

A faint, light blue world map is visible in the background of the slide, centered behind the text.

Interne Kommunikation bei Microsoft Österreich

Thomas Lutz

Manager PR & Corporate Affairs

Communications Impact the Bottom Line

Highly Effective Communicating Firms

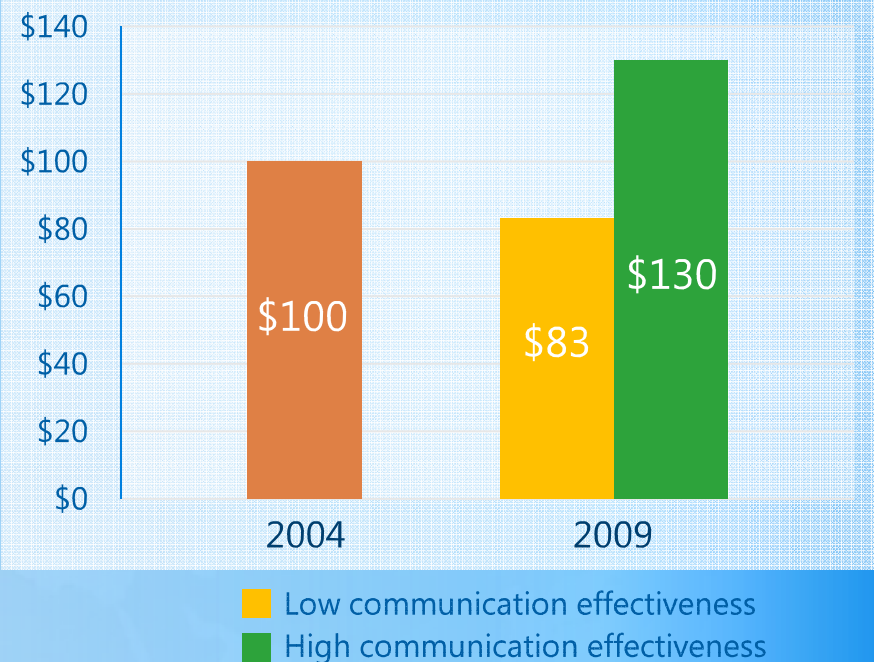
Better Financial Performance

A 47% higher total return to shareholders
(2004-2009)

Invest in Employee Communication

Spend 28% more per employee
(\$257 high vs. \$200 low)

Return on Investment by Communications Effectiveness



Source:
2009/2010 Communication ROI Study™
Originally published by Watson Wyatt Worldwide
www.towerswatson.com

Warum brauchen wir eine IK-Strategie?

Weil gut informierte Mitarbeiter

- - **kompetenter**
- - **zufriedener**
- - **motivierter**
- - **vertrauender**
- - **bessere** Imageträger sind

Weil wir nicht nur informieren, sondern auch inspirieren wollen.

Was soll die IK-Strategie leisten?

- **Orientierung** schaffen in komplexer Umgebung
 - Matrixorganisation, Area/EMEA/Corp Strukturen
 - Strategische Kommunikation
- **Begleiten** bei ständigen Veränderungen, schnellem Wandel
 - Markt verändert sich rasch
 - Begleitung von Change Management-Prozessen im Unternehmen
 - Begleitung kultureller Veränderungen im Unternehmen
- **Schnellen Durchblick** schaffen bei hohem Informationsdruck auf den Einzelnen
 - Prioritäten schaffen, Wesentliches hervorheben
 - Information und Kontext – schneller – finden
- **Zuhören und mitteilen:** Unsere Mitarbeiter wollen gehört werden
 - Dialogmöglichkeiten statt 1-Way-Kommunikation
 - „2.0“-Organisationskultur, user generated content
- **Vertrauen** schaffen und bewahren
 - Microsoft will gute Mitarbeiter gewinnen und halten
 - Mitarbeiter sind Botschafter des Unternehmens → externe Kommunikation!

Wo wir hinwollen

- **Interne Kommunikation ist mit unseren Business-Plänen abgestimmt.**
- **Interne Kommunikation wird als strategisches Leadership- und Management-Tool verstanden und eingesetzt.**
- **Interne Kommunikation besteht aus integrierten und standardisierten Prozessen, die für ausgewogene Information und Dialog verwendet wird.**

GM/LTA

GM und LTA nutzen IK, um die Mitarbeiter kontinuierlich über die Microsoft Roadmap und Strategien zu informieren und um einen regelmäßigen mit ihnen Dialog zu etablieren.

Managers

Alle Manager kennen die Kanäle der IK (top down & bottom up) und vermitteln regelmäßig relevante Informationen top down an ihre Mitarbeiter.

Mitarbeiter

Die Mitarbeiter fühlen:
- sich gut informiert über Microsofts geschäftliche Prioritäten
-, dass Interne Kommunikation eine gute Mischung zwischen push & pull ist und aktuelle Informationen liefert

Die Mitarbeiter nutzen regelmäßig Feedback und Dialog orientierte Kanäle.

Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit und One-Microsoft Gedankens

Putting Our Strategy Into Action

1. Managing Change
2. Building Brand Ambassadors
3. Leveraging Senior Leaders



Regel #1

Kenne deine Zielgruppe



Regel #2

Strategien zeigen Erfolg, wenn das Führungsteam sichtbar ist: Lead by example



Führen heisst kommunizieren

Leadership vs. Management

Leadership	Management
Die richtigen Dinge tun	Die Dinge richtig tun
Mit Veränderung umgehen	Mit Komplexität umgehen
Leadership bewegt Menschen	Management ordnet Menschen
Was Dinge für andere bedeuten	Wie Dinge von anderen getan werden
Leaders sind die Architekten	Managers sind die Baumeister
Leaders formulieren die Vision	Manager konzipieren die Arbeit dazu

Rethinking How We Approach Employee Communication

Impacting Change and Employee Behaviors

Shifting from *informational* to *inspirational*

Relevant rational engagement & emotional connection

**Rational engagement
leads to decisions...**

**Emotional connection
leads to action.**

Regel #3



Konsistente
Botschaften mit
verschiedenen
Transportmitteln

Status Quo: Communication Channels

- E-Mail
 - GM Mail, LTA Mails, PM announcements (push)
- Newsletter
 - Austria News, HR News, Marketing News (push)
- Edelweiß Sharepoint (pull)
 - Top Stories, Austria News Blog, Bulletin Board Blog
 - Departmental sharepoint portals
 - RSS Feeds (push)
- GM Video Blog
 - Sent monthly as link via E-Mail (push)
 - Open Dialogue forum at sharepoint (pull)
- Meetings
 - All Employee, Company Meeting, People Manager Roundtable, X-MAS Event, GM Breakfast, Departmental off-sites, Directs meetings ...

Mit bordeigenen Mitteln...



...aus dem Sharepoint auf den Desktop

officetalk highlights 1 2 3 4 5

latest last 7 days last 30 days

Ilya Tumanov

14
Most Active

Posted by Ilya Tumanov

Ralph Binkert

Welcome back after the new year. Wish you all a great 2011! #2011
20 hours ago

3 Like 0

<http://techblog.netflix.com/2010/12/5-lessons-learned-from-going-to-aws/>

Five lessons Netflix learned from going to AWS. The Chaos Monkey system is brilliant! <http://ot/4l0M>
9 hours ago

3 Like 1

#wp7
#ot
#ceinews
#officetalk
#cpe

#

Most Popular

Joe Coplen

11
Follow

Joe Coplen

All settled in to building 9.
13 hours ago

2 Like 8

http://www.youtube.com/watch?v=m_u81xRu-yo

#WP7 performance improvements http://www.youtube.com/watch?v=m_u81xRu-yo&feature=player_embedded
4 Like 0

Steve Ballmer

14
Most Popular

Ilya Tumanov

14
Follow

Shahar Prish

Wow... We are bleeding leadership left and right... This can't be healthy.
10 hours ago

2 Like 5

Ilya Tumanov

7
Most Liked

Conclusio

- Eine Strategie die sich am Business orientiert
 - Agenda, Themensetting
- Eine gute Kenntnis der Zielgruppe (Mitarbeiter)
- Top Management Buy-in, Dialog forcieren
- Führungskommunikation vs. Information
- Leading by example (persönlich, authentisch)
- Emotion und Inspiration (Storytelling!)
- Multi-Channel Taktik mit Mix 1.0 und 2.0, pull, push, bottom up und top-down, etc.

Vielen Dank.

Thomas Lutz



Mail:

thomas.lutz@microsoft.com

Blog:

<http://tomlutz.wordpress.com>

Twitter:

www.twitter.com/thomaslutz

Facebook:

www.facebook.com/tho.lutz

XING:

https://www.xing.com/profile/Thomas_Lutz2