

Intranet- und Collaboration-Lösung auf Basis von SharePoint Online

CASE STUDY IT-Beratung



Auf einen Blick:

Branche: IT

Gründungsjahr: 2000

Sitz: München

Projektlaufzeit: 10 Monate

Die matrix technology GmbH, ein mittelständischer IT-Dienstleister für regulierte Unternehmen, nutzte als reine Intranet-Lösung eine auf TYPO3-basierende Webseite. Sowohl vom Layout als auch hinsichtlich der Funktionalität war diese Lösung nicht mehr zeitgemäß: Zum einen entsprach das Design nicht den aktuell geltenden CI-Vorgaben des Unternehmens. Zum anderen ermöglichte die Plattform nur eine einseitige Kommunikation - Unternehmensneuigkeiten mussten immer dem Marketing-Team zur Verfügung gestellt werden, damit diese den Beitrag veröffentlichen konnten. Die Intranet-Lösung war zudem nur via VPN erreichbar, was insbesondere für Mitarbeiter, die viel bei den Kunden der matrix vor Ort agieren, ein Ärgernis war. Parallel zu dieser Intranet-Lösung wurde bereits Anfang 2018 eine, auf SharePoint Online basierende, Collaboration-Lösung als Pilot für einen Teil der Mitarbeiter eingeführt. Ziel dieser Plattform war es, die Zusammenarbeit im Team zu vereinfachen sowie die unternehmensweite Kommunikation zu stärken. Bei Einführung war SharePoint Classic noch der technische Standard, wodurch die Umsetzung einer Collaboration-Lösung mit reinen Microsoft Bordmitteln sehr umständlich war. Deshalb wurde auf eine Drittanbieter-App zurückgegriffen. So konnte man den damaligen unternehmensinternen Anforderungen gerecht werden und das Collaboration-Thema intern vorantreiben.

In der 1-jährigen Pilotphase der SharePoint-Lösung konnte diese erfolgreich in den Arbeitsalltag der Mitarbeiter integriert werden. Deshalb entschloss sich das Management, solch eine Lösung auch unternehmensweit einzuführen. Das bedeutete jedoch auch, dass nunmehr zwei Plattformen für die Mitarbeiter existieren würden: Die neue Collaboration-Plattform und das alte Intranet. All das führte zu dem Entschluss, dass bestehende Intranet abgelöst und die Inhalte in die Collaboration-Plattform zu integrieren. Ende 2018 stellte Microsoft die technische Basis von SharePoint Classic auf SharePoint Modern um. Die SharePoint-Administration wurde dadurch wesentlich vereinfacht und funktioniert seither ähnlich eines Baukastensystems, wie man es von gängigen Content-Management-Systemen kennt.

Herausforderung

- Aufbau einer logischen, einfachen Struktur und sinnvolle Integration der bestehenden Intranetinhalte in die Collaboration-Plattform
- Ausarbeitung eines Berechtigungskonzepts, welches auch den Anforderungen der BaFin an IT-Dienstleister entspricht
- Schaffung von Akzeptanz bei den Mitarbeitern und Aufzeigen des Mehrwerts der neuen Lösung (insbesondere, wenn sich schon individuelle Lösungen in einzelnen Teams etabliert hatten)
- Ablösung der Drittanbieter-App und Aufbau einer eigenen Intranet- und Collaboration-Lösung mithilfe von Bordmitteln in SharePoint Modern
- Abstimmung mit den IT-Security & Datenschutzverantwortlichen der matrix, um eine auch aus Datenschutz-Gesichtspunkten ideale Lösung für das Unternehmen zu erlangen
- Ausarbeitung von umfassenden Schulungsmaterialien, um den Mitarbeitern den Einstieg in die Collaboration-Welt so einfach wie möglich zu gestalten

Lösung

Innerhalb der matrix wurde ein Projektteam zusammengestellt, welches für die gesamte Umsetzung bis zum definierten Go-Live im Dezember 2019 verantwortlich war. Mit an Bord war eine im Collaboration-Umfeld erfahrene Projektmanagerin, die technische Umsetzung wurde von zwei SharePoint-Experten der matrix begleitet. Um die Integration des Intranets gemäß den Ansprüchen der interne Kommunikation des Unternehmens zu realisieren, war zudem eine Ansprechpartnerin aus dem Marketing Bestandteil des Projektteams. Für die erfolgreiche Durchführung des Projekts wurden gemäß des matrix Projektmanagement Frameworks verschiedene Meilensteine definiert. Im Rahmen dieser wurden unter anderem folgenden Themen bearbeitet:

Technische Struktur und Seitenaufbau

Technisch basiert die Collaboration-Plattform auf SharePoint Online, welches Teil der Office-365 Umgebung des matrix Tenants ist. Der Zugriff für die Benutzer und Administratoren erfolgt via Anmeldung mit dem eigenen Account, der im Active-Directory des Azure-Dienstes hinterlegt und der mit der zugehörigen Office-365 Umgebung verknüpft ist.

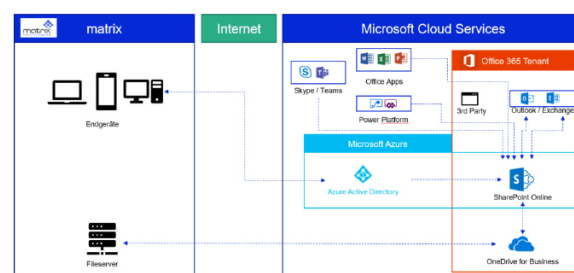


Abb. 1: Informationsarchitektur

Seitenstruktur der Collaboration-Plattform

Seit „SharePoint Modern“ wird im Wesentlichen mit drei Arten bzw. Typen von „Websitesammlungen“ gearbeitet:

- **Communicationsite:** Diese Seitentypen werden für die unidirektionale Kommunikation zwischen beispielsweise einem Bereich und den Mitarbeitern genutzt. Sie dienen der Bereitstellung von Informationen, Dateien und Nachrichten und weniger der Collaboration selbst.
- **Teamsite:** Eine Teamsite dient der Zusammenarbeit, sowohl intern als auch mit Externen. Neben klassischen Collaboration-Themen (Teilen von Dateien, Nachrichten und Informationen) kann sich hier auch (wenn gewünscht) jedes Team anderen Mitarbeitern im Unternehmen vorstellen.
- **Hubsite:** Hubsites bilden den Rahmen für verschiedene Communicationsites und Teamsites, die thematisch zueinander gehören. Sie verfügen über eine eigene Navigationsstruktur

Die Navigationspunkte, deren darunterliegende Seiten primär statische Inhalte bereitstellen, wurden dabei unter dem Hub „Unsere matrix“ zusammengefasst. Auf diesen Seiten sind viele Inhalte des alten Intranets, wie beispielsweise Marketingvorgaben und die Pinnwand, aber auch die Bereiche und Fachteams, abgebildet. Zudem enthält die Navigation noch die Punkte „Projekte“ und „Arbeitsgruppen“. Diese wurden als eigene Hubs deklariert, da auf den darunter liegenden Seiten überwiegend Collaboration betrieben wird und eine dynamische Struktur innerhalb dieser vorherrscht. Bei der Benennung der einzelnen Punkte wurde darauf geachtet, Begriffe zu verwenden, die den Mitarbeitern schon heute bekannt sind, um die Umstellung auf die neue Plattform so einfach wie möglich zu gestalten.

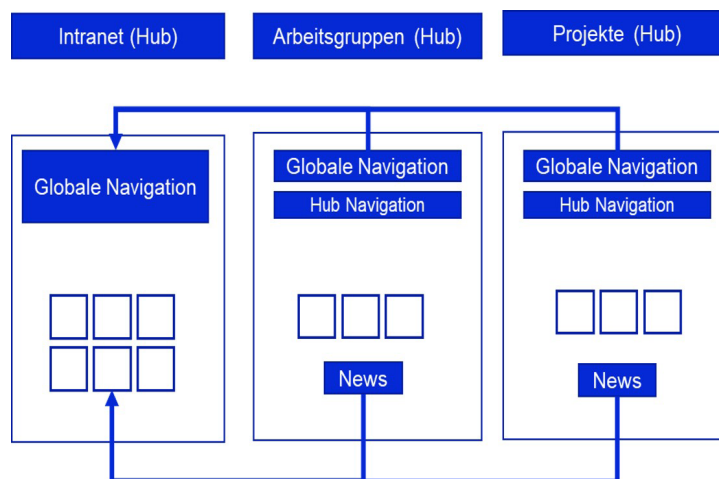


Abb. 2: Navigationsstruktur der matrix Collaboration-Plattform

MS Teams und Planner

Im Zuge des Go-live der Collaboration-Plattform wurden auch die Microsoft-Tools Teams und Planner unternehmensweit zur Verfügung gestellt. MS Teams, als Nachfolger von Skype for Business, ermöglicht nicht nur das Chatten mit Kollegen, sondern dient auch als zentrale Austauschplattform innerhalb eines Projektes. So kann über MS Teams zudem auf die Dokumente, die in der Dokumentenbibliothek einer SharePoint-Seite abgelegt wurden, zugegriffen werden. MS Planner dient der Aufgabenverwaltung innerhalb eines Projektes.

Corporate Governance

Hauptmaxime der neuen Collaboration-Plattform der matrix: Jeder sieht nur das, wofür er auch berechtigt wurde. Mit SharePoint Modern und der möglichen Anbindung an Teams beschränken sich die Standardberechtigungen auf drei wesentliche Berechtigungsgruppen:

Besitzer (= SiteOwner)	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügen über erweiterte Berechtigungen zur Seitenanpassung • Können neue Mitglieder hinzufügen und die entsprechenden Seitenberechtigungen bis zur Ordnerbasis granular bearbeiten
Mitglieder / Gast	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügen über Lese- und Schreibzugriff auf der jeweiligen SharePoint-Seite • Können jedoch keine neuen Mitglieder hinzufügen • Sowohl interne Mitarbeiter als auch Externe können als Mitglied hinzugefügt werden
Besucher (SharePoint Only)	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügen über Lesezugriff auf den SharePoint-Seiten

Technisch betrachtet wird ein Externer als „Gastbenutzer“ im Azure Active Directory angelegt. Dessen Berechtigung erfolgt über eine Einladung in die entsprechende O365-Gruppe, in die er als Mitglied aufgenommen wird. Die Unterscheidung zwischen Mitgliedern innerhalb und außerhalb der Organisation erfolgt dabei automatisch durch das AD im Hintergrund. Externe haben nur Zugriff auf die jeweilige (Projekt) Seite, auf der sie hinzugefügt wurden – alle weiteren Inhalte der Collaboration-Plattform sind für sie nicht ersichtlich.

Dokumentenmanagement

Dokumentenbibliotheken dienen als zentraler Ort für die Ablage und Verwaltung von Dateien und Ordnern. Die obligatorische Bibliothek „Dokumente“ wurde als Standardbibliothek definiert. Innerhalb dieser befindet sich, sobald eine SharePoint-Gruppe „teamified“ und somit für

die Nutzung von MS Teams innerhalb eines Projektes vorbereitet wurde, auch der Standardordner „Generals“. Auf alle Dokumente, die innerhalb dieses Ordners abgelegt werden, kann auch via MS Teams zugegriffen werden.

Schulungsmaterialien und Supportstruktur

Mit Einführung der neuen Plattform im Unternehmen wurde den Mitarbeitern auch eine Vielzahl an Schulungsmaterialien mit an die Hand gegeben. Hierfür wurde der Collaboration-Kiosk als zentrale Self-Service-Plattform der Collaboration-Lösung eingeführt. Kerngedanke ist, dass sich die Mitarbeiter selbst umfangreiches Wissen zu der Plattform und den eingesetzten Tools verschaffen können. In den Kiosk integriert ist eine Schulungsvideoplattform, FAQ´s sowie zahlreiche Handouts, welche die wichtigsten Aspekte eines Themas zusammenfassen. Ergänzend dazu wurden drei-stündige OnSite-Schulungen für alle Mitarbeiter angeboten, in welchen die unternehmensinternen SharePoint-Experten eine Einführung in die Plattform und ihre Möglichkeiten geben. Auf Basis dessen wurde folgende Support-Struktur festgelegt:

- **First Level Support: Seitenbesitzer**

Jede angelegte SharePoint-Seite hat automatisch auch einen Seitenbesitzer, der unter anderem für die Berechtigungsvergabe innerhalb der O365-Gruppe und die entsprechenden Inhalte auf der Seite verantwortlich ist. Der Seitenbesitzer gilt für die jeweiligen Seitenmitglieder als erste Anlaufstelle bei Problemen im Umgang mit der Collaboration-Plattform.

- **Second Level-Support: PowerUser**

Sollten die SiteOwner bei auftretenden Problemen nicht weiterhelfen können, greift der Second Level Support. Diesen übernehmen im Unternehmen definierte PowerUser, welche über erweiterte SharePoint-Kenntnisse im Vergleich zum durchschnittlichen Anwender verfügen.

- **Third Level-Support: SharePoint-Experten der matrix**

Der Third Level-Support wird durch die SharePoint-Fachkollegen der matrix sichergestellt. Diese werden kontaktiert, sobald die PowerUser eine Anfrage der End User nicht lösen können.

Intranetumzug

Zentraler Bestandteil des Projekts war die logische Integration der Intranet-Inhalte in die Collaboration-Plattform. Hierbei wurde im ersten Schritt ein Audit aller bestehenden Inhalte im alten Intranet und ein Mapping auf die zuvor festgelegte zukünftige Navigationsstruktur der Collaborationplattform durchgeführt. Im nächsten Schritt wurden diese Inhalte dann durch Neuanlage innerhalb der Collaboration-Plattform überführt.

Nach einem mehrmonatigen Planungs- und Umsetzungszeitraum ging die neue Collaborationplattform Anfang Dezember 2019 online. Begleitet wurde das Go-Live von diversen Marketingaktivitäten, welche die End User zur Nutzung der neuen Plattform animieren sollten.

Projektergebnis – Nutzen für den Kunden

Das Projekt konnte innerhalb des vorgegebenen Zeitraums erfolgreich umgesetzt und abgeschlossen werden. Es ergeben sich folgende Vorteile für das Unternehmen:

- Etablierung einer unternehmensweiten, tool-basierten Collaboration-Plattform
- Reduktion auf eine Plattform, auf der die Mitarbeiter alle wichtigen Dokumente und Informationen finden, die sie für ihre tägliche Arbeit benötigen
- Zugriff auf die Collaboration-Plattform zu jederzeit und von jedem Gerät ohne Aufbau einer VPN-Verbindung möglich
- Zuwachs bei der Rezeption der Intranetinhalte sowie der Unternehmensneuigkeiten
- Aufbau eines umfangreichen Self-Learning Portals, um den Mitarbeitern des Unternehmens den Einstieg in die Welt der Collaboration zu erleichtern
- Steigerung der Effizienz in der Projektzusammenarbeit durch neue Funktionen (Benachrichtigung, automatische Versionierung) und Tools (Microsoft Teams und Planner)

Über matrix

Die matrix technology GmbH gehört mit mehr als 2000 erfolgreich abgeschlossenen Projekten zu den führenden Spezialisten für Planung, Aufbau, Steuerung und Betrieb der IT für internationale Konzerne und den anspruchsvollen Mittelstand. Mit Leidenschaft, fachlicher Kompetenz und technologischem Know-how stellen sich die über 200 Mitarbeiter täglich der Herausforderung, unternehmenskritische IT-Systeme bedarfsgerecht und mit höchster Qualität zu konzipieren, aufzubauen und zu betreiben.

Das Portfolio der matrix umfasst Leistungen in den Bereichen IT-Services und IT-Beratung. Insbesondere bei der Entwicklung von IT-Strategien und deren Umsetzung, der Migration in die Cloud sowie dem Betrieb im Rahmen des IT-Outsourcings verhilft die matrix Unternehmen zu Höchstleistungen. An ihrem Hauptsitz in München sowie weiteren Standorten in Deutschland und Europa erbringt die matrix IT-Dienstleistungen für Kunden weltweit.

Kontakt

matrix technology GmbH
Telefon +49 89 589395-600
Telefax +49 89 589395-711

Web: www.matrix.ag
www.finsurance-it-services.de
E-Mail: kontakt@matrix.ag