

# Gölz & Schwarz Marketing CaseStudy: Siemens Communications Mobile Networks: Ausbau des internen Dialogs zur Mitarbeiter-Motivation und -Bindung

## 1. KUNDENANFORDERUNG

Durch eine **aktuelle, ausführliche** und **kontinuierliche interne Information** will das Geschäftsgebiet Mobile Networks des Siemens Bereichs Communications das Vertrauen und somit auch die **Zufriedenheit** und **Motivation** seiner **Mitarbeiter** steigern.

Für die Basiskommunikation wurde eine flexible Lösung in Form eines Mitarbeiter-Newsletters mit Hilfe von Online-Tools gewünscht, die auch für die Kommunikation auf **internationaler** Ebene eingesetzt werden kann. Die Verteilung des Newsletters sollte zweisprachig – Deutsch und Englisch – erfolgen.

Dem Kunden lag besonders eine **langfristige Lösung** am Herzen, die sich immer wieder auf sich verändernde Kommunikations-Bedürfnisse anpassen lässt.

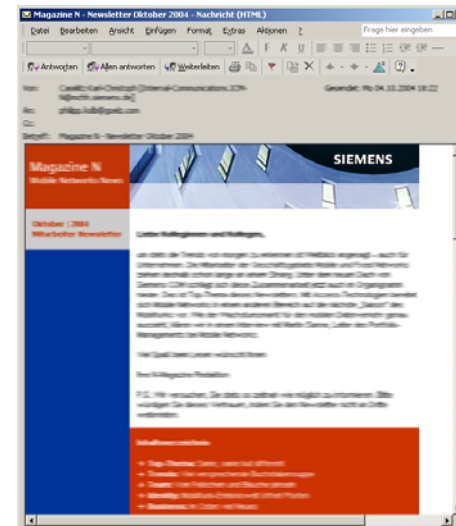
## 2. LÖSUNG

Für Gölz & Schwarz lag die Lösung der Aufgabe in einem **dreistufigen Dialog-Konzept**. Die Mitarbeiter sollten **kostengünstig** und **aktuell** angesprochen werden und die Möglichkeit erhalten tiefer in bestimmte Thematiken einzusteigen. Außerdem sollte auch immer die Gelegenheit des direkten Dialogs mit dem jeweiligen Themen-Verantwortlichen bei Siemens Mobile Networks bestehen.

### Bestandteile des Dialog-Konzepts sind:

- Der Newsletter. Erstellt, versendet und ausgewertet mit **NewsGuide**. In HTML und ASCII erstellte Newsletter werden nun regelmäßig einmal im Monat an die Mitarbeiter geschickt. Die Artikel sind kurz gehalten, die Tonalität ist journalistisch und die Texte sind angenehm zu lesen.

Die **CI** von Siemens Communications wird durch den **gestalteten Newsletter** transportiert. **Rubriken** verschaffen dem Siemens Mitarbeiter schnell einen Überblick über für ihn besonders wichtige Themen.



- Die **Landingpage** auf Basis **ContentAssistant**: Interessiert sich ein Siemens Mitarbeiter besonders für ein spezielles Thema, kann er über die Verlinkung im Newsletter auf weitere Informationen und viele **Links** ins Intranet und Internet zugreifen. Die hierfür gestaltete Landingpage wurde vom Design her an den Newsletter angepasst. So kann der Leser sich sozusagen im selben Umfeld weiter informieren.

Die Artikel können hier in **Deutsch** und **Englisch** ausgewählt und gelesen werden. Alle Artikel, die im Newsletter angeteasert werden, sind in der Microsite enthalten. Der Leser kann also bei Interesse einfach weiter durch die verschiedenen Seiten der Microsite navigieren und muss nicht in den Newsletter zurückkehren.

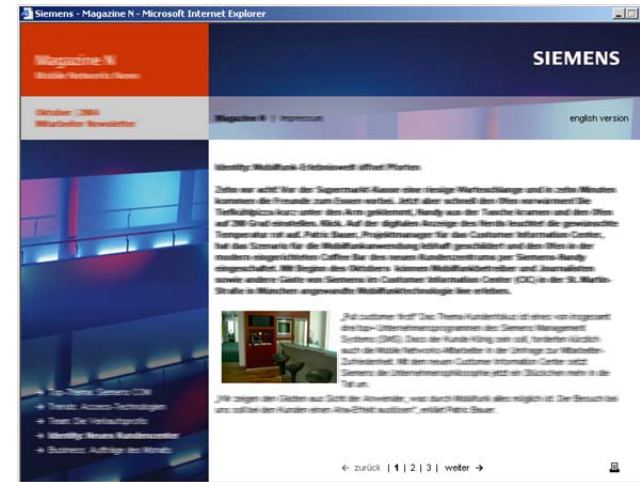
Zu jedem Artikel besteht die Möglichkeit mit einem Klick **Kontakt** zum Themen-Owner aufzunehmen – der direkte Dialog wird so gefördert.

- Das **Stimmungsbarometer** auf Basis **FormGuide**: Innerhalb der Landingpage werden regelmäßig **kurze Umfragen** in Form des Stimmungsbarometers umgesetzt. Dabei können eine oder mehrere Fragen gestellt werden. Nach Beantwortung der Frage kann der Siemens Mitarbeiter die **Abstimmungsergebnisse** ansehen. Da die Auswertung in **Echtzeit** geschieht ist auch sein Voting schon berücksichtigt.

### 3. KUNDENNUTZEN

Die drei Elemente des Online-Dialogs **Newsletter**, **Landingpage** und **Stimmungsbarometer** wurden miteinander verknüpft. Sie greifen Hand in Hand – und unterstützen sich in ihrer Wirkungsweise gegenseitig.

Ein wichtiger Vorteil, den der Einsatz dieser Online-Dialog-Tools mit sich bringt, ist die **Flexibilität**. In letzter Minute vor dem Versand des Newsletters kann der Text noch geändert oder ein Artikel ausgetauscht werden. Ändern sich die **Bedürfnisse der Mitarbeiter** wird dies schnell transparent: nicht nur **Feedback**- und Abstimmungsmöglichkeit machten sich hier bezahlt. Auch die Auswertung des **Öffnungs-** und **Klick-Verhaltens** im Newsletter können für die weitere kontinuierliche Verbesserung der internen Kommunikation bei Siemens Communications Mobile Networks verwendet werden.



**Erfolg wird messbar** – mit Online-Dialog-Tools von Gölz & Schwarz eine Selbstverständlichkeit.

Schon jetzt kann man feststellen: kurz nach Einführung der Maßnahmen nutzen die Mitarbeiter des Bereichs Siemens Communications Mobile Networks das Dialog-Angebot intensiv – **85 % lesen** den Newsletter. Sie äußern sich sehr **positiv** über die Einführung – dies spiegelt sich auch im Klickverhalten wider: **Links** werden von bis zu **22 %** der Leser geklickt.

# GÖLZ & SCHWARZ

Atelier für multimediale Kommunikation

Gölz & Schwarz GmbH | Waltherstraße 29 | D-80337 München | Fon: + 49 (0) 89 / 54 46 70-0 | Fax: + 49 (0) 89 / 54 46 70-10 | www.goelz.com | info@goelz.com