

Interne Kommunikation in Corona-Zeiten am Beispiel Magenta Telekom

Beitrag von Dr. Kristin Engelhardt/Geschäftsführerin engelhardt kommunikation gmbh

Der PRVA-Round Table Interne Kommunikation am 22. September 2020 stand im Zeichen der Covid-19-Krise: Sie war Thema des Abends und Anlass für eine Premiere - die Teilnahme erfolgte via Zoom.

Mag. Peter Schiefer/Leiter Unternehmenskommunikation schilderte die Maßnahmen bei Magenta Telekom ab Anfang März 2020 (da setzten die wesentlichen Maßnahmen der österreichischen Regierung ein): Nach ersten Krisenstrategie-Abstimmungen mit dem Konzern-Lagezentrum bei der Deutschen Telekom im Februar wurden Anfang März rund 2.500 MitarbeiterInnen binnen 48 Stunden ins Homeoffice gebracht und anschließend in einer Woche die dafür notwendigen Systeme (Webex, VPN-Tunnel) nachgeschärft. Danach galt umgehend die größte Aufmerksamkeit der Unterstützung der Kunden beim Homeoffice-Support.

Während der gesamten Krise wurden die MitarbeiterInnen laufend intensiv informiert: via Mails und Intranet (mit bis zu drei News täglich), eigenen FAQ-Seiten und Helplines zu Human Resource- und IT-Themen. „Magenta-Botschafter“ standen in Online-Sessions Rede und Antwort. Ein monatliches Stimmungsbarometer hinterfragte die Stimmung bei den MitarbeiterInnen. Außerdem gab es für Führungskräfte spezielle Leitfäden für mobiles Arbeiten und mobiles Führen. Um den Teamgeist hochzuhalten, gab es in zahlreichen Abteilungen virtuelle Afterwork-Bierrunden.

Herzstück der Internen Kommunikation waren 13 Magenta-Talks (März bis September; teilweise zweimal wöchentlich), bei denen sich die Geschäftsleitung per Livestream den Fragen der MitarbeiterInnen stellte. Rund 400 MitarbeiterInnen nahmen an den Magenta-Talks jeweils teil; im März sogar bis zu 2.500. Im Anschluss waren die Magenta-Talks auch im Intranet abzurufen.

„Wir halten zusammen!“

Als Hauptziele der internen Kommunikationsmaßnahmen umriss Mag. Peter Schiefer: „Wir bemühten uns die Hygienemaßnahmen bekannt zu machen und dafür Akzeptanz zu schaffen. Gleichzeitig war uns wichtig den Magenta-Team-Spirit hochzuhalten und die Mitarbeiterbedürfnisse und Emotionen zu adressieren. Als besondere Herausforderung erwies sich die Notwendigkeit,

die Mitarbeiter während des Lockdowns vom Bürobesuch abzuhalten.“ Die allumgreifenden Mottos hießen: „Gemeinsam schaffen wir das!“ und „Wir halten zusammen!“ Eine „Danke!“-Schokolade und ein Booklet gab es dazu für alle MitarbeiterInnen an die Heimadresse. Und die Aufforderung Fotos aus dem Homeoffice zu liefern. Diese wurden nicht nur intern veröffentlicht, sondern auch auf Facebook gepostet.

Das Echo der MitarbeiterInnen auf die Kommunikationsmaßnahmen während der Covid-19-Krise: + 15 % Zufriedenheit (im Vergleich zu Februar 2020) und + 11 % „Ich fühle mich gut informiert“-Meldungen (im Vergleich zu Februar 2020).



Bildtext: Magenta-Talk: CEO Andreas Bierwirth stellt sich via Videoconferencing den via Live-Chat eingesandten Fragen der MitarbeiterInnen. V.l.n.r.: Christian Traunwieser/Magenta-Talk-Moderator und Mitarbeiter der Unternehmenskommunikation, Peter Schiefer/Leiter Unternehmenskommunikation, Sabine Bothe/Geschäftsführerin Human Resources. (Foto: Magenta)

Mit der externen Kampagne #bleibverbunden demonstrierte Magenta Telekom gesellschaftliche Verantwortung: Im April erhielten alle Handy-Kunden Gutschriften wie z.B. 10 GB Datenvolumen für das Smartphone, darüber hinaus wurden mit der Caritas die Aktion www.plaudernetz.at für einsame und hilfeschende Menschen installiert, in Seniorenwohnhäusern der Caritas Kärnten „Plauderecken“ mit WLAN eingerichtet und die Migrantinnen-Initiative „lobby16“ mit Konnektivität unterstützt.

Zukunftsausblick: Homeoffice & Videos

Die Diskussion des Round Tables befasste sich vor allem mit den Auswirkungen der Covid-19-Krise für die Zukunft. Die einhellige Meinung: Homeoffice wird sich stärker als bisher durchsetzen; mit allen Konsequenzen in rechtlicher, technischer und kommunikativer Hinsicht. Insbesondere Führungskräfte werden hier mit einem Lernprozess konfrontiert. Homeoffice braucht eben mehr digitale Tools (herkömmliche Meetings werden überwiegend durch Videoconferencing ersetzt) und mehr Kommunikation.

Um die digitale Distanz zu überbrücken, werden Videos noch mehr als bisher notwendig werden. Fragen-Antworten-Runden in Art der Magenta-Talks werden sich als selbstverständliches Kommunikationswerkzeug durchsetzen. „Echte“ Face-to-Face-Events wie z.B. Weihnachtsfeiern oder Family Days erhalten daneben noch höhere Wertigkeit.



Bildtext: Beim PRVA-Round Table Interne Kommunikation am 22. September 2020: Dr. Kristin Engelhardt/Round Table-Leiterin und Peter Schiefer/Leiter Unternehmenskommunikation Magenta Telekom. (Foto: Kristin Engelhardt)

2020 09 27/ek

