

Montag, 11 Uhr - Müller GmbH  
Meeting Bereichsleitung

„Wir müssen effizienter und transparenter kommunizieren. Ich habe immer mehr den Eindruck, dass die einzelnen Bereiche im Silodenken verharren“, mahnt der Geschäftsführer der Müller GmbH. „Wir benötigen eine unternehmensweite Bereitschaft Wissen und Information auszutauschen, um Innovationen schneller voranzutreiben und durch die Vernetzung der Fachbereiche und Standorte einen Wettbewerbsvorteil am Markt zu erzielen. Meine Vision für die Zukunft ist ein digitaler Workplace als zentraler Einstiegspunkt der Mitarbeiter in die tägliche Arbeit; hier finden sie alles vor, was für die vernetzte Arbeit nötig ist. Der digitale Workplace als integraler Bestandteil unserer Unternehmens- und Arbeitskultur“.



Die Personalleitung ergänzt: „Das würde unsere Attraktivität für New Talents am Arbeitsmarkt deutlich erhöhen. Die junge Generation erwartet eine Kommunikationskultur im Sinne von Social Networking; d. h. in Echtzeit kommunizieren, Wissen teilen, Dokumente gemeinsam bearbeiten und unabhängig von Ort und Zeit Zugriff auf alle Daten zu haben. Eben eine Flexibilisierung der Arbeit“.

## Wie aber beginnt man mit dem ambitionierten Projekt eines Intranets als Informations- und Kollaborationsplattform?

Dem Geschäftsführer der Müller GmbH ist klar, bei diesem Projekt möchte er die Unterstützung eines Experten in Anspruch nehmen, der aufgrund der bereits verwendeten Microsoft Technologie die technische Umsetzung mit Microsoft SharePoint realisiert und hier entsprechende Erfahrung vorweisen kann.

Darüber hinaus erwartet er von dem Partner entsprechende Praxiserfahrung im Change-Management, da dieses Projekt nicht nur rein technischer Natur ist, sondern auch maßgeblich die Arbeitskultur des Unternehmens beeinflusst und somit Auswirkungen auf jeden einzelnen Mitarbeiter hat.

„Transparenz hinsichtlich des Projekts, der Erwartungen und des Verlaufs sowie die Einbeziehung aller Mitarbeiter, von Beginn an, das sind Grundvoraussetzungen für einen erfolgreichen Projektverlauf und letztlich für die Akzeptanz der Plattform“. Mit diesen Worten beginnt der Beratungs-Workshop mit der COC AG, dem favorisierten Intranet-Dienstleister der Müller GmbH.

„Für das Projekt ist die Bildung einer Projektgruppe nötig, die sich aus Vertretern verschiedener Abteilungen, wie z.B. Marketing / Kommunikation, IT, Personalwesen, Produkt-/ Fachbereiche, Betriebsrat, Datenschutzbeauftragter, Geschäftsführung zusammensetzen sollte.

Gemeinsam und unter der Moderation des COC AG Projektleiters werden die technischen und funktionalen Anforderungen und Zielsetzungen sowie die angedachten Benutzerszenarien, wie Workflows und Prozesse diskutiert und konsolidiert.

„Die bedarfsorientierten Benutzerszenarien sind im Übrigen ein entscheidender Baustein im Hinblick auf die spätere Akzeptanz“, betont der COC Experte.

Der Geschäftsführer der Müller GmbH erwidert: „Aus diesem Grund haben wir bereits die Belegschaft dazu befragt, Interviews geführt und Ideen zusammengetragen. So konnten wir bereits einige Szenarien aus dem Arbeitsalltag identifizieren“.

### Inhalt

Projektstart .....	1
Value Methodik .....	2
Agile Umsetzung.....	3
Etablierung .....	4

---

## Analyse und Konzeption basierend auf standardisierter Methodik

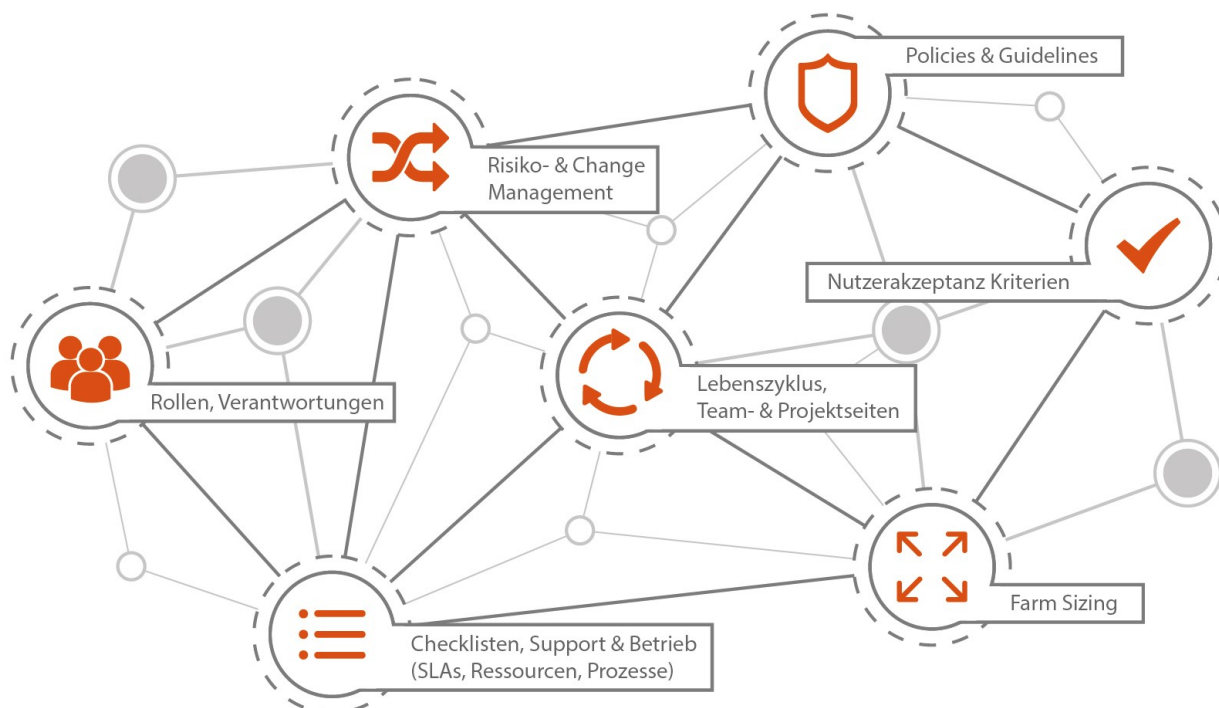
---

Auf Basis der Workshops, der Analysen sowie der Prüfung der bestehenden Infrastruktur hinsichtlich notwendiger Anpassungen von Hardware, Software-Systemen und Anwendungen wird aus den gewonnenen Erkenntnissen ein Pflichtenheft von der COC AG erarbeitet und gemeinsam mit der Projektgruppe abgestimmt und

finalisiert. Zentrale Bestandteile sind hierbei die Erarbeitung eines Rollen- und Berechtigungskonzepts sowie einer unternehmensweiten Taxonomie, um mit der Verschlagwortung bestehende Fileserver-Ablagen und Daten aus dem ERP-System in die SharePoint-Suche mit einzubeziehen.

„Die unmittelbare Auffindbarkeit aller benötigten Daten sollte stets eines der obersten Ziele der Informations- und Kollaborationslösung sein“, führt der Experte der COC AG aus und merkt weiter an: „Im Rahmen der Governance sind eine Reihe zusätzlicher Rahmenbedingungen und Anforderungen zu bewerten und zu definieren. Dazu setzt die COC AG auf eine standardisierte Methodik“.

### Standardisierte Methodik - COCValue



Bei der Definition der Informationsarchitektur wird der Aufbau, die Themen-, Inhalts- und Navigationsstruktur, Funktionalitäten und Workflows sowie Schnittstellen zu Drittsystemen, wie dem ERP-System der Müller GmbH, beschrieben. Auch die Nutzungsrichtlinien und Schulungskonzepte sowie übergreifende Prozesse, die unternehmensweit als Vorgabe dienen, wie z.B. Vorgaben zur Beantragung von neuen Teamsites, werden definiert.



Ein weiterer Bestandteil ist die Definition von Regeln und Leitlinien für eine sachgerechte Nutzung und effiziente Zusammenarbeit. Dazu gehört z.B. der Kommunikationsleitfaden bzw. ein Verhaltenskodex sowie eine Definition von Rollen (z.B. Redakteur), Verantwortlichkeiten, Berechtigungen, Prozessen sowie Freigaberegeln bezüglich Inhalt und gemäß der geltenden IT-Policy. Insbesondere die festgelegten Rollen und Verantwortlichkeiten können die Organisation und Weiterentwicklung des Intranets langfristig sicherstellen. Ein Lebenszyklusprozess mit vereinbarten Abläufen für die Verwaltung von Seiten, Dokumenten und weiteren Inhalten sorgt für Ordnung und Aktualität und unterstützt die langfristige Wartung der Plattform.

Die geplante Informations- und Kollaborationsplattform erfordert von jedem einzelnen Mitarbeiter eine grundlegende Umstellung der Arbeitsweise, des Kommunikationsverhaltens und des Umgangs mit Informationen. Die COC AG begleitet diesen Wandel und bereitet alle Beteiligten mittels Methoden- und Toolkompetenz auf ihre Rolle sowie die anstehenden Veränderungen vor.

Die Konzeption beinhaltet darüber hinaus die Definition des Feedbackprozesses: über welchen Weg erhält die definierte Stelle das Feedback, wie erfolgt die Konsolidierung,

wie entstehen daraus Arbeitspakete für neue Use Cases, wie gestaltet sich der Akzeptanztest in einer Testgruppe, wie erfolgt die Beurteilung und wer entscheidet, ob der Use Case ausgerollt wird.

„Eine lebende Feedbackkultur, in der Mitarbeiter motiviert werden, Ideen zu äußern und eine ehrliche Beteiligung erfahren, ist für die Weiterentwicklung und den langfristigen Erfolg der Plattform von großer Bedeutung“, stellt der Experte der COC AG heraus.

#### Agile Umsetzung

Auf Wunsch der Müller GmbH soll die Plattform entsprechend der CI/CD-Vorgaben des Unternehmens gestaltet werden. Hierzu stimmt sich die COC AG mit dem Marketing der Müller GmbH ab. „Neben der Usability ist das Look & Feel einer der entscheidenden Faktoren für die Nutzerakzeptanz“, ist die Marketingleitung der Müller GmbH überzeugt.

Das professionelle Projektmanagement der COC AG, mit der Definition von Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Meilensteinen, als Basis für eine Zeit- und Ressourcen-Planung garantiert einen strukturierten Projektablauf. In regelmäßigen Abständen werden Zwischenergebnisse präsentiert und die Projektgruppe hat jederzeit Zugriff auf Statusberichte, um den

Projektfortschritt nachzuverfolgen. Mit diesen Informationen können auch die Mitarbeiter des Unternehmens auf dem Laufenden gehalten werden.

Das Team der COC AG bereitet die Infrastruktur vor, installiert die SharePoint-Serverfarm und legt entsprechend dem definierten Konzept die Navigations-, Informations- und Rechtestruktur an. Die von der Projektgruppe definierten Workflows, Funktionalitäten sowie digitalisierten Formulare und Anträge, die ausschließlich auf der Plattform bereitstehen sollen, werden im Entwicklungssystem umgesetzt und die geforderte ERP-Anbindung realisiert.

Die COC AG setzt auf eine agile Umsetzung mit Feedbackschleifen; Teilergebnisse werden der Projektgruppe in einem Testsystem zur Verfügung gestellt und gewünschte Anpassungen werden entsprechend vorgenommen.

„Generell empfiehlt sich der Start mit wenigen Use Cases, um die Anwender nicht mit einer Fülle an Funktionalitäten zu überfordern und ihnen den Einstieg zu erleichtern“, rät der COC Experte. „Dazu wird ein Release Plan mit den vorgesehenen Use Cases und dem jeweiligen Einführungszeitpunkt definiert. Durch die stufenweise Einführung von Neuerungen bietet man den Nutzern einen Anreiz zur fortlaufenden Nutzung der Plattform.“

---

## Bedarfsorientierte Schulung anhand von Use Cases

---

Bevor die Plattform unternehmensweit zur Verfügung gestellt wird, führt die COC AG eine standardisierte Qualitätssicherung durch. Eine ausgewählte Gruppe testet Use Cases, um mögliche Unregelmäßigkeiten zu identifizieren und zur technischen Prüfung werden standardisierte Tools für einen automatisierten Testbetrieb eingesetzt. Nach erfolgreichen funktionalen und technischen Testläufen folgt die Schulung der Key User,

die bedarfsorientiert bzw. rollenspezifisch von den COC AG Trainern gestaltet wird. Der erste Use Case, ein Kernstück der Plattform, betrifft die Erstellung und Nutzung von virtuellen Teamarbeits- und Projekträumen. In diesen Bereichen kommuniziert das jeweilige Team, tauscht Informationen aus und arbeitet gemeinsam an Dokumenten. Dadurch wird die interdisziplinäre und standortübergreifende Zusammenarbeit wesentlich erleichtert.

---

## Internes Marketing unterstützt die Einführung der Plattform

---

Parallel plant die Projektgruppe mit Unterstützung der COC AG eine Reihe von Awareness-Maßnahmen zur Bewerbung der Plattform, wie z.B. eine offizielle Vorstellung im Rahmen eines Firmenevents und Informationsveranstaltungen zu den Möglichkeiten und der Nutzung der Plattform sowie auch rollenspezifische Trainings für die Mitarbeiter.

Die Idee des Betriebsrats, einen Wettbewerb zur Namensfindung für die Plattform auszuloben, ist eine der ersten Aktionen, die eine aktive Beteiligung der Mitarbeiter einfordert. Ergänzend sind aufmerksamkeitsstarke Poster mit Quick Tipps, E-Mailings und Give aways vorgesehen. „Außerdem wird die Portalseite zukünftig die Startseite auf allen Mitarbeitergeräten sein,“ freut sich der Geschäftsführer der Müller GmbH.

Nach der Einführung liegt die technische Betreuung der Plattform in den Händen der IT der Müller GmbH, die gemäß den SLA-Vereinbarungen (Erfüllung von KPIs, z.B. Reaktionszeiten), die in der Projektgruppe unter Anleitung der COC AG definiert wurden, den Betrieb sowie Support und Wartung sicherstellt. In regelmäßigen Abstimmungsrunden berichtet die IT-Abteilung über das Supportaufkommen sowie Art und Inhalt der Anwendertickets. Gemeinsam mit den Content-Verantwortlichen berät man über etwaige Anpassungen oder Schulungsmaßnahmen.

Aufgrund der Bedeutung des Projekts ist es dem Geschäftsführer der Müller GmbH wichtig, dass die COC AG auch weiterhin als Berater tätig ist. So finden in einem Turnus von zwei Monaten Review-Termine statt. Hier analysiert die COC AG Nutzergruppen und deren Aktivitäten anhand von Benutzerreports, sichtet Mitarbeiter-Feedbacks, berät Key User sowie die technischen und inhaltlich Verantwortlichen und gibt Handlungsempfehlungen.

Als ein weiteres Szenario steht die Betreuung der Portalseite durch die Redakteure der Kommunikationsabteilung der Müller GmbH im Focus. Dazu gehört z.B. die Bereitstellung von Unternehmensnews und Informationen zu Events sowie Schulungsveranstaltungen inklusive Registrierung. Darüber hinaus finden sich dort Quicklinks zu häufig genutzten Applikationen (ERP-System, Office-Anwendungen, Chat, Anträge, Zeiterfassung), sodass eine nahtlose Integration in die Arbeitsumgebung der Mitarbeiter gegeben ist.

Die Projektgruppe ist sich einig, sorgfältige Planung, eine gewissenhafte Konzeption und ein kompetenter Partner sind Voraussetzung für einen erfolgreichen Projektverlauf.

Der Experte der COC AG ergänzt: „Für den langfristigen Erfolg ist ein 360 Grad Blick auf alle kritischen Erfolgsfaktoren entscheidend und nur mit dieser professionellen Herangehensweise lassen sich Ziele, wie die Produktivitätssteigerung der Wissensmitarbeiter und ein damit verbundener Zeitgewinn für wertschöpfende Tätigkeiten realisieren“. Schlussendlich bedarf es Engagement und Begeisterung, um die Plattform zu etablieren und die gesamte Organisation zur Mitgestaltung zu motivieren. „Zugegeben eine Herausforderung, aber eine, die es sich lohnt anzunehmen“, ist der Geschäftsführer der Müller GmbH überzeugt.

*Ihr Kontakt:*

### **COC AG**

Gewerbepark Lindach A12

84489 Burghausen

Phone: +49 8677 97 47 0

E-Mail: [kontakt@coc-ag.de](mailto:kontakt@coc-ag.de)

[www.coc-ag.de](http://www.coc-ag.de)

