

## Intranet 2.0 bei cablecom

*Von Leila Summa, Cablecom GmbH, Schweiz*

### **Kurz gefasst**

Cablecom hat mit „e-touch“ ein Social Software-inspiriertes Intranet-Portal entwickelt und eingeführt. Interessant ist dabei vor allem die Nutzung einer Kombination von Weblogs und Wikis, die so genannten Blikis.

### **Das Unternehmen**

Die cablecom hat eine bewegte Vergangenheit hinter sich: in den letzten sieben Jahren wurde aus dem Kabelnetz-Monopolisten einer der führenden Anbieter von Internet, digitaler Telefonie und digitalem Fernsehen und muss sich nun infolgedessen im hart umkämpften Telekommunikationsmarkt der Schweiz behaupten.

Der Wettbewerb und die Herausforderungen sind groß: Der Druck nach raschem technologischen Fortschritt und innovativen Services stellt neue Anforderungen an das Unternehmen und die Arbeitsweise der Mitarbeitenden. Immer schneller und flexibler muss cablecom auf die Veränderungen im Markt reagieren können, um sich das Überleben langfristig zu sichern. Die Produktzyklen und die Halbwertszeit des unternehmensinternen Wissens werden immer kürzer und der Informationsbedarf der Mitarbeitenden immer größer.

Leider verkam das Intranet, als wichtigste interne Kommunikationsplattform, im Laufe der Zeit zu einem besseren elektronischen Telefonbuch. Die Folge war eine steigende E-Mail-Flut und Informationsresistenz unter anderem bedingt durch ein Zuviel an für den Empfänger nicht relevanten Informationen.

### **Problemstellung und Lösung**

Im Jahr 2006 wurde bei cablecom die Notwendigkeit erkannt, die internen Kommunikations- und Arbeitsprozesse dringend zu optimieren und ein zeitgemäßes IntraWeb 2.0 – wie cablecom es nennt – als nützliches Werkzeug im Alltag der Mitarbeitenden zu etablieren.

Im Rahmen der Neugestaltung des Intranets 2006/2007 wurden konsequent Web 2.0-Ideen und -Dienste auf die internen Bedürfnisse der cablecom adaptiert und als Teil der integrierten Unternehmenskommunikation eingeführt.

Entstanden ist ein IntraWeb 2.0, das als elektronischer Berührungspunkt von und für Mitarbeitende maßgeblich den Austausch von News, das Dokumentieren, Personalisieren und Organisieren von Informationen vereinfacht. Die Kommunikation findet nicht nur top-down, sondern eben auch bottom-up statt und Mitarbeitende werden zur Partizipation und zum Wissensaustausch motiviert.

Die Lösung ist eine mit einem externen Dienstleister eigens maßgeschneiderte Realisierung mit PHP und MySQL, basierend auf dem etablierten Human Resources-Portal und umfasst:

- Blikis (eine Kombination von Weblogs und Wiki), eine technologische Vereinigung von Weblog- und Wiki- Funktionalitäten in einem Tool unter Berücksichtigung der geltenden Policies und Regelungen
- Filigrane Personalisierung der Inhalte, Rollen und Rechte dank der HR-Datenbasis
- Eine „Newslounge“ als Aggregator der News aus den Corporate-, Team-, Projekt-, Support- und Community-Inhalten
- Den „Infopedia“-Bereich zur Ablage von langfristigen Informationen und Dokumentationen

Auszug aus: Koch, M.; Richter, A. (2009): Enterprise 2.0: Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen, Oldenbourg, München, Seite 105 ff. © bei den Verfassern.

- Einen virtuellen Arbeitsplatz „MyWorkplace“ für die Organisation der internen und externen RSS-Feeds sowie Team-Informationen
- Podcasts
- Anzeige von Daten aus anderen Systemen (z.B. aus einem der zahlreichen anderen inoffiziellen Intranets)
- Eine Automatisierung von Prozessen und einfachen Workflows
- Tagging (u.a. zur Optimierung von Suchprozessen)

"e-touch" wurde im Februar 2007 als elektronischer Berührungspunkt von und für Mitarbeitende gestartet und wird seitdem andauernd weiterentwickelt an die Bedürfnisse der Benutzer angepasst. Das Tool wird besser, je mehr es genutzt wird.