



Angewandte Linguistik
**IAM Institut für Angewandte
Medienwissenschaft**

Die Rolle der Kommunikation in der digitalen Transformation

Markus Niederhäuser

12-nach12-Lunch, NPRG, 22.8.2019



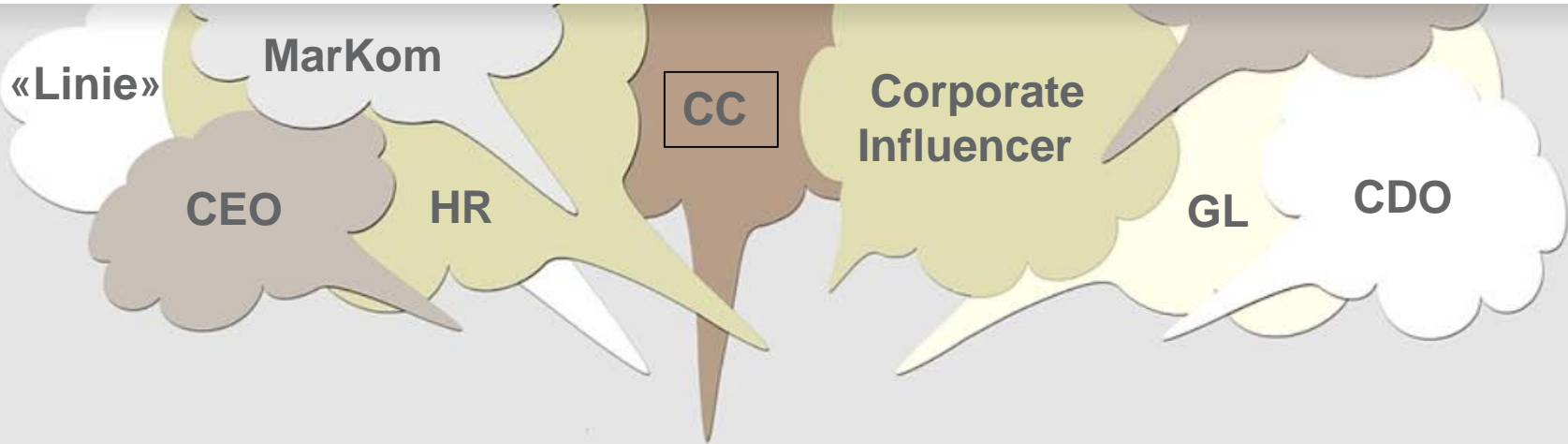
Einverstanden?

A portrait of Egbert Deekeling, a middle-aged man with short brown hair, wearing black-rimmed glasses, a white collared shirt, and a dark blue suit jacket. He is smiling broadly and looking slightly to the right of the camera. The background is a blurred office interior with bookshelves.

«Kommunikation spielt eine erfolgskritische Rolle für die Gestaltung der digitalen Transformation.»

*Egbert Deekeling, Senior Partner,
Deekeling Arndt Advisors*

Akteure der «Kommunikation»



Unser Verständnis von digitaler Transformation

Organisationaler Wandel, der durch die «digitale Vernetzung kommunikativer, betrieblicher und marktlicher Prozesse» (Förster 2017) notwendig wird. Daten sind dabei zentrale Wertschöpfungsfaktoren, Konkurrenten und Kunden Beschleuniger des Wandels.

Framework der Rolle von CC in der digitalen Transformation



© Niederhäuser / Rosenberger 2018

Aufgaben von CC



© Niederhäuser / Rosenberger 2018

Ebene 1: Technologiekompetenz

Die Kommunikation muss technologisch einen Quantensprung machen: KI unterstützte Applikationen werden die Analyse, das Messaging und das Design grundlegend verändern.

KI-Anwendungsgebiete in der Kommunikation (Beispiele)

Anwendungsgebiete	Beispiele
<p>Analytics:</p> <ul style="list-style-type: none">• Content-Analysen• Psychometrische Datenanalysen	<ul style="list-style-type: none">• Bosch ermittelt Schlüsselbegriffe für E-Bike-Kampagne mit KI: kognitive Analyse mit dem Natural Language Understanding von Watson• Cambridge Analytica in US-Wahlkämpfen
<p>Automatisierte Content-Produktion (Natural Language Generation, NLG) und -Verbreitung</p>	<ul style="list-style-type: none">• Standardisierte Produkte-Presseinfos• Roboter-Journalismus (Tamedia)• Trailer-Generierung durch Watson• Bereits traditionell: automatisierte Übersetzungen (DeepL als Meilenstein)
<p>Chatbots</p>	<ul style="list-style-type: none">• Telekom: für einfache Kundenanfragen• North Face

Ebene 2: Kommunikationsbefähigung MA

Die Kommunikationsbefähigung der Mitarbeitenden im digitalen Zeitalter muss zu einem der wichtigsten Aufgabengebiete der Unternehmenskommunikation werden.

Beispiel Corporate Influencer

Otto bildet 161 Jobbotschafter aus

von Julia Wittenhagen

Freitag, 26. Januar 2018



Corporate Influencer: Nutzen Social Media, Messen und Kongresse ganz gezielt, um potenziellen Bewerbern die Arbeit bei Otto schmackhaft zu machen.

Ebene 3: Monitoring

Das Monitoring im Unternehmen muss verstärkt auf Themen rund um die Digitalisierung ausgerichtet werden. Die Kommunikation stellt die Outside-In-Perspektive sicher.

Beispiel: Datensicherheit / -schutz



Schweizer Kunde verliert bei Revolut 30'000 Franken

Plötzlich meldete das Smartphone laufend neue Abbuchungen – innert Minuten waren Zehntausende Franken weg. Die Handy-Bank versichert dennoch, es gebe keine Sicherheitslücken.



Revolut-Chef Nikolay Storonsky. Foto: Eoin Noonan (Getty)

Tagi-Online, 20.8.19



Der Hacker zielt auf die IT-Infrastruktur. (Bild: Karin Hofer / NZZ)

Wie ein Schweizer KMU ohne Lösegeld, dafür mit Militärtaktik einen Hackerangriff überlebt hat

Cyber-Attacken auf Unternehmen nehmen zu. Die meisten Opfer versuchen, nichts davon an die Öffentlichkeit dringen zu lassen. Beim Handelsunternehmen Offix ist das anders.

Kontakt und Forschungsbericht



Markus Niederhäuser, MA
Leiter Weiterbildung IAM
Leiter MAS in Communication Management and Leadership
Dozent und Berater für Organisationskommunikation
Tel. direkt: +41 58 934 77 53
Mobil +41 79 519 38 76
markus.niederhaeuser@zhaw.ch

Forschungsbericht «Kommunikation in der digitalen Transformation:
<https://doi.org/10.21256/zhaw-3866>

ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Departement Angewandte Linguistik
IAM Institut für Angewandte Medienwissenschaft
Theaterstrasse 15 c, Postfach
8401 Winterthur
Tel. Sekretariat: +41 58 934 60 60
www.linguistik.zhaw.ch/iam
<http://blog.zhaw.ch/iam>

