

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
---------------	----

GRUNDLAGEN

1	Einleitung	15
1.1	Adressaten, Zielsetzung und Struktur dieses Buches	16
1.2	Das Beispielprojekt „Erneuerung Printer-Flotte“	19
1.3	Von Gedacht bis Beibehalten	20
1.4	Begriffe – Projekt, Kommunikation	23
1.4.1	Projekt, Programm, Produkt, Service	23
1.4.2	Stakeholder, Projektrollen, Projektorganisation, Projektumfeld	27
1.4.3	Kommunikation, Information	33
1.4.4	Projektkommunikation	36
1.4.5	Schulung im Projekt	38
1.4.6	Leistung, Kosten und Termine	38
1.5	Aufwand Projekt vs. Aufwand Projektkommunikation	40
1.6	Zusammenfassung	41
2	Leitsätze und Rahmenbedingungen	43
2.1	Leitsätze der Projektkommunikation	43
2.2	Need-to-know / Important-to-know / Good-to-know	48
2.3	Rahmenbedingungen und Stolpersteine	49
2.3.1	Vertraulichkeit von Projektinformationen	49
2.3.2	Standards, Richtlinien, Templates	50
2.3.3	Internet, Intranet – Informationsqualität, Copyright, Gegenleistungen ...	52
2.3.4	Verteilte Lokationen und interkulturelle Kommunikation	52
2.4	Projektkommunikation und ... – Beziehungen und Abgrenzungen	57
2.5	Zusammenfassung	59

DIE KOMMUNIKATION IM PROJEKTMANAGEMENTPROZESS

3	Die Kommunikation in den Projektphasen	63
3.1	Projektstart	64
3.1.1	Projektauftrag	65
3.1.2	Einbettung der Kommunikation und Schulung in die Projektorganisation	65
3.1.3	Aufgliederung der Projektkommunikation	71

3.1.4	Anforderungen und Stellenbeschrieb des Kommunikationsverantwortlichen	74
3.1.5	Situationsanalyse	79
3.1.6	Festlegung der Kommunikationsziele	83
3.1.7	Etablierung der Kommunikationsregeln im Projektteam	88
3.1.8	Das stete Sammeln von Daten	92
3.2	Planung	94
3.2.1	Berücksichtigung der Kommunikation in der Projektplanung	95
3.2.2	Planung der Kommunikation	99
3.3	Ausführung, Realisierung	101
3.3.1	Konzeption der Kommunikation	102
3.3.2	Die Verwaltung der Kommunikationsinhalte	104
3.3.3	Integration der Benutzerkommunikation im Rollout-Prozess	106
3.3.4	Die Kommunikation in einer Krisensituation	110
3.4	Steuerung und Kontrolle	116
3.4.1	Qualitätssicherung	118
3.4.2	Kontrolle der Wirksamkeit von Kommunikationsprodukten bzw. -massnahmen	124
3.5	Projektabschluss	125
3.5.1	Lessons Learned	127
3.5.2	Individuelles Feedback	129
3.5.3	Abschlussinformation für die Allgemeinheit	129
3.5.4	Abschlussbericht	130
3.5.5	Abschiedsgruss	131
3.6	Zusammenfassung	132

KOMMUNIKATIONSPARTNER UND ANSPRUCHSGRUPPEN

4	Stakeholder, Kommunikation mit Stakeholdern	135
4.1	Stakeholdermanagement	139
4.1.1	Identifikation der Stakeholder, Stakeholdergruppierungen und -Typen (Rollen)	140
4.1.2	Analyse der Stakeholder	141
4.1.3	Festlegung der Stakeholderspezifischen Kommunikationsziele, -wege und -massnahmen	144
4.1.4	Kommunikationsetablierung, -unterhalt und -abschluss	145
4.2	Stakeholdergruppierungen und Informationspakete	147
4.2.1	Die fünf Stakeholdergruppierungen	149
4.2.2	Übersicht Stakeholdergruppierungen – Kommunikationsziele	152
4.2.3	Übersicht Stakeholdergruppierungen – Informationspakete	153
4.2.4	Die fünf Informationspakete	154

4.3	Instrumente des Stakeholdermanagements	160
4.3.1	Kommunikationsmatrix	161
4.3.2	Übersicht Kommunikationsinhalte und -instrumente	169
4.4	Kommunikation im Projektteam	172
4.4.1	Meetings und bilaterale Gespräche	175
4.4.2	Teamregeln	180
4.5	Kommunikation mit dem Projektumfeld	182
4.5.1	Auftraggeber, Projektspensoren, Entscheidungs- und Unterstützungsgremien, Instanzen	185
4.5.2	Benutzer	187
4.5.3	Projektteamexterne Auftragnehmer, Lieferanten, Contractors	191
4.5.4	Businesspartner	192
4.5.5	Linienvorgesetzte der Projektmitarbeiter	192
4.5.6	Projektübergreifende Kontrollorgane und Boards, Übrige	193
4.6	Projektmarketing	193
4.7	Zusammenfassung	197

THEMEN UND INSTRUMENTE

5	Projektkommunikation – Themen und ihre Darstellung	201
5.1	Projektstruktur	202
5.2	Projektstatus	204
5.2.1	Ampelfarben	205
5.2.2	Status-Rapport	207
5.2.3	Statusinformationen über einen längeren Zeitraum	210
5.3	Terminplanung, Berichterstattung zu Meilensteinen	211
5.3.1	Aktivitäten und Meilensteine	213
5.3.2	Darstellung Level-1-Plan	215
5.3.3	Darstellung Level-2-Plan	217
5.3.4	Zusammenspiel Level-1- und Level-2-Planung	218
5.3.5	Ausgliederung der Detailinformationen	220
5.3.6	Berichterstattung zu den Meilensteinen	222
5.4	Risiken	225
5.4.1	Risk Grid (Risikomatrix, Risikoraster)	225
5.4.2	Die Risikotabelle	230
5.5	Budgetinformationen und Istkosten	234
5.5.1	Budget versus Kosten	235
5.5.2	Aufgliederung nach Bereichen	239
5.5.3	Projektkosten, zu erwartende Betriebskosten und Erträge	242
5.6	Übrige Projektleistungen, Probleme, Pendenzen	243
5.6.1	Übrige Projektleistungen und -erfolge, nächste Schritte	243
5.6.2	Probleme	245
5.6.3	Pendenzen	249

5.7	Projekt- bzw. phasenspezifische Leistungskennzahlen (KPIs)	252
5.7.1	Rollout-Fortschritt	252
5.7.2	Beanspruchung der Supportorganisation	258
5.7.3	Benutzerzufriedenheit, Benutzer-Feedback	260
5.8	Schritt für Schritt zur Themenpräsentation	266
5.9	Zusammenfassung	269
6	Instrumente der projektinternen Kommunikation	271
6.1	Übersicht Instrumente der projektinternen Kommunikation	272
6.2	Instrumente im Zusammenhang – Verweise von Instrument zu Instrument	274
6.3	Die projektinterne Website	276
6.3.1	Wesentliche Merkmale der projektinternen Website	279
6.3.2	Die Strukturierung und Gestaltung der Webseiten	280
6.3.3	Das Storyboard	283
6.3.4	Schritt für Schritt zur projektinternen Website	287
6.4	Mail	290
6.4.1	Wesentliche Merkmale von Mails	291
6.4.2	Die Mail-Elemente – Betreff, Absender, Empfänger, Mail-Body, Beilagen ..	292
6.4.3	Schritt für Schritt zum Mail	296
6.5	SMS, MMS – Kurznachrichten	297
6.5.1	Wesentliche Merkmale von Kurznachrichten	299
6.5.2	Schritt für Schritt zur Kurznachricht	300
6.6	Chatrooms, Instant Messaging	301
6.6.1	Wesentliche Merkmale von Chatrooms	303
6.6.2	Schritt für Schritt zum Chatroom	304
6.7	Sitzungsunterlagen, Unterlagen zum Reporting	306
6.7.1	Wesentliche Merkmale von Sitzungsunterlagen	308
6.7.2	Unterlagen für das Projektsteuerungsgremium	309
6.7.3	Unterlagen für andere Entscheidungsgremien	313
6.7.4	Unterlagen für Workshops	313
6.7.5	Schritt für Schritt zu den Sitzungsunterlagen	314
6.8	Protokolle	315
6.8.1	Wesentliche Merkmale von Protokollen	318
6.8.2	Protokoll des Projektteam-Meetings	319
6.8.3	Schritt für Schritt zum Protokoll	322
6.9	Checklisten	324
6.9.1	Wesentliche Merkmale von Checklisten	326
6.9.2	Schritt für Schritt zur Checkliste	327
6.10	Projektposter	329
6.10.1	Wesentliche Merkmale von Projektpostern	330
6.10.2	Schritt für Schritt zum Poster	331

6.11	Projektzeitschriften, Projekt-Infoblätter	333
6.11.1	Wesentliche Merkmale von Projektzeitschriften, Projekt-Infoblättern	334
6.11.2	Schritt für Schritt zur Projektzeitschrift bzw. zum Projekt-Infoblatt	335
6.12	Projektdokumentation	337
6.12.1	Überlegungen zur Abspeicherung und zur Namensgebung von Ordnern und Dokumenten	341
6.12.2	Schritt für Schritt zur Projektdokumentation	345
6.13	Zusammenfassung	347
7	Instrumente der Benutzerkommunikation	349
7.1	Übersicht Instrumente der Benutzerkommunikation	350
7.2	Instrumente der Benutzerkommunikation (und -schulung) im Zusammenhang	352
7.3	Die Website für Benutzer und andere Interessierte	354
7.3.1	Wesentliche Merkmale der Website für Benutzer und andere Interessierte	357
7.3.2	Die Rubriken der Benutzer-Website	358
7.3.3	Die Strukturierung der Website für Benutzer	362
7.3.4	Dynamisch generierte Seiteninhalte, individuelle Webseiten	364
7.3.5	Schritt für Schritt zur Benutzer-Website	366
7.4	Artikel in Webportalen, Zeitschriften	366
7.4.1	Wesentliche Merkmale von Artikeln	368
7.4.2	Schritt für Schritt zum Artikel	368
7.5	Mail, Massenmail	371
7.5.1	Wesentliche Merkmale von Mails und Massenmails	374
7.5.2	Projektmailbox (Gruppenmailbox, Shared Mailbox)	375
7.5.3	Schritt für Schritt zum Mail bzw. zum Massenmail	377
7.5.4	Schritt für Schritt zur Projektmailbox	377
7.6	Foliensätze	379
7.6.1	Wesentliche Merkmale von Foliensätzen	381
7.6.2	Schritt für Schritt zum Folienset	381
7.7	Plakat	383
7.7.1	Wesentliche Merkmale von Plakaten	385
7.7.2	Schritt für Schritt zum Plakat	386
7.8	Informationsscreens	389
7.8.1	Wesentliche Merkmale von Informationsscreens	390
7.8.2	Schritt für Schritt zum Informationsscreen	391
7.9	Broschüren, Handzettel (Flyer)	393
7.9.1	Wesentliche Merkmale von Broschüren	395
7.9.2	Schritt für Schritt zur Broschüre	396
7.10	Infoblatt, Newsletter	399
7.10.1	Wesentliche Merkmale von Infoblättern	399
7.10.2	Schritt für Schritt zum Newsletter	400

7.11	Fragebogen	402
7.11.1	Wesentliche Merkmale von Fragebögen	404
7.11.2	Strukturierung des Fragebogens und Formulierung der Fragen	405
7.11.3	Schritt für Schritt zum Fragebogen	407
7.12	Zusammenfassung	410
8	Instrumente der Benutzer- und Benutzersupportschulung	411
8.1	Übersicht Instrumente der Benutzer- und Benutzersupportschulung	412
8.2	Anleitungen	413
8.2.1	Wesentliche Merkmale von Anleitungen	416
8.2.2	Schritt für Schritt zur Anleitung bzw. zum Anleitungsset	416
8.3	Web Based Training (WBT)	419
8.3.1	Wesentliche Merkmale eines Web Based Trainings	422
8.3.2	Die Strukturierung, Steuerung und Gestaltung des WBT bzw. WBT-Sets ..	422
8.3.3	Schritt für Schritt zum WBT	431
8.4	Trainer, Vor-Ort-Support am Einführungstag	435
8.4.1	Wesentliche Merkmale eines Vor-Ort-Supports	436
8.4.2	Qualitätssicherung des Trainereinsatzes – Schulung, Instrumente, Audits	437
8.4.3	Schritt für Schritt zum Vor-Ort-Support	440
8.5	Klassenunterricht	444
8.5.1	Wesentliche Merkmale eines Klassenunterrichts	447
8.5.2	Schritt für Schritt zum Klassenunterricht	448
8.6	Zusammenfassung	451
9	Weitere Kommunikationsinstrumente	453
9.1	Event-Marketing – Roadshows, Town-Hall-Meetings, Infostände, Marktplätze ...	453
9.2	Instrumente mit Breitenwirkung	455
9.3	Instrumente zur Kommunikation mit der Öffentlichkeit	458
9.4	Zusammenfassung	459
	Everybody, Somebody, Anybody, Nobody	461
	Literaturverzeichnis	463
	Stichwortverzeichnis	467