



## INTERAKTIONSMANAGEMENT

...denn die Arbeit der Zukunft ist interaktiv!

### Warum Interaktionsmanagement?

Moderne Arbeit ist immer häufiger »Interaktionsarbeit«. Die Effizienz und Effektivität von Arbeitsprozessen hängt zunehmend davon ab, wie MitarbeiterInnen untereinander und an der Schnittstelle zu Kunden kommunizieren und interagieren.

Ob im industriellen Umfeld oder in der Dienstleistungswirtschaft – der Einsatz neuer Technologien, neue Geschäftsmodelle und neue Kundenbedürfnisse führen zu neuen Anforderungen an die Gestaltung der Interaktion im Arbeitsprozess.

Verstehen unsere Mitarbeiter die Probleme und Wünsche unserer Kunden? Folgt unsere Arbeitsorganisation den Anforderungen interaktiver Arbeit? Und wie verändert der Einsatz von Informationstechnologie die Kommunikation zu Kunden und Kooperationspartnern?

Die Beantwortung solcher Fragen entscheidet heute über den unternehmerischen

Erfolg. Denn im Zuge rationalisierter Produktionsprozesse wird der Wettbewerb zunehmend über »weiche« Faktoren ausgetragen, die in der Praxis harte Unterschiede machen.

### Unser Ansatz

Unter Interaktionsmanagement verstehen wir die systematische Analyse und Gestaltung von unternehmensbezogenen Interaktionen.

Mit Hilfe praxiserprobter Methoden nehmen wir die Kommunikation in Ihrem Unternehmen unter die Lupe und entwickeln Lösungen, damit die Interaktion zwischen MitarbeiterInnen und mit Kunden effizienter organisiert werden kann.

Unser Vorgehen folgt einem interdisziplinären Ansatz: Wir kombinieren psychologische, soziologische, betriebswirtschaftliche und technische Kompetenzen im Sinne eines ganzheitlichen »Interaction-Engineering«.

### Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

### Ansprechpartner

Sibylle Hermann  
Telefon +49 711 970-2020  
sibylle.hermann@iao.fraunhofer.de

[www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)



Wir analysieren, visualisieren und simulieren Interaktionen unter »Laborbedingungen« und erhöhen die Transparenz der Wertschöpfungsbeiträge einer gelungenen Kommunikation.

### Unser Leistungsspektrum

Unser Leistungsspektrum umfasst die Analyse und Gestaltung von Face-to-Face-Interaktionen bis hin zur Implementierung kollaborativer Interaktions- und Kommunikationssysteme.

Im Einzelnen bieten wir Lösungen in folgenden Bereichen:

- Analyse und Optimierung von Interaktionen
- Visualisierung, Simulation von Interaktionen
- Interaktionstraining und Qualifizierung
- Implementierung kollaborativer Interaktionssysteme (CSCW)

### Ihre Vorteile

- Wir setzen mit unseren Leistungen dort an, wo der Schuh wirklich drückt: bei der zwischenmenschlichen Interaktion
- Wir entwickeln unternehmensspezifische Lösungen entlang von branchenbezogenen Best Practices
- Unser Ansatz genießt höchste Akzeptanz bei MitarbeiterInnen, KundInnen und dem Management
- Wir verfügen über das Know-how und die technische Infrastruktur, um Interaktionen erleb- und bewertbar zu machen

