

## **Abstract**

### **Interne Unternehmenskommunikation während einer Produktentwicklung**

#### **Kurzzusammenfassung:**

Die vorliegende Master Thesis beschäftigt sich mit der internen Unternehmenskommunikation während einer Produktentwicklung.

Der theoretische Teil stellt einen Bezugsrahmen für die empirische Arbeit dar. Im Verlauf der Arbeit werden die Kommunikationsfelder beleuchtet, insbesondere in Bezug auf das Projektmanagement. Für den empirischen Teil wurden sämtliche Mitarbeiter aus dem Geschäftsbereich interviewt.

Die Erkenntnisse werden in der Situationsanalyse und Auswertung im Hinblick auf die Relevanz diskutiert.

Interne Kommunikation ist ein nicht ausgeschöpftes Potenzial. Durch eine kontrollierte, effiziente und ständig optimierte Kommunikation, wird es automatisch zu einer nachhaltigen Unternehmensentwicklung kommen.

**Verfasser/in:** Manuel Morson

**Herausgeber/in:** Manuel Morson

**Veröffentlichung:** 25.10.2012

**Zitation:** Morson, 2012, Interne Unternehmenskommunikation während einer Produktentwicklung

FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften:  
Masterarbeit

**Schlagnworte:** Nachhaltige Unternehmensentwicklung, Projektmanagement, Unternehmenskommunikation

## **Ausgangslage**

Ziel eines Unternehmens ist es, die Projekt- und Prozessqualität stetig zu verbessern, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, Fehler und Risiken im Produktionsprozess und der Lieferkette zu erkennen, ihre Ursachen zu beseitigen und getroffene Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen auf ihre Wirksamkeit zu prüfen. Im Zentrum steht nicht die Entdeckung, sondern die Vermeidung von Fehlern.

Solche bestehende und funktionierende Prozesse vereinfachen und beschleunigen die Kommunikation. Wenn man die Prozesse kennt, kennt man auch die Kommunikationswege, die hier zur Anwendung kommen.

Eine Organisation hat eine definierte und funktionierende interne Kommunikation. Um festzustellen, wie gut die interne Kommunikation in der Firma ist, werde ich entlang dem Projektprozess, die interne Kommunikation analysieren.

Eine ideale Organisation hat eine definierte, effiziente und funktionierende interne Kommunikation.

Um die Unternehmenskommunikation analysieren und bewerten zu können, soll bei sämtlichen Mitarbeitern des Geschäftsbereichs mit einem Interview das bestehende Wissen abgefragt werden.

Für die Konfliktfelder, die anhand der Interview-Auswertung eingegrenzt werden können, soll es eine Handlungsempfehlung und Vorschläge zur Verbesserung der Unternehmenskommunikation geben.

## **Ziel**

Mangelnde oder fehlerhafte Kommunikation ist gemäss meiner Erfahrung nach einer der grössten Faktoren für entstehende Fehlerkosten im Unternehmen.

Aus diesem Grund möchte ich diese These untersuchen und feststellen, wo und welche Massnahmen greifen müssen, damit ein gewünschtes Produkt preislich, terminlich und gemäss Kundenwunsch entwickelt und verkauft werden kann, ohne dass unnötige interne und für den Kunden hohe Kosten entstehen.

## **Vorgehen**

Diese Thesis wird als explorative Fallstudie umgesetzt, von der ersten Frage an mit der Sicht und dem Ehrgeiz, bekannte Theorien und Anweisungen im Unternehmen anzuwenden.

Diese Master Thesis besteht aus vier Phasen. Jede Phase ist in sich geschlossen.

Erst, wenn die eine Phase abgeschlossen ist, kann mit der nächsten Phase begonnen werden.

1. Theorie & Recherche => 2. Daten-Erhebung => 3. Analyse & Modellierung => 4. Handlungs-Empfehlung

## **Erkenntnisse**

Ein gut funktionierendes Zusammenspiel zwischen der internen Kommunikation und den internen Prozessen ist unabdinglich. Wenn man die interne Kommunikation verbessert, verbessert man auch automatisch die Prozesse.

Dort wo die Kommunikation im Unternehmen nicht optimal funktioniert, sollte man den Hebel für Verbesserungen ansetzen.

Gerade in hektischen Zeiten sind gefestigte funktionierende Strukturen und Prozesse ein Schlüssel zum Erfolg.

Nach Umsetzung meiner drei Handlungsempfehlungen,

- Sitzungen => effizienter gestalten
- Prozesse, Projektmanagement=> Prozessowner bestimmen, visualisieren und aktualisieren
- KVP => einführen

könnte man untersuchen, inwieweit sich eine komplette Umstrukturierung einer funktionalen Matrixorganisation in eine prozessorientierte Matrixorganisation lohnt. Diese Veränderung würde aber ein grosser Eingriff in die bestehende Organisation bedeuten. Aus diesem Grund sollte diese Empfehlung ausserhalb dieser Arbeit analysiert werden.

Durch eine kontrollierte, effiziente und ständig optimierte Kommunikation können Fehlerkosten schon bei Beginn eines Projektes vermieden werden, dadurch kommt es zu keiner Kumulierung von Missverständnissen. Die Entwicklungszeit wird verkürzt und das gewünschte Produkt wird sowohl die Kunden- als auch die Kostenanforderungen erfüllen, dadurch kann auch in Zukunft mit Entwicklungsprojekten des Kunden gerechnet werden.