



Unternehmenskommunikation mit AIDAR

Punktgenau mit Information versorgt

Um Kunden zu erreichen, sich mit Lieferanten abzustimmen oder Anteilseigner über neue Entwicklungen zu informieren, ist das Internet als schnelles und flexibles Instrument unschlagbar. Gerade kleinen und mittleren Betrieben wäre es mit diesem Werkzeug möglich, ihre Anspruchsgruppen individuell und zielsicher anzusprechen. Die Unternehmenskommunikation über das Netz krankt jedoch vor allem daran, dass es an Filtersystemen fehlt, welche die Informationsflut in die richtigen Kanäle leiten und sich der rasch wechselnden Bedarfslage anpassen. Dies hat Martin Stößlein in seiner Forschungsarbeit bei Prof. Peter Mertens im Rahmen des Projekts AIDAR am Bayerischen Forschungszentrum für Wissensbasierte Systeme (FORWISS) festgestellt. Er zeigt auf, wie Informationen dorthin gelangen, wo sie sinnvoll und erwünscht sind.

Die Rückrufaktion ist in vollem Gang, die Website berichtet darüber klar und an auffallender Stelle, doch im Produktkatalog wird dieselbe Ware angepriesen, als ob nichts geschehen sei. Dieser Auszug aus der Beispielsliste des AIDAR-Forschungsprojekts zeigt, welche Tücken sich in der Internetpräsentation eines Unternehmens verbergen können. Anlässe, bei denen schnelle und zielsichere Information gefragt ist, gibt es genug: ein Betriebsunfall, Aktivitäten von Umweltschützern, finanzielle Probleme des Unternehmens. Statt einer Krise kann auch Erfreuliches der Auslöser sein, wie eine Auszeichnung als Testsieger, ein neues Patent oder ein „Quantensprung“ in der Technologie.

Gesetzlich festgelegte Pflichten zur Veröffentlichung müssen ohnehin eingehalten werden. Alle Anspruchsgruppen oder „Stakeholder“, die in Beziehung zum Unternehmen stehen, haben zudem unabhängig von derartigen Vorfällen Bedarf an Informationen, und zwar in sehr unterschiedlichem Maße. Kunden sind an anderen Details interessiert als Lieferanten oder Mitarbeiter. Anteilseigner und Fremdkapitalgeber brauchen Entscheidungsgrundlagen, und ein eigenes Informationsprofil für die gesellschaftliche Umwelt kann ebenfalls von Nutzen sein.

Alle diese Anforderungen lassen sich nach den Erkenntnissen im Projekt zur „Außen- und Innendarstellung von Unternehmen“, das im Kürzel AIDAR zusammengefasst ist, mit Hilfe sogenannter „Stakeholder Information Systems“ erfüllen. Diese beruhen auf eingehenden Analysen, wer welche Informationen zu welcher Zeit und auf welchem Weg erhalten sollte. Besondere Vorteile versprechen sich die Forscher von der aktiven Informationsversorgung, einer Kommunikation mit E-Mails und Newslettern, die auf bestimmte Situationen punktgenau abgestimmt ist. Solche Informationssysteme könnten eines Tages die klassische Werbung ablösen.

Situations-, Rollen- und Benutzermodelle sorgen wie eine Abfolge immer feinerer Filter dafür, dass die passende Information beim richtigen Adressaten ankommt. Die Ergebnisse der Analysen von AIDAR mündeten in „intelligenten“ Checklisten, welche die Anspruchsgruppen und die jeweilige Auswahl von Informationen übersichtlich einander zuordnen; Textbausteine für Meldungen und Muster-Fragebögen zur Bedarfserhebung kommen hinzu. Ausschnitte lassen sich auf der Projekt-Webseite www.aidar.de einsehen.

AIDAR entstand am Bayerischen Forschungszentrum für Wissensbasierte Systeme (FORWISS) in Nürnberg. Der Verbund, dem drei Universitäten und über hundert Unternehmen angehören, entwickelt seit mehr als 15 Jahren Software-Lösungen auf Basis der Künstlichen Intelligenz. Der Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik I hat bereits mehrere Spin-offs in eine unabhängige, erfolgsversprechende Zukunft entlassen.

Weitere Informationen

Dipl.-Ing. Martin Stößlein
Tel.: 0911/5302 -264
martin.stoesslein@wiso.uni-erlangen.de

Sachgebiet für Öffentlichkeitsarbeit

Leitung: Ute Missel M.A.

Schlossplatz 3
91054 Erlangen
Telefon: 09131/85 -24034, -24036,
-24037, -24038, -26167
Telefax: 09131/85 -24806
Mail: pressestelle@zuv.uni-erlangen.de
Redaktion: Gertraud Pickel M.A.
Telefon: 09131/85 -26167
gertraud.pickel@zuv.uni-erlangen.de

Abdruck bei Quellenangabe honorarfrei