

# Warum wir keine E-Mails mehr schreiben

Neue Anforderungen an Marken stellen auch Branding-Agenturen vor neue Herausforderungen. Projektarbeit, früher eine sequenzielle Abfolge von Arbeitsschritten, wird immer dynamischer und ist geprägt von interdisziplinären Teams, synchronen Prozessen und flexiblen Agenden. Das verändert auch die Kommunikation und Kollaboration bei Branders.

**Neue Anforderungen an Marken stellen auch Branding-Agenturen vor neue Herausforderungen. Projektarbeit, früher eine sequenzielle Abfolge von Arbeitsschritten, wird immer dynamischer und ist geprägt von interdisziplinären Teams, synchronen Prozessen und flexiblen Agenden. Das verändert auch unsere Kommunikation und Kollaboration.**

Ein wesentlicher Treiber hinter dieser Entwicklung sind die heutigen Herausforderungen an Marken: Erlebnisse sind nicht mehr eine Abfolge von Eindrücken entlang einer Customer Journey, sondern sind durch Digitalisierung und Synchronität von Daten- und Informationsflüssen viel komplexer geworden.

Webseiten scheinen uns persönlich zu kennen, wissen, was wir das letzte Mal bestellt und was wir gerade erst am Smartphone gegoogelt haben, und Kundendienst und Verkäufer im Laden beraten uns nahtlos weiter.

# Agil, persönlich und kanalübergreifend

Solche Omnichannel-Erlebnisse – real-time, persönlich und kanalübergreifend – sind es, die Marken heute bieten müssen, und die wir als Branding-Agentur mitgestalten. Immer agiler und integrierter hat sich auch die Kommunikation und Zusammenarbeit in unserem neuen, offenen Atelier entwickelt, das wir Anfang des Jahres bezogen haben.

---

Unser neues «Open Office»-Konzept war die Initialzündung für eine viel agilere, effizientere und transparentere interne Kultur.

---



Neue Prozesse und flexiblere Ansätze aus der Scrum-Methodik prägen auch ein verbessertes Projektmanagement: Die Planung wird dynamisch weiterentwickelt und nach jedem «Sprint» angepasst. Das macht unser Arbeiten iterativer und interaktiver.

Tools mit vielfältigen Projektplanung- und Kommunikations-Features zur Erleichterung dieser Arbeit gibt es inzwischen einige, z.B. Slack, Asana, Monday, Confluence oder Jira. Wir nutzen Webex Teams von Cisco: eine Kombination aus Kommunikations-Software und Hardware-Elementen, das eine Chatroom-artige Kommunikation erlaubt – sortiert nach Projekten und für alle Team-Mitglieder einsehbar. Es hat unseren internen E-Mail-Verkehr zu fast 100% ersetzt.

## **Vernetzt, ortsunabhängig und transparent**

Webex Teams beinhaltet zudem integrierte Funktionalitäten wie Video- und Voice- Calls, File-Sharing und eine Anbindung an elektronische Whiteboard-Screens, sodass gemeinsam erarbeitete Konzepte und Gesprächsnotizen unmittelbar auf allen Geräten geteilt werden können. Das neue System ist schnell, effizient und dank Instant-Apps wie WhatsApp intuitiv vertraut; es wird von uns sowohl vor Ort in der Agentur als auch remote genutzt. Dank virtuellen Meeting-Räumen bleiben wir überall vernetzt und können ortsunabhängig an Besprechungen teilnehmen.

Team-Mitglieder schätzen die Transparenz und Synchronität der Abläufe: Alle sind immer auf dem gleichen Wissensstand, können sich jederzeit einbringen und erhalten unmittelbares Feedback. Kommunikation und Interaktionen sind direkter, schneller und intuitiver geworden. Unsere Open-Office-Philosophie findet in dieser Form der digitalen Kommunikation ihre Fortsetzung.

---

Persönlich hätte ich nicht gedacht, dass sich neben einer neuen Technologie auch so schnell ein agilerer Team-Spirit etablieren würde.

---

# Über den Autor



## **Marisa Güntlisberger**

Marisa Güntlisberger ist Director Omnichannel Experience Branders, der Brandingboutique für eigenständige, massgeschneiderte Omnichannel-Erlebnisse.