

Für Sie gefunden...

Moderierter Chat ermöglicht offene und direkte Kommunikation

«Am liebsten höre ich Franz Schubert», sagt Thomas Ganswindt, und wenige Sekunden später erscheint die Antwort im Chat. Über 4000 Mitarbeiter der Siemens Festnetzsparte ICN (Information and Communication Networks - ICN) sind online, als sich Bereichsvorstand Thomas Ganswindt im ICN Live Chat ihren Fragen stellt. Zwar geht es in dem einstündigen Chat zumeist um die aktuelle Geschäftssituation des Bereichs, um Strategie und Personalanpassungen - der eine oder andere Mitarbeiter möchte aber eben auch wissen, welche Musik sein Chef am liebsten hört.

Alle Fragen sind erlaubt im ICN Live Chat, für das der Siemens-Bereich den Moderierten Chat der Münchner Webagentur schalk&friends nutzt. «Schliesslich ist offene und direkte Kommunikation gerade das, was wir mit dem Chat erreichen wollen», erklärt Gesine Weber, bei ICN verantwortlich für die interne Kommunikation. «Nur die wenigsten Mitarbeiter haben je Gelegenheit, mit dem Vorstand persönlich zu sprechen. Bei unserem Chat aber dürfen alle direkt und live ihre Fragen stellen.» Besondere Bedeutung hat diese Art der Interaktion für die Kommunikation mit den rund 160 Landesgesellschaften von ICN. Während der Bereichsvorstand für die Mitarbeiter der Münchner Zentrale sehr präsent ist - beispielsweise auf Mitarbeiterveranstaltungen oder Betriebsversammlungen -, haben Kollegen aus Brasilien, Kasachstan oder Indonesien



meist keine Gelegenheit, Thomas Ganswindt und seine Vorstandskollegen live zu erleben.

Gezielter Einsatz

Der Bereich Siemens ICN nutzt den Moderierten Chat als Ergänzung zu seinen drei bedeutendsten Mitarbeiter-Medien: der klassischen Mitarbeiter-Zeitschrift, dem News-Magazin im Intranet und dem Web-TV. «Wir setzen den Chat gezielt und in Kombination mit unseren anderen Medien ein, um den Mitarbeitern zu bestimmten Themen oder Anlässen eine direkte Feedback-Möglichkeit zu bieten», sagt Gesine Weber. So folgte der erste Chat mit Thomas Ganswindt beispielsweise einem Web-TV-Interview zu den aktuellen Quartalszahlen. Ein weiterer Chat zum Thema «Innovationen» begleitete das Erscheinen einer

Mitarbeiter-Zeitschrift, die ebenfalls «Innovationen» zum Schwerpunkt hatte.

Mit dem Moderierten Chat verfügt ICN über ein direktes, interaktives und offenes Kommunikationsmedium, das flexibel und vielfältig einsetzbar ist. «Wir können den Chat für unterschiedliche Themen, mit wechselnden Gästen, für verschiedene Zielgruppen und in den unterschiedlichsten Sprachen anbieten - und das ohne lange Vorlaufzeit», lobt Gesine Weber. So viel Möglichkeiten es für die inhaltliche und thematische Gestaltung der Chats auch gibt - Gesine Weber und ihre Mitarbeiterin Alexandra Lau sind froh, dass sie sich um Fragen der Technik gar nicht zu kümmern brauchen.

Integration

Die Integration des Chat-Systems in das ICN-Intranet und in die bestehende Netzinfra-

struktur mit ihren hohen Sicherheitsstandards war eine Herausforderung. Da der Moderierte Chat weltweit allen Mitarbeitern zugänglich sein soll, musste das Chat-System mit der heterogenen Netzstruktur zurecht kommen und mit den unterschiedlichen Software-Konfigurationen kompatibel sein. Trotz der unterschiedlichen Netzbandbreiten sollte schliesslich auch das Live-Bild der Web-Cam an allen internationalen Standorten in gleicher Qualität zu sehen sein. Darüber hinaus galt es natürlich, möglichst wenig Ressourcen im Netzwerkverkehr zu verbrauchen, um Firewalls und Proxys nicht zu überfordern.

So funktioniert der Moderierte Chat

Für den Mitarbeiter ist es ganz einfach: Nachdem er sich mit einem Chat-Namen angemeldet hat, kann er sofort seine Frage abschicken. Bevor die Frage an den Chat-Gast weitergeleitet wird und somit im Chat erscheint, landet sie zuerst bei einem Moderator des Chat-Teams. In einem ersten Filter werden Fragen abgelehnt, die beispielsweise schon so oder ähnlich gestellt wurden, die für einen allgemeinen Chat zu detailliert sind oder die bei Themenchats nicht zu den inhaltlichen Vorgaben passen. Der Moderator hat dabei die Möglichkeit, die Frage mit einem vorformulierten Standardtext oder mit einer individuellen Antwort abzulehnen. Die Ablehnung wird dem betroffenen Mitarbeiter in seinem Chat-Fenster angezeigt.

In der zweiten Ebene sortiert das Chat-Team die Fragen nach Themenschwerpunkten und leitet die Beiträge nach und nach an den Chat-Gast weiter. Erst wenn der Chat-Gast die Frage zur Beantwortung vorliegen hat, erscheint der Beitrag auch im öffentlichen Chat-Raum. Diese zweite Filterebene ist wichtig, um den Chat übersichtlich und klar strukturiert zu gestal-

ten - wichtig sowohl für den Chat-Gast als auch für die Zuschauer und die Fragesteller. Der Chat-Gast verfügt über eine individuelle Eingabemaske. Durch das Anklicken einer Frage kann er direkt auf diesen Beitrag antworten. Um möglichst viele Fragen beantworten zu können, wird der Chat-Gast von zwei Schreibhilfen beim Tippen unterstützt. Nur so ist es möglich, dass beim ICN Live Chat in der Regel zwischen 60 und 80 Fragen pro Stunde beantwortet werden. Bei internationalen Chats, die in der Landessprache durchgeführt werden, stehen dem Chat-Gast zusätzlich noch Übersetzer zur Seite.

Besonders betont wird der Live-Charakter und damit die Authentizität des Moderierten Chats durch das Live-Bild des Chat-Gastes, das über eine Web-Cam übertragen wird. Für die redaktionelle Nachbearbeitung des Chats werden alle Fragen und Antworten sowie die statistischen Daten vom System protokolliert.

Weitere Chats geplant

Bei den Mitarbeitern von ICN kommt die direkte Kommunikation mit den Bereichsvorständen gut an. Beim ersten Live Chat mit Thomas Ganswindt waren alleine in Deutschland über 4000 Mitarbeiter online, beim «Americas-Chat» beteiligten sich 1.600 von 2.500 Mitarbeitern aus Lateinamerika, Spanien und Portugal. Doch nicht nur den Mitarbeitern, auch den Chat-Gästen macht die offene und spontane Atmosphäre des Chats Spass. «Auch für unsere Bereichsvorstände ist dieses unverblühte und direkte Feedback interessant und wichtig», erklärt Gesine Weber. Für das aktuelle Geschäftsjahr sind bei Siemens ICN daher acht weitere Chats geplant.

Carsten Funk, AXXIO GbR

Media-Coaching, Beratung & PR

Cf@axxio.de

Stammkreis
der Universität
Leipzig

INFORMATION:

schalk&friends - agentur für
neue medien GmbH
Meindlstrasse 19
D-81373 München
Fon ++49-89-7293 93-80
Fax ++49-89-7293 93-88
www.schalk-and-friends.de
info@schalk-and-friends.de

ANWENDERKONTAKT:

Siemens AG
ICN Marketing Interne Kommunikation
Gesine Weber
Fon ++49-89-722 33234
gesine.weber@siemens.com
www.siemens.com