Inhalt

Vorwort ... 7

1. Grundlagen des Intranets ... 9

1.1 Einsatzfelder ... 9
1.2 Information und Wissen ... 12
1.3 Kommunikation ... 15
1.4 Arbeitsabläufe und Workflows ... 19
1.5 Technik ... 21

2. Mitarbeiterkommunikation im Intranet ... 24

2.1 Darstellungsformen für Inhalte ... 24
2.2 Gestaltung und Grafik ... 33
2.3 Redaktions- und Contentmanagement ... 38

3. Management eines Intranet-Projekts ... 42

3.1 Projektstart und Orientierungsphase ... 43
3.2 Konzeptphase ... 62
3.3 Pilotphase ... 81
3.4 Betriebsphase ... 90
3.5 Nachhaltigkeitsphase ... 106
3.6 Begleitung der Projektphasen ... 110
3.7 Erfolgsfaktoren und Fallstricke ... 113

4. Personal- und Organisationsentwicklung ... 117

4.1 Qualifizierung Projektteam, Führungskräfte und Mitarbeiter ... 119
4.2 Steuerung der organisatorischen Veränderungsprozesse ... 128

5. Konstruktiver Umgang mit Veränderung ... 131

5.1 Emotionale Phasen im Veränderungsprozess ... 131
5.2 Widerstände nutzbar machen ... 138
5.3 Frühzeitige Information und Beteiligung der Mitarbeiter ... 147
5.4 Erfolgsfaktor Motivation ... 150

6. Qualitätsmanagement ... 156

6.1 Qualität der Inhalte und Prozesse ... 156
6.2 Kontinuierliche Verbesserungsprozesse ... 158

7. Praxisbeispiele ... 163

7.1 Kein Mitarbeiter lebt auf einer Insel – wie Volkswagen die Kommunikation wertschöpfend vernetzt (Thomas Mickeleit, Nina Böttger) ... 163
7.2 „Comin": Wissensmanagement der Mercedes-Benz Marketing-Kommunikation ... 170
7.3 Mitarbeiterkommunikation im SAS-Intranet (Thomas Maier) ... 177
7.4 Werkzeugkasten einer Multimedia-Agentur: das 21TORR-Intranet (Martin Cserba, Katrin Renner) ... 180

8. Checklisten ... 186

8.1 Intranet-Auftritt ... 186
8.2 Projektmanagement ... 189
8.3 Changemanagement ... 192

Literatur, Verzeichnisse ... 194

Sachregister ... 197