
1 Einleitung

1.1 Problemlöser SharePoint! Der Einsatz von SharePoint in Unternehmen

SharePoint wird in Unternehmen und Institutionen häufig eingesetzt, ohne dabei auf die Anwender oder deren Prozesse einzugehen. Deshalb ist die Erwartungshaltung der Anwender zu SharePoint sehr unterschiedlich und es wird zunächst ein falsches oder gar kein Verständnis für das System entwickelt. Aussagen, wie *»Ich dachte, SharePoint wäre die eierlegende Wollmilchsau, die alle Informationen aus allen Systemen für mich gebündelt als zentraler Punkt zusammenführt, filtert und anzeigt«* oder *»Mit SharePoint kann ich doch nur meine Dateien speichern, wozu brauchen wir alternativ zum Netzlaufwerk jetzt auch noch einen SharePoint«*, höre ich ständig und ich könnte ein ganzes Kapitel mit weiteren Aussagen füllen, die Ihnen klarmachen würden, wie das System verstanden und dadurch auch falsch oder gar nicht eingesetzt wird.

Genauso wird bisher viel zu wenig Aufklärung bei der Anwendung mit SharePoint geleistet, sodass heute, selbst Jahre nach einer Einführung von SharePoint in manchen Unternehmen, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor dem System sitzen und bisher nie richtig erfahren haben, was sie eigentlich genau mit dem SharePoint alles anfangen können. Es fehlen den Unternehmen Ideen, wie SharePoint richtig eingesetzt wird. Manchmal scheitert das System schon am Aufbau, der Struktur und dem Berechtigungskonzept, da sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelrecht im System verlaufen. Wichtige Informationen werden erst nach aufwendiger Suche oder mangels korrekter Berechtigungen erschwert oder gar nicht wiedergefunden.

SharePoint wird oft auch als eine Volltextsuche für das Unternehmen verstanden. Wenn das Auffinden von Informationen aber so kompliziert ist, wird auf Alternativen und alte Speicherprozesse zurückgegriffen. Oft zeigen mir Projekte auf, dass die Unterschiede der einzelnen SharePoint-Technologien und -Produkte dem Kunden entweder gar nicht oder nur zum Teil klar verständlich sind. Es mag an dem Kunden selbst liegen, da er sich vermutlich nicht richtig und ausgiebig mit den Produkten und Technologien auseinandergesetzt hat, oder an der Unkennt-

nis einiger IT-Dienstleister, die SharePoint als eine einfache, mit Microsoft Office vergleichbare Anwendung verstehen und es so dem Kunden mal eben verkaufen. Wenn ich als Beraterin oder Trainerin hinzugezogen werde und der Kunde erfährt, dass sein eingesetztes System nicht seinen Bedürfnissen entspricht, bedeutet es oft für das Unternehmen, dass es gezwungen ist, erneut bei »null« anzufangen. Was weitere Kosten mit sich bringt. Manche Unternehmen möchten nicht bei »null« anfangen und wollen dann mit teuren programmatischen Anpassungen im vorhandenen System weiterleben oder durch zusätzliche Lizenzkäufe das System erweitern, was zur Folge hat, dass die Umstellungen und die Datenübernahmen sehr aufwendig und ebenfalls mit Kosten verbunden sind.

Ebenso beachtenswert ist es, wie die Informationen in Unternehmen bereitgestellt und zunehmend untereinander von Kolleginnen und Kollegen ausgetauscht werden. So manche Datenschutzbeauftragten eines Unternehmens würden bei manchen Besprechungen, wo die Details ans Tageslicht kommen, die Hände regelrecht über den Kopf zusammenschlagen und wütend, kopfschüttelnd den Raum verlassen, um einmal tief Luft zu holen. Es ist teilweise skandalös, wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Daten, ich meine hierbei auch ihre persönlichen, also die eher sensiblen Daten, umgehen. Da kein Verständnis für das eingeführte System besteht oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gar nicht wissen, dass Informationen über SharePoint ausgetauscht werden können, entsteht schnell ein Mix aus SharePoint und Netzlaufwerken, um Daten zu speichern und auszutauschen. Größere Datenmengen werden weiterhin mit Kolleginnen und Kollegen sehr kompliziert über freigeschaltete Netzlaufwerke mit externem Zugriff oder per E-Mail-Nachricht ausgetauscht. Die Zeit, die der Benutzer mit dem Hoch- und Runterladen der Dateien verbringt, ist extrem lästig und aufwendig. Die Kolleginnen und Kollegen beraten sich beim nächsten Firmentreffen untereinander, wie sie zukünftig schneller die Daten austauschen können. Dabei wird jedoch manchmal die IT-Abteilung des Unternehmens, nicht einmal absichtlich, hintergangen. Es geht um die Zeit der Mitarbeiter, die mit dem Datenaustausch täglich verschwendet wird. Um beispielsweise Informationen mit Kolleginnen und Kollegen, Kunden, Lieferanten und Partnern auszutauschen, arbeiten die Benutzer mit sogenannten Cloud-Services, wie beispielsweise *Google Docs*, *Dropbox*, *Facebook* und *Co.* Anders sieht es aus, wenn bezüglich eines Orts für den Datenaustausch Wünsche von den Anwendern an die IT-Abteilung herangetragen werden. Dabei kann es schon einmal eine Woche dauern, ehe der gesamte Prozess genehmigt und auch tatsächlich bereitgestellt wird. Schaut man aber einmal hinter die Kulissen der IT-Abteilungen, erkennt man, dass dort oft ein Personalabbau erfolgt, weil die IT-Kosten in die Höhe schießen und diese für ein Unternehmen nicht mehr tragbar sind. Es liegt aber nicht daran, dass ein guter IT-Administrator viel Geld verdient, sondern eher daran, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Informationen regelrecht sorglos umgehen. Daten werden teilweise doppelt und dreifach, also redundant, irgendwo im System abgelegt und der Speicherplatz, für den die IT-Abteilung zuständig ist, sinnlos ausgenutzt und sämtliche Ressourcen damit verschwendet.

Das hat zur Folge, dass weitere IT-Hardware angeschafft und bezahlt werden muss und damit zusätzlich IT-Kosten entstehen. Also wird von den Anwendern auch hier nach Alternativen zum Austausch von Daten gesucht. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen sich mittlerweile sehr gut mit Cloud- und webbasierten Speicherorten aus, dennoch ist es für einige Unternehmen eine Hürde, sich beispielsweise mit dem Office 365 und dem integrierten SharePoint Online, von einem Microsoft Cloud-basierten Dienst anzufreunden. Dabei übernimmt Microsoft die Garantie für das sehr hohe Sicherheitskonzept, das ständig weiterentwickelt, überprüft und nur von qualifizierten und zertifizierten Rechenzentren übernommen werden darf, die diesen Sicherheitsstandards entsprechen. Office 365 eignet sich optimal für kleinere und mittelgroße Unternehmen, die IT-Kosten sparen möchten. Das Office 365 mit integriertem SharePoint Online gibt es als Miet-Abonnement und wird pro angemeldeten Benutzer mit ein paar Euro im Monat berechnet. Der IT-Beauftragte hat weiterhin administrative Rechte und besitzt die Kontrolle über die Informationen eines Unternehmens. Die Bereitstellung eines Onlinespeicherorts ist vom IT-Administrator in ein paar Minuten erledigt, sodass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diesen schnell für einen kontrollierten, sicheren Datenaustausch nutzen können. Der Funktionsumfang von SharePoint Online entspricht zunehmend der Servervariante und wird ständig weiterentwickelt. Die Neuerungen stehen den jeweiligen Abonnenten, den Unternehmen, schnell zur Verfügung.

1.2 Risiken eines SharePoint-Projektes

1.2.1 Der Einsatz der richtigen SharePoint-Technologien

Die technischen Voraussetzungen müssen den Anwendungsanforderungen eines Unternehmens entsprechen. Das bedeutet, dass ein System, das weder den Leistungen noch der Unternehmenskultur entspricht, ein Risiko in der Akzeptanz und Verwendung bei allen Beteiligten herbeiführt. Deshalb möchte ich im *Kapitel 2, SharePoint-Produkte und -Technologien*, allgemein verständlich, also nicht zu technisch, auf die verschiedenen SharePoint-Systeme kurz eingehen und damit die Unterschiede verdeutlichen.

1.2.2 Rollen- und Rechtekonzept

Bevor ein SharePoint-Projekt startet, ist es notwendig, über ausführliche Rollen- und Rechtekonzepte nachzudenken und diese auszuarbeiten. Auch die Zugriffsrechte von unternehmensexternen Personen sind unbedingt zu berücksichtigen. Später eingebrachte Konzepte in ein gelebtes Portal sind schwer, zeitaufwendig oder zum Teil gar nicht mehr zu korrigieren. Durch das Vererbungsprinzip von SharePoint können ungewollte Veröffentlichungen von Informationen entstehen.

Ebenso kann es ein Risiko sein, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Berechtigungen so einzuschränken, dass die vorhandenen Funktionalitäten der Technologien nicht genutzt werden können. Dadurch kann die Bereitschaft, die Technologien zu verwenden, bei der Belegschaft stark beeinflusst werden. Aus diesem Grund erläutere ich im *Kapitel 3* und *Kapitel 4* das Vererbungs- sowie das Rechte- und Rollenprinzip von SharePoint.

1.2.3 Struktur und Aufbau

Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten ein SharePoint-Portal mit Websites aufzubauen und Informationen strukturiert abzulegen. Dennoch ist der Aufbau erst nach der Konzeptionierung eines Rollen- und Rechtekonzepts richtig möglich. Wird zuerst das Portal aufgebaut und erst später festgestellt, dass durch die Vererbung der Rechte wesentliche Geschäftsprozesse nicht berücksichtigt werden können, stellt sich die Frage, ob der Einsatz von SharePoint richtig ist. Grundsätzlich ist es wichtig, Entscheidungen im Zusammenhang mit externen, also unternehmensfremden Personen zu treffen und über die Bereitstellung eines zusätzlichen Portals (Extranet) nachzudenken beziehungsweise es umzusetzen. Um solche Fehlgänge zu vermeiden, stelle ich Ihnen verschiedene Strukturideen im *Kapitel 5, Der Aufbau eines SharePoint-Portals* vor.

1.2.4 Einbeziehen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Das Einbeziehen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist im SharePoint-Projekt von sehr großer Bedeutung. Erfolgreich kann die Umsetzung eines SharePoint-Portals nur dann sein, wenn die Fachabteilungen und die Teams mit in das Projekt einbezogen werden und dadurch ihre alltäglichen Prozesse mit einbringen können. Auch das Einbeziehen des Betriebs- und Personalrates und des Datenschutzbeauftragten ist von Beginn des Projektes an sehr wichtig. Es geht darum, wie mit personenbezogenen Daten und dem Freigeben von persönlichen Informationen im Portal umgegangen werden darf. Werden Personen nicht rechtzeitig involviert, so kann gegebenenfalls das gesamte Projekt an Personen- und Datenschutzrichtlinien Ihres Unternehmens scheitern. Durch das Einbeziehen von Mitarbeitern beim Aufbau und der Rechtevergabe im Portal steigern Sie die Akzeptanz der Technologien und bringen das Projekt voran.

1.2.5 Schulungen der Mitarbeiter

Werden die SharePoint-Technologien seitens der IT-Abteilung bereitgestellt, so ist nicht automatisch der Umgang damit, also die Bedienung der Technologie, bekannt. Durch ein umfangreiches Rollen- und Rechtekonzept können Schulungen

nach Anwendergruppen zwar gesplittet und durchgeführt werden, dennoch gibt es Ecken und Kanten, die jeder Anwender kennen sollte. Ebenso wichtig sind Schulungen, wenn ein SharePoint-Portal im Aussehen und Verhalten so weit den Unternehmensprozessen angepasst wurde, dass es dem ursprünglichen SharePoint-Portal nicht mehr ähnelt. Personen, die bereits SharePoint-Erfahrungen besitzen, werden sich in so einem angepassten Portal gegebenenfalls nicht zurechtfinden. Wird SharePoint als eine Anwendung wie Microsoft Office verstanden, so besteht das Risiko, dass die Belegschaft sehr unzufrieden auf die scheinbar komplizierten Technologien reagiert. Beachten Sie jedoch bei der Trainerauswahl, dass es sich bei SharePoint nicht um Word oder Excel handelt und hier keine Standardagenda geschult werden kann. Ihnen sollte bewusst sein, dass die Rollen- und Berechtigungskonzepte sowie der Aufbau jedes einzelnen SharePoint-Portals sich jeweils an der Unternehmensphilosophie und den Prozessen orientiert. Ihr SharePoint-Projekt wird sich somit von Projekten anderer Unternehmen sehr stark unterscheiden. Deshalb empfehle ich nur Trainerinnen und Trainer einzusetzen, die auch genügend Praxiserfahrungen im Umgang mit SharePoint besitzen.

1.2.6 Step-by-Step

Die Einführung von SharePoint im Unternehmen oder in der Fachabteilung sollte in kleinen Schritten und mit richtigen Szenarien als Anforderungen beginnen. Dadurch erreichen Sie, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Vorstellung von den Ergebnissen erhalten und sich besser in die Technologie einleben können. Es macht keinen Sinn, hier und dort mit ungeplanten Anforderungen mitten im Portal zu starten und damit die Anwender zu verunsichern. Nutzen Sie gegebenenfalls einige der Beispiele in diesem Buch, um SharePoint für die Kolleginnen und Kollegen greifbar zu machen.

1.3 Zusammenfassung

SharePoint ist nicht der Problemlöser aller Informationstechnologien in einem Unternehmen. Jedoch ist SharePoint mehr als nur eine Dokumentenablage. Es gibt unterschiedliche SharePoint-Technologien, die im Zusammenhang mit weiteren Microsoft-Produkten unterschiedliche Leistungen und Funktionsumfänge besitzen. Es gibt Risiken in der Akzeptanz und bei den Kosten, wenn ein SharePoint-Portal ohne jegliche Konzepte ins Leben gerufen und betrieben wird.