

Best-Practices in Intranet Projekten

Referat an der Orbit-IEX Konferenz 05

Glenn Oberholzer, Lukas Karrer - Stimmt AG

Toni Gutweniger - Schweizer Verband der Raiffeisenbanken

25. Mai 2005

interactions that work **stimmt.**

Best-Practices in Intranet Projekten – Zusammenfassung unserer Studien und Case Study von Raiffeisen.

Ziele dieser Session sind, dass Sie

- den Status Quo betreffend Positionierung, Betrieb und Inhalten von Intranets in der Schweiz kennen.
- erahnen können, wohin sich Intranets entwickeln.
- anhand des Beispiels Raiffeisen RAlweb sehen, wie Sie bei der Konzeption von Intranets strukturiert vorgehen können.

Stimmt AG ist ein kleines Beratungsunternehmen, das die Benutzer ins Zentrum Ihrer Konzepte stellt.



Glenn Oberholzer
Partner Stimmt AG
Dipl. Ing. ETH



Lukas Karrer
Partner Stimmt AG
Dipl. Ing. ETH

- Beratungsunternehmen aus Zürich (9 Mitarbeiter)
- Konzeption von Schnittstellen zwischen Kunden/Mitarbeitern und Firmen (vom Beratungsprozess bis zum Online Schalter)
- Starker Fokus auf Intranet Projekte (DEZA, Axpo, HILTI, Valiant, BLKB, Raiffeisen, Mettler Toledo, Manor, sunrise etc.)

interactions that work **stimmt.**



Toni Gutweniger
Leiter Intranet
Schweizer Verband der
Raiffeisenbanken
lic. oec. HSG

- 450 selbstständige Raiffeisenbanken mit rund 1230 Bankstellen
- Über 2.5 Millionen Kunden
- Über 1.2 Millionen Mitglieder
- CHF 106.3 Milliarden Bilanzsumme
- Rund 7'500 Mitarbeiter



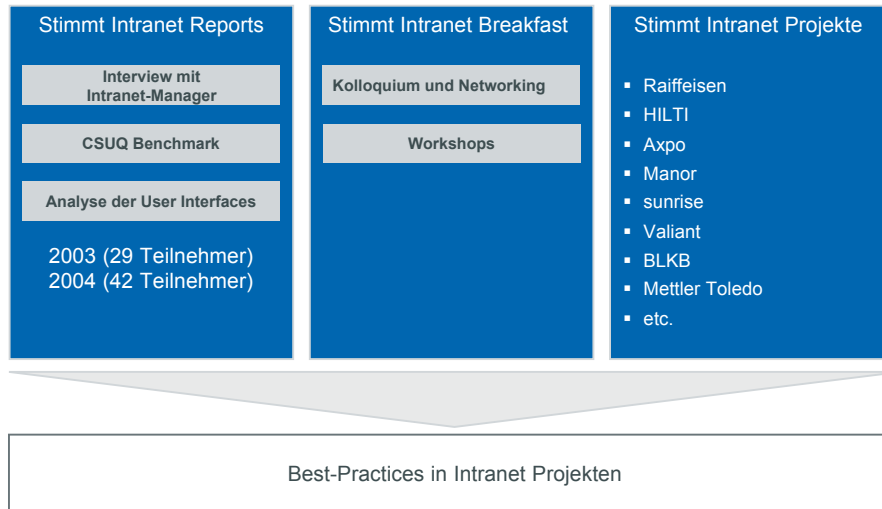
Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 3

Agenda. Referat und Case Study sind Hauptblöcke.

Einführung	Oberholzer/Karrer	08:45 - 08:50
Best-Practices in Intranets	Oberholzer/Karrer	08:50 - 09:30
Fragen	Plenum	09:30 - 09:40
Case Study: RAIweb	Gutweniger/Karrer	09:40 - 10:05
Fragen	Plenum	10:05 - 10:15

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 4

Dieses Referat vereint über die letzten 5 Jahre gesammelte Erfahrungen im Bereich Intranet.



Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 5

Der CSUQ Benchmark identifiziert Best-Practices aus Benutzersicht.

Computer System Usability Questionnaire ist ein von IBM entwickeltes und validiertes Messinstrument der Benutzerakzeptanz.

- 19 geschlossene Aussagen, welche auf einer 7er Skala zu beantworten sind, bspw.:
 - «Ich kann meine Arbeit mit dem Intranet schnell erledigen.»
 - «Es ist einfach, die Information zu finden die ich brauche.»
- Kommentarfeld zu jeder Frage.

Die Analyse der Antworten ergeben Aussagen zu:

- Interface Quality
- Information Quality
- System Usefulness
- System Usability Overall

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 6

Gut akzeptierte Intranets differenzieren sich in drei Bereichen: Positionierung, Inhaltsqualität und Struktur.

Verhältnis der Anzahl Kommentare pro Gebiet zwischen den Intranets mit den höchsten und niedrigsten CSUQ Werten (n=907)

Rückmeldung	Faktor*	
Zu wenig arbeitsrelevanter Inhalt	29.2	Positionierung
Suboptimale Workflows	2.0	
Informationen fehlen/unvollständig/veraltet	1.8	Qualität
Probleme in der Informationsarchitektur	1.6	
Suchmaschine fehlt oder ist ungenügend	1.4	Struktur
Interface unübersichtlich	1.4	
Performanzprobleme	1.2	
Erlernen zu aufwändig	0.3	

*Faktor = Anzahl Kommentare in schlechten Intranets / Anzahl Kommentare in guten Intranets.

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 7

Das Referat fokussiert auf diese drei genannten Herausforderungen.

Drei zentrale Herausforderungen für Intranet Manager

1. Strategie und Positionierung

Wie soll ein Intranet positioniert werden? Welche Inhalte und Funktionalitäten sollen angeboten werden, um den Nutzen des Intranets für die Mitarbeiter zu steigern?

2. Qualität der Inhalte

Wie kann eine konsistent hohe Qualität der Inhalte garantiert werden?

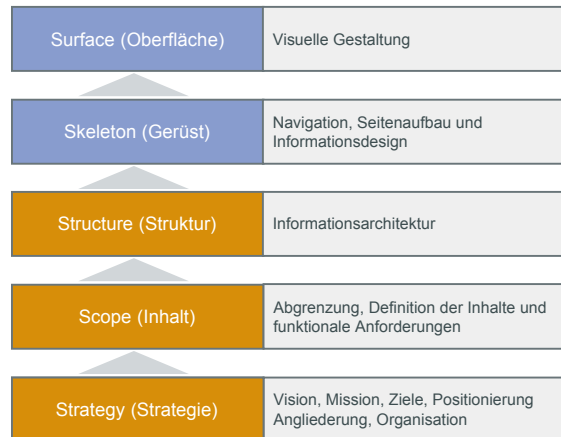
3. Struktur der Inhalte

Wie können die Inhalte des Intranets auf eine benutzer-gerechte Art und Weise strukturiert werden? Wie werden Inhalte wieder gefunden?

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 8

Die Probleme sind fundamentaler Art. Sie beziehen sich alle auf den «unsichtbaren» Unterbau eines Intranets.

5-S Modell nach J.J. Garrett, *The Elements of User Experience*, New Riders Press, 2002



Der Fokus von Intranets liegt oft stark auf der Gestaltung der Oberfläche: 17 von 42 Intranet-Managern bewerten den Einfluss von Design als «massgebend».

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 9

Strategie und Positionierung sind die ersten Herausforderungen für Intranet Manager.

Drei zentrale Herausforderungen für Intranet Manager

1. Strategie und Positionierung

Wie soll ein Intranet positioniert werden? Welche Inhalte und Funktionalitäten sollen angeboten werden, um den Nutzen des Intranets für die Mitarbeiter zu steigern?

2. Qualität der Inhalte

Wie kann eine konsistent hohe Qualität der Inhalte garantiert werden?

3. Struktur der Inhalte

Wie können die Inhalte des Intranets auf eine benutzergerechte Art und Weise strukturiert werden? Wie werden Inhalte wieder gefunden?

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 10

Eine klare Strategie hilft: Intranets, die ein Mission Statement formuliert haben, werden als wichtiger wahrgenommen.

Einschätzung durch Intranet Manager ¹	Intranets mit Mission Statement	Intranets ohne Mission Statement
Strategische Bedeutung für GL (geschätzt) ²	4.2	2.8
Strategische Bedeutung aus Sicht Intranet Manager ²	5.0	4.3
Akzeptanz bei den Mitarbeitenden (geschätzt)	4.4	3.8

¹ Schätzwerte der Intranet Manager auf einer Skala von 1 bis 6, wobei jeweils 1 die tiefste und 6 die höchste Bewertung war.

² Unterschiede sind statistisch signifikant ($p < .05$)

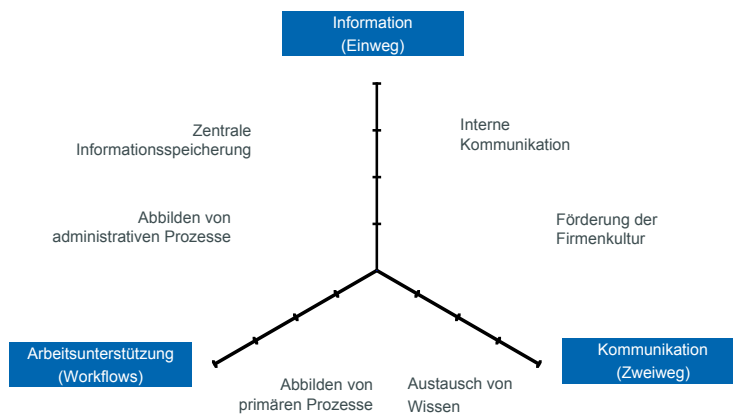
Eine klare Definition der Ziele und der Positionierung des Intranets erhöht die Verankerung im Unternehmen.

«Strategie sollte sein, eine Strategie zu haben.»
- Teilnehmer der Studie

Quelle: Stimmt Intranet Report 2004

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 11

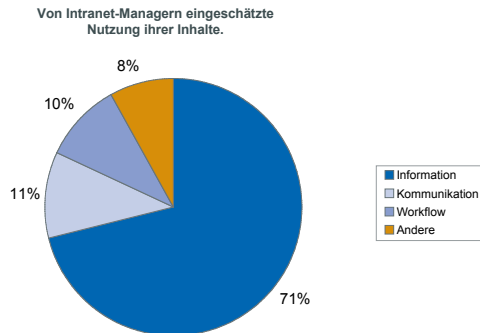
Die Positionierung von Intranets kann auf drei Dimensionen abgebildet werden.



Abhängig von den verschiedenen Ausprägungen der Dimensionen Information, Kommunikation und Arbeitsunterstützung sind andere Organisationsformen, Inhalte, Funktionalitäten und Prozesse notwendig.

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 12

Intranets werden primär für die unidirektionale Informationsverteilung genutzt.



Intranet-Manager von Intranets mit überproportional vielen **Inhalten im Bereich Information** nennen den **fehlenden Nutzen** für die Arbeit als Hauptgrund für die Nicht-Benutzung.

«Es ist relativ schwierig, die Wichtigkeit dieses Instruments in der GL zu demonstrieren.»

- Teilnehmer der Studie

«Das Daily Business geht am Intranet vorbei.» - Teilnehmer der Studie.

Es existieren nur selten überzeugende Strategien, wie Intranets Mehrwert für die Benutzer und das Unternehmen schaffen können.

Quelle: Stimmt Intranet Report 2004

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 13

Inhalte bestätigen Ausrichtung: Viele Inhalte dienen Information. Renner sind jedoch arbeitsunterstützende Applikationen.

Applikationen im Einsatz (n=42, Mehrfachnennungen möglich).

Applikation	Im Einsatz	Kategorie
News	37	Information
Suche	36	Information
Offene Stellen	35	Information
Weiterbildungsangebot	32	Information
Veranstaltungen	32	Information
Telefonbuch	30	Information
Wörterbücher, Nachschlagewerke	26	Information
Telefonbuch (erweitert z.B. mit Skills)	20	Information
Marktplatz/schwarzes Brett	29	Kommunikation
Diskussionsforen	15	Kommunikation
Personalwesen	28	Arbeitsunterstützung
Bestellapplikationen	27	Arbeitsunterstützung
Dokumenten-Management	23	Arbeitsunterstützung
Wissensdatenbanken	21	Arbeitsunterstützung
Projekt-Management	18	Arbeitsunterstützung
Operationelle Applikationen	16	Arbeitsunterstützung

Momentan werden vor allem Einweg-Informationen in Intranets angeboten.

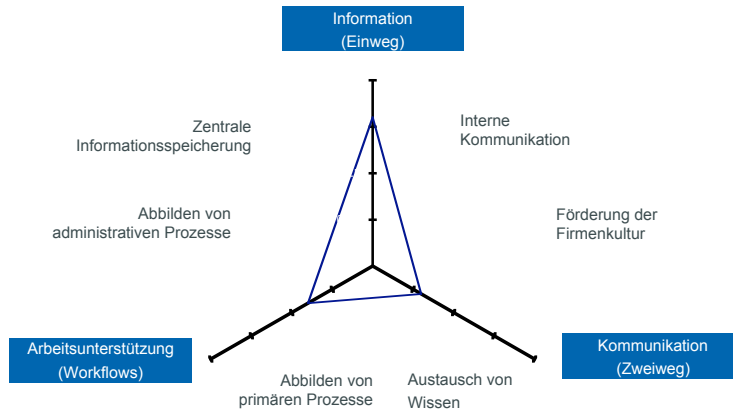
Die wahren Renner in Intranets kommen allerdings vor allem aus dem Bereich der **unterstützenden Applikationen** (grau hinterlegt).

Applikationen, die in mindestens 70% der Intranets, die sie einsetzen, als «Killer-Applikationen» definiert wurden.

Quelle: Stimmt Intranet Report 2004

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 14

Heutiger Fokus auf Informationsverteilung verschiebt sich langsam in Richtung Arbeitsunterstützung.



Der Ausbau von Arbeitsunterstützung und Kommunikation bietet mögliches Entwicklungspotential für die Zukunft.

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 15

Auch Intranet-Manager sehen die Ausrichtung ihrer Intranets im Wandel in Richtung Arbeitsunterstützung.

Vision der Intranetmanager im 2-Jahres Horizont (n=42, Mehrfachnennungen möglich).

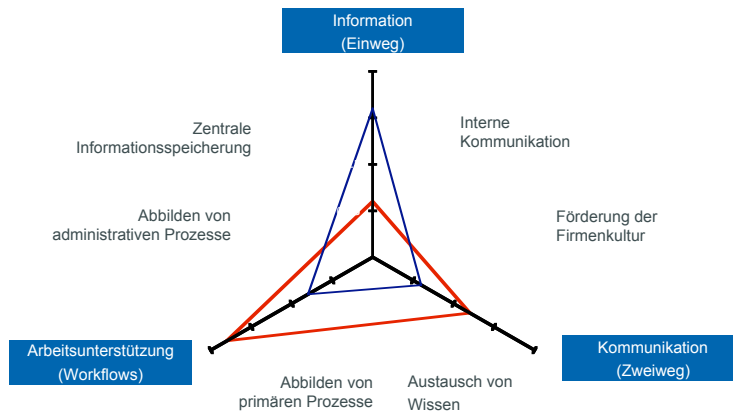
Rückmeldungen	Anzahl
Mehr Workflows bzw. Applikationen	13
Haupt-Arbeitstool	11
Personalisierung	11
Mehr Informationen	10
Portal	9
Effiziente Suche	6
Hohe Benutzerfreundlichkeit	6
Haupt-Kommunikationsmittel	6
Collaboration	6

Die Integration von Applikationen und die Abbildung von Workflows steht im Mittelpunkt künftiger Tätigkeiten.

Quelle: Stimmt Intranet Report 2004

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 16

Heutiger Fokus auf Informationsverteilung verschiebt sich langsam in Richtung Arbeitsunterstützung.



Diese Verschiebung bringt technische Herausforderungen (Abbildung von Prozessen auf Intranet) und stellt die organisatorische Angliederung in Frage.

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 17

Intranets sind heute aus historischen Gründen vorwiegend bei der internen Kommunikation angegliedert.

Organisatorische Angliederung der Intranets (n=42).

Angliederung bei	Anzahl Nennungen
Kommunikation	19
IT	7
Kommunikation & IT	5
Marketing & Kommunikation	4
Weitere	4
Marketing	3

«Ich habe die Erfahrung gemacht, dass das Leben bei der Unternehmenskommunikation angenehmer ist als bei der IT, weil [sie] mit dem Intranet ein unglaublich mächtiges Instrument zur Verfügung hat. Die IT hat eher andere Interessen.»

- Teilnehmer der Studie.

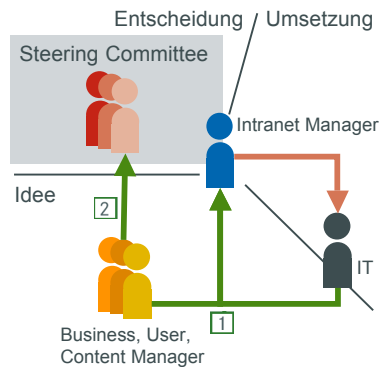
Ist die organisatorische Angliederung der Intranet-Manager bei der internen Kommunikation mit der Vision eines Arbeitsinstruments überhaupt noch sinnvoll?

Quelle: Stimmt Intranet Report 2004

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 18

Intranet-Manager heute schon interdisziplinär: Sie tragen entweder die Verantwortung oder entscheiden im Gremium.

Entscheidungs- und Umsetzungswege in Intranet-Projekten.

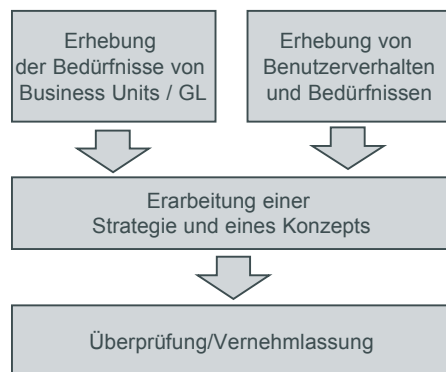


- Weg **1**
Intranet-Manager alleine verantwortlich: Viel Druck von allen Seiten
- Weg **2**
Anspruchsgruppen priorisieren und entscheiden, Intranet Manager organisiert: Bessere Aufgabenteilung und mehr Unterstützung, da gemeinsames Projekt.

Erfolgreiche Intranet Manager orchestrieren die verschiedenen Bedürfnisse der Stakeholder. Die eigentliche Angliederung ist sekundär.

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 19

Positionierung soll kein Zufall sein: Strukturierte Erfassung der Bedürfnisse aller Stakeholder als solide Basis.



«Es ist von zentraler Bedeutung, dass innerhalb der Geschäftsleitung ein Sponsor da ist.»
- Teilnehmer der Studie

Nur in knapp der Hälfte der untersuchten Fällen wurde die Geschäftsleitung bei der Definition des Mission Statements miteinbezogen.

Erst der Einbezug der Firmen- und IT-Strategie und eine genaue Analyse der Benutzer und deren Bedürfnisse ermöglicht die Bestimmung der Ausrichtung eines Intranets.

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 20

Strategie und Positionierung sind die ersten Herausforderungen für Intranet Manager.

Drei zentrale Herausforderungen für Intranet Manager

1. Strategie und Positionierung

Eine klare Positionierung ist ausschlaggebend für den Erfolg eines Intranets.

Der Trend geht weg von interner Kommunikation in Richtung Arbeitsunterstützung.

Intranet Manager bei der Internen Kommunikation werden auf Grund dieses Trends immer mehr zu Koordinatoren.

2. Qualität der Inhalte

Wie kann eine konsistent hohe Qualität der Inhalte garantiert werden?

3. Struktur der Inhalte

Wie können die Inhalte des Intranets auf eine benutzergerechte Art und Weise strukturiert werden? Wie werden Inhalte wieder gefunden?

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 21

Eine gute Inhaltsqualität führt zu höherer Benutzerakzeptanz.

Drei zentrale Herausforderungen für Intranet Manager

1. Strategie und Positionierung

Eine klare Positionierung ist ausschlaggebend für den Erfolg eines Intranets.

Der Trend geht weg von interner Kommunikation in Richtung Arbeitsunterstützung.

Intranet Manager bei der Internen Kommunikation werden auf Grund dieses Trends immer mehr zu Koordinatoren.

2. Qualität der Inhalte

Wie kann eine konsistent hohe Qualität der Inhalte garantiert werden?

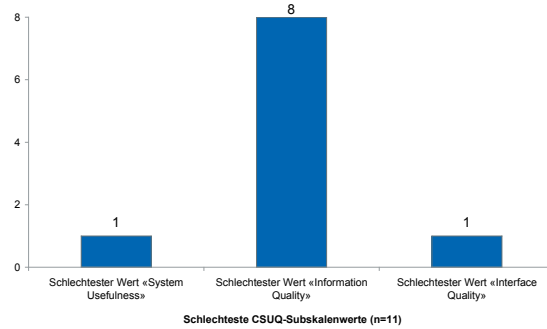
3. Struktur der Inhalte

Wie können die Inhalte des Intranets auf eine benutzergerechte Art und Weise strukturiert werden? Wie werden Inhalte wieder gefunden?

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 22

Aus Sicht der Benutzer sind Struktur und Güte der Inhalte das Hauptproblem.

Schlechteste Sub-Skalenwerte der CSUQ Analyse 2004 bei 11 Unternehmen.



Wie schon letztes Jahr kriegt «**Information Quality**» (Qualität und Strukturierung) die **schlechteste** Note bei den meisten Intranets.

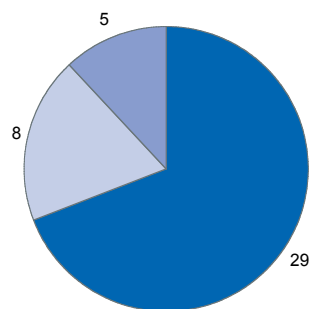
Die schlechte Bewertung durch die Benutzer zeigt klaren Handlungsbedarf.

Quelle: Stimmt Intranet Report 2004

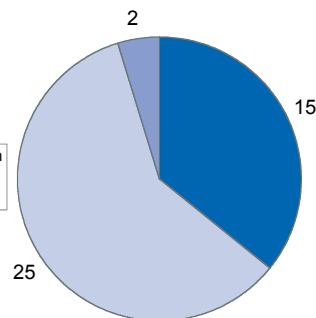
Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 23

Bei den meisten Intranets sind Guidelines vorhanden – jedoch nicht zur Art der publizierten Inhalte.

Richtlinien, die bestimmen, wo Inhalte publiziert werden.



Richtlinien, die bestimmen, ob Inhalte publiziert werden.



■ Richtlinien vorhanden
■ keine Richtlinien
■ keine Angabe

Guidelines zur Art der publizierten Inhalte unterstützen Qualitätssicherung und vereinfachen die Durchsetzung der Positionierung der Intranets.

Quelle: Stimmt Intranet Report 2004

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 24

Die Güte des Inhalts wird primär mittels technischer Massnahmen sichergestellt.

Mittel und Methoden zur Einhaltung von Richtlinien (n=30, Mehrfachnennungen möglich).

Methode	Anzahl Nennungen
Templates	24
Schulung der Content Manager	7
Weitere	5

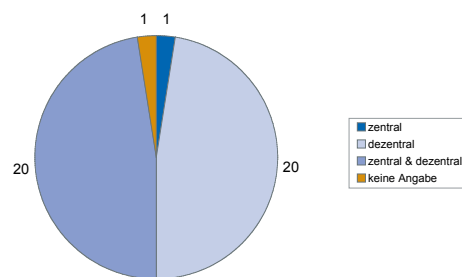
Es scheint, dass die von den gängigen Content Management Systemen angebotenen Hilfsmittel zur Sicherung der Qualität nicht ausreichen.

Quelle: Stimmt Intranet Report 2004

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 25

Pflege und Erstellung von Inhalten geschieht dezentral – Qualitätssicherung wird dadurch noch schwieriger.

Erfassung von Inhalten in untersuchten Intranets.



«Ich habe die Schulung und Verpflichtung der Redaktoren unterschätzt. Ich denke jetzt, dass damit der Erfolg eines Intranets steht und fällt.»

- Teilnehmer der Studie.

Die dezentrale Bereitstellung von Inhalten durch viele Benutzer bedeutet einen hohen Schulungs- und Kontrollaufwand.

Quelle: Stimmt Intranet Report 2004

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 26

Coaching, Reviews und Benutzer-Feedback sind drei erfolgreiche Methoden zur Qualitätssicherung.

Drei Methoden zur Qualitätssicherung erwiesen sich als besonders erfolgreich:

1. Coaching-Modell

Neue Content-Manager werden kontrolliert. Liefern sie während einiger Zeit Inhalte ab, welche den Richtlinien und dem gewünschten Qualitätsniveau entsprechen, dürfen sie in Zukunft unbeaufsichtigt publizieren.

2. Periodische Reviews

Anstatt alle Seiten laufend zu kontrollieren, werden alle Seiten periodisch durchgeschaut, verbessert und allenfalls umplatziert.

3. Benutzer-Feedback

Zu jedem Inhalt gibt es einen Link mit Name und E-Mail der verantwortlichen Person.

Auf die Frage, wie Content Manager ausgewählt werden, sagt ein Teilnehmer der Studie:

«Den letzten beißen die Hunde. [...] In gewissen Bereichen machen das die Lehr-linge oder Neueinsteiger. Da ist die Motivation nicht unbedingt hoch.»

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 27

Wartung von Inhalten: Regelmässige Archivierung oder Löschung alter Inhalte als Qualitätssicherungsmassnahme.

Zusätzlich zum Coaching bei der Erstellung von Inhalten werden auch verschiedene Mechanismen zur Sicherung der Qualität bestehender Inhalte eingesetzt.

1. Informationen mit Verfalldatum

Jeder Inhalt hat einen Owner und dieser wird automatisch periodisch aufgefordert, seinen Inhalt zu aktualisieren, zu archivieren oder zu löschen.

2. Statistiken

Content Manager bekommen periodisch eine Statistik ihrer Seiten und werden aufgefordert, Inhalte zu löschen oder zu redigieren, wenn sie die Zielgruppe nicht braucht.

3. Content Manager Team Meetings

Gemeinsam werden Inhalte durchgegangen und entschieden, welche archiviert oder gelöscht werden sollen.

Methoden zur Reduzierung der Datenflut beinhalten immer manuelle Kontrolle. Automatisierte Archivierung scheint gefährlich.

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 28

Eine gute Inhaltsqualität führt zu höherer Benutzerakzeptanz.

Drei zentrale Herausforderungen für Intranet Manager

1. Strategie und Positionierung

Eine klare Positionierung ist ausschlaggebend für den Erfolg eines Intranets.

Der Trend geht weg von interner Kommunikation in Richtung Arbeitsunterstützung.

Intranet Manager bei der Internen Kommunikation werden auf Grund dieses Trends immer mehr zu Koordinatoren.

2. Qualität der Inhalte

Ein CMS mit Templates genügt nicht zur Sicherstellung der Qualität von Inhalten.

Content Manager müssen gut geschult werden und ein Konzept zur Qualitätssicherung sollte vorhanden sein.

3. Struktur der Inhalte

Wie können die Inhalte des Intranets auf eine benutzergerechte Art und Weise strukturiert werden? Wie werden Inhalte wieder gefunden?

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 29

Das Finden von Informationen ist immer noch das Hauptproblem aus Benutzersicht.

Drei zentrale Herausforderungen für Intranet Manager

1. Strategie und Positionierung

Eine klare Positionierung ist ausschlaggebend für den Erfolg eines Intranets.

Der Trend geht weg von interner Kommunikation in Richtung Arbeitsunterstützung.

Intranet Manager bei der Internen Kommunikation werden auf Grund dieses Trends immer mehr zu Koordinatoren.

2. Qualität der Inhalte

Ein CMS mit Templates genügt nicht zur Sicherstellung der Qualität von Inhalten.

Content Manager müssen gut geschult werden und ein Konzept zur Qualitätssicherung sollte vorhanden sein.

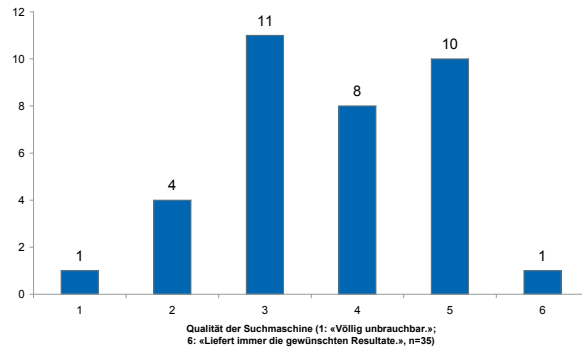
3. Struktur der Inhalte

Wie können die Inhalte des Intranets auf eine benutzergerechte Art und Weise strukturiert werden? Wie werden Inhalte wieder gefunden?

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 30

Suchmaschinen lösen das Strukturproblem nur bedingt. Intranet Manager bewerten die Qualität als ungenügend.

Zufriedenheit von Intranet-Manager mit Suchmaschinen.



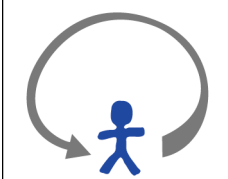
Die Qualität der Suchmaschinen ist der einzige Faktor, welcher von den Intranet Managern ungenügend benotet wurde. Alternative Strategien drängen sich auf.

Quelle: Stimmt Intranet Report 2004

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 31

Personalisierte Struktur und Einbezug von Metadaten sind weiterführende Ansätze zur Lösung des Strukturdilemmas.

Personalised Structure
Anpassung an eigene Bedürfnisse der Nutzer



Personalisierte Struktur

Den Benutzern wird ermöglicht, sich selber eine auf sie zugeschnittene Navigation zusammenzustellen (Beispielsweise MyLinks, Subscriptions).

Herausforderung: User-Interface muss so einfach sein, damit die Benutzer die Personalisierungsfunktionen auch benutzen.

Enriched Structure
Optimierung durch Einbezug der Nutzerdaten



Angereicherte Struktur

Durch die Erweiterung der Inhalte mit Metadaten können neue Navigations- und Suchmechanismen implementiert werden (Social Navigation, häufige Suchen, Filter, Verschlagwortung).

Herausforderung: Technische Integration in bestehende Systeme, Qualitätssicherung.

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 32

Fazit: Das ideale Intranet der Zukunft positioniert sich als Hilfsmittel der täglichen Arbeit.

Drei zentrale Herausforderungen für Intranet Manager

1. Strategie und Positionierung

Eine klare Positionierung ist ausschlaggebend für den Erfolg eines Intranets.

Der Trend geht weg von interner Kommunikation in Richtung Arbeitsunterstützung.

Intranet Manager bei der Internen Kommunikation werden auf Grund dieses Trends immer mehr zu Koordinatoren.

2. Qualität der Inhalte

Ein CMS mit Templates genügt nicht zur Sicherstellung der Qualität von Inhalten.

Content Manager müssen gut geschult werden und ein Konzept zur Qualitätssicherung sollte vorhanden sein.

3. Struktur der Inhalte

Informationsarchitektur ist ein zentraler Schwachpunkt vieler Intranets.

Der Miteinbezug von Benutzern in die Entwicklung von Informationsarchitekturen und neue Navigations- und Suchmechanismen können Abhilfe schaffen.

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 33

Weiterführende Informationen sind online verfügbar.

<http://www.stimmt.ch/intranetreport>

- Thesenpapier und Abstract des Intranet Reports 2003.
- Abstract des Intranet Reports 2004.

<http://www.intranetbreakfast.ch>

- Vierteljährliche Austauschplattform für Intranet Manager.

<http://www.stimmt.ch/iex>

- Referat und Case Study in elektronischer Form.

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 34

Agenda. Referat und Case Study sind Hauptblöcke.

Einführung	Oberholzer/Karrer	08:45 - 08:50
Best-Practices in Intranets	Oberholzer/Karrer	08:50 - 09:30
Fragen	Plenum	09:30 - 09:40
Case Study: RAIweb	Gutweniger/Karrer	09:40 - 10:05
Fragen	Plenum	10:05 - 10:15

Stimmt AG | Best-Practices in Intranet Projekten ■ 35

Danke für Ihre Aufmerksamkeit.

Ein gutes Intranet entsteht nicht durch Zufall.

Stimmt.

glenn.oberholzer@stimmt.ch
lukas.karrer@stimmt.ch
toni.gutweniger@raiffeisen.ch

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

interactions that work **stimmt.**