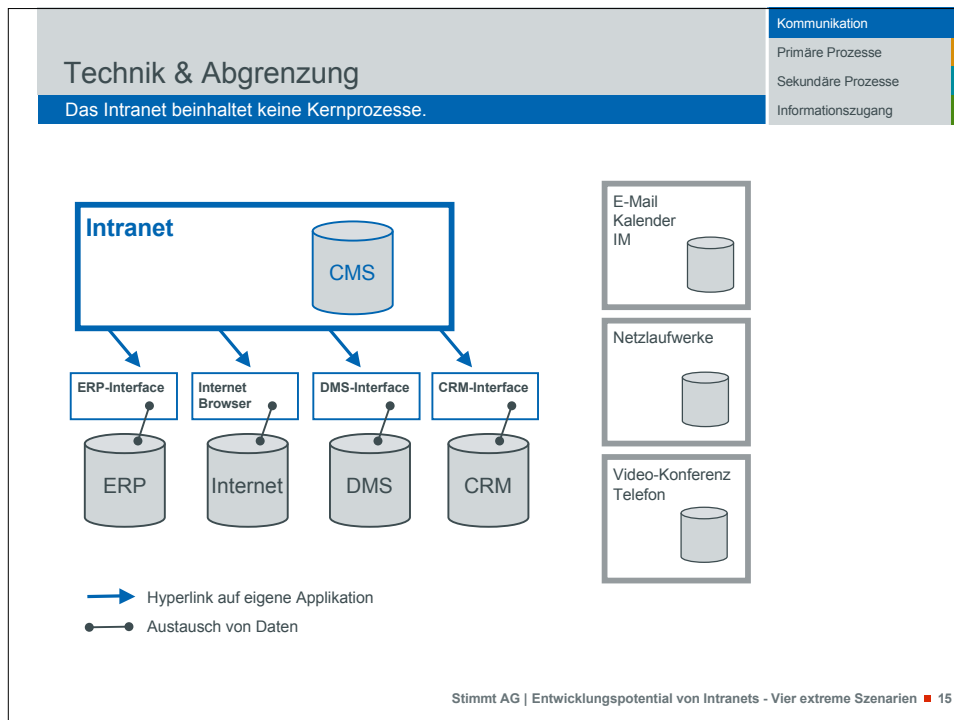
Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 12



Inhaltsgefäße und Features			Kommunikation
Informationen für die Mitarbeitenden dominieren die Inhalte.			Primäre Prozesse
			Sekundäre Prozesse
			Informationszugang

Grundlagen	Aktuell	Dialog
▪ Pendants zu Print-Publikationen wie Geschäftsbericht usw. ▪ Kennzahlen ▪ Unternehmensstrategie ▪ Organigramm	▪ Online-Magazin ▪ Veranstaltungs-Kalender ▪ News ▪ Corporate TV	▪ Projektraum – Kommunikationsplattform für Mitarbeiter eines Projektes ▪ FAQ ▪ Diskussionsforum ▪ Kommentar-Funktion

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 14



Lifecycle und Betrieb Inhalte werden zentral gepflegt.	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

Lifecycle der Inhalte

```

graph TD
    Definition[Definition] --> Pflege[Pflege der Inhalte]
    Pflege --> Aktualitaet[Aktualitätsprüfung]
    Aktualitaet --> Definition
  
```

Definition
 Es gibt von der GL geplante Inhalte und in Redaktionen geplante. Foren wachsen von selbst.

Pflege der Inhalte
 Foren werden moderiert. Andere Inhalte brauchen keine Pflege.

Aktualitätsprüfung
 Inhalte werden ersetzt, gelöscht/archiviert oder durch Moderation begleitet.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 17

Einführung & Support Der Mehrwert muss kommuniziert werden.	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

Einführung

- Früh ankündigen, Benefits kommunizieren
- Gründe für die Einführung nennen, wer kommuniziert im Intranet?
- Ein Mission Statement ist wichtig

Schulung/Support

- Kommunikationskultur für die 1:1-Kanäle
- FAQ und Hotline
- Schlüsselbenutzer (Multiplikatoren) definieren
- Moderatoren
- Inhaltsverantwortliche nennen

Da das Intranet nicht direkt das operative Geschäft unterstützt, ist es wichtig den Sinn und Zweck zu kommunizieren.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 18

Grösste Herausforderungen	Kommunikation Primäre Prozesse Sekundäre Prozesse Informationszugang
Integration eines nicht die Arbeitsprozesse unterstützenden Intranets.	
▪ Passt dieses Intranet in die Firmenkultur, wird es akzeptiert? ▪ Existieren genügend Inhalte? ▪ Was ist mit den Mitarbeitern, die keinen Zugang zum Intranet haben?	
Stimmt AG Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 19	

Mission Statement	Kommunikation Primäre Prozesse Sekundäre Prozesse Informationszugang
Das Intranet informiert schnell und transparent über Wichtiges und fordert zum Dialog auf.	
Stimmt AG Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 20	

Ergebnisse der Workshops

Interpretation

Szenario 1: Kommunikation

Szenario 2: Primäre Prozesse

Szenario 3: Sekundäre Prozesse

Szenario 4: Informationszugang



Um die vier Szenarien zu vergleichen, können Sie auf jeder Folie zwischen den Szenarien hin und her wechseln. Klicken Sie im Präsentations-Modus auf den Szenario-Titel oben rechts.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 21

Stimmt Workshop: Das extreme Intranet

Kommunikation

Primäre Prozesse

Sekundäre Prozesse

Informationszugang

Szenario Primäre Prozesse

Abläufe der primären Wertschöpfung in Bereichen wie Entwicklung, Logistik, Produktion, etc. sind im Intranet abgebildet.

Teilnehmer

Laurent Dietrich (Manor), Damaris Jecker (DEZA), Peter Oehy (Rieter), Marlies Rohner (Swiss Re), Walter Schärer (Kuoni)

Moderation

Andreas Springer (Stimmt AG)

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 22

Charakteristika der Muster-Firma Mehrere Standorte und viele Applikationen Die Globale Handelsfirma PRIPRO betreibt Zwischenhandel mit Textilien. Neben dem Einkauf in China betreibt sie eine Onlineplattform für Händler. ▪ Verschiedene Standorte und Sprachen, hohe Intranetverbreitung, über 1000 Nutzer. ▪ Vielfalt bestehender Kernapplikationen. ▪ Hoher Grad an Standardisierung. ▪ Schnelle und einfache Informationsbewirtschaftung als strategischer Vorteil.	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 23

Charakteristika des Intranets Ein entscheidendes Tool mit verschiedenen Ansichten ▪ Zwingend 24 h verfügbar. ▪ Hauptzugang via Browser. Multidevicefähig für PDA, Handy und Spezialgeräte. ▪ Verschiedene Ansichten mit unterschiedlichen Rechten für verschiedene Zugangsgruppen. ▪ Alle primären Prozesse sind standardisiert und einheitlich abgebildet. ▪ Prozesse mit unabhängiger Logik - das Benutzerbedürfnis steht im Zentrum, nicht SAP. ▪ Offene Back-End-Schnittstelle um bestehende Systeme anzubinden.	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

Ein Tool für alle muss nicht heißen, dass alle dasselbe sehen. Neben funktionalen Unterschieden kann in multinationalen Firmen auch auf kulturelle Vorlieben eingegangen werden.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 24

Nutzen für die Firma Zeitgewinn und zufriedene Kunden dank Standardisierung ▪ Wettbewerbsvorteil durch Zeitgewinn - Just in Time, keine Lager, optimiertes Cash-Management. ▪ Hohe Standards - hohe Kundenzufriedenheit/-bindung ▪ Standardisierung und Compliance durch System gegeben. ▪ Fokus auf Kernprozesse. ▪ Mitarbeiterzufriedenheit - einfaches, effizientes Tool	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

Die Mitarbeiter von PRIPRO müssen nicht für Tools geschult werden, sondern für Prozesse. «Sie müssen wissen was tun - nicht wie!»

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 25

Organisation Das Intranet als zentrale Aufgabe der Geschäftsleitung Leitungsgremium (mit Primus Inter Pares) Fällt strategische Entscheide, gewährleistet Kontinuität auch bei wechselnder Besetzung. Anwendervertreter Anwendersicht zu jedem Prozess. ↔ Prozess-Owner Verantwortlich für einen einzelnen Prozess. ↑ Gewählter Vertreter ↑ Kritik und Anliegen Mitarbeiter / Prozessanwender Externe Dienstleister Ist das Intranet das zentrale Arbeitstool, so muss der Anwender einen festen Platz im Entscheidungszyklus haben.	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

Die Intranetleitung ist zugleich auch die Geschäftsleitung. Sie besteht aus der Gruppe der Prozess-Owner und Anwendervertreter.

Für jeden Prozess sind ein Prozess-Owner und ein Anwendervertreter zuständig.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 26

Inhaltsgefäße und Features		Kommunikation
Inhalte sind soweit als möglich in Prozesse integriert.		Primäre Prozesse
		Sekundäre Prozesse
		Informationszugang

Inhaltsgefäße	Features	Offene Frage:
Markt-Prozess Rohstoffpreise, Produkte, Wechselkurse, Einkaufspotentiale ... Einkaufs-Prozess Lieferanten, Bedarf, Monitoring ... Angebots-Prozess Dienstleistungen, Produkte, Aktionen, Lieferzeiten, Preise ... Verkaufs-Prozess Kundenstamm, Vertragswesen, Verkaufsunterstützung, Monitoring ... PRIPRO (Über uns-Prozess) Ziele, Richtlinien, Umsatz ...	Abfragefeld Zentrales Eingabefeld als Zugang zu Prozessen oder Information Kontextorientiert, Eingabe des Ziels... Kommunikation E-Mail, Feedback, Who is who ... My Stuff Persönliche Infos, Provision... Zusammengefasst auf einer Seite. News Tagesinfos, Aktualitäten...	Im Extremfall würden Informations- und Kommunikationsprozesse auch standardisiert und implementiert. Wie weit ist hier eine Standardisierung sinnvoll?

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 27

Technik & Abgrenzung		Kommunikation
Alle Systeme sind den Prozessen unsichtbar hinterlegt.		Primäre Prozesse
		Sekundäre Prozesse
		Informationszugang

Die vollständige Ausrichtung auf Prozesse lässt bisher eigenständige Systeme verschwinden. Daten und Funktionen werden in Prozessen verwoben.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 28

Struktur Prozessbasiert mit umfassender Personalisierung	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

Strukturierung
 Struktur basiert auf Haupt- und Nebenprozessen.
 Filterung nach Rolle und Funktion.

Ansichten
 Persönliche Ansicht: Prozesse, Provisionen, Information
 Corporate Ansicht: News, Markt, statische Inhalte

Personalisierung
 Ein Login für alle Funktionen und persönlichen Daten.

Zugriff
 Rollen definieren den Zugang zu einzelnen Prozessen.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 29

Lifecycle und Betrieb Der Prozess-Owner ist für alle Phasen verantwortlich.	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

Lifecycle eines primären Prozesses
 Bsp: Verkaufsprozess

```

graph TD
    Definition[Definition  
Absprache mit Anwendervertreter  
Initiiert durch Leitungsgermium] --> Erstellung[Erstellung  
Input von Anwenderseite  
Zusammenarbeit mit IT]
    Erstellung --> Einfuehrung[Einführung  
Prozessschulung  
für die Anwender]
    Einfuehrung --> Pflege[Pflege  
Support und  
Anpassungen.]
    Pflege --> Definition
    PO[Prozess-Owner  
Verantwortung für  
alle Prozessschritte.]
  
```

Definition
 Absprache mit Anwendervertreter
 Initiiert durch Leitungsgermium

Erstellung
 Input von Anwenderseite
 Zusammenarbeit mit IT

Einführung
 Prozessschulung
 für die Anwender

Pflege
 Support und
 Anpassungen.

Prozess-Owner
 Verantwortung für
 alle Prozessschritte.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 30

Einführung & Support Systemeinführung wird mit Prozesseinführung gleichgesetzt. Einführung ▪ Zwingend kombiniert mit Prozessschulung ▪ Frühzeitiges Monitoring der Einführung mit Erfahrungsaustausch, Feedback. ▪ Anreize und Motivation, Kommunikation ▪ Verantwortung bleibt beim Prozess-Owner Support ▪ Zwingend notwendig für alle Prozesse ▪ Verantwortlich ist Prozess-Owner ▪ Unterstützung durch Superuser und Anwendervertreter «Nicht Prozesse einführen um Organisation zu ändern.» Die organisatorischen Aspekte müssen im Voraus geklärt werden.	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 31

Grösste Herausforderungen Prozesse nicht nur abbilden, sondern auch leben. ▪ Intelligentes, fehlertolerantes System ▪ Prozesse nicht nur abbilden sondern auch leben. ▪ Umgang mit Ausnahmefällen. Was geschieht wenn etwas nicht durch reguläre Prozesse definiert ist? ▪ Organigramm, Integration der Prozessowner, Rollendefinition ▪ Zuordnen von Rollen (Wer ist mein Chef?, Warum darf ich das nicht?, Welche Rolle fehlt mir?)	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 32

- Kommunikation
- Primäre Prozesse**
- Sekundäre Prozesse
- Informationszugang

Eine einfache Oberfläche aller Prozesse.

Ergebnisse der Workshops

Interpretation

Szenario 1: Kommunikation

Szenario 2: Primäre Prozesse

Szenario 3: Sekundäre Prozesse

Szenario 4: Informationszugang



Um die vier Szenarien zu vergleichen, können Sie auf jeder Folie zwischen den Szenarien hin und her wechseln.
Klicken Sie im Präsentations-Modus auf den Szenario-Titel oben rechts.

Stimmt Workshop: Das extreme Intranet

Kommunikation
Primäre Prozesse
Sekundäre Prozesse
Informationszugang

Sekundäre Prozesse

Abläufe der sekundären Wertschöpfung in Bereichen wie Human Resources, Reiseplanung, etc. werden optimal unterstützt.

Teilnehmer

Doris Edelmann (Sulzer), Peter Moor (SBB), Frédéric Petignat (PAX), André Ryf (sunrise), Gerhard Schauer (Zurich Financial Services)

Moderation

Glenn Oberholzer (Stimmt AG)

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 35

Charakteristika der Muster-Firma

IntraTravel ist ein internationales Reiseunternehmen.

Kommunikation
Primäre Prozesse
Sekundäre Prozesse
Informationszugang

Die **europaweit tätige Firma IntraTravel** ist ein Reiseunternehmen, das sowohl Privat- wie auch Firmenkunden bedient.

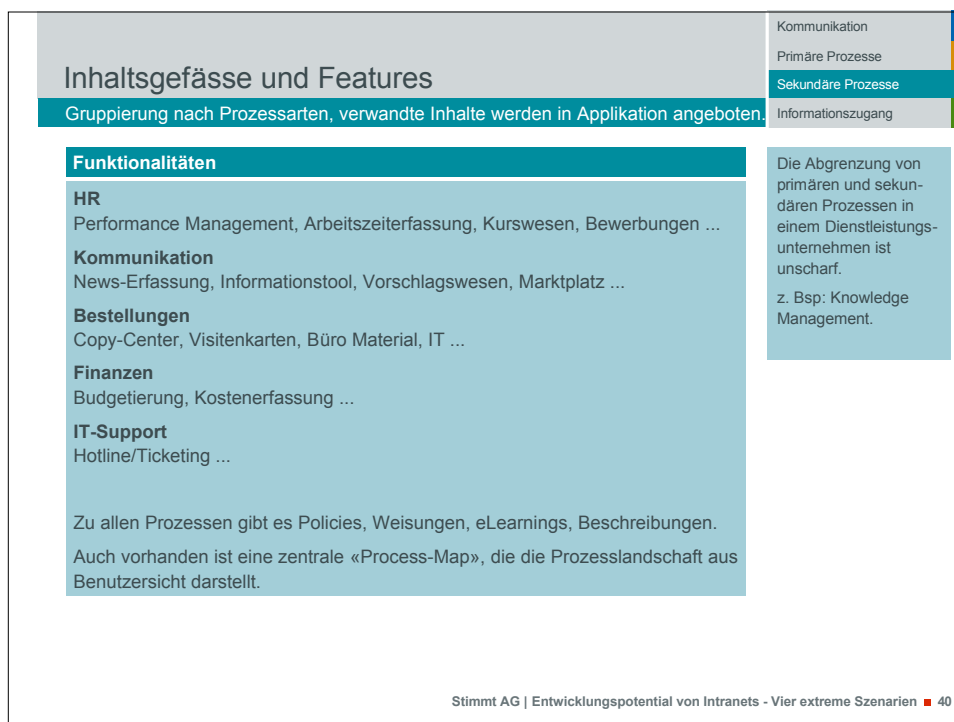
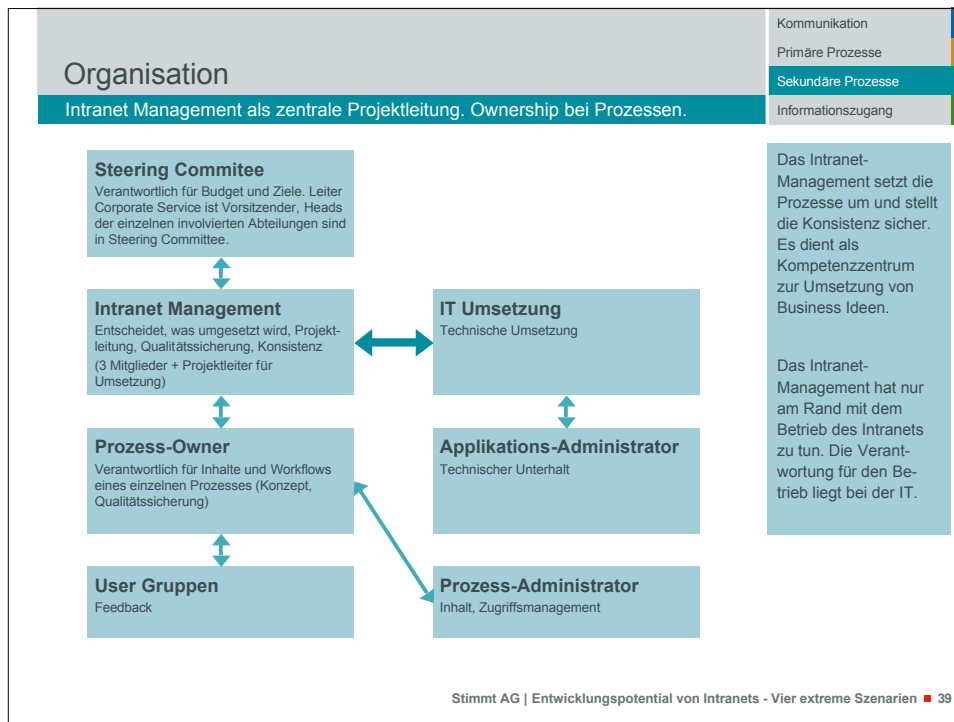
- 2500 Mitarbeiter an verschiedenen Standorten in Europa. Mitarbeiter (und Kunden) sprechen verschiedene Sprachen.
- Fragmentiertes Unternehmen, sehr dezentral organisiert, viele Vertriebskanäle und ein breites Vertriebsnetz; komplexe IT Infrastruktur.

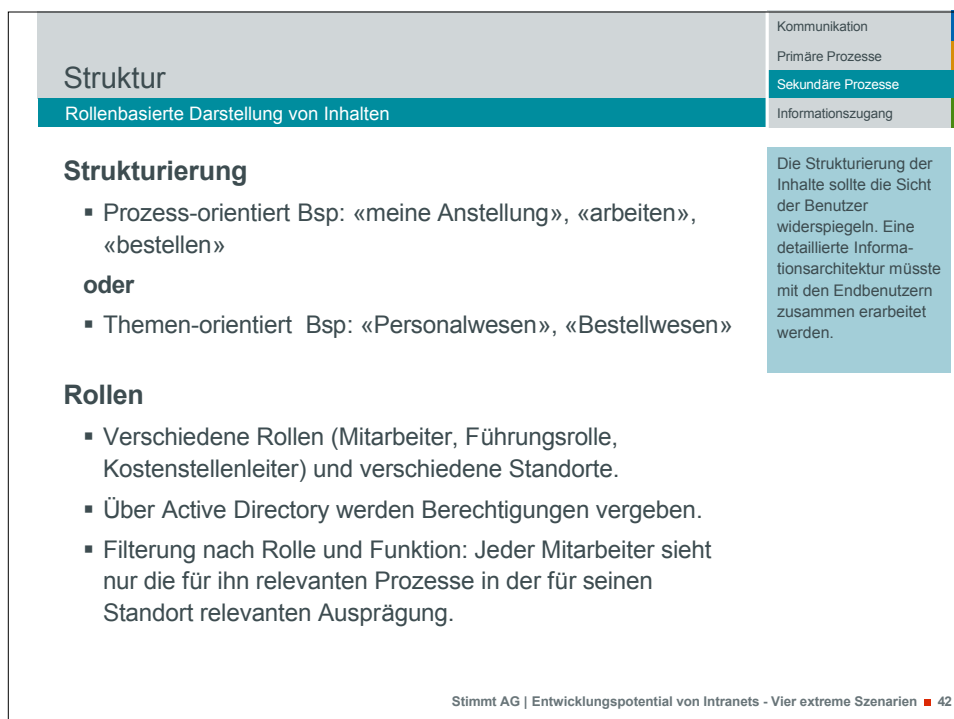
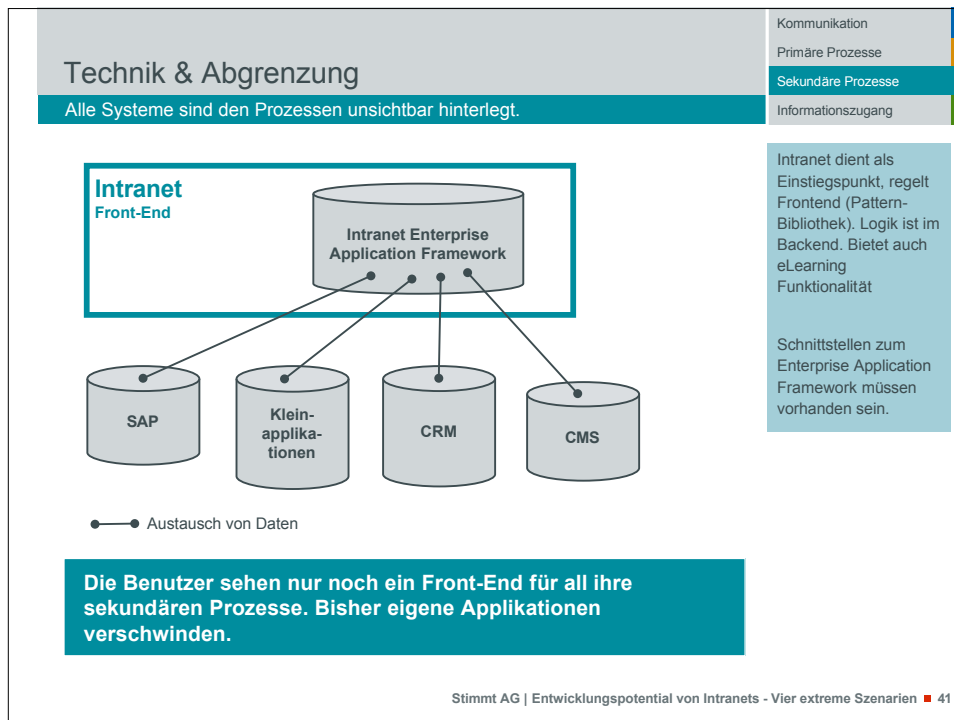
Die **dezentrale Organisation** stellt hohe Anforderungen an mögliche Harmonisierungsbestrebungen.

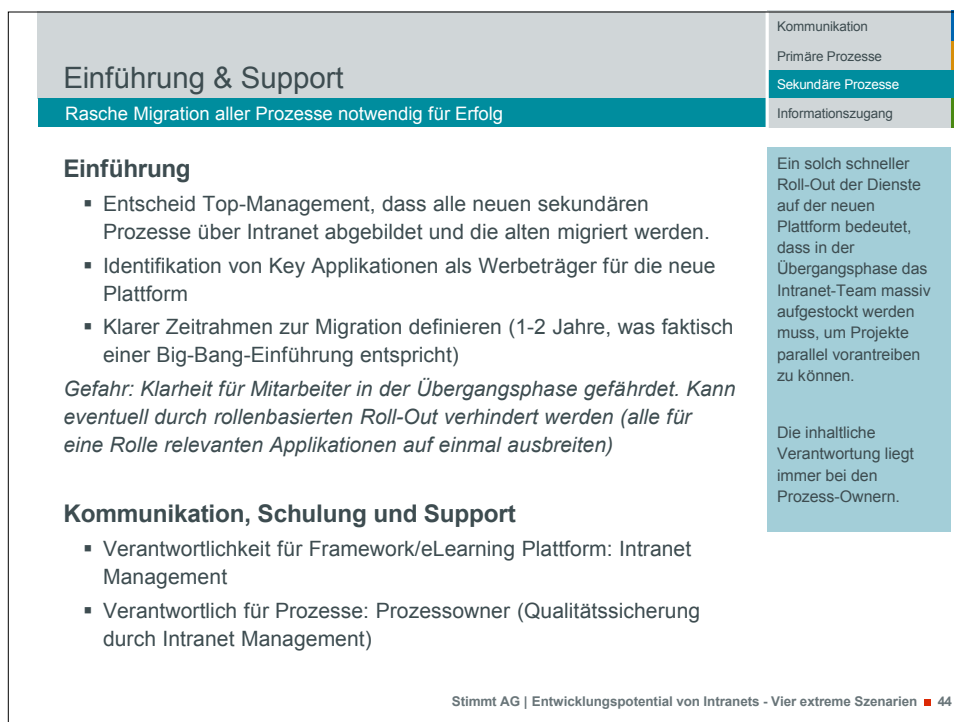
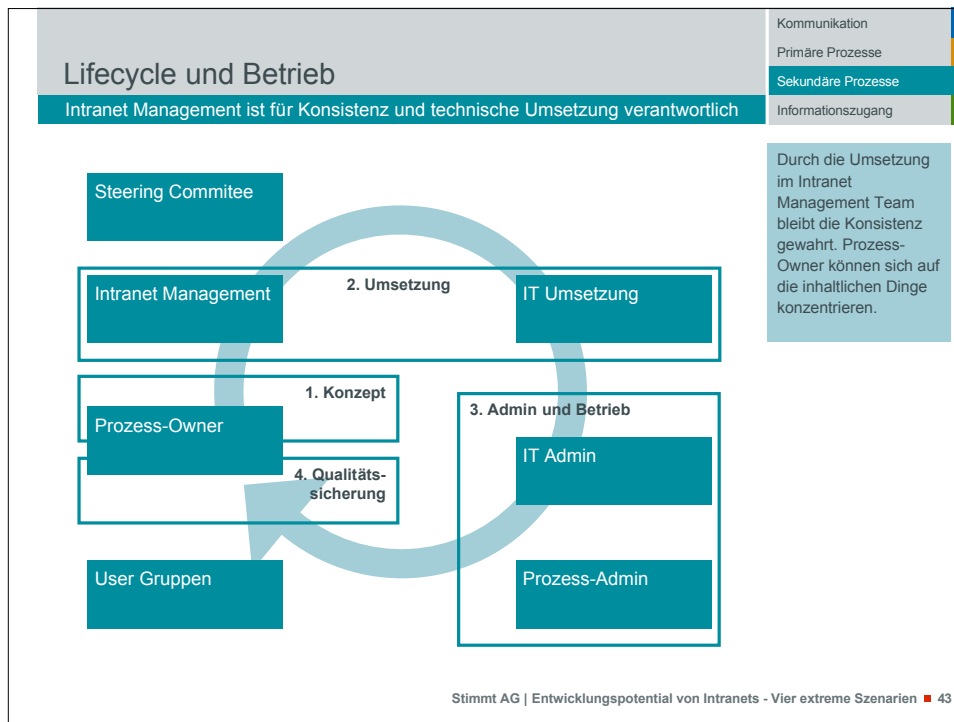
Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 36

Charakteristika des Intranets			Kommunikation
Abbildbarkeit lokaler und globaler Inhalte und solide technologische Basis			Primäre Prozesse
			Sekundäre Prozesse
			Informationszugang
Organisation Verantwortlichkeiten klar geregelt Top-Management Support - Gute Positionierung des Intranet Management - Klare Prozess- und Umsetzungsverantwortung Einbindung verschiedener Organisationseinheiten und Standorte	Inhalte Zentral vorhandene Workflow-Komponenten sorgen für konsistentes Verhalten verschiedener Applikationen Abbildbarkeit globaler und lokaler Prozesse Abbildung der Mehrsprachigkeit	Technologie Sicherheit muss gewährleistet sein Technologisch solide Infrastruktur und Architektur Anbindung an Systeme/Schnittstellen Verfügbarkeit intern und extern	Um ein Intranet zur Abbildung sekundärer Prozesse zum Durchbruch zu verhelfen braucht IntraTravel die volle Unterstützung des Management. Weiter muss die ganze Palette von Prozessen abbildbar sein.
Um IntraTravel wirklichen Mehrwert zu bringen, muss nicht nur das Intranet, sondern die ganze Prozesslandschaft harmonisiert werden.			
Stimmt AG Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 37			

Nutzen für die Firma			Kommunikation
Kostensenkung und höhere Dienstleistungsqualität			Primäre Prozesse
			Sekundäre Prozesse
			Informationszugang
- Wettbewerbsvorteil durch Effizienzsteigerung bei: - Operations (standardisierte Prozesse) - Mitarbeitern (Klarheit, Eindeutigkeit, Auffindbarkeit und Vereinfachung) - Umsetzung (re-use). Nur falls organisatorisch gut aufgestellt - Wettbewerbsvorteil durch sehr hohe Verfügbarkeit - Wettbewerbsvorteil durch höhere Qualität - Standardisierung und technische Lösung verhindern Fehler - Gefahren - Flexibilitätsverlust in der spezifischen Anwendung kann zu Nicht-Benutzung des Intranets führen. - Komplexitätssteigerung für Benutzer durch All-in-One Approach			Kosten im Bereich Operations und Umsetzung können nur gesenkt werden, wenn die einzelnen Back-End Systeme einfach integriert werden können und Prozesse standardisiert sind. Geht über die reine Konzeption der Oberfläche hinaus.
Der Nutzen ist nur bei einer organisatorisch sauberen Positionierung gegeben.			
Stimmt AG Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 38			







Grösste Herausforderungen	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

Intranet muss bei IntraTravel verankert sein.

- Intranet muss vom Management und allen, dezentralen Standorten voll unterstützt werden; Die Stakeholder müssen bereit sein, eigene Lösungen fallen zu lassen. Das heisst, dass alle Stakeholderbedürfnisse vor dem Projektstart klar sein müssen.
- Die Einführung des Systems muss innerhalb kurzer Zeit geschehen. Hohe Anforderung an Projektleitung und IT.
- Back-End Systeme müssen relativ einfach eingebunden werden können.
- Die Komponenten-Bibliothek muss alle möglichen Front-End Prozesse abbilden können.

Politische und technische Machbarkeit muss zu Beginn geklärt werden.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 45

Mission Statement	Kommunikation
	Primäre Prozesse
	Sekundäre Prozesse
	Informationszugang

Das IntraTravel Intranet soll die Arbeit der Mitarbeiter weltweit durch die konsistente Abbildung aller sekundären Prozesse erleichtern.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 46

Ergebnisse der Workshops

Interpretation

Szenario 1: Kommunikation

Szenario 2: Primäre Prozesse

Szenario 3: Sekundäre Prozesse

Szenario 4: Informationszugang



Um die vier Szenarien zu vergleichen, können Sie auf jeder Folie zwischen den Szenarien hin und her wechseln. Klicken Sie im Präsentations-Modus auf den Szenario-Titel oben rechts.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 47

Stimmt Workshop: Das extreme Intranet

Kommunikation

Primäre Prozesse

Sekundäre Prozesse

Informationszugang

Zentraler Zugang zu Informationen

Wenig strukturierte Informationen die im Unternehmen produziert werden, sind zentral gespeichert und einfach zugänglich.

Teilnehmer

Toni Gutweniger (Raiffeisen), Melanie Parrinello (Manor),
Philipp Riedweg (Valiant), Stephan Schillerwein (Swisscom Fixnet),
Stefan Schwarz (Syngenta), Jens Thieme (Ciba)

Moderation

Lukas Karrer (Stimmt AG)

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 48

Charakteristika der Musterfirma		Kommunikation
		Primäre Prozesse
		Sekundäre Prozesse
Global tätiges Beratungsunternehmen mit Top500-Kunden		Informationszugang
Die als Grundlage für das Szenario verwendete Musterfirma ist ein global tätiges Beratungsunternehmen mit 3000 - 5000 Mitarbeitern. ▪ Organisiert in zwei Divisionen - Consulting Division mit Customer Intimacy und Premium Service als Unique Selling Proposition. - Division Marktforschung mit thematischer Spezialisierung als USP. ▪ Headquarter in der Schweiz, weltweite Niederlassungen. ▪ Kunden sind Marketingabteilungen internationaler Konzerne im Konsumgüterbereich. ▪ Mitarbeiter sind technophil und haben sehr hohen Know-How-Stand. ▪ Viele mobile Benutzer greifen auf die Infrastruktur zu.		
		«NIKE könnte ein prototypischer Kunde unser Unternehmung sein.»
Stimmt AG Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 49		

Charakteristika des Intranets		Kommunikation
		Primäre Prozesse
		Sekundäre Prozesse
Zentrales Portal mit dezentraler Bewirtschaftung		Informationszugang
▪ Intranet mit Portalcharakter ▪ Ein Medium «für Alles». ▪ Alle Mitarbeiter haben Zugriff. ▪ Zentraler «Sammeltopf» mit vielen dezentralen Inputkanälen. ▪ Inhaltsaufbereitung ist dezentral organisiert. ▪ Schneller Zugriff über Web-Technologie, vorbereitet für künftiges Multi-Channeling. ▪ Advanced Features wie beispielsweise fein-granulares Berechtigungskonzept, Personalisierung oder Profile werden eingesetzt. ▪ Umgang mit mehrsprachigen Inhalten wird unterstützt.		
		«Das Intranet darf aufgrund des hohen Know-How-Standes der Mitarbeiter und der Integration in den Arbeitsalltag komplizierter sein als Google.»
Stimmt AG Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 50		

Nutzen für die Firma	Kommunikation Primäre Prozesse Sekundäre Prozesse
Vereinfachung der Informationsflüsse	Informationszugang
▪ Nur eine einzige, definierte Anlaufstelle für alle Informationen. ▪ Schneller Fluss von Informationen innerhalb der Divisionen (Zeit für Research to Market wird minimiert). ▪ Qualität und Konsistenz der Inhalte kann einfach sichergestellt werden. ▪ Inhalte können leicht wiederverwertet werden. ▪ Reduktion der Informationsüberflutung durch Wegfallen von redundanten Informationskanälen.	«Durch den zentralen Zugang zu Information wird als Nebeneffekt der Aufbau der Firmenkultur und die Umsetzung der Geschäftsstrategie unterstützt.»
Schneller und besser informierte Mitarbeitende sind ein wesentlicher Wettbewerbsvorteil für die Musterfirma.	
Stimmt AG Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 51	

Organisation	Kommunikation Primäre Prozesse Sekundäre Prozesse
Das Intranet als zentrale Aufgabe der Geschäftsleitung	Informationszugang
<pre> graph TD SC[Steering Committee definiert Strategie. CIO ist Vorsitzender; CEO, Bereichsleiter und IM sind Teilnehmer.] CT[Content Team definiert Guidelines. Intranet Manager (als Stabsfunktion) hat Vorsitz; jeweils ein Vertreter der Publishingteams als Teilnehmer.] TT[Technologie Team definiert Infrastruktur. IT Leiter hat Vorsitz; IM und IT Spezialisten sind Teilnehmer.] DPT[Dezentrale Publishing Teams bearbeiten Inhalte. Chief Editor hat Vorsitz; Editoren sind Teilnehmer.] SC <--> CT SC <--> TT CT <--> DPT </pre>	«Der CEO ist Sponsor des Intranets. Er finanziert alle Business-kritischen Anwendungen. Nice-to-have Erweiterungen werden aus der Linie finanziert.»
Stimmt AG Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 52	

Inhaltsgefäße und Features		Kommunikation Primäre Prozesse Sekundäre Prozesse
Das Intranet umfasst alle Inhalte. Technologie unterstützt den Zugriff.		Informationszugang
Inhaltsgefäße Alle erdenklichen Informationen sind im Intranet abgelegt. Auch nicht-Businessrelevantes wie Marktplätze etc., falls ein Sponsor dafür gefunden wird.	Features Strukturierte Ablagemöglichkeit von Inhalten und dazugehörigen Metadaten. «Modulator» zum Zusammenfügen von verschiedenen Informationseinheiten. Business-Intelligence Tools zur Darstellung von Daten. Workflows. Feingranulares Zugriffskonzept à la Microsoft Active Directory. Umfassende Suchmaschine. Profile / Personalisierung / Filterung anhand von Metadaten, gewichteten Inhalten, Social Navigation etc.	
Stimmt AG Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 53		

Technik & Abgrenzung		Kommunikation Primäre Prozesse Sekundäre Prozesse
Portal bildet den zentralen Zugang zu allen Inhalten. DMS ersetzt File Server.		Informationszugang
The diagram illustrates the Intranet architecture. At the top, four green arrows labeled 'Offline Sync', 'PDA', 'Voice', and 'NextGen' point towards a central 'Intranet' box. Inside the 'Intranet' box, there is a 'Portal' at the top, followed by 'Suche / Personalisierung / Profil'. Below this, there are four database cylinders labeled 'DMS', 'CMS Links', 'DMS', and 'E-Mail'. These are connected to an 'Archive' box at the bottom. A legend indicates that a line with a dot represents 'Austausch von Daten' (Data Exchange). To the right of the Intranet box, there is a crossed-out cylinder labeled 'File Server', indicating its replacement by the DMS.		
Das Konzept benötigt eine neue Technologie als Browserersatz, um den Informationszugriff effizienter zu gestalten.		
Stimmt AG Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 54		

Struktur	Kommunikation Primäre Prozesse Sekundäre Prozesse
Auffinden der Inhalte geschieht primär über die Suche	Informationszugang

Umfassende Suchfunktion und technische Hilfsmittel für den Zugang zu den Inhalten. Auf eine Struktur wird möglicherweise verzichtet:

- Filter, Profile, Personalisierung und Abonnemente.
- Taxonomien nach Thema, Prozesse und OE.
- Automatische Anreicherung der Inhalte durch «Wissen über den Ersteller».
- Gewichtung der Inhalte durch andere Benutzer.
- Verschlagwortung der Inhalte durch andere Benutzer.

Die Qualität der Metadaten ist zentral für dieses Szenario.

Der hohe Aufwand, die extremen technologischen Anforderungen stellen allerdings noch Hürden.

«Es sollte eine Struktur geben. Aber wie?»

Hoffnung des Intranet Managers: Technologie entbindet ihn von der Last der Strukturierung der Inhalte.

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 55

Lifecycle und Betrieb	Kommunikation Primäre Prozesse Sekundäre Prozesse
Zentrales Research Board übernimmt die Qualitätssicherung der Inhalte	Informationszugang

Lebenszyklus von businesskritischen Inhalten.

```

graph TD
    A[Idee für / Request nach Inhalt  
(Alle Benutzer)] --> B[Plausibilitätstest (Gibt's das schon?)  
(Automatisch durch System)]
    B --> C[Prüfung der Relevanz  
(Research Board)]
    C --> D[Dezentrale Erstellung  
(Publishing Teams)]
    D --> E[Review / Approval  
(Linien-Management)]
    E --> F[Qualifizierung des Dokuments  
(Für wen ist es wichtig?)  
(Research Board)]
    F --> G[Feedback / Lessons learned  
(Benutzer)]
    G --> H[Regelmässige Prüfung  
(Inhaltsowner)]
    H --> I[Archivierung  
(Retention Policy)]
    I --> A
    E -- Rückmeldung --> B
  
```

Stimmt AG | Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 56

Einführung & Support		Kommunikation
		Primäre Prozesse
		Sekundäre Prozesse
E-Learning und Helpdesk werden eingesetzt. Dokumentation ist minimal.		Informationszugang
Einführung, Schulung Handbuch / Dokumentation oder Flyer zu ▪ Prozessen im Umgang mit Informationen ▪ Informations-Kultur innerhalb der Firma. ▪ Nur Tipps und Tricks zum Tool selbst. Onlineschulung durch E-Learning		
Support - Variante A Gleicher Ansprechpartner (Super-User) für System-probleme und «kulturelle» Aspekte. Klassisches Modell mit 1st und 2nd Level Support. <i>Vorteile: Leben des Teamgeistes und Buy-In der Basis durch Involvierung der Super-Users auf 1st Level.</i>		
Support - Variante B ▪ Helpdesk für Systemprobleme ▪ Super-User nur für «kulturelle» Aspekte im Umgang mit Inhalten. <i>Vorteile: Effizienz, auch für mobile User geeignet (physische Anwesenheit nicht zwingend).</i> Favorit für Musterfirma		
Stimmt AG Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 57		

Grösste Herausforderungen		Kommunikation
		Primäre Prozesse
		Sekundäre Prozesse
Technologie stellt die grössten Hürden		Informationszugang
▪ Eine solche enge Integration von verschiedenen Systemen ist zurzeit noch Wunschdenken. ▪ Organisation und Aufgabenteilung aller Prozesse muss «kristallklar» sein. ▪ Akzeptanz der User für ein solches Tool ist unklar. ▪ Finanzierbarkeit ist ungewiss. Gibt es ein ROI? ▪ Migration von bisherigen Systemen / Daten ist aufwändig und komplex. ▪ Die Strukturierung und Taxonomie der Inhalte ist ein ungelöstes Problem.		
«Ein solches Projekt läuft die Gefahr der Verzettlung. Man bastelt 10 Jahre an einer Vision herum und merkt danach, dass es nicht realisierbar ist.» «Bei der Realisierung sollte ein pragmatischer Ansatz verfolgt werden.»		
Stimmt AG Entwicklungspotential von Intranets - Vier extreme Szenarien ■ 58		

Mission Statement

Kommunikation
Primäre Prozesse
Sekundäre Prozesse
Informationszugang

Das explizite Wissen ist in aktuellen, vernetzten und beschriebenen Informationseinheiten im Intranet verfügbar.

Gemeinsam erreicht man in der Regel mehr als alleine...

Wir möchten allen Teilnehmern der Workshops ganz herzlich für Ihr Engagement danken.
Wir hoffen, Sie hatten Spass am Experiment der extremen Intranets und können für Ihre eigene Arbeit die eine oder andere Erkenntnis mitnehmen.

Das Stimmt-Team

Visionen entstehen nicht durch Zufall.

Stimmt.

Stimmt AG | Klausstrasse 26 | CH-8008 Zürich | +41 (0)44 562 10 10

interactions that work

stimmt.