

Typ	Verwendungszweck 🗺️	Erwartungshaltung !	Do's ✅	Don'ts 🚫
1:1 Gespräch (Vor Ort, Telefon, Video)	<ul style="list-style-type: none"> Kurzer Austausch Direkte Reaktion Geringe Komplexität 	<ul style="list-style-type: none"> Antwortzeit: Sofort Halbwertszeit: Kurze Halbwertszeit der Informationen, da mündlich Zeitbedarf: <5 min; Für Gespräche länger als 5-10 min einen Termin planen 	<ul style="list-style-type: none"> Schnack: Analog zu Austausch in Kaffeeküche Kurze Diskussion: Mal eben etwas klären 	<ul style="list-style-type: none"> Aufgabenübermittlung: Empfänger muss sich selbst eine Notiz anlegen. Kann schnell vergessen werden, wenn nicht am Platz. Zeitpunkt: Kolleg:innen aus Terminen oder Arbeitsfluss reißen.
Direkt-nachricht	<ul style="list-style-type: none"> Kurzer Austausch Schnelle Reaktion bekommen Geringe Komplexität 	<ul style="list-style-type: none"> Antwortzeit: Kurze, schnelle Antwort erhalten Halbwertszeit: Kurze Halbwertszeit der Informationen Zeitbedarf: Nachrichten, die nur kurz meine Aufmerksamkeit fordern und ansonsten keinen Kontextwechsel bedeuten, fördern bei mir ein "mal eben kurz weiterhelfen". 	<ul style="list-style-type: none"> Schnack: Analog zu Austausch in Kaffeeküche Schnelle Antworten: Kurz und bündig Kurze Diskussion: Eben etwas per Chat klären 	<ul style="list-style-type: none"> Umfangreiche Klärungen: Anstatt Termin zu vereinbaren Zu archivierende Kommunikation: Umständliche Suche von Informationen im Chatverlauf notwendig machen. Aufgabenverteilung: (Anspruchsvolle) Aufgaben übermitteln, Nachricht wird schnell mal überlesen und/oder Aufgaben vergessen.
Nachricht in Kanal	<ul style="list-style-type: none"> Information Dritter bzw. vordefinierter Empfängerkreis Kolleg:innen sollen selbst entscheiden, wann sie Nachrichten lesen Geringe Komplexität 	<ul style="list-style-type: none"> Antwortzeit: Kurze, schnelle Antwort erhalten Halbwertszeit: Kurze Halbwertszeit der Informationen Zeitbedarf: Nachrichten, die nur kurz meine Aufmerksamkeit fordern und ansonsten keinen Kontextwechsel bedeuten, fördern bei mir ein "mal eben kurz weiterhelfen". 	<ul style="list-style-type: none"> Zielgerichtet: Erwähnung von vereinzelt Personen als Adressaten. Abo: Kanal abonnieren, wenn man über Neuigkeiten im Kanal informiert werden will. 	<ul style="list-style-type: none"> Spam: Erwähnung des gesamten Kanals reißt alle enthaltenen Kolleg:innen aus Arbeitsfluss. Nachricht wird i.d. R. geringere Priorität zugeordnet. Aufgabenverteilung: (Anspruchsvollen) Aufgaben übermitteln. Nachricht wird schnell mal überlesen.
E-Mail	<ul style="list-style-type: none"> Festhalten und Dokumentation von Entscheidungen Information Dritter mittels CC Geringe/mittlere Komplexität 	<ul style="list-style-type: none"> Antwortzeit: E-Mail wird binnen eines Tages zur Kenntnis genommen und entsprechend der wahrgenommenen Dringlichkeit bearbeitet. Aufgabenübermittlung: Empfänger plant sich Aufgabe ein. Abwesenheitsnotiz: Ist Empfänger nicht erreichbar, erhalte ich eine Abwesenheitsnotiz. 	<ul style="list-style-type: none"> Hintergrund: Kurze Erläuterung des Themas. Auftrag: Klare Frage- bzw. Aufgabenstellung formulieren. Zielgerichtet: Klare Adressierung bei mehreren Empfängern. 	<ul style="list-style-type: none"> Spam: Großer Verteilerkreis ohne Informationsbedarf Aufbau: Keine Struktur, kein roter Faden, sehr lange Texte Wiederauffindbarkeit: Mails verschwinden in privaten Verzeichnissen Reaktion: Nicht auf E-Mail antworten Ping-Pong: Wenn eine Angelegenheit mit 3 Mails (Anliegen - Rückfrage - Erläuterung) nicht abgeschlossen ist, ist das Medium falsch gewählt.
Termin (Remote, On-Site, Hybrid)	<ul style="list-style-type: none"> Durchsprache von Themenstellungen Längere Abstimmung zu zweit oder im Team Timeboxing Mittlere/hohe Komplexität 	<ul style="list-style-type: none"> Antwortzeit: Antwort auf Termineinladung spätestens am Morgen des Tages, an dem der Termin stattfindet (bei ganztägigen Workshops so früh wie möglich). Personenkreis: Vorab überlegen, ob oder zu welchen Themen eine Person benötigt wird und dies mitteilen. 	<ul style="list-style-type: none"> Namensgebung: Klarer, sprechender Terminname Zielgerichtet: Klare Zielsetzung des Termins formulieren. Agenda erstellen, wenn längerer Termin. Verfügbarkeit: Kolleg:innen vorab fragen, wenn Termin außerhalb der üblichen Arbeitszeit liegt. Überbuchung: Bei Überbuchung eines existierenden Termins den /die Betroffenen vorher fragen oder darauf hinweisen warum die Überbuchung nötig ist. 	<ul style="list-style-type: none"> Namensgebung: Termin "Abstimmung" o.ä. Nennen. Absagen: Ablehnen von Terminen ohne Nennung von Gründen oder Alternativvorschlägen. Rückmeldung: Nicht auf Termineinladung reagieren.
Blog-Beitrag	<ul style="list-style-type: none"> Information über wichtige, kritische oder erwähnenswerte Themen Ansprechen gezielter Nutzer: innengruppe Nachhalten und bessere Wiederauffindbarkeit der Information 	<ul style="list-style-type: none"> Verteilerkreis: Adressiert an einen interessierten, oft freiwilligen Leserkreis. Halbwertszeit: Informationen mit hoher Halbwertszeit bleiben dauerhaft wieder auffindbar. Abo: Interessante Blogs 'watchen' Broadcast-Medium: Man kann was reinschreiben, d.h. senden. Von den Empfängern kriegt man in der Regel aber keine oder nur eingeschränkte Reaktionen. 	<ul style="list-style-type: none"> Beschreibung: Detailliertere Erläuterung des Themas TL;DR: Kurze Zusammenfassung der Kernaussagen hinzufügen Quellen: Verweis auf weitere Quellen (optional) 	<ul style="list-style-type: none"> Aufbau: Keine Struktur und kein roter Faden
Informations-seiten	<ul style="list-style-type: none"> Nachhaltige Information Dritter Erläuterung wiederkehrender bzw. oft nachgefragter Themenstellungen 	<ul style="list-style-type: none"> Aktualität: Die Informationen auf der Seite sind aktuell gehalten Zugriff: Generelle Verfügbarkeit innerhalb des Unternehmens, sofern Informationen nicht explizit beschränkt sein sollen. Aufräumen: Löschen nicht mehr benötigter Seiten oder Inhalte. 	<ul style="list-style-type: none"> Styling: Ansprechende Seiten werden eher gelesen Inhaltsverzeichnis: Längeren Seiten gerne ein Inhaltsverzeichnis für bessere Navigation spendieren. Kollaboration: Sofern überholte Inhalte auffallen, werden diese direkt aktualisiert oder zumindest via inline Kommentar gemeldet. 	<ul style="list-style-type: none"> Aufbau: Keine Struktur, kein roter Faden, sehr lange Texte Weniger ist mehr: Zu viele, unnötige Informationen schrecken die Leser ab.
Ticket	<ul style="list-style-type: none"> Alle relevanten, ticketbezogenen Informationen für Umsetzung von Issues gebündelt 	<ul style="list-style-type: none"> Single Source: Diskussionen über einzelne Tickets auch am Ticket führen. Update: Nach ticketbezogenem Telefonat kurz die besprochenen Punkte am Ticket festhalten oder eine E-Mail in Kommentar kopieren. Status: Aktuelle Entwicklungsstand am Tagesende committen (bestenfalls bei Ausfall weitere Bearbeitung durch andere Person möglich). 	<ul style="list-style-type: none"> Update: Wichtige Informationen aus Kommentaren in der Ticket-Beschreibung ergänzen. Flag: Kommentar, warum Ticket als blockiert markiert wird, damit Status nachvollziehbar ist. 	<ul style="list-style-type: none"> Aufbau: Wechselnde Struktur für denselben Issue Type verwenden So viel wie nötig, so wenig wie möglich: Zu viele, unnötige Informationen am Ticket hinterlegen, die das Verständnis des Tickets erschweren.
Datei-ablage in Cloud	<ul style="list-style-type: none"> Speichern zu archivierender Informationen Dateien in Teams Kanälen werden in Sharepoint gespeichert (Info) Einfacher Austausch und Freigabe von Dateien Synchrone Arbeit an Dateien Zusammenarbeit mit dem Kunden ermöglichen 	<ul style="list-style-type: none"> Kollaboration: Gemeinsame Vorbereitung und Erarbeitung von Themen. Zugriff: Generelle Verfügbarkeit innerhalb des (Projekt-)Teams Aufräumen: Löschen nicht mehr benötigter Dateien. 	<ul style="list-style-type: none"> Synchronisation: Besser Links zu Dateien versenden als Dateien selbst, damit nicht mehrere Versionen offline existieren. Team mit Kunde: Um mit Kunden effizienter zu arbeiten, ein eigenes Team erstellen und diese als Gast hinzufügen. 	<ul style="list-style-type: none"> Dateinamen: Keine aussagekräftigen Namen inkl. Datum verwenden Ordnerstruktur: Dateien unsortiert und unstrukturiert ablegen .