

wissens
Das Magazin für Führungskräfte
management

wissens

Das Magazin für Führungskräfte

management

Titelthema **18**

Wissensmanagement mit SharePoint® – die Kollaborationsplattform für jedermann?

Praxis Wissensmanagement **10**

Wissen teilen:
Aus eins mach unendlich

Dokumentation + Kommunikation **28**

Dicke Daten verändern die Welt

Human Resources **42**

Strategien gegen die
„demente Tyrannei“

IT-Systeme **50**

Mitarbeiterwissen als Entscheidungs-
instrument für Manager

Aktuelle Wissensmanagement-Seminare
Infos und Anmeldung unter
www.wissensmanagement.net/seminare

André Hüttemann

SharePoint – die Kollaborationsplattform für jedermann?

© Gerd Altmann / PIXELIO – www.pixelio.de

Es ist für Unternehmen anspruchsvoll geworden, ihren Wissensvorsprung zum Wettbewerb und damit ihre Existenzgrundlage, zu bewahren. Längst hat sich die Organisation von Wissen im Unternehmen zum Wettbewerbsfaktor entwickelt. Als Werkzeuge für das Wissensmanagement etablieren sich zunehmend auch Unternehmensportale. Microsoft SharePoint ist eine geeignete Basis hierfür, die das Wissensmanagement vielseitig unterstützen kann.

Dokumentenmanagement als Basis

Als Grundlage einer derartigen Strategie kann SharePoint als zentrale Informationsquelle fungieren. IT-thematisch betrachtet bewegen wir uns hierbei im Dokumentenmanagement. Dass SharePoint hier längst Fuß gefasst hat, wird an dem Funktionsumfang, den die Plattform von Haus aus mitbringt, ebenso deutlich wie an der Vielzahl der am Markt zur Verfügung stehenden Zusatzprodukte. Diese ergänzen fehlende DMS-Funktionalitäten wie revisions-sichere Archivierung, dynamische Aktenbildung oder Belegerfassung über Scanner. SharePoint bewegt sich mit diesem

Leistungsniveau auf Augenhöhe mit zahlreichen klassischen DMS-Produkten und gewährleistet ein effizientes Handling der vornehmlich „unstrukturierten“ Informationen im Hause.

Gemeint ist hiermit die Erfassung, Archivierung und Bereitstellung der papiergebundenen wie auch digitalen Dokumente im Unternehmen. SharePoint kann Informationen aus verschiedensten Quellen aufnehmen und im gewünschten Kontext darstellen. Die Projektakte als Beispiel enthält sowohl den postalischen und elektronischen Schriftverkehr als auch die Konzeptionsunterlagen aus Microsoft Office, die eingescannten Projektverträge und die Bestellungen oder Leistungsnachweise aus anderen Softwaresystemen. Alle relevanten Informationen werden hierdurch in einer Quelle bereitgestellt und „vernetzt“. Auf diese Weise bleibt es dem Anwender erspart, verschiedene und durch einige Klicks oder Büroräume entfernte Quellen zu durchsuchen. Er trifft die schnellere und bessere Entscheidung.

Darauf aufbauend lassen sich auch mit SharePoint Informationen entlang der Bearbeitungskette und über den gesamten Lebenszyklus durch das Unternehmen leiten. Diese automatisierten

Kurz gefasst:

- SharePoint besitzt das Potenzial, Wissensmanagement in die breite Palette der IT-gestützten Prozesse der Unternehmen zu verankern. Die Generierung und Bereitstellung von Wissen wird hierdurch unternehmensweit gefördert (und gefordert).
- Darüber hinaus liefert die Kollaborationsplattform die Chance auf Konsolidierung fragmentierter Lösungslandschaften. Ein möglicher Weg, die Komplexität im Zusammenspiel der Softwaresysteme für den Anwender zu reduzieren und Zusammenhänge wieder verständlich zu gestalten.

Geschäftsprozesse bringen häufig spürbare Einsparpotenziale mit sich. Die bekanntesten Vertreter dieser Lösungen sind sicherlich die Eingangspost-, Eingangsrechnungsverarbeitung oder das Vertragsmanagement.

Optimiert und gefördert wird die unternehmensweite Sicherung und Bereitstellung des Wissens, welches bereits in

einzelnen Organisationsbereichen dokumentiert vorhanden ist. Unberücksichtigt bleibt jedoch das Wissen, welches noch nicht den Weg aus den Köpfen der Mitarbeiter gefunden hat. Entweder, weil es hierfür keinen Anlass oder Kontext gab, oder auch weil es sich gar nicht formulieren lässt. SharePoint unterscheidet sich an dieser Stelle von vielen klassischen DMS-Lösungen und bietet Werkzeuge, auch implizites Wissen für die Organisation zugänglich zu machen und dessen Bildung zu fördern. Foren, Blogs, Wikis, MySites und Co. sollen die Wissensbildung und Bereitstellung unternehmensweit fördern. Wie das in der Praxis aussehen kann, zeigt das nachfolgend skizzierte Zusammenspiel von gängigen Managementsystemen, Projekt- und Ideenmanagement.

Social Media verbessert Qualitäts-, Risiko-, Sicherheitsmanagement & Co.

Managementsysteme finden in Unternehmen zunehmend Bedeutung. Die bekanntesten Vertreter sind sicherlich Qualitätsmanagement, Risikomanagement, Umweltmanagement oder auch IT-Sicherheitsmanagement. Betreibt eine Organisation mehrere Systeme, so werden diese gegebenenfalls im integrierten Management zusammengefasst. Maßgeblich geht es um die Zielsetzung, Unternehmenswerte und -prozesse in Bezug auf den jeweils behandelten Managementfokus auf ein höheres Niveau zu heben und dieses Niveau stetig zu verbessern.

Der Betrieb eines oder mehrerer Managementsysteme ist dabei nicht trivial und erfolgt in der Regel unterstützt durch spezialisierte Softwaresysteme oder auch Lösungen im Dokumentenmanagementsystem (DMS). Zweitgenanntes liegt nahe, denn die Basis von Managementsystemen ist eine umfangreiche Dokumentation. Beschrieben wird das Unternehmen im Hinblick auf seine Prozesse und Verfahren, Arbeitsabläufe, Werkzeuge, Verantwortlichkeiten, aber auch Werte und Ziele. Neben dem zentralen Element, dem Handbuch, befinden sich auch umfangreiche Anweisungen, Formblätter, Checklisten und mehr in der Dokumentensammlung. Diese Dokumentation enthält vielseitiges Wissen

über das Unternehmen und muss für alle Mitarbeiter zugänglich sein. Da ein Unternehmen selten statisch ist, unterliegen die Dokumente einer dauerhaften Revision. Gefordert ist neben Prüf- und Freigabeprozessen bei Aktualisierungen auch eine Versionsverwaltung. Für die Mitarbeiter sind die Definitionen der Verfahren, Arbeitsabläufe, Verantwortlichkeiten usw. bindend. Somit ist es unabdingbar, dass allen Mitarbeitern immer die aktuellste Version vorliegt.

Bis hierhin liegen die Anforderungen im Umfeld des klassischen Dokumentenmanagement, wie sie auch mit Microsoft SharePoint realisiert werden können: Ein-/auschecken, Office-Dokumente im Team bearbeiten und durch Workflows leiten, versionieren sowie Historien und Lebenszyklen dokumentieren.

Stetiger Verbesserungsprozess mit SharePoint

Managementsysteme sind, damit sie ihren Zweck erfüllen, „lebende“ Systeme. Sie fordern und fördern die permanente Verbesserung des Unternehmens und damit auch sich selbst. Kontinuierliche Prüfprozesse sollen neben Verbesserungspotenzialen auch Abweichungen und Risiken im Unternehmen identifizieren. Regelmäßige Audits sind hierbei ein maßgebliches Instrument der Managementsysteme und SharePoint bietet mit zentralen Aufgaben- und Terminverwaltungsfunktionen entsprechende Unterstützung. Als Ergebnis der Audit-, Prüf- und Bewertungszyklen entstehen Korrektur- oder Risikominimierungsbedarfe sowie Optimierungsmaßnahmen. Die Umsetzung kann hierbei recht einfach sein. Dann entstehen einfache Aufgaben. Komplexere Maßnahmen werden zum Projekt und damit idealerweise an den Projektraum in SharePoint übergeben. Ist der Umsetzungsweg noch unbekannt, wird das Potenzial im Rahmen des Ideenmanagements weiterverfolgt.

Im Projektraum wie auch beim Ideenmanagement kann SharePoint mit seinen Social Media Tools die Vorteile zum reinen DMS ausspielen. Tools und Funktionen wie Foren, Blogs, Rating, MySites und Wikis fördern die Wissensgene-

rierung und -bereitstellung im Unternehmen. Mitarbeiter werden animiert, Wissen beizusteuern. Wo ohne entsprechende Unterstützung „Aufgabenverantwortliche“ nach einem Weg zur Erledigung suchen, findet nun durch Wissensaustausch die effektive und effiziente Herbeiführung einer optimalen Lösung statt. In Foren lassen sich beliebige Fragestellungen diskutieren und jeder Mitarbeiter kann sich beteiligen. In dem oben skizzierten Kontext könnte es für die Produktion die Arbeitsanweisung „Rückmeldung von Fertigungsstatus“ geben. Ein Mitarbeiter, der einen vorgegebenen Arbeitsablauf für Optimierungsfähig hält, kann unmittelbar aus dem Managementsystem heraus die Idee hierzu einreichen. Innerhalb des Forums wird das Wissen der Mitarbeiter zu dieser Idee abgerufen und vernetzt. Die Idee selbst und das resultierende Ergebnis lassen sich wiederum leicht aus dem konkreten Kontext (die konkrete Arbeitsanweisung) auf weitere Bereiche übertragen.

Ähnlich kann die Funktion von Wikis betrachtet werden. Deren Einsatz kann über das Unternehmenslexikon oder Glossar weit hinausgehen. Wikis mit How Tos, Best-Practice-Sammlungen und FAQs gewährleisten, dass vorhandenes und ggf. bereits aufwändig generiertes Wissen für alle Mitarbeiter zugänglich ist. Insbesondere in Service-, Entwicklungs- und Projektabteilungen zeigt sich das Potenzial, wenn die gleichen Fragestellungen nicht mehr „mehrfach“ gelöst werden. Die Option, eine „persönliche“ Optimierung der im Wiki vorhandenen Lösung gleich wieder für jedermann dokumentieren zu können, erhöht die Motivation und Akzeptanz.

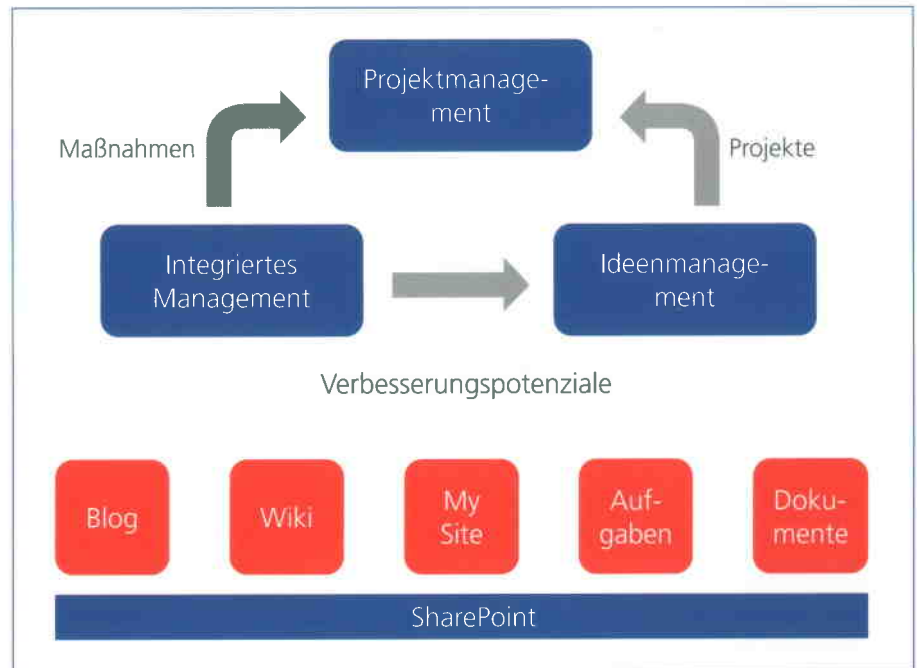
SharePoint als Konsolidierungsplattform besitzt erhebliches Potenzial

Nicht nur die Integration von Social Media Tools in die heutige Lösungslandschaft erhöht die Leistungsfähigkeit einer Organisation, sondern auch die Konsolidierung der Lösungen selbst auf einer Plattform bietet erhebliche Vorteile. Dies wird bereits in dem exemplarischen Zusammenspiel von Managementsystem und Ideenmanagement deutlich.

Befinden sich beide auf der SharePoint-Plattform, so können Ideen direkt mit Bezug zum beschriebenen Prozess oder Wert aus dem Managementsystem heraus eingereicht werden. Umgekehrt lösen umgesetzte Ideen auch wieder Anpassungen an der Dokumentation aus. Da Zusammenhänge und Informationen unmittelbar vernetzt sind, wird die Aufgabe insgesamt transparenter.

Auch für die Akzeptanz der mit den Managementsystemen verbundenen Regelungen und Vorschriften ist es förderlich, wenn dem Mitarbeiter die Option gegeben wird, direkt zum definierten Arbeitsprozess Verbesserungsvorschläge einzureichen. Im gekoppelten Ideenmanagement kann die zugehörige (Experten-) Diskussion ebenso verfolgt werden wie eine sich durch Ratingfunktionen und Bewertungsprozesse herauskristallisierende Optimierungslösung. Die Implementierung des Weges lässt sich wieder in der zentralen Aufgabenliste oder im Projektraum verfolgen.

SharePoint bietet somit nicht nur Stärken bei der Informationsvernetzung. Allein in diesem Artikel sind bereits mit Dokumenten-, Ideen- und Projektmanagement sowie den Managementsystemen vier Themenbereiche enthalten, die üblicherweise mit speziellen Softwaresystemen unterstützt werden. In der Praxis kommen zahlreiche weitere Themenlösungen hinzu. Der Mitarbeiter ist im Arbeitsalltag einer komplexen Softwarelandschaft ausgesetzt. Die Informationen lassen sich ohne eine zentrale Informationsplattform nur begrenzt bündeln und vernetzen. Noch schwieriger wird es für den Anwender in Bezug auf die Verwaltung aller in diesen Systemen generierten Aufgaben, Termine, Wiedervorlagen usw. In einer hinreichend fragmentierten Softwarelandschaft wird vom Mitarbeiter gefordert, alle To Dos durch tagtägliches Hopping über die Softwareinseln im Blick zu behalten. Die Fehlerwahrscheinlichkeit wird hierdurch deutlich gesteigert. Spätestens in Urlaubs- und Krankheitssituationen werden die Probleme sichtbar. Soweit von den Softwaresystemen angeboten, helfen bedingt Erinnerungs- und Eskalationsnachrichten, die sich dann im E-Mailpostfach des Mitarbeiters sammeln. Verhindert wird jedoch höchst-



Ganzheitliches Management auf der Grundlage von Microsoft SharePoint

tens das Schadensausmaß, eine Beseitigung der Ursache findet nicht statt.

Fazit:

Als Kollaborationsplattform bietet SharePoint das Potenzial, das Aufgaben- und Terminwesen an einem Punkt zu bündeln. Für den Mitarbeiter reduzieren sich die zu überwachenden Stellen. Der bessere Überblick führt zu einer gesteigerten Erledigungsgeschwindigkeit, weil Aufgaben im Fokus bleiben und nicht mit der Eskalation oder Erinnerung über das Zeitlimit laufen. Schnellere Erledigung wiederum bedeutet schnellere Weiterentwicklung und damit Wettbewerbsvorteile. Das breit gefächerte Lösungsportfolio für SharePoint sowie das rasante Entwicklungstempo neuer Produkte zeigt, dass derartige Strategien durchaus verfolgt werden.

Hier liegt sicherlich auch in der nahen Zukunft der Anspruch für die Organisation und IT. Der Markt zwingt Unternehmen zu stetigen und schnellen Veränderungen, die IT liefert zu nahezu jedem Thema hinreichend Lösungsvielfalt und der Mitarbeiter steht vor einer nicht mehr zu bewältigenden Software- und Prozesskomplexität. Die Dynamik der Vergangenheit hat zu einer schwer zu überblickenden Verflechtung geführt,

die sich so auch in der Applikationslandschaft der Unternehmen widerspiegelt. Eine Kunst liegt sicherlich in der Konsolidierung.



Der Autor:

André Hüttemann ist Leiter der Regionalgruppe West im VOI – Verband Organisations- und Informationssysteme e.V. sowie im Vorstand der CONTENTi AG. Das Unternehmen ist Berater und Integrator für Enterprise Content Management. Neben den klassischen Dokumenten-Management-Lösungen bietet die CONTENTi AG Produkte, Lösungen und Dienstleistungen für Microsoft SharePoint und deckt hierbei den gesamten Lebenszyklus der ECM-Lösungen ab.

huettemann@wissensmanagement.net