

# 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 Eier legende 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 SharePoint alles anfangen können. Durch die alleinige Bereitstellung des Systems nur durch die IT-Abteilung, ohne das Hinzuziehen von Verantwortlichen aus der Leitungsebene und den jeweiligen Abteilungs- und Teammitgliedern, wird ein System nach besten Kenntnissen hingestellt, ob es nun sinnvoll für den Einsatz in den jeweiligen Abteilungen und dem Team ist oder nicht, darüber wird dann später gestritten. Auch die Verantwortung des SharePoint-Portals komplett an die einzelnen Abteilungen und Teams zu übergeben, ist nicht empfehlenswert und führt eher zu einem unkontrollierbaren Wust an Websites und Berechtigungen. Es fehlen den Unternehmen Ideen, wie SharePoint richtig eingeführt und 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.

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 Unkenntnis einiger IT-Dienstleister, die SharePoint als eine einfache, mit Microsoft Office vergleichbare Anwendung verstehen und es so dem Kunden mal eben verkaufen. Ebenso werden teure Programmierungen eingekauft, um den SharePoint-Auftritt im Unternehmen dem Erscheinungsbild des Unternehmens anzupassen. Was für manche Kunden eine dauerhafte Abhängigkeit von den Dienstleistern bedeutet.

Ebenso beachtenswert ist es, wie die Informationen in Unternehmen bereitgestellt und zunehmend untereinander von Kolleginnen und Kollegen ausgetauscht werden. So manche Datenschutzbeauftragte eines Unternehmens würden bei einigen 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, übergangen. 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 zusätzlich die hohen 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, 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. 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-Projekts

### 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 in 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 Technolo-

gien zu verwenden, bei der Belegschaft stark beeinflusst werden. Aus diesem Grund erläutere ich in Kapitel 3 »*Wer ist eigentlich wofür zuständig?*« und Kapitel 5 »*Berechtigungen und Vererbung*« 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. Grundlegend 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. Wilde Websitestrukturen führen schnell zum Chaos, deshalb erkläre ich kurz in Kapitel 3 »*Wer ist eigentlich wofür zuständig?*« den Vorteil von Websitesammlungen.

### 1.2.4 Schaffen Sie Verantwortung, Regeln und Richtlinien

Schaffen Sie Verantwortlichkeiten und Rollen innerhalb eines SharePoint-Projekts. Sie alleine werden es nicht schaffen, ein SharePoint-System im gesamten Unternehmen einzuführen und dabei alle Aspekte der Abteilungen oder Fachbereiche zu überblicken. Bilden Sie Arbeitsgruppen oder Arbeitsteams für das SharePoint-Projekt. 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 der Führungsebene, des Betriebs- oder Personalrats und des Datenschutzbeauftragten ist von Beginn des Projekts mit das Wichtigste. 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. Denken Sie dabei auch unbedingt an abteilungsübergreifende Prozesse, die von unterschiedlichen Abteilungen übernommen oder verändert werden müssen. Durch das Einbeziehen von Mitarbeitern beim Aufbau und der Rechtevergabe im Portal steigern Sie die Akzeptanz der Technologien und bringen das Projekt voran.

Legen Sie gemeinsam Regeln und Richtlinien für das gesamte SharePoint-Projekt fest, die für alle Beteiligten wichtig, aber auch umsetzbar sind. Es bringt

nichts, wenn Sie Vorgaben bestimmen, die jedoch nicht mit den realen Erfahrungen der Belegschaft oder der machbaren IT-Infrastruktur übereinstimmen.

Ein SharePoint-Projekt ist erst dann erfolgreich, wenn Sie sehen, dass SharePoint von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gelebt wird. Beachten Sie, dass durch zukünftige Prozessänderungen, Umstrukturierungen und weitere Anforderungen der einzelnen Teams ein SharePoint-Projekt niemals ein Projektende oder einen Fertigstellungstermin besitzen wird. Bleiben Sie unbedingt am Ball.

### 1.2.5 Rechtzeitige Planung von 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 orientieren. 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 Verantwortung, Regeln und Richtlinien sowie Konzepte ins Leben gerufen und betrieben wird.