

Arvato Systems Whitepaper

Digital Workplace mit Microsoft 365

Der Guide mit praktischen
Tipps & Checklisten für einen
modernen Arbeitsplatz

AS ARVATO
SYSTEMS

START

Einleitung

Der Digital Workplace

Mindset

Skillset

Toolset

Aus Sicht der Anwender

Sicherheit bei Einhaltung der Regeln

Einfache Bedienung

Modernes Arbeiten

Aus Sicht der Administratoren

Benutzerverwaltung

Governance und Sicherheit

Komplexität reduzieren

Standardisierung und Workflows

Lizenzmanagement

Legacy-Systeme

Checkliste Microsoft 365: Anwenderunterstützung

Wann nutze ich was?

Checkliste Microsoft 365: Wann nutze ich welche Tools?

NAVOO

EINLEITUNG

Die Digitalisierung hat unsere Welt in den letzten Jahren nachhaltig verändert. Jedes Unternehmen muss sich ständigen Veränderungen stellen und agil und innovativ darauf reagieren – ansonsten drohen Wettbewerbsnachteile. Geschäftsmodelle, Unternehmenskultur, der Umgang mit den Mitarbeitern und die technische Infrastruktur: Alles steht auf dem Prüfstand und muss in Richtung eines modernen, digitalen Arbeitsplatzes entwickelt werden.

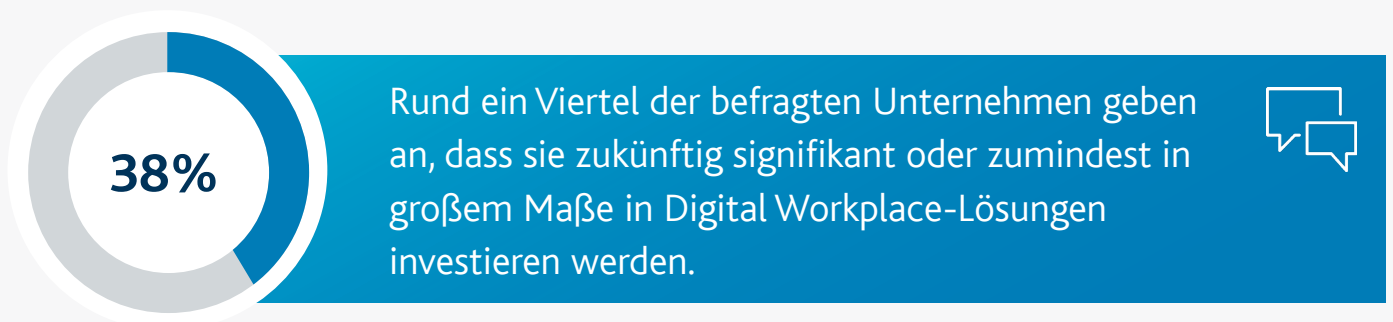
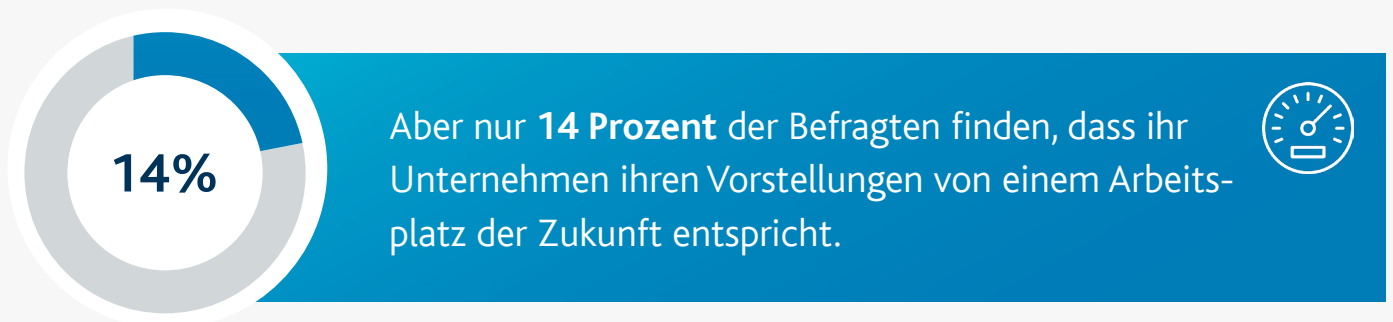
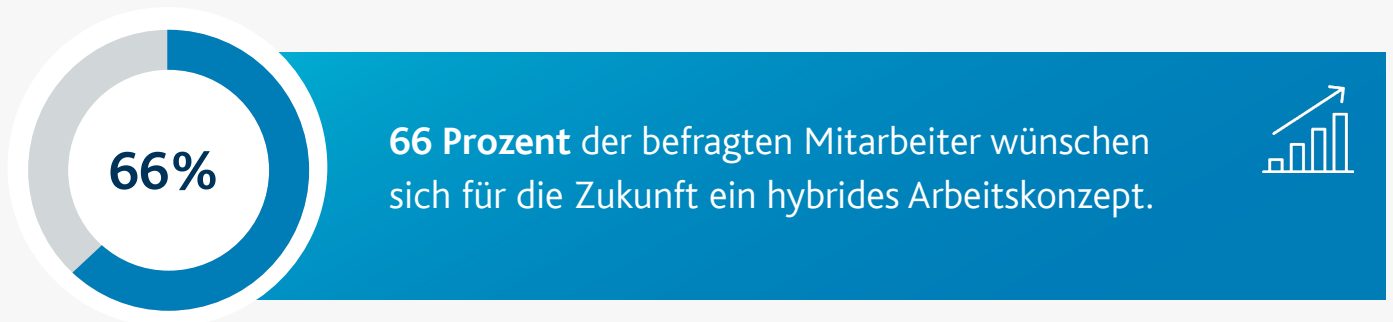
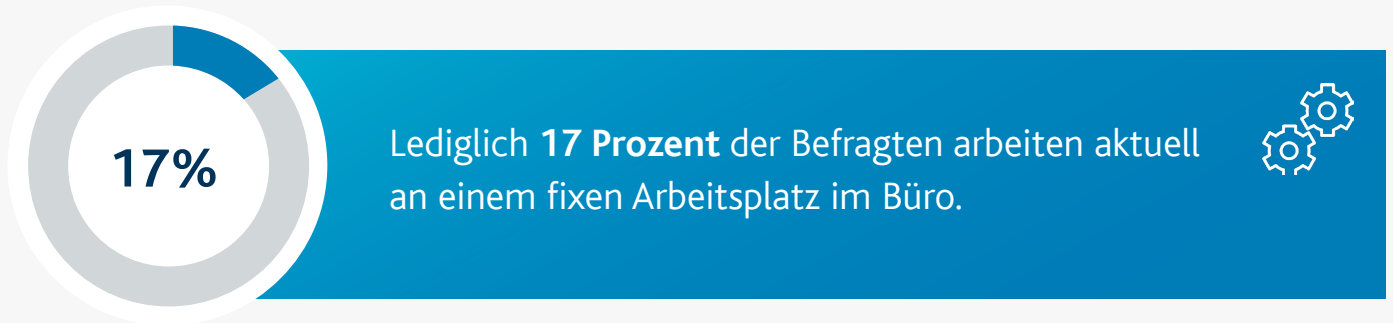
Microsoft 365 ist dabei ein wesentlicher Baustein. Über ihn erhält jeder Mitarbeiter Zugang zu einem modernen digitalen Arbeitsplatz, der das flexible Arbeiten unabhängig von Zeit und Ort unterstützt. Daten aus unterschiedlichen Quellen werden hier vernetzt, benötigte Informationen werden einfach, schnell und verlässlich zur Verfügung gestellt. Workflows automatisieren und vereinfachen Arbeitsabläufe; die Kommunikation und der Austausch von Wissen im Unternehmen werden über die Plattform möglich. Doch der digitale Arbeitsplatz mit M365 installiert und betreibt sich nicht von allein, sondern stellt neue Herausforderungen an das Management, die IT-Abteilungen, den Support und nicht zuletzt auch an die Mitarbeiter.



- Das Management muss zum Digital Leader werden und die Rahmenbedingungen für eine offene Unternehmenskultur schaffen, die Raum für Kreativität, Agilität und Eigenverantwortung zulässt, in der alle digital möglichst gut, effektiv und erfolgreich arbeiten können.
- IT-Abteilungen waren früher in erster Linie Techniker, bei denen der Betrieb von Serverfarmen und das Update von Software im 3-Jahres-Zyklus im Vordergrund standen. Heute, in der Welt der Cloudsysteme mit Evergreen-Software, werden von ihnen Einführungs- und Betriebskonzepte sowie die Überwachung der Einhaltung von Governance, Compliance und Sicherheit gefordert.
- IT-Abteilungen werden zunehmend Berater und Betreuer. Sie müssen im Support eine intensive Unterstützung der Anwender in technischer und methodischer Hinsicht gewährleisten.
- Die Anwender stehen vor der Herausforderung, sich aus den vielen Bausteinen von M365 die für sie und den jeweiligen Einsatzzweck beste Konfiguration herauszusuchen und einzurichten.

Microsoft 365 ist heute in punkto Bedienerfreundlichkeit, Funktionalität, Sicherheit, Mobilität und Verfügbarkeit um ein Vielfaches besser als seine Vorgänger wie beispielsweise der SharePoint-Server. Aber Einführungsprojekte können genauso wie damals scheitern, wenn man ohne ausreichende Planung die Plattform den Anwendern zur Verfügung stellt. Daher ist ein ganzheitliches Design- und Servicekonzept erforderlich, das den Interessen und Anforderungen der beteiligten Gruppen Rechnung trägt und Grundlage für den Aufbau des Digital Workplace wird.

Der Digital Workplace



Was sind die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, um den Digital Workplace im Unternehmen nachhaltig einzuführen? Die Erfahrungen zeigen, dass in der Vergangenheit in Projekten fast immer die technischen Aspekte im Vordergrund standen. Administratoren erhielten Dokumentationen, Best Practices und Trainingsangebote für verschiedene technische Themen wie Installation, Updates, Migration und Entwicklung. Auch die Schulungen und Betreuung der Anwender waren überwiegend technisch ausgerichtet und fokussierten auf das Erlernen der Funktionen und Bedienen der einzelnen Tools.

Es wurde zwar erkannt, dass ein Umdenken des Arbeitsstils, eine offene Unternehmenskultur und die Aufgabe alter Verhaltensweisen erforderlich sei, dies aber nicht ausreichend in die Praxis umgesetzt wurde. Es wurde vielmehr davon ausgegangen, dass – wenn die Technik erstmal stehe – sich alle Mitarbeiter auch fast automatisch auf das neue Arbeiten einlassen werden, weil es neu und modern ist. Wir wissen heute, dass dies ein Irrtum war.



Entscheidend für eine erfolgreiche Einführung war und ist eine Anpassung der Arbeitsweise in Richtung offener Kommunikation. Vor der Einführung muss grundsätzlich geklärt werden, was der einzelne Mitarbeiter, seine Kollegen und das Unternehmen an Einstellungen, am Verhalten, an den Arbeitsweisen und an der Kultur ändern müssen, damit alle eine Plattform wie Microsoft 365 effektiv nutzen können. Praktisch umsetzen lassen sich diese Ideen mit dem Konzept „Mindset-Skillset-Toolset“, das die drei Aspekte der Einführung eines digitalen Arbeitsplatzes methodisch aufbereitet.



Mindset

Hinter dem Begriff Mindset steht die Unternehmenskultur, die Art des Denkens, die grundsätzliche Einstellung der Unternehmensführung und Mitarbeiter zu einem offenen, vertrauensvollen, vernetzten und kollaborativen Arbeiten. In einem Klima des Silodenkens, der festen Strukturen oder des Misstrauens wird der digitale Arbeitsplatz nicht funktionieren. Digital Leadership mit Vorbildcharakter ist hier gefragt, um eine Unternehmenskultur aufzubauen, die gelebt wird und nicht nur auf dem Papier steht.



Skillset

Skillset sind die Fähigkeiten, das Mindset in den täglichen Arbeitsstil umzusetzen. Die Mitarbeiter müssen diese Fertigkeiten genauso lernen wie z. B. die Bedienung ihres Computers. Dieser Punkt wurde in der Vergangenheit oft vernachlässigt und hat zu unzufriedenen Mitarbeitern und letztlich zu gescheiterten Projekten geführt. Doch in den letzten Jahren hat sich hier viel geändert. Neue kreative Formate und Konzepte sind entwickelt worden und helfen den Mitarbeitern, digitale Kommunikation und Zusammenarbeit zu erlernen und zu praktizieren. Der agile Workstil – Probieren, Feedbackschleife, Lernen, Fehlerkultur –, Methoden wie OKR oder SCRUM, das Teilen von Wissen, Ideen und Wissensaustausch auf BarCamps, Open Spaces oder Working-Out-Loud-Zirkeln sind hierfür Beispiele.



Toolset

Das Toolset besteht aus Plattformen wie Microsoft 365, die die Umsetzung der neuen Arbeitsweisen möglich machen. Hier kommt es darauf an, die richtigen Werkzeuge für die virtuelle Kommunikation und Zusammenarbeit auszuwählen, optimal für den Einsatzzweck zu konfigurieren und Ordnung in das vermeintliche Durcheinander der Toolvielfalt zu bringen. Die Mitarbeiter müssen lernen, wie diese Tools funktionieren und wie diese die täglichen Prozesse und Abläufe unterstützen.

AUS SICHT DER ANWENDER

In Unternehmen arbeiten heute Menschen aus mehreren Generationen mit eigenem Wissens- und Erfahrungsstand, eigenen Anforderungen an ihr Arbeitsumfeld und unterschiedlichen Wertvorstellungen zusammen. Insbesondere die junge Generation, die mit Smartphone und Internet aufgewachsen ist, gilt als technikaffin und hinterfragt den Sinn der Arbeit. Als junge Arbeitnehmer suchen sie eine angemessene Work-Life-Balance, flexible Arbeitszeiten, die Arbeit vom Homeoffice und erwarten eine Arbeitsumgebung, die dem Rechnung trägt. Aber auch die älteren Generationen wünschen sich ein Arbeitsumfeld, das ihnen die richtigen Tools zur Kommunikation und Zusammenarbeit bereitstellt, um ihre Aufgaben schnell und effektiv erledigen zu können.





Sicherheit bei Einhaltung von Regeln

Der einzelne Anwender nutzt Microsoft 365, um seine täglichen Aufgaben zu bewältigen. Dazu benötigt er aber Sicherheit und Vertrauen in die Plattform und Prozesse, damit ihm nicht aus Unkenntnis oder Unachtsamkeit Fehler unterlaufen. Dies könnte nachteilige Folgen für ihn und das Unternehmen haben. Er braucht eine geschützte Umgebung mit einem verständlichen Governance- und Berechtigungskonzept, in der er sich darauf verlassen kann, dass seine Aktivitäten den Richtlinien des Unternehmens entsprechen. Zwei Beispiele sollen dies verdeutlichen:



Beim Teilen von Dokumenten mit Externen sollten nur die minimal notwendigen Berechtigungen und ein Ablaufdatum automatisch voreingestellt sein, die der Anwender bei Bedarf zwar ändern kann, während er mit den Standardwerten auf der sicheren Seite ist.



Das versehentliche Löschen eines Dokuments kann der Anwender mit der Papierkorb-Funktion rückgängig machen und über die Versionsverwaltung hat er bei Bedarf Rückgriff auf über hundert ältere Versionen.





Einfache Bedienung

Um das Potenzial von Microsoft 365 voll auszuschöpfen, ist es wichtig, den Anwendern individuell entsprechend ihren Anforderungen die Arbeitsumgebung für ihr Team oder Projekt bereitzustellen. Die Einrichtung sollte einfach, schnell, flexibel und vom Anwender selbst auszuführen sein. Gleichzeitig müssen dabei aber auch die Compliance- und Governance-Anforderungen des Unternehmens berücksichtigt werden. Ein Provisionierungssystem, mit dem der Anwender auf Basis von Vorlagen automatisiert Teams, SharePoint-Sites und andere Elemente erstellt und konfiguriert, kann dies leisten.



Modernes Arbeiten

Homeoffice, Vertrauensarbeitsplatz und Vertrauensarbeitszeit gehören zum Digital Workplace und geben dem Mitarbeiter Möglichkeiten, Beruf und Familie besser miteinander zu vereinbaren. Microsoft 365 bietet die nötige Infrastruktur, um diese Anforderungen umzusetzen. Aber auch hier müssen die richtigen Voraussetzungen geschaffen werden, damit der Mitarbeiter und das Unternehmen sich darauf verlassen können. So müssen beispielsweise der Computer des Mitarbeiters und sein Smartphone sowie die darauf gespeicherten Firmendaten gegen Verlust und Missbrauch geschützt und gesichert werden.

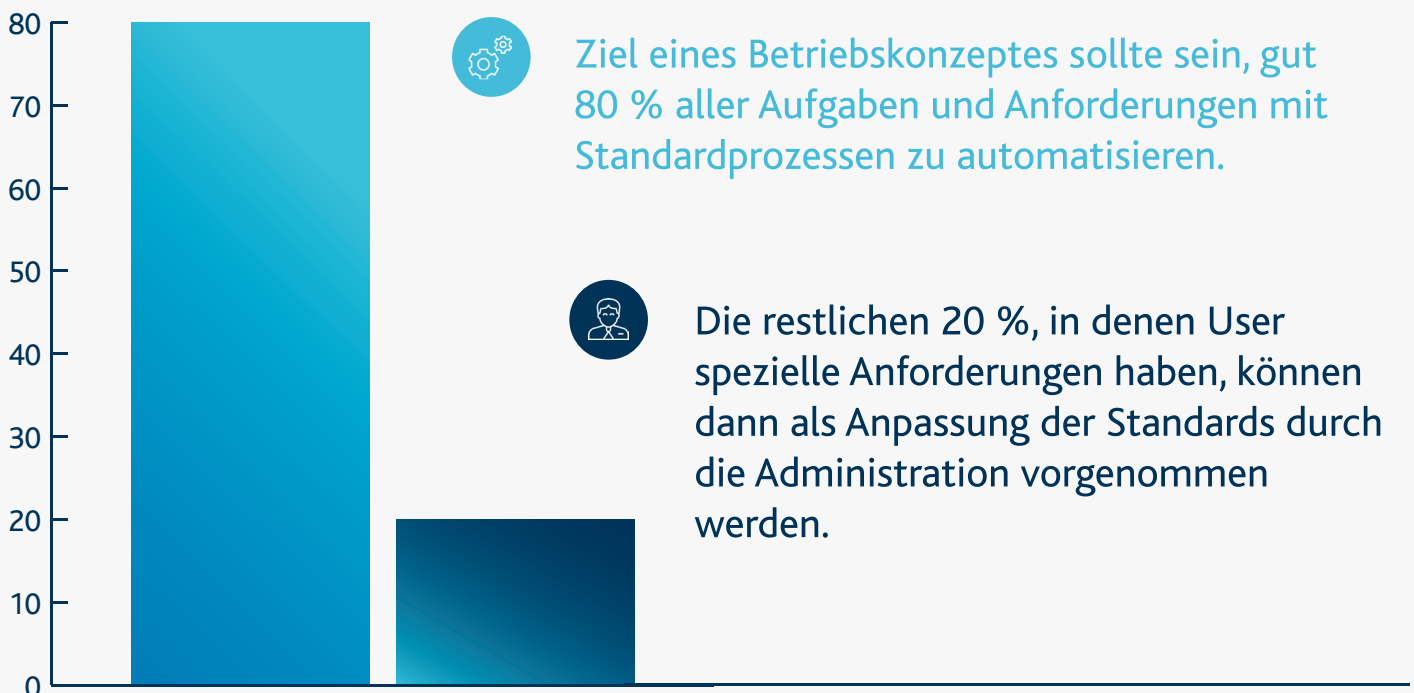




AUS SICHT DER ADMINISTRATOREN

Der digitale Arbeitsplatz ist heute eine Cloudlösung, die man auch als Evergreen-Software bezeichnet. Betrieb, Wartung und Sicherung der Rechenzentren und Serverfarmen haben spezialisierte Dienstleister wie Microsoft übernommen. Die (Server-)Software wie Microsoft 365 wird vom Anbieter entwickelt, installiert und ausgerollt. Updates und neue Funktionen erscheinen nicht mehr wie früher in einem mehrjährigen Updatezyklus, sondern werden kontinuierlich auf der Plattform bereitgestellt. Damit verlieren viele der klassischen Aufgaben der IT-Abteilungen an Bedeutung bzw. fallen ganz weg.

Doch es entstehen neue Anforderungen. Die IT-Administration des Digital Workplace muss ihre Aufgaben auf der einen Seite in der Beratung und Unterstützung der Anwender sehen, auf der anderen Seite ist sie aber auch zuständig für eine Einführungs- und Betriebsstrategie und trägt für die Gewährleistung von Governance und Compliance Sorge.





Benutzerverwaltung

Der Aufbau und die Pflege eines Benutzerverzeichnisses (Active Directory, kurz AD) mit einem Berechtigungskonzept schafft die Basis für die Sicherung von Geräten, Informationen und Benutzerkonten. Ein gut gepflegtes AD mit Informationen über die Mitarbeiter ist außerdem ein wesentlicher Baustein zur Personalisierung und unternehmensweiten Vernetzung.



Governance und Sicherheit

Administratoren müssen auf Governance und Sicherheit achten. Sie müssen einen einfachen, verständlichen und pragmatisch anwendbaren Rahmen bereitstellen, der den Anwendern eine selbstregulierende und gleichzeitig sichere Umgebung für die interne und externe Zusammenarbeit bietet. Ein Beispiel: Das Teilen von Dokumenten oder Informationen mit externen Personen vereinfacht für die Mitarbeiter die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Partnern. Es birgt aber auch das Risiko, dass durch Unachtsamkeit oder Unkenntnis wichtige oder sensible Daten in die Hände von nicht berechtigten Personen gelangen.

Die Aufgabe der IT-Administration ist hier der Aufbau und die Überwachung von Sicherheitsrichtlinien, die zum einen vor dem Verlust von sensiblen Informationen schützen, zum anderen den Mitarbeitern Vertrauen in die Sicherheit und Konformität ihrer Aktivitäten bietet. Mit den DLP-Richtlinien in Microsoft 365 steht der IT-Administration hierfür ein geeignetes Instrument zur Verfügung, das aber konfiguriert und einem kontinuierlichen Monitoring unterzogen werden muss.



Komplexität reduzieren

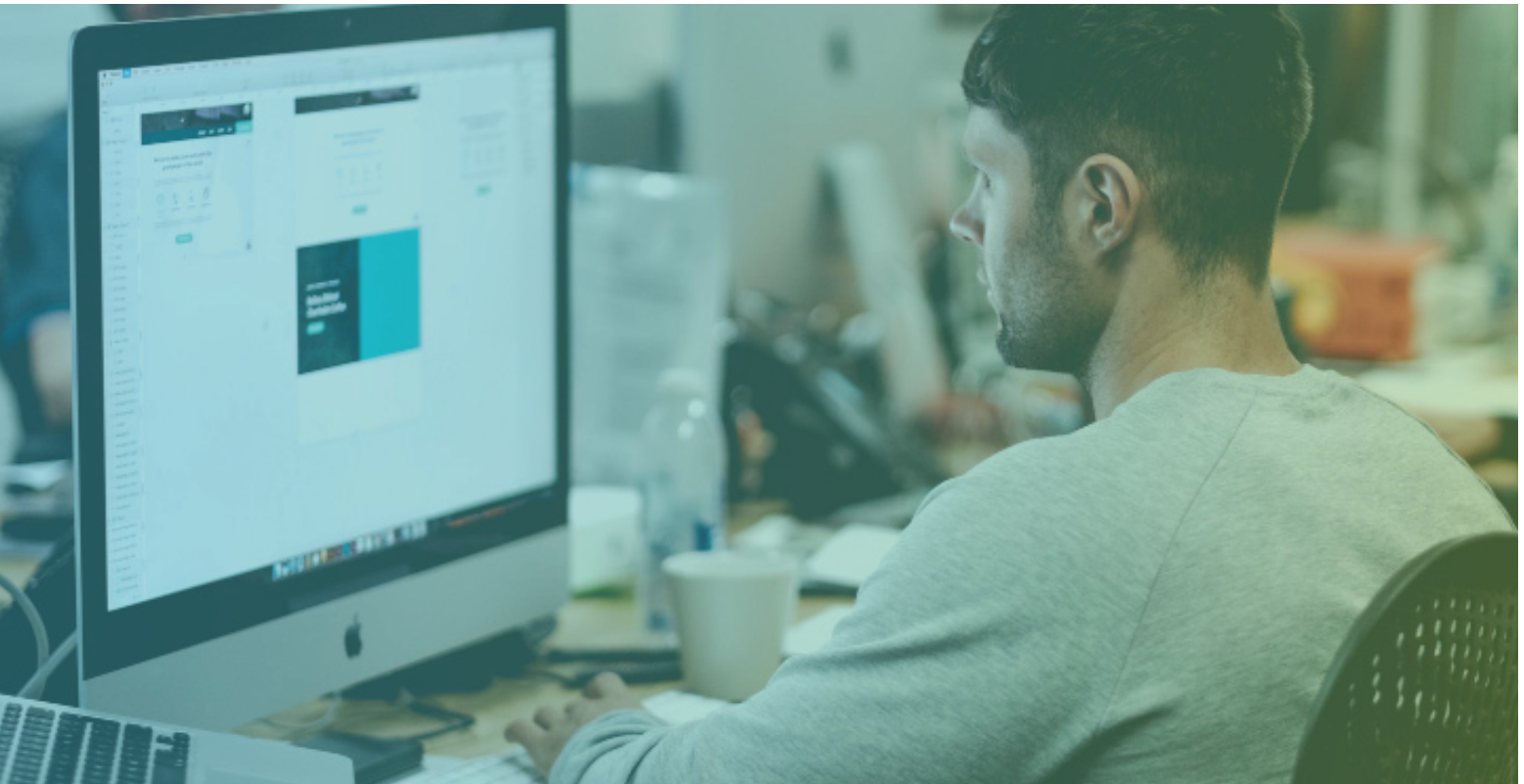
Microsoft 365 ist eine Sammlung von über 20 verschiedenen, miteinander verbundenen Anwendungen, die von der Speicherung von Dokumenten über die Planung von Projekten und die Zusammenarbeit in Teams bis hin zum unternehmensweiten Wissensaustausch alle wesentlichen Funktionen eines modernen digitalen Arbeitsplatzes bietet. Aufgabe der IT-Administration ist es, die Komplexität dieses Angebots in Zusammenarbeit mit den Anwendern auf die tatsächlich benötigten Bausteine und Funktionen zu reduzieren und sie bei der Einrichtung, Anpassung und Nutzung zu unterstützen. Dazu gehört auch die Freigabe von aktualisierten oder neuen Features in bestehenden Apps oder die Evaluierung und Einführung neuer Apps.



Standardisierung und Workflows

Eine Standardisierung der Anwendungen und eine intelligente Automation von wiederkehrenden Aufgaben kann die Komplexität reduzieren. Dadurch verringert sich der Arbeitsaufwand für die Administration. Die Anwenderfreundlichkeit wird verbessert und unnötige Kosten können eingespart werden. Durch den Einsatz von Vorlagen und Templates kommt Ordnung und Struktur in die Technologievielfalt. Sie sichern die Einhaltung von Vorgaben wie Namenskonventionen, ein einheitliches Look & Feel, Sicherheitseinstellungen, Speicherplatz oder Ablaufzeiten.

Die IT-Administration kann sich mit Hilfe von Selfservices und Workflows, die sie den Anwendern zur Verfügung stellt, von Routineaufgaben entlasten. Die Anwender erstellen und konfigurieren damit selbst ohne großes technisches Know-How aus einer Reihe von Standardszenarien individuell ihre eigenen Sites, Teams oder Groups. Die dadurch gewonnene Zeit lässt der Administration Raum für die Umsetzung von Sonderanforderungen, die auf Basis der Standards individuell angepasst werden.



Lizenzmanagement

Die IT-Abteilung muss die Anschaffung und Verwaltung von Lizenzen für die Nutzung von Microsoft 365 durch ein individuelles Lizenzmanagement überwachen. Das Lizenzierungsmodell von Microsoft ist zwar flexibel, aber durch die vielen Optionen auch schnell unübersichtlich, wodurch mögliche Lizenzverletzungen oder unnötige Kosten entstehen können. Für jeden Mitarbeiter muss die passende Lizenz ausgewählt, die Nutzung der Lizenzen durch ein Monitoring und Reporting überwacht und gegebenenfalls an die tatsächlichen Umstände angepasst werden.

Ergänzend sollten auch die Lösungen von Drittanbietern in Betracht gezogen werden, die Alternativen für die von Microsoft bereitgestellten Funktionen anbieten, unter Umständen mit gleichen oder erweiterten Features, oft aber zu geringeren Kosten. Hier gilt es zwischen „alles aus einer Hand“ und Kosteneinsparungen abzuwägen.

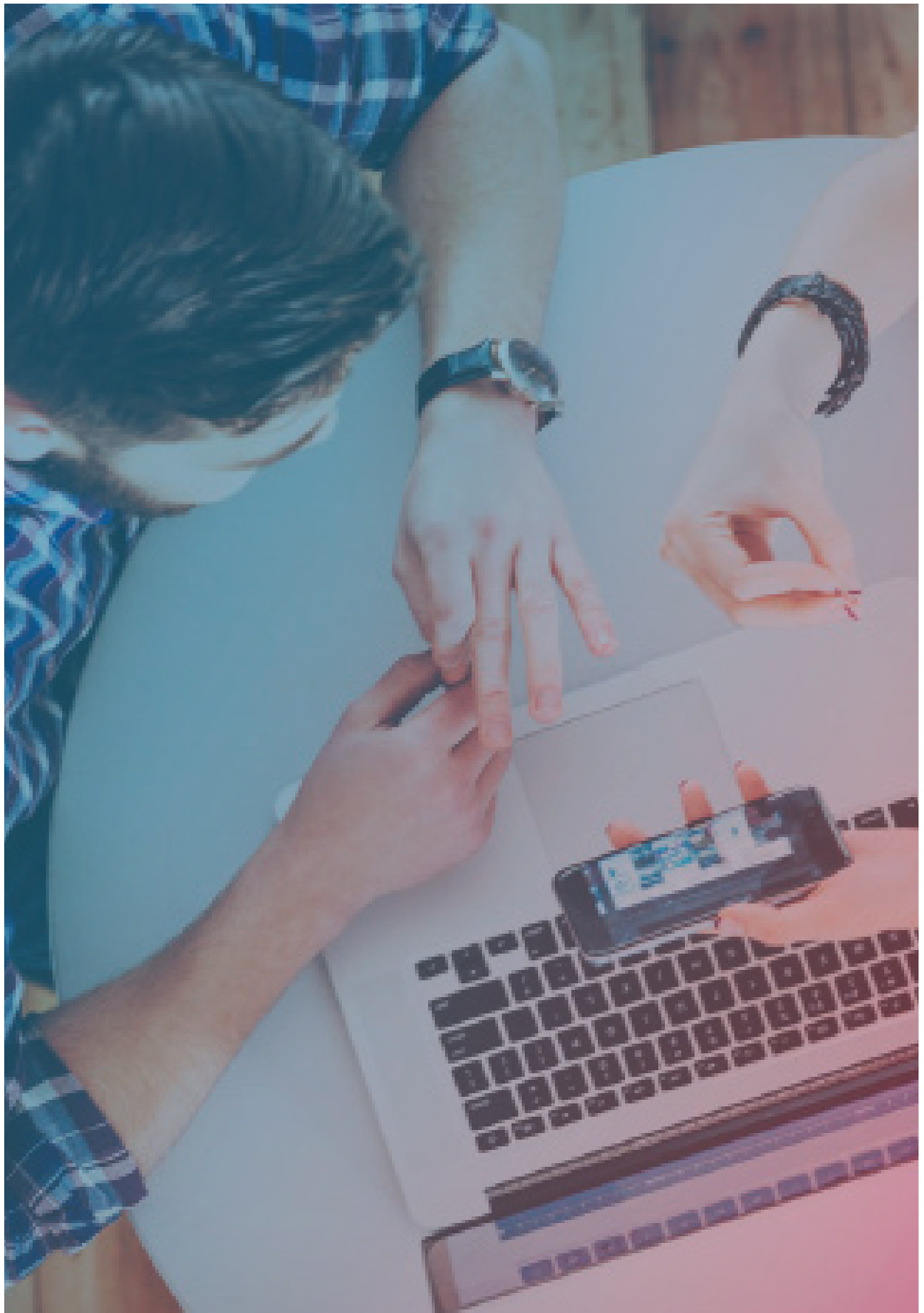


Legacy-Systeme

Während der Einführung des Digital Workplace müssen für den Umgang mit Legacy-Systemen und -Speicherplätzen Regelungen gefunden werden. Welche On-Premises-Systeme oder Dateiablagen auf Fileservern sollen bestehen bleiben oder wie können die dort gespeicherten Dokumente und Informationen nach Microsoft 365 migriert werden? Wenn Schatten-IT im Unternehmen vorhanden ist, wie werden die dort gespeicherten Daten nach Microsoft 365 migriert oder, falls erforderlich, wie können diese Systeme über Konnektoren oder die API an Microsoft 365 angebunden werden?

Checkliste Microsoft 365: Anwenderunterstützung

- How-Tos für verschiedene konkrete Anwendungsfälle erstellen
- Lösungen in Pilotprogrammen testen und Erfahrungen sammeln
- Power-User- oder Champion-Netzwerke als erste Anlaufstelle für die Anwender aufbauen
- Feedbackschleifen zum Erfahrungsaustausch und Lernen einrichten
- Supportstruktur mit FAQ, Hotline, On- und Offline-Trainings organisieren
- Erfolgsgeschichten als Motivation und Best Practice publizieren



WANN NUTZE ICH WAS?

Eine der in Zusammenhang mit Microsoft 365 am häufigsten gestellten Fragen ist „Welches Tool nutze ich wann?“. Es gibt darauf keine allgemeingültige Antwort, aber in der Regel hilft der Kontext der Aufgabe, das geeignete Tool auszuwählen. Ein einfaches Beispiel soll dies verdeutlichen:



Arbeite ich für mich allein oder in direktem Kontakt mit einzelnen Personen, so sind wahrscheinlich Outlook für meine E-Mails, ToDo für meine Aufgaben und OneDrive für die Ablage meiner persönlichen Dokumente der geeignete Rahmen.



Arbeite ich mit meinem Projektteam, dann organisieren wir die Projektarbeit über Teams, legen die projektbezogenen Dokumente in der SharePoint-Bibliothek in Teams ab und erweitern bei Bedarf Teams um Planner für eine detailliertere Projektsteuerung.



Arbeite ich an einem Dokument, wie z. B. einer Arbeitsrichtlinie oder einem Produktdatenblatt, das für das gesamte Unternehmen von Bedeutung ist, so speichere ich dies in der SharePoint-Bibliothek der Abteilungsseite im SharePoint-Intranet. Dort haben alle Mitarbeiter darauf Lesezugriff. Bei Bedarf können über eine integrierte Yammer/Viva Engage-Community unternehmensweit dazu Kommentare und Fragen gesammelt und beantwortet werden.



Diese kontextbasierte Herangehensweise hilft bei der Auswahl der geeigneten Tools und kann in dem weiter oben genannten Provisionierungssystem Grundlage für szenarienbasierte Vorlagen sein.

Checkliste Microsoft 365: Wann nutze ich welche Tools?

Einzelperson

Outlook – für E-Mails

ToDo – für Aufgaben und Organisation des Tagesablaufs

OneDrive – für die Ablage persönlicher Dokumente

Projektteam

Teams – für die Organisation der Projektarbeit

SharePoint-Bibliothek in Teams – Ablage projektbezogener Dokumente

Planner – für eine detailliertere Projektsteuerung

Unternehmensweite Kommunikation

SharePoint Intranet – Dokumente, die für das gesamte Unternehmen von Bedeutung sind, mit Lesezugriff freigeben

Yammer/ Viva Engage-Community – unternehmensweit Kommentare und Fragen zu Dokumenten im Intranet sammeln und beantworten

Die Einführung des Digital Workplace erfordert einen ganzheitlichen Ansatz, der Unternehmenskultur, Management, Anwender, IT-Administration und Technik zusammenführt. Neue Verhaltensweisen müssen gelernt und alte entlernt werden. Auf der digitalen Plattform muss ein Umfeld geschaffen werden, in dem Anwender sicher und effektiv arbeiten und dabei auf die Einhaltung von Compliance und Sicherheitsrichtlinien vertrauen können.

NAVOO

NAVOO, die Digital-Workplace-Lösung von Arvato Systems, erweitert die Microsoft 365-Standardfunktionen im Sinne der beschriebenen Anforderungen. Das Produkt bietet ein endbenutzerfreundliches, leicht verständliches und pragmatisch anwendbares Governance- und Berechtigungskonzept für eine selbstregulierte und gleichzeitig sichere interne und externe Zusammenarbeit. NAVOO ordnet das Durcheinander aus Technologien & Speicherorten und hilft dabei, genau die richtigen Applikationen und Funktionen effizient einzusetzen.

Mit den NAVOO-Templates lassen sich Installation und Konfiguration als Selfservice weitgehend standardisieren und von den Anwendern selbst durchführen. Die Templates sind 90 % bedienfertig, können aber auch individuell angepasst und erweitert werden und bieten so einen Grad an Individualisierung für den User, der in dieser Form im Standard von Microsoft 365 nicht möglich ist.



Der Autor

Michael Greth ist SharePoint-Begeisterter der ersten Stunde und einer der bekanntesten SharePoint-Experten in Deutschland. Er arbeitet als freier Berater und Trainer rund um die digitale Transformation mit den Schwerpunkten Microsoft 365, SharePoint, Künstliche Intelligenz und Video im Unternehmen. Seit vielen Jahre engagiert er sich in der Communityarbeit und betreibt unter sharepointcommunity.de das größte deutschsprachige Anwenderforum für SharePoint- und Microsoft 365-Anwender. Dafür ist er seit 21 Jahren von Microsoft mit dem Titel MVP (Most Valuable Professional) für Office Apps & Services ausgezeichnet. Als Podcastpionier ist er seit 14 Jahren und über 400 Folgen mit dem SharePoint-Podcast.de online, einem der ältesten deutschsprachigen Podcasts überhaupt. Und auch im Bewegtbildbereich ist er mit der SharePointSendung und weiteren Videoformaten seit vielen Jahren auf YouTube und anderen Kanälen aktiv.



WEBSITE: sharepointcommunity.de

PODCAST: sharepointpodcast.de

SOCIAL: sharepointsocial.de

MVP-PROFILE: mvp.microsoft.com/de-de/mvp/Michael%20Greth-6776

[Start](#)

Kontakt

Sie haben Fragen zum Digital Workplace, zum Whitepaper oder zu NAVOO? Melden Sie sich gerne bei uns!

Tim Seebrandt

Experte für Digital Workplace Solutions

Telefon: +49 5241 80 79491

E-Mail: tim.seebrandt@bertelsmann.de

www.navoo.com



Arvato Systems GmbH, Reinhard-Mohn-Straße 18, D-33333 Gütersloh
info@arvato-systems.de | arvato-systems.de