

# Innovative Intranets: Mitarbeiter begeistern und Produktivität steigern







# Inhalt

Einleitung .....	1
Was ist ein Digital Workplace? .....	2
Ein innovatives Intranet für den Digital Workplace.....	3
Ein effektives Intranet beginnt mit zielgerichtetem Design .....	4
Was ist Nutzerforschung? .....	5
Leitfaden für Nutzerbefragungen.....	6
<b>Zielgruppen:</b> Wer sind Ihre Nutzer? .....	7
Mitarbeitende digital befähigen.....	8
<b>Tägliche Routine:</b> Welche üblichen Aufgaben haben Ihre Nutzer? .....	9
Entwicklung einer effizienteren Suche .....	10
<b>Spezifische Rollen:</b> Was müssen Ihre Nutzer tun? .....	11
Selbstständige Administration ermöglichen.....	12
<b>Beziehungen:</b> Mit wem müssen Ihre Nutzer arbeiten? .....	13
Vereinheitlichen der weltweiten Kommunikation .....	14
<b>Unique Pain Points:</b> Welche spezifischen Probleme haben Ihre Nutzer?....	15
Implizites Wissen zugänglich machen .....	16
Zusammenfassung .....	17
Fazit .....	18
Nächste Schritte .....	19

# Einleitung

Unternehmen stehen vor bahnbrechenden Veränderungen von Arbeitsweisen und Arbeitsprozessen. Als Organisation können Sie diese Veränderungen meistern, indem Sie Ihre Mitarbeitenden durch moderne Digital-Workplace-Lösungen befähigen, an jedem Ort motiviert und produktiv zu sein.

In diesem E-Book behandeln wir:

- Die Rolle, die ein innovatives Intranet in einer Digital-Workplace-Strategie spielen kann
- Fragen an Nutzer, die Ihnen helfen, Ihr Intranet zu einem Tool auszubauen, das Mitarbeitende gerne nutzen
- Richtlinien für effektivere Nutzerbefragungen
- Fünf Case Studys zu Intranets, die die Produktivität von Unternehmen gesteigert haben







# Was ist ein Digital Workplace?

Ein **Digital Workplace** ist die digitale Transformation von Arbeitsprozessen und -systemen. Das Ziel: das Mitarbeiter-Engagement zu verbessern, die Personalfuktuation zu reduzieren und wettbewerbsfähige Mitarbeitende zu beschäftigen. Es handelt sich um eine umfassendere Strategie, die Arbeitsräume, Anwendungen, Prozesse und Kultur zu einer integrativen digitalen Lösung verbindet, bei der die Mitarbeitenden an erster Stelle stehen.

Portal-Plattformen, Kollaborations-Suiten und Intranet-Lösungen haben sich weiterentwickelt, um die Anforderungen an den Digital Workplace noch besser zu erfüllen, doch eine vollwertige Lösung erfordert im Allgemeinen eine integriertes Set von Systemen, um die Bedürfnisse moderner Mitarbeitenden wirklich zu erfüllen.

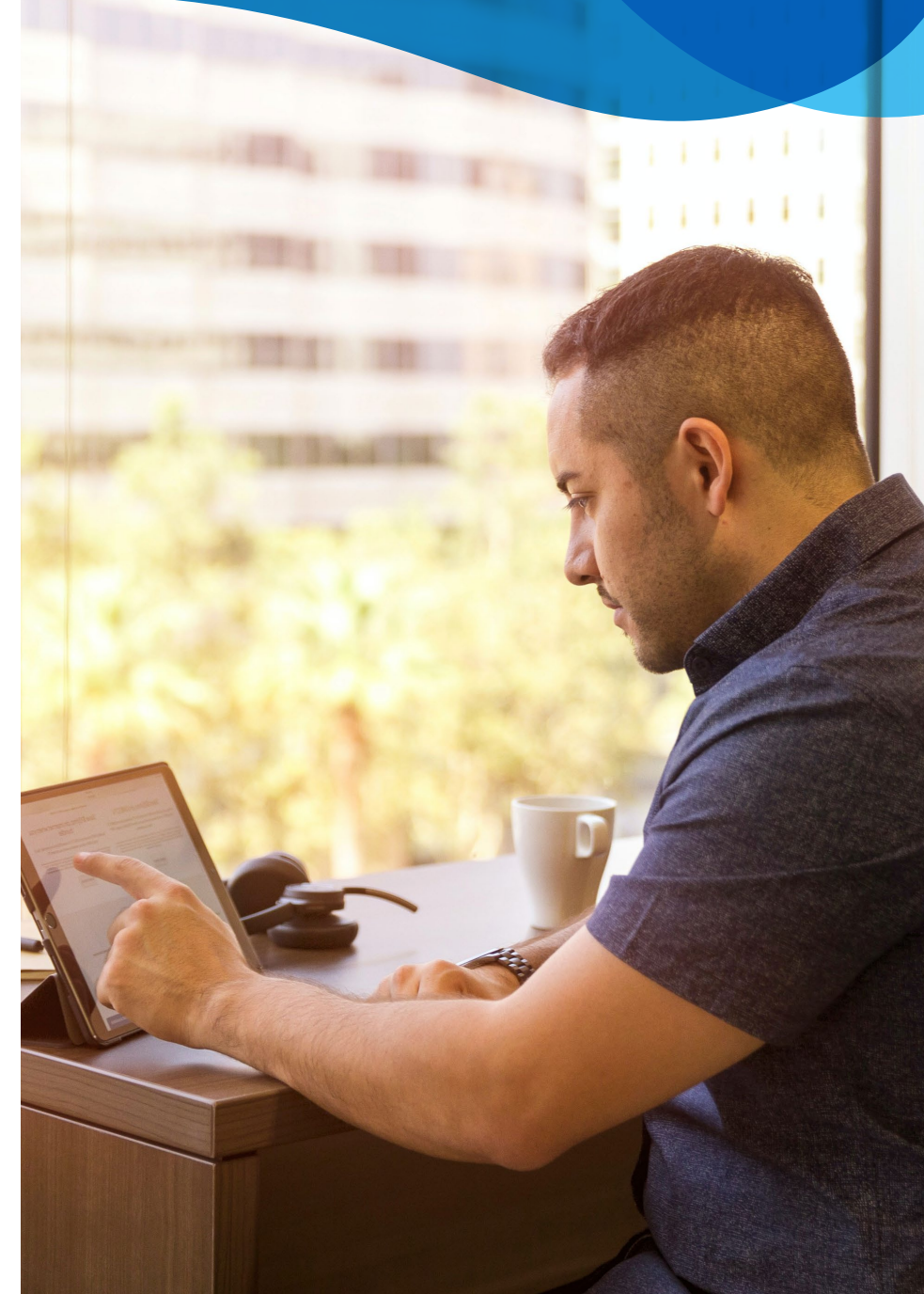
**Viele Unternehmen verfügen möglicherweise bereits über digitale Tools. Diese Tools sind jedoch veraltet, nicht miteinander vernetzt und wurden nicht vor dem Hintergrund einer geplanten Digital-Workplace-Strategie entwickelt.**



# Ein innovatives Intranet für den Digital Workplace

Auch wenn viele Unternehmen möglicherweise bereits über ein Intranet oder ein digitales Mitarbeiter-Tool verfügen, bieten viele dieser Tools nicht die nötige intuitive Nutzererfahrung, um moderne Mitarbeitende an Remote-Arbeitsplätzen zu unterstützen. Führungskräfte müssen ihre aktuellen Lösungen bewerten. Nur so lässt sich festzustellen, welche Schritte notwendig sind, um Mitarbeitende mit einem Tool auszustatten, das die Produktivität steigert und Arbeitsplätze modernisiert.

Lassen Sie uns zunächst analysieren, wie ein effektives innovatives Intranet aussehen sollte.







# Ein effektives Intranet beginnt mit zielgerichtetem Design

Gesunde Intranets sind ein enormer Gewinn für Unternehmen. Ein sorgfältig geplantes und gestaltetes Intranet kann die Produktivität steigern, die Kommunikation mit Außendienst- und Remote-Mitarbeitenden verbessern, den Geschäftsbetrieb optimieren und letztendlich die Customer Experience verbessern.

**Ein effektives, innovatives Intranet setzt zielgerichtetes Design auf der Grundlage intensiver Nutzerforschung voraus.** Ein einfaches Standard-Tool hingegen, das nicht an die speziellen Bedürfnisse Ihres Teams angepasst ist, kann Ihre Mitarbeitenden in ihrer Produktivität behindern. Intensive Forschung ermöglicht es Ihnen, sich auf die wertvollsten Features für Ihre Nutzer zu konzentrieren.

Jedes Unternehmen arbeitet anders. Die Fragen in diesem Ratgeber werden Ihnen helfen, ein Intranet aufzubauen, das von Beginn an die Bedürfnisse *Ihrer* Mitarbeitenden erfüllt und die Produktivität steigert.



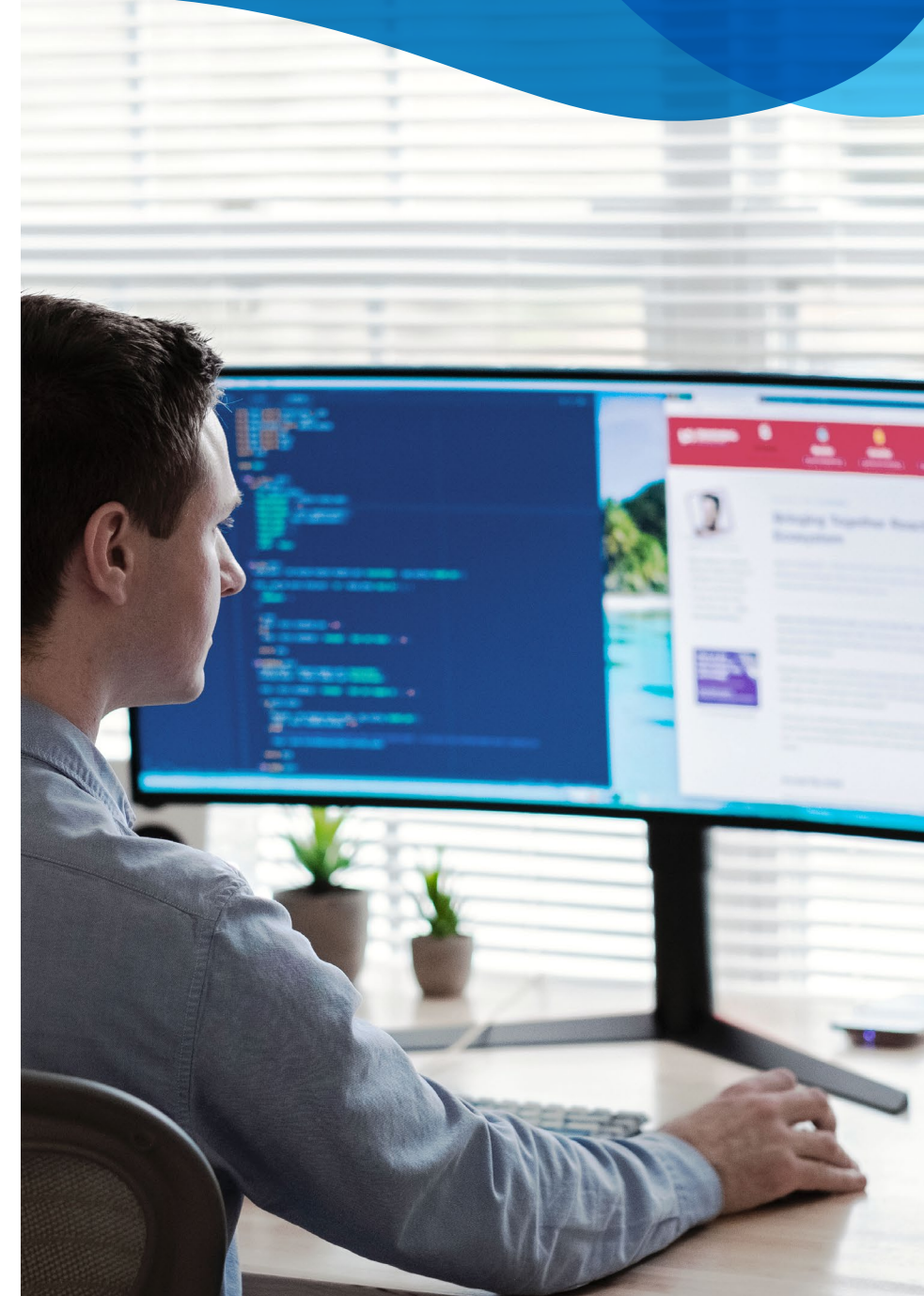
# Was ist Nutzerforschung?

Die Nutzerforschung analysiert, wie echte Menschen ein Produkt benutzen. Feedback-Methoden wie Befragungen und Tests können Ihnen helfen, ein fundiertes und fachkundiges Design zu erstellen.

Nutzerforschung bietet Ihnen die Möglichkeit, Probleme im Vorfeld zu erkennen. Programmierer **brechen im Durchschnitt bis zu 15 Prozent der IT-Projekte** aufgrund unzureichender Forschung ab. Wenn das Projekt nicht abgebrochen wird, verbringen sie mindestens 50 Prozent ihrer Zeit damit, Arbeiten zu wiederholen. Frühzeitige Nutzerbefragungen sorgen dafür, dass Sie etwas entwickeln, das Menschen gerne benutzen.

Für Ihr Intranet besteht das Ziel der Nutzerforschung darin, **festzustellen, wer Ihre Nutzer sind und wie sie ihre Aufgaben erfüllen**. In diesem E-Book werden wir uns mit Fragen befassen, mit denen Sie Problempunkte und Prioritäten für jeden Nutzer offenlegen können. Mithilfe dieser Informationen können Sie die tatsächlichen, spezifischen Hindernisse für die Produktivität von Beginn an angehen.

Projektleiter sollten viel Zeit für persönliche Befragungen der Nutzer einplanen. Der folgende Leitfaden wird Nutzern helfen, sich wohl zu fühlen und offene Hindernisse im täglichen Arbeitsablauf zu benennen.







# Leitfaden für Nutzerbefragungen

- Regen Sie das Gespräch mit offenen Fragen an.
- Setzen Sie auf persönliche Einzelgespräche, damit die Befragten sich wohlfühlen.
- Bitten Sie die Nutzer, Ihnen ihre Prozesse zu zeigen, damit Sie Probleme aus erster Hand begutachten können.
- Fragen Sie nach spezifischen Beispielen und Situationen, um den Kontext zu verstehen.
- Konzentrieren Sie sich auf allgemeine Features, um die Bedürfnisse Ihrer Nutzer zu ermitteln, und heben Sie benutzerdefinierte Lösungen für spätere Phasen auf.





## Zielgruppen: Wer sind Ihre Nutzer?

Klären Sie, wer Ihre Nutzer sind und welche grundlegenden Anforderungen an ihre Tätigkeit bestehen.

1

Erzählen Sie mir etwas über den Hintergrund Ihrer Tätigkeit.

4

Welche digitalen Tools oder Geräte verwenden Sie zur Erfüllung Ihrer Aufgaben?

2

In welcher Abteilung arbeiten Sie? Was ist Ihre Aufgabe in dieser Abteilung?

5

In welchen Bereichen sind Ihre Tools unzureichend? Welche notwendige Funktion erfüllen sie nicht?

3

Welche traditionellen (analogen) Tools verwenden Sie zur Erfüllung Ihrer Aufgaben?



A person wearing a brown jacket and light-colored trousers is holding a brown leather Coach bag. The bag has a flap with a buckle and a small Coach logo. The person is standing on a dark, textured surface.

**COACH INC.**

kate spade | **COACH** | STUART WEITZMAN

#### CASE STUDY: COACH

## Mitarbeitende digital befähigen

Der Modehändler **Coach** machte genau diese Erfahrung bei seinen Mitarbeitenden und richtete sein Intranet daher auch auf den Zugriff via Mobilgerät aus – für die Mitarbeitenden, die nicht am Schreibtisch arbeiten. Einige der wichtigsten Mitteilungen, die das Unternehmen versendet, beziehen sich auf Merchandising oder Werbeaktionen in Geschäften. Es ist daher besonders wichtig, dass diese Mitteilungen die Kollegen in den Filialen des Unternehmens erreichen. Ein mobilgerätefreundliches Intranet sorgt dafür, dass Informationen nicht verzögert empfangen werden und Mitarbeitende alles erhalten, was sie für den Betrieb der Filialen benötigen.

#### ALLGEMEINES ZIELGRUPPENSZENARIO

Ich bin als Leiter einer Einzelhandelsfiliale für das Merchandising und den Betrieb der Filiale verantwortlich. Wir verfügen über einen Computer in der Filiale, den wir nutzen können, um auf das Intranet und aktuelle Firmeninformationen zuzugreifen. Allerdings habe ich dafür während eines hektischen Arbeitstags üblicherweise keine Zeit. Wenn die Informationen zeitkritisch sind, wie etwa neue Werbeaktionen oder Updates der Merchandising-Richtlinien, erhalte ich diese Informationen ein paar Tage lang nicht. Ich muss benachrichtigt zu werden, wenn relevante aktuelle Informationen vorliegen, ohne dass ich meine Arbeit unterbrechen muss.





## Tägliche Routine: Welche üblichen Aufgaben haben Ihre Nutzer?

Ermitteln Sie die täglichen Ziele und Aufgaben, die optimiert werden können.

- 1 Welches sind die angenehmsten Aspekte Ihrer Tätigkeit?
- 2 Beschreiben Sie einen typischen Arbeitstag. Was machen Sie zuerst, wenn Sie im Büro ankommen? Was machen Sie danach?
- 3 Beschreiben Sie Schritt für Schritt, wie Sie eine dieser ersten Aufgaben ausführen.
- 4 Wie viel Zeit nimmt diese Aufgabe üblicherweise in Anspruch?
- 5 Wo würden Sie beginnen?
- 6 Was würden Sie als nächstes tun?
- 7 Welche Aktivitäten nehmen den größten Teil Ihrer Zeit in Anspruch?
- 8 Welche Aktivitäten sind am wichtigsten für Ihren Erfolg?





#### CASE STUDY: CNC

## Entwicklung einer effizienteren Suche

Die meisten Intranets haben keine guten Suchfunktionen, selbst wenn sie über große Repositories mit Inhalten verfügen. **CNC**, das französische nationale Zentrum für Kinematographie und Animation, erkannte dieses Problem und fügte eine schnelle moderne Suchmaschine hinzu, damit Mitarbeitende den benötigten Content sofort finden konnten. Dies war eine von vielen Verbesserungen des alternden Intranets und darüber hinaus eine kritische Verbesserung in Anbetracht der Vielfalt der gespeicherten Dokumente.

Stellen Sie sich vor, wie viele Stunden Ihre Mitarbeitende ohne Suchfunktion mit dem Aufspüren von Dokumenten verschwenden – hier kommen schnell viele Stunden zusammen.

Diese Stunden zurückzugewinnen ist eine einfache Methode, die Produktivität mit Ihrem Intranet zu verbessern.

#### SZENARIO „TÄGLICHE ROUTINE“

Zuerst öffne ich täglich unsere Dokumentenbibliothek und ziehe mir benötigten Berichte. Die einzige Möglichkeit, die richtigen Berichte zu finden, besteht darin, durch die einzelnen Seiten zu klicken, was bei hunderten Berichten in jeder Kategorie zeitaufwendig ist. Es dauert üblicherweise 30 Minuten, jeden einzelnen Bericht in einem neuen Fenster zu öffnen, und danach beginne ich mit meinen übrigen Aufgaben.





## Spezifische Rollen: Was müssen Ihre Nutzer tun?

Identifizieren Sie die Problempunkte spezifischer Rollen innerhalb des Unternehmens.

- 1 Wofür sind Sie in Ihrer Tätigkeit verantwortlich?
- 2 Wie definieren Sie Erfolg in Ihrer Tätigkeit?
- 3 Welchen Verbänden oder Netzwerken gehören Sie an?
- 4 Welche Fertigkeiten benötigen Sie für Ihre Tätigkeit?
- 5 Wie erhalten Sie Informationen in Verbindung mit Ihrer Rolle im Unternehmen?





CASE STUDY: DOMINO'S

## Selbstständige Administration ermöglichen

Viele Unternehmen haben eine kleine Gruppe von Nutzern, die ihre Intranetseiten ohne die Hilfe der IT-Abteilung ändern müssen. [Domino's](#) bestimmt durch detaillierte Benutzerrollen, wer Änderungen an Abteilungs-Sites vornehmen kann. Viele dieser Administratoren würden sich selbst nicht als technisch versiert bezeichnen, doch das Content-Management-System ermöglicht es ihnen, diese Aufgaben zu erfüllen, ohne neue digitale Fertigkeiten zu erlernen. Das verbessert die Produktivität ebenso wie die Beziehungen, da sich jede Abteilung befähigt fühlt, ihre Aufgaben gut zu erfüllen.

### SZENARIO „SPEZIFISCHE ROLLEN“

Ich bin der Haupt-Site-Administrator für meine Abteilung und muss mehrmals pro Woche aktuelle Informationen und anderen Content auf unsere Intranetseite stellen. Die einzige Möglichkeit, die Informationen zu veröffentlichen, besteht darin, der IT-Abteilung ein Dokument mit meinem Content zu senden und zu warten, bis die Abteilung Zeit hat, den Content hinzuzufügen. Manchmal sind die Informationen dringend, und es wirft ein schlechtes Licht auf mich, wenn ich nicht jeden Mitarbeitenden rechtzeitig informiere.



## Beziehungen: Mit wem müssen Ihre Nutzer arbeiten?

Erfahren Sie, wie Ihre Nutzer zusammenarbeiten und miteinander kommunizieren.

1

Abgesehen von den Kunden:  
mit wem interagieren Sie noch  
während Ihrer Tätigkeit?

3

Wie oft arbeiten Sie mit anderen zusammen?  
Wie arbeiten Sie zusammen?

2

Wem unterstehen Sie?  
Wer untersteht Ihnen?

4

Unter den Aufgaben, die Sie an einem typischen  
Tag ausführen...

- befinden sich darunter vom Unternehmen vorgeschriebene Aufgaben?
- welche Prozesse haben Sie selbst entwickelt?
- haben Sie von Kollegen gelernt, wie Sie Ihre Aufgaben besser erfüllen können?





#### CASE STUDY

## Vereinheitlichen der weltweiten Kommunikation

Ein virtuelles Kollaborations-Tool in Ihrem Intranet macht die Koordination globaler Besprechungen überflüssig. Ein internationales Technologieunternehmen beschloss, Kollaborations-Features einzufügen, damit dutzende Regionen auf Basis ihrer eigenen Zeiteinteilung ihren Teil beitragen konnten.

Das Kollaborations-Tool ermöglicht es Innovationsmanagern, Ideen, die zu neuen Projekten führen, zu besprechen und zu beurteilen. Nach der Einführung des Tools durch das Unternehmen konnte das Innovationsteam eine für den Patentschutz qualifizierte Idee entwickeln, die den Projektprozess auf nur zwei Monate verkürzt.

#### SZENARIO „BEZIEHUNGEN“

Ich bin ein Innovationsmanager für ein globales Unternehmen und muss täglich mit anderen Managern in verschiedenen Zeitzonen kommunizieren. Es ist unmöglich, eine Telefon- oder Online-Konferenz mit allen Managern zu organisieren. Wenn jemand nicht teilnehmen kann, warten wir auf sein Feedback, was neue Projekte verlangsamt. Manager, die sich kennen, sind gut darin, Updates per E-Mail auszutauschen. Doch ich benötige eine Möglichkeit, alle und insbesondere neue Mitarbeiter einzubinden.

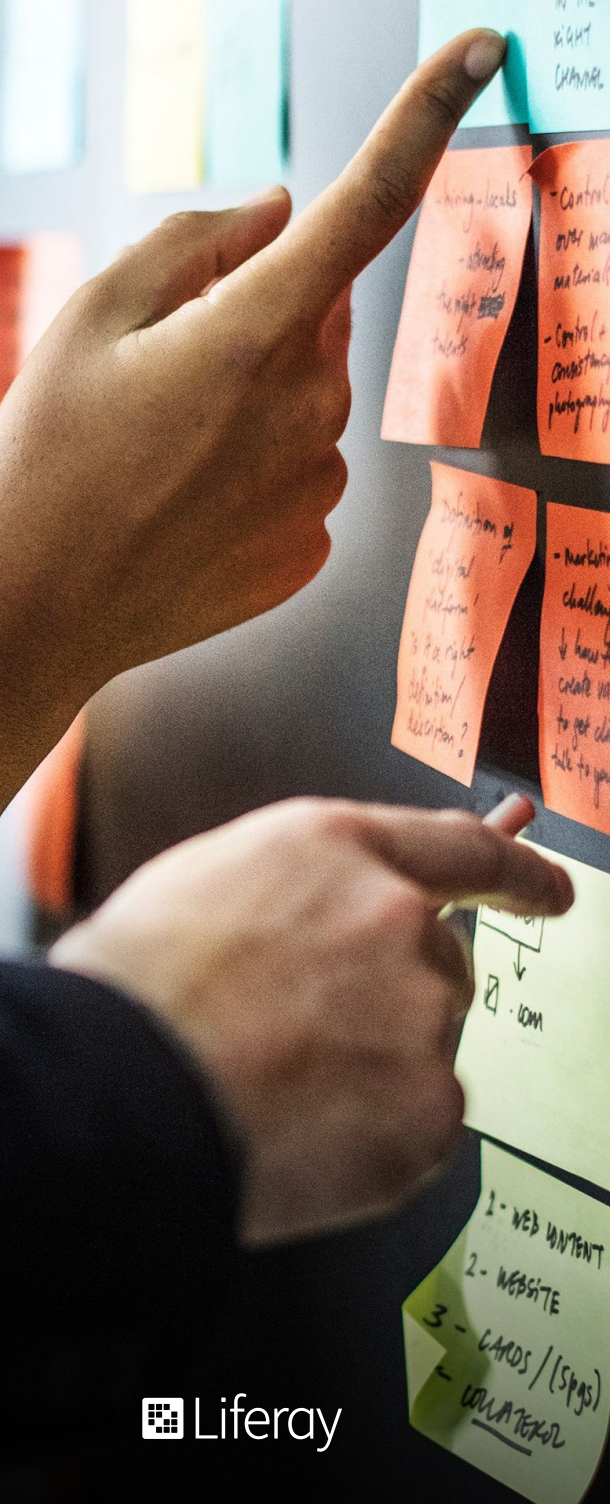


## Unique Pain Points: Welche spezifischen Probleme haben Ihre Nutzer?

Ermitteln Sie die besonderen Herausforderungen für Ihr Unternehmen, die mit maßgeschneiderten Lösungen bewältigt werden können.

- 1 Ist Ihr Arbeitsplatz so organisiert, dass er Sie dabei unterstützt, Ihre Aufgaben und Ziele zu erfüllen?
- 2 Zeigen Sie mir, wie Sie Ihren Arbeitsplatz nutzen, um Ihre Aufgaben und Ziele zu erfüllen.
- 3 Welches sind die schwierigsten/ herausforderndsten/unangenehmsten/ frustrierendsten Aspekte Ihrer Tätigkeit?
- 4 Was beschäftigt Sie nach einem typischen Arbeitstag (falls zutreffend)? Welche Probleme halten Sie nachts wach?
- 5 Welche Arten von Mitarbeitenden füllen ihre Position gut aus? Warum?
- 6 Beschreiben Sie Schritt für Schritt Prozesse, die Sie ausführen müssen und wie sich diese geändert haben, seit Sie hier arbeiten.
- 7 Was wäre anders, wenn wir dieses Gespräch in zehn Jahren erneut führen würden?
- 8 Wie würde Ihre ideale Work Experience aussehen, wenn Sie sie selbst gestalten könnten?





#### CASE STUDY: IMRB

## Implizites Wissen zugänglich machen

Die Mitarbeitenden bei **IMRB International** hatten Probleme, ihr Wissensmanagementsystem so in Betrieb zu nehmen, wie sie es benötigten. Eine der Schwächen der meisten Wissensmanagement-Tools besteht darin, dass sie nur Endprodukte erfassen. Beispielsweise verfügen Sie eventuell über eine unternehmensweite Dokumentenbibliothek mit von der Vertriebsabteilung genehmigten PowerPoint Decks. Doch wissen Sie, welche Bearbeitungen und Diskussionen in diese Decks eingeflossen sind?

Um dieses implizite Wissen und den Kollaborationsprozess für Mitarbeiter zu bewahren, entwickelte IMRB International ein Intranet, das es Mitarbeitenden ermöglichte, nach gespeicherten Ideen, Gedanken und Forschungsbeiträgen für jedes Dokument zu suchen.

Dies machte direkte und implizite Kenntnisse für alle sichtbar und ermöglichte es, auf Kollaborationsprozesse aus früheren Projekten zu verweisen und so den Zeitaufwand der Informationssuche zu reduzieren.

#### SZENARIO „BESONDERE PROBLEMPUNKTE“

Als Projektmanager besteht eine meiner Hauptaufgaben darin, Anforderungen für neue Projekte von allen Stakeholdern zu sammeln. Mitarbeiter verweisen oftmals auf positive oder negative Features aus früheren Projekten. Doch die einzige Möglichkeit, den Denkprozess hinter diesen Features offenzulegen, besteht darin, alle Mitarbeiter, die an der Planung dieses Projekts beteiligt waren, zu befragen und zu hoffen, dass sie sich an die Einzelheiten erinnern. Es ist frustrierend, dass ich Zeit mit dem Wiederholen von Diskussionen verschwende, anstatt an dem neuen Projekt zu arbeiten. Ich benötige eine Methode, die Gedanken und Ideen in jedem Projekt aufzuzeichnen und später einfach darauf Bezug nehmen zu können.



# Zusammenfassung

Geben Sie Ihren Nutzern Gelegenheit, alles anzusprechen, was nicht durch die Fragen behandelt wurde.

- 1 Haben wir noch etwas vergessen?
- 2 Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?
- 3 Möchten Sie uns noch etwas fragen?



# Fazit

Unternehmen, die Nutzerforschung betreiben, werden möglicherweise feststellen, dass Nutzer aus verschiedenen Teams oder Rollen sehr unterschiedliche Bedürfnisse haben. Planen Sie für zukünftige Iterationen, die User Experience zu verfeinern, anstatt zu versuchen, alles in einem allumfassenden Ansatz zu lösen. Diese Einblicke werden die nötige Grundlage bilden, um eine wirklich nutzerorientierte Lösung zu entwickeln, die Mitarbeitende unterstützen wird, engagiert und produktiv zu bleiben – egal ob sie in einem Büro oder von zuhause aus arbeiten.







## Nächste Schritte

Unternehmen, die bereits über eine Intranet-Lösung verfügen, können die unten verlinkte Anleitung nutzen, um den Reifegrad ihres Tools zu bestimmen. Finden Sie heraus, ob Verbesserungen erforderlich sind oder ob Ihr Tool bereits eine effektive mitarbeiterorientierte Digital-Workplace-Lösung ist. [Die Anleitung finden Sie hier.](#)

Die Digital-Experience-Plattform von Liferay hilft Ihnen, ein innovatives Intranet zu entwickeln, das Mitarbeitende und Systeme durch eine moderne ergebnisorientierte Schnittstelle verbindet. Erfahren Sie mehr unter [liferay.com/solutions/intranets](https://liferay.com/solutions/intranets).





Liferay entwickelt Software, mit der Unternehmen aller Größenordnungen für das Web, für mobile Endgeräte und für das Internet der Dinge ein durchgängiges digitales Erlebnis gestalten können. Liferays Open-Source-Plattform bietet innovative, zukunftsfähige, flexible und sichere Funktionalitäten zur Umsetzung einer digitalen Business-Strategie, die das Intranet, Extranet sowie den Webauftritt einschließen. Die Software wird bereits über 5 Millionen Mal weltweit eingesetzt. Zu den Kunden zählen Kleinunternehmen, Mittelständler und auch Großunternehmen aus dem Finanzdienstleistungssektor, dem Gesundheitswesen, der öffentlichen Verwaltung sowie aus Versicherungen, Einzelhandel, Fertigungsindustrie und vielen anderen Branchen. Mit 24 Büros und einem internationalen Partnernetzwerk ist Liferay auf allen Kontinenten vertreten. Mehr als 190.000 registrierte Mitglieder der Liferay-Community begleiten die Entwicklung. Die europäische Zentrale sowie die Geschäftsleitung für die DACH Region befinden sich am Standort Eschborn bei Frankfurt am Main. Weitere Informationen finden sich unter [liferay.com](https://liferay.com).

© 2020 Liferay, Inc. Alle Rechte vorbehalten.