

((Kurz-Anwenderbericht etracker Intranet Optimisation Suite bei SOS-Kinderdorf International, ca. 8.100 Zeichen))

SOS-Kinderdorf optimiert Mitarbeiterportal mit Intranet Optimisation Suite von etracker

Vernetzte Dörfer

Mitarbeiter in 133 Ländern mit aktuellen Informationen zu versorgen und ihre Zusammenarbeit zu koordinieren, ist für jede Organisation eine Herausforderung. Das gilt umso mehr, wenn es sich – wie im Fall von SOS-Kinderdorf International – nicht um ein straff hierarchisch organisiertes Unternehmen handelt, sondern um ein Netzwerk vieler eigenständiger Länderverbände. Um die weltweite Zusammenarbeit der einzelnen Ländervereine zu fördern und allen Verantwortlichen den direkten Zugriff auf wichtige Informationen zu ermöglichen, baute SOS-Kinderdorf International 2009 das bestehende Intranet zu einem umfassenden Mitarbeiter-Portal auf Basis von Microsoft Sharepoint aus. In diesem Zusammenhang entschloss sich SOS-Kinderdorf International auch dazu, eine [Intranet-Analyse](#)-Software zu implementieren. Damit wollte man sich einerseits einen Überblick über die Nutzung und Akzeptanz des Mitarbeiterportals verschaffen. Andererseits sollten die aus der Analyse gewonnenen Erkenntnisse dazu dienen, das Angebot inhaltlich und strukturell optimal mit den Bedürfnissen der Benutzer in Einklang zu bringen. Auf der öffentlichen Website www.sos-kinderdorfinternational.org hatte die Hilfsorganisation bereits gute Erfahrungen mit der Web-Analyse-Software etracker Web Analytics gemacht. Daher entschieden sich die Verantwortlichen dafür, auch für das interne Mitarbeiterportal auf eine Lösung von etracker zurückzugreifen. Bereits wenige Monate nach der Einführung der etracker Intranet Optimisation Suite konnte SOS-Kinderdorf International durch gezielte Optimierungen die Nutzungsintensität spürbar erhöhen: die Verweildauer stieg um circa zehn Prozent und die Anzahl der Seitenaufrufe um knapp 20 Prozent.

Informationen weltweit verfügbar machen

Als Dachverband, dem alle nationalen SOS-Kinderdorf-Vereine angehören, stellt SOS-Kinderdorf International mit Sitz in Innsbruck, die Einhaltung der Grundprinzipien der SOS-Kinderdorf-Arbeit sicher. Dazu gehört die Umsetzung pädagogischer und administrativer Richtlinien ebenso wie die Unterstützung der nationalen Vereine. Weltweit sind über 30.000 Menschen für SOS-Kinderdorf tätig. Rund 25 Prozent davon – hauptsächlich leitende Mitarbeiter sowie Mitarbeiter aus den Bereichen Controlling, Marketing, Fundraising und Administration – greifen auf das Intranet zu. Hier finden die Mitarbeiter neben Management-Informationen, Strategie-Papieren und Policy-Guidelines auch Veranstaltungs-Kalender,

News, Kontaktlisten und Mitarbeiterverzeichnisse. Ebenfalls stehen im Intranet Publikationen und Marketingmaterial zum Download bereit und die Mitarbeiter können sich per E-Learning mit bestimmten Software-Anwendungen vertraut machen. Rudolf Werneth vom Intranet Management Team bei SOS-Kinderdorf International berichtet: „Zunächst war es für uns am wichtigsten zu erkennen, wie die von uns bereitgestellten Inhalte genutzt werden, sprich wieviele Nutzer im Intranet worauf klicken und woher die Nutzer kommen.“ Ebenso wie etracker [Web Analytics](#) auf den öffentlichen Websites liefert die Intranet Optimisation Suite unter anderem Kennzahlen zu Besucheranzahl, Verweildauer, Herkunft und Klickpfaden. Besonders wertvoll sind für die internationale Hilfsorganisation Auswertungen, die zeigen, aus welchen Ländern Nutzer auf das englischsprachige Mitarbeiterportal zugreifen und welche Inhalte besonders häufig aufgerufen werden. „Die Mitarbeiter des Dachverbands hier in Österreich nutzen das Intranet ohnehin recht häufig und ausgiebig“, erklärt Werneth, „aber wir wollten auch erfahren, ob und wie die Kollegen in den einzelnen Ländern das Portal nutzen und ob sich beispielsweise Mitarbeiter in Kenia oder in Chile überhaupt für die Inhalte interessieren, die wir anbieten.“

Je lokaler die Inhalte, desto höher das Interesse

Sehr schnell stellten Rudolf Werneth und das Intranet Management Team fest, dass die Top News auf der Startseite auf hohes Interesse bei den Benutzern stoßen und besonders häufig gelesen werden. Ebenfalls ergab die Analyse der Zugriffszahlen, dass diese global ausgerichteten Nachrichten jeweils von den Mitarbeitern am häufigsten gelesen wurden, die einen lokalen Bezug zu der Meldung hatten. Diese Erkenntnis führte dazu, dass das Intranet Management Team die Startseite umbaute – statt einer global einheitlichen Seite gibt es heute teilweise kontinentale Startseiten. So bekommen nun beispielsweise Mitarbeiter aus Indien, die sich in das Intranet einloggen, automatisch die asiatische Startseite mit News und Infos aus Asien angezeigt. „Schon durch diese Maßnahme konnten wir die Nutzungsintensität deutlich steigern. So hat sich beispielsweise die Zahl der Seitenaufrufe um über 25 Prozent erhöht und die Verweildauer ist um knapp 15 Prozent gestiegen“, berichtet Rudolf Werneth. „Besonders erfolgreich war auch ein Adventskalender, der jedoch nur für deutschsprachige Nutzer sichtbar war – hier hatten wir extrem hohe Klickzahlen. Solche Inhalte tragen natürlich dazu bei, dass die Mitarbeiter das Intranet auch gerne nutzen und Spaß daran haben. Was wiederum dazu führt, dass sie sich häufiger und regelmäßiger einloggen.“ Aufgrund dieser positiven Erfahrungen stellt das Intranet Management Team des Dachverbands den einzelnen Ländervereinen nun auch das technische Gerüst für verschiedene Inhalte für deren eigene nationale Intranet-Portale zur Verfügung. „Das Interesse der Ländervereine, eigene Mitarbeiter-Portale auf- oder bestehende Intranets auszubauen, wächst stetig“, sagt Werneth. „Wir bekommen immer mehr Anfragen und unterstützen die Länderorganisationen gerne mit unserem Know-how.“

In einem nächsten Schritt sah sich das Intranet Management Team die Klickpfade genauer an und stellte fest, dass die Seite mit den sogenannten Key Messages, also wichtigen Nachrichten des Dachverbands, besonders häufig angeklickt wurde. Allerdings kamen viele Mitarbeiter über einen offenbar individuell abgespeicherten Link direkt auf die Seite, die über die Seiten-Navigation nur schwer in einem Untermenü zu finden war. Auch hier wurde bei der Menüstruktur nachgebessert, um den Zugriff zu erleichtern und die Seite für die Mitarbeiter schneller auffindbar zu machen.

Einfache Installation, umfangreiche Auswertungen

SOS-Kinderdorf International setzt die [Web-Analyse](#)-Software von etracker bereits seit 2006 erfolgreich zur Analyse und Optimierung der öffentlich zugänglichen Website www.sos-kinderdorfinternational.org ein. „Da wir die Software schon kannten und das Interface praktisch genauso gestaltet ist wie bei etracker Web Analytics für öffentliche Websites, konnten wir sofort mit der Analyse beginnen. Die Installation der Software war für das Intranet ebenso unkompliziert und schnell wie für den externen Auftritt“, berichtet Rudolf Werneth. Auch in Hinblick auf das – beim internen Einsatz besonders sensible – Thema Datenschutz- und Betriebsratskonformität gab es keinerlei Bedenken, da die Intranet Optimisation Suite von etracker sämtliche datenschutzrechtlichen Anforderungen erfüllt und betriebsratskonform ist. „Darüber hinaus war für uns vor allem ausschlaggebend, dass es ohne großen Aufwand möglich ist, individuelle Auswertungen zu erstellen, bei denen wir nach Ländern oder besuchten Bereichen segmentieren können“, betont Werneth. „Für uns ist das ganze Projekt ein kontinuierlicher Prozess, bei dem wir nach und nach verschiedene Bereiche genauer unter die Lupe nehmen werden.“ Dazu analysiert SOS-Kinderdorf International beispielsweise, wie häufig Mitarbeiter aus welchen Ländern auf Marketingmaterial und Informationen zu bestimmten Fundraising-Kampagnen zugreifen, in welchem Umfang das E-Learning-Angebot genutzt wird oder wie oft welche Benutzergruppen die internen Richtlinien über den Schutz der Kinderrechte aufrufen. „Das Ziel dabei ist, weltweit einen professionellen, seriösen und wiedererkennbaren Auftritt von SOS-Kinderdorf zu unterstützen“, sagt Rudolf Werneth. „Ein benutzerfreundliches Intranet-Portal, mit dem die Mitarbeiter gerne arbeiten, ist dabei eine wichtige Unterstützung. Und um diese Benutzerfreundlichkeit stets zu verbessern, ist eine umfassende Analyse-Software unerlässlich.“