

TIPPS FÜR EIN ERFOLGREICHES INTRANET

von Martin Amm, Vorstand, adenin TECHNOLOGIES AG

Ein Wegweiser zur Einführung von Intranet-Lösungen

Die Einführung eines neuen Software-systems in bestehende Organisationsstrukturen und Unternehmenskulturen stellt jedesmal eine neue Herausforderung dar. Das Risiko, dass der Funktionsumfang der Software nicht voll ausgeschöpft wird, Bedienerfehler auftreten oder schlicht die breite Akzeptanz der Benutzer versagt bleibt, ist oft sehr hoch.

Gerade bei der Einführung einer neuen Intranet-Lösung stehen Unternehmen vor der besonderen Herausforderung, nicht nur die Akzeptanz der Benutzer sicherzustellen, sondern auch die Art und Weise der bisherigen Zusammenarbeit und Kommunikation neu zu strukturieren.

Der Einfluss einer Intranet-Lösung auf ein Unternehmen ist erheblich, er birgt Risiken ebenso wie Chancen. Doch alle unsere Kunden bestätigen eine erhebliche Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit und eine bemerkenswerte **Effizienzsteigerung ihrer Geschäftsprozesse**.

Kunden, die bei der Einführung von IntelliEnterprise mit ihrem Intranet ausgesprochen erfolgreich waren, erzählen mir nahezu übereinstimmend, dass das Geheimnis, wie so oft, in der richtigen Planung liege. Obwohl jedes Unternehmen einzigartig ist, lassen sich hier erstaunlich hohe Übereinstimmungen bei

der Einführungsstrategie und der Roll-out-Phase erkennen. Genau diese Strategien und Vorgehensweisen haben wir versucht, in diesem Artikel in sieben konkrete Tipps und Empfehlungen zusammenzufassen.

Wir hoffen, Interessierten damit nützliche Anregungen zu der reibungslosen Einführung eines neuen Intranets zu geben.

1 Interesse und Erwartungen wecken

Niemand mag Veränderungen, schon gar nicht auferlegte. Wenn Sie in absehbarer Zeit eine neue Intranet-Lösung einführen wollen, sollten Sie die künftigen **Benutzer so früh wie möglich ins Boot holen**. Am besten fangen Sie bereits beim Auswahlprozess für die Softwarelösung an.

Erörtern Sie mit Ihren Benutzern die Vor- und Nachteile einzelner Lösungen, um so bereits im Vorfeld Spannung und Erwartungen für den Wechsel aufzubauen und die Akzeptanz für das letztlich ausgewählte Softwareprodukt zu erhöhen.

Ist die Produktwahl getroffen, sollte das „Kind“ auch einen Namen erhalten. Hier haben sich unternehmensweit aus-geschriebene Namenswettbewerbe bestens bewährt. Fordern Sie die Leute auf mitzumachen und stellen Sie kleine

Im Fokus

1 **Interesse wecken.** Welche Chancen bietet mir das Intranet?

2 **Das Intranet ist ein unternehmensweites Projekt,** dass alle Abteilungen betrifft, nicht nur die IT!

3 **Suchen Sie Verbündete,** die die Vorteile eines Intranets in die Abteilungen transportieren.

4 **Starten Sie klein und bauen Sie schrittweise aus.** Beginnen Sie mit wenigen, dafür aber, mit für möglichst viele Benutzer, interessanten Funktionen.

5 **Nicht vergessen: Schulung!** In kleinen Schulungseinheiten aber mit dem Blick fürs große Ganze.

6 **Nutzung auswerten.** Erkennen Sie Lücken und schließen Sie diese schnell.

7 **Fragen? – Benutzer fragen!** Ein Intranet lebt durch seine Benutzer. Geben Sie ihnen eine Stimme, damit das Intranet ein nachhaltiger Erfolg wird.

TIPPS FÜR EIN ERFOLGREICHES INTRANET

Preise oder Incentives in Aussicht. Lassen Sie alle über den besten Vorschlag abstimmen, und schon haben Sie Ihr neues Intranet in aller Munde. Die Namensgebung generiert Interesse und weckt Neugierde und schafft bereits im Vorfeld Vertrauen, weil die Benutzer den Namen ja schon kennen.

Kurze Einführungsveranstaltungen, in denen die Vorgehensweise und Einzelschritte bei der Einführung vorgestellt werden, helfen immens, um die Benutzer vorzubereiten und Vorbehalte abzubauen. Sprechen Sie über Ihre Pläne, aber stellen Sie sicher, dass vor allem die wichtigste Frage eines Benutzers beantwortet wird:

Was bringt das für mich?

Beantworten Sie diese Frage so individuell wie möglich, und Sie haben Interesse generiert. Stellen Sie dar, wie das Intranet **die täglichen Arbeitsprozesse beschleunigen** wird und lästige, zeitraubende Prozesse vereinfachen wird. Wenn Sie bereits einen Prototypen haben, demonstrieren Sie Funktionalitäten, die die täglichen Arbeitsabläufe vereinfachen, oder zeigen Sie Informationen, die vorher womöglich so nicht verfügbar waren. Sobald die Benutzer auch einen Gewinn für sich erkennen, werden viele begierig sein, das System selbst zu testen.

2 Das Intranet ist ein unternehmensweites Projekt und kein IT-Projekt.

Die Planung eines Intranets beschränkt sich nicht nur auf die IT-Planung. Einer der Schlüsselfaktoren für den Erfolg eines Intranets ist das Intranet-Team. Am Besten wird dieses Team gleich nach der Investitionsentscheidung zusammengestellt.

Viele unserer Kunden schwören auf eine **frühzeitige Zusammenstellung Ihres Teams**, um die Kaufentscheidung unter Berücksichtigung möglichst vieler Aspekte und konkurrierender Ziele zu fällen. Das ideale Team besteht aus jeweils einem Power-User aus jeder Abteilung. Dabei sollten die Mitglieder Interesse fürs Intranet zeigen und auch bereits Erfahrung mit IT-Projekten oder Einführungen haben.

Die Verantwortung des Teams umfasst: 1) Anforderungen definieren, 2) relevante Informationen für jeden Bereich klassifizieren, 3) zu automatisierende Prozesse identifizieren. Wenn sich im Intranet-Team aus jeder Abteilung ein Vertreter befindet, wird konsequenterweise die Chance erhöht, die Kernbedürfnisse jeder Benutzergruppe bereits ab dem Startzeitpunkt abzudecken.

3 Suchen Sie Verbündete, die die Vorteile eines Intranets in die Abteilungen transportieren.

Im weiteren Projektverlauf sollten Sie versuchen, die Vorreiter oder sogar Visionäre für das Intranet zu erkennen und zu benennen, und sie dazu anhalten und ermächtigen, anderen im Umgang mit dem Intranet zu helfen. Visionäre können dabei sowohl aus dem Management kommen als auch Power-

User aus der jeweiligen Abteilung sein.

Wichtig ist hier in erster Linie die Begeisterung für das Potential im Intranet und **der offene Blick für die Möglichkeiten** in der Zukunft.

Manager bieten sich für diese Aufgabe geradezu an, da sie sowohl die Position als auch die persönlichen Voraussetzungen haben, eine Veränderung auch durchzusetzen. Doch gerade Power-User aus den Fachabteilungen können Skeptiker oder Querköpfe oftmals besser einbinden und überzeugen, weil sie den Abteilungsjargon beherrschen und die Begeisterung authentischer rüber bringen. Stellen Sie aber für diesen Fall sicher, dass die Person ausreichend Befugnis erhält, Veränderungen auch durchzusetzen, und in der Abteilung die nötige Autorität hierzu besitzt. Er/sie sollte sich jedoch darauf beschränken, nur die Bedürfnisse der Abteilung zu lösen.

4 Beginnen Sie klein und bauen Sie schrittweise auf Teilerfolgen auf.

Die meisten Kunden entscheiden sich gegen eine „Big-Bang Installation“. Sie empfehlen aus gutem Grund die Einführung in Phasen: zunächst nur „klein“ beginnen. Klein bezieht sich dabei nicht auf die Anzahl der Benutzer, sondern meint, das Intranet **lieber nur mit einem begrenzten Nutzungsumfang vorzustellen**. Dabei sollte auf jeden Fall ein Funktionsbereich gewählt werden, der **für alle Benutzer von großem Interesse ist**.

Viele Kunden wählen deshalb für die Startphase „Neues“ aus dem HR-Bereich oder aber auch Unternehmenskommunikation aus, da diese beiden Unternehmensbereiche ihre Informationen wohl mit den meisten Benutzern austauschen. Andere Kunden wählen als Startprojekt lieber einen entfernten Standort aus, da der Handlungsdruck hier oftmals am größten ist und vereinfachte und schnellere Prozessabläufe rasch zu einem Erfolg führen, der viele Benutzer beeindruckt.

Ebenso gerne wird als erstes ein täglicher Arbeitsvorgang automatisiert, wie zum Beispiel ein Urlaubsantrag, da solche Abläufe für alle Benutzer von Interesse sind und sich damit auch die **Vorteile des Intranets für alle sehr schön demonstrieren** lassen. Doch egal mit welchem Bereich oder Nutzen Sie die Einführungsphase starten:

Bauen Sie schrittweise auf Ihren Erfolgen auf, indem Sie weitere Bereiche von möglichst breitem Nutzungsumfang oder großem Interesse hinzufügen. Erst in einer späteren Phase sollten Sie speziellere Belange einzelner Bereiche oder Abteilungen berücksichtigen.

5 Nicht vergessen: Schulung!

Für die meisten Anwender dürfte die Schulung der Benutzer im Umgang mit dem Intranet selbstverständlich sein. Doch viele Kunden erzählen mir immer wieder, dass ihnen noch viel

TIPPS FÜR EIN ERFOLGREICHES INTRANET

wichtiger ist, ihren Mitarbeitern die **primären Unternehmensziele aufzuzeigen**, und dass das Intranet nur als Instrument oder Navigationshilfe auf diesem Wege dient. Ganz nach dem Motto: „Wenn du willst, dass Zimmerleute lernen ein Schiff zu bauen, zeige ihnen das Meer und nicht den Bauplan“.

Für die Mitarbeiter-Schulung bevorzugen die meisten Kunden die Methode „Ausbildung der Ausbilder“. Oft sind es Power-User oder Abteilungsleiter, die als erstes geschult werden und dann die Verantwortung für die Schulung in ihrer Abteilung übernehmen.

Ebenso entscheiden sich viele Unternehmen für eine **unternehmensweite Schulung**. Diese findet dann an 4-5 Tagen in einstündigen Unterrichtseinheiten statt, die in diesem Zeitraum wiederholt angeboten werden. So kann jeder Benutzer selbst bestimmen, welcher Tag und welche Uhrzeit am besten in seinen Terminkalender passen.

6 Einer sollte die Nutzung des Intranets im Auge behalten.

Ein Weg, um Lücken und Schwachstellen – oder Verbesserungspotential – schnell zu erkennen, ist, den Umfang der Nutzung im Intranet aufzuzeichnen. Dadurch erhält man Einblicke, **welche Bereiche von hohem Interesse** und welche von eher geringem Interesse sind.

Sind die Bereiche mit geringer Nutzung identifiziert, sollte man immer schnellstmöglich die Ursache hierfür finden.

Fehlen Informationen?
Ist der Bereich schwer zu finden?

Um das herauszufinden, analysiert man am besten die Ergebnisse und Aufzeichnungen der Suchanfragen. Doch ebenso denkbar ist der häufige Fall bei Einführungen neuer Systeme: Benutzer vergessen schlicht, diese auch regelmäßig zu nutzen. Die Aufzeichnung der Nutzung und eine regelmäßige Erinnerung der User reichen oftmals aus, um dieses Problem zu beheben.

7 Fragen? – Benutzer fragen!

Gewähren Aufzeichnungen des Nutzungsumfangs schon gewisse Einblicke in die Akzeptanz der Benutzer, erhält man einen Gesamteindruck nur, wenn man die Benutzer direkt hierzu befragt. Viele Kunden empfehlen, kurze Fragebögen und Abstimmungen an die Benutzer zu versenden, um deren Verbesserungsvorschläge zu erfahren.

Ebenso gerne werden Benutzer auch ermutigt, weitere **Möglichkeiten vorzuschlagen, um den Nutzen des Intranets zu verbessern**. Durch solche Umfragen signalisieren sie dem Benutzer außerdem, dass ein Intranet kein einmaliges statisches Projekt ist, sondern ein fortwährender, dynamischer Prozess, der laufend verbessert wird. Sozusagen

als Nebeneffekt bleiben die Benutzer durch Umfragen auch weiterhin engagiert im Intranet. Denn das Intranet erfüllt ja keinen Selbstzweck, sondern **lebt nur durch seine Benutzer** und einzig und allein für sie.

Je dynamischer und interaktiver, desto besser. Idealerweise gibt das Intranet seinen Benutzern das Gefühl „zu Hause im Unternehmen“ zu sein. Also setzen sie die Wünsche und Vorstellungen der Benutzer so gut und schnell wie möglich im Intranet um. Das ist „kollektiver Erfolg“!

Über adenin

adenin ist ein deutscher Anbieter für Intranet Portal Lösungen. Engineering made in Germany und unsere Standorte Europa und Nordamerika ermöglichen es Unternehmen auf der ganzen Welt, unsere Lösung "IntelliEnterprise" einzusetzen, um die Produktivität ihrer Mitarbeiter zu verbessern und Innovationen schneller auf den Markt zu bringen.

IntelliEnterprise ist das ideale Intranet 2.0 für alle Organisationen, deren Ziel die Schaffung einer offenen und agilen Unternehmenskultur zur Motivation ihrer Mitarbeiter hin zur Nutzung impliziten Wissens ist. Unsere Intranet Portal Suite verbessert die Nutzung kollektiver Intelligenz durch eine hoch interaktive Benutzerumgebung.

Mit über 100 Modulen, Anwendungen und Tools ist IntelliEnterprise das Intranet, das Wissen transparent macht, verteilte Organisationsstrukturen abdeckt, den Informationsaustausch der Benutzer unterstützt und das sich auch von Benutzern pflegen lässt.

Jeder Geschäftsprozess wird von Menschen kreiert und von Menschen umgesetzt. Je einfacher man die Erstellung der Prozesse und die Teilnahme daran für die Menschen gestaltet, desto schneller und effektiver werden selbstverständlich auch die Prozesse und umso schlagkräftiger die ganze Organisation. Unternehmen weltweit, vom Mittelstand bis zu Großunternehmen, setzen IntelliEnterprise als Hauptschlagader im Informationskreislauf zwischen Mitarbeiter und Organisation ein, um alte Strukturen zu überwinden und Innovationen zu beschleunigen.

adenin TECHNOLOGIES AG

Laufamholzstrasse 116
90482 Nürnberg
Germany

adenin
TECHNOLOGIES

www.adenin.de

