

Professionelle Organisationen (Unternehmensberatungen, Anwaltssozialitäten, Agenturen und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften) erleben mit E-Mail trotz technisch hochwertiger Systeme zunehmend problematische Situationen.

Dazu gehören Produktivitätsverlust, Überlastung der Mitarbeiter, unkontrollierter Abfluss von vertraulichen Kundeninformationen, Virengefahr, Archivierungsprobleme, unkontrollierte Änderung der Firmenkultur, Unterlaufen von Standards und Prozessen, Qualitätsverschlechterungen, usw.

Viele Unternehmen finden es außerdem zunehmend schwer die internen oder externen Auflagen (z.B. Sarbanes-Oxley-Act) bei E-Mail vollständig zu erfüllen.

Schwachpunkt sind fehlende (oder nicht gelebte) E-Mail-Richtlinien sowie Anwender, die E-Mail so nutzen, wie sie es selbst für richtig halten. Führungskräfte die die E-Mail-Nutzung einfach laufen lassen handeln unverantwortlich gegenüber dem Unternehmen, den Mandanten und den Mitarbeitern.

SofTrust führt professionelle Organisationen zu einer effizienten, sicheren und qualitativ hochwertigen E-Mail-Kultur. Im Mittelpunkt stehen dabei die Ziele des Unternehmens, die Definition von Standards und die Veränderung eingefahrener Verhaltensweisen.

E-Mail-Kultur aktiv gestalten

SofTrust hat ein spezielles Vorgehensmodell für professionelle Organisationen. Es trägt den besonderen Rahmenbedingungen dieser Unternehmen Rechnung. Es berücksichtigt die spezifischen Anforderungen der Leistungserbringer (Anwälte, Berater, Wirtschaftsprüfer, etc.) – beispielsweise den Umstand, dass diese nur sehr begrenzt Zeit für Organisationsentwicklungsmaßnahmen haben.

Stufenweise Vorgehensweise

SofTrust ermittelt zunächst den Stand der vorhandenen E-Mail-Systeme, den aktuellen Organisationsgrad sowie die bestehende E-Mail-Kultur. Darauf aufbauend werden Ziele und Maßnahmen definiert. Soweit notwendig werden Anpassungen an den E-Mail-Systemen und Organisationsrichtlinien vorgenommen. Anschließend werden in einer „Reframing“-Phase die bisherigen Sichtweisen der Mitarbeiter aufgebrochen und alte Verhaltensweisen durch neue Verfahren ersetzt. Eine mehrmonatige Nachbetreuungsphase verfestigt das Gelernte und verhindert, dass Mitarbeiter in alte Gewohnheiten zurückfallen.

Messbarer Nutzen

Eine professionelle E-Mail-Kultur ist nicht nur Voraussetzung für ein langfristiges Überleben des Unternehmens, sondern lohnt sich bereits innerhalb kurzer Zeit. Zu deutlicher Kostenreduktion und Produktivitätsgewinnen kommen qualitative Vorteile wie höhere Professionalität, geringere Risiken und höhere Motivation.

Leadgroup und Pilotphase

SofTrust bindet von Beginn an meinungsführende Mitarbeiter in den Prozess ein. Eine Pilotphase und eine Lead-Group stellen sicher, dass das Projekt stets am konkreten Bedarf orientiert ist und von den Mitarbeitern akzeptiert wird.

Grundlagen bereitstellen

SofTrust schafft zunächst die Basis der Veränderungen, indem eventuelle Schwachpunkte der vorhandenen Software identifiziert werden (z.B. fehlende Funktionen oder Security-Lücken). Sofern E-Mail-Richtlinien er- oder überarbeitet werden müssen geschieht dies ebenfalls vor der abschließenden Organisationsentwicklungsmaßnahme.

Training, Kommunikation & Betreuung

Die Verhaltensänderung erfolgt durch eine Mischung aus Trainings, Workshops, speziellen Kommunikationsprogrammen sowie einer individuellen, mehrmonatigen Nachbetreuung.

Nutzung interner Change-Agents

Mitarbeiter lernen nicht nur, wie sie E-Mail selbst richtig nutzen, sondern auch, wie sie das E-Mail-Verhalten ihrer Kommunikationspartner nachhaltig beeinflussen können. Dadurch durchdringt das erworbene Wissen auch jene Teile der Organisation, die an dem Programm nicht teilgenommen haben.

Kostengünstiger Einstieg

Vor der Beauftragung führt SofTrust zunächst einen zweitägigen Workshop mit der künftigen Lead-Group durch. Im Workshop wird ermittelt, wie weit Handlungsbedarf und Änderungsbereitschaft bestehen. Erst anhand dieser Informationen wird entschieden, ob das Projekt durchgeführt wird.

Dauer

Die Definition, Einführung und Verfestigung einer professionellen E-Mail-Kultur dauert zwischen drei und neun Zeitmonaten.

Ver 1.6

E-Mail gilt in vielen professionellen Unternehmen inzwischen als Problem.

Veränderte Kommunikation belastet Mitarbeiter sowie bestehende Standards und Prozesse.

Technische Maßnahmen alleine reichen nicht aus.

E-Mail-Nutzung schlägt direkt auf den Erfolg