

# MASTERARBEIT

## SHAREPOINT 2013 INTRANET LÖSUNG FÜR MITTELSTÄNDISCHE- MATRIXORGANISIERTE UNTERNEHMEN IM B2G BEREICH

ausgeführt am



Studiengang

Informationstechnologien und Wirtschaftsinformatik

Von: Bernhard Gradwohl, BSc  
Personenkennzeichen: 1510320008

Graz, am 08. Dezember 2016



.....  
Unterschrift

## EHRENWÖRTLICHE ERKLÄRUNG

Ich erkläre ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe verfasst, andere als die angegebenen Quellen nicht benützt und die benutzten Quellen wörtlich zitiert sowie inhaltlich entnommene Stellen als solche kenntlich gemacht habe.

*Gradwohl Bernhard*

.....  
Unterschrift

## **DANKSAGUNG**

An dieser Stelle möchte ich mich für die ausgezeichnete Zusammenarbeit mit meinem Auftraggeber, der Bundesbeschaffung GmbH, bedanken. Besonders hervorzuheben sind dabei Herr Cevket Cokay und Herr Bernhard Misak, die als direkte Ansprechpartner immer zur Verfügung standen.

Nach dem Abschluss der Arbeit ist es unerlässlich meinem Betreuer, Herrn Walter Rath, MBA, zu danken. Er stand mir mit konstruktivem Feedback und schnellen Rückmeldungen über die gesamte Arbeitsdauer zur Seite.

## KURZFASSUNG

Die Bundesbeschaffung GmbH (kurz BBG) entschloss sich zur Einführung einer Intranet-Lösung auf Basis der Technologie SharePoint 2013. Durch die Verwendung eines Intranets im Unternehmen werden Verbesserungen in der Zusammenarbeit und in der Kommunikation erwartet. Dabei ist es wichtig eine hohe Akzeptanz bei den Stakeholdern zu erreichen. Zur Einführung eines Intranets wird ein entsprechendes Intranet-Konzept benötigt.

Das Ziel dieser Arbeit ist ein Vorgehensmodell zu entwickeln, welches praktisch anwendbar ist, um ein Intranet-Konzept auf Basis von SharePoint 2013 für mittelständisch-matrixorganisierte Unternehmen im Business to Government-Bereich zu erstellen. Dabei wird großer Wert auf die Stakeholder-Akzeptanz gelegt.

Um das Ziel zu erreichen werden zu Beginn Erläuterungen benötigt. Diese behandeln die Themen Intranet, Mittelständisch-matrixorganisierte Dienstleister im B2G Bereich und SharePoint 2013. Aus den Anforderungen an ein Intranet, welche sich aus den Erläuterungen ergaben, können im Folgenden die wesentlichen Herausforderungen abgeleitet werden. Daraus ergibt sich, dass Intranet-Projekte nicht nur aus technischen Tätigkeiten bestehen, sondern ebenso einen starken Fokus auf die Organisation des Unternehmens haben. Daher werden Methoden aus den Disziplinen Projektmanagement und Requirements Engineering verwendet und beschrieben. Die Erkenntnisse der Ausarbeitungen fließen in das Vorgehensmodell zur Erstellung von passenden Intranet-Konzepten ein.

Dieses Vorgehensmodell wurde in der Bundesbeschaffung GmbH (BBG) angewandt, wobei jede Phase des Vorgehensmodells durchlaufen und dokumentiert wird. Daraus ergeben sich Anforderungen an ein Intranet, welche im Kano-Modell kategorisiert und anschließend in eine Intranet-Roadmap überführt werden. Die gesammelten Anforderungen und Rahmenbedingungen fließen dabei in den Intranet-Architektur-Vorschlag ein. Dieser stellt die Grundlage für die Entwicklung des Intranets dar. Den Abschluss der Arbeit bilden ein Resümee und ein Ausblick mit Empfehlungen für nächste Schritte.

## **ABSTRACT**

Bundesbeschaffung GmbH is launching an Intranet using SharePoint 2013. High stakeholder acceptance and a clear concept is required. The goal of this thesis is to develop a procedure model to help create an Intranet concept based on SharePoint 2013 for mid-sized-matrix companies in the business-to-government sector. The procedure model specializes on methods of gaining high stakeholder acceptance. The thesis first defines an Intranet, medium-sized-matrix companies and SharePoint 2013. Intranet projects are not merely a technical challenge, it is also necessary to involve stakeholders. Therefore, the thesis uses classic project management methods. The technical aspects are addressed with requirements engineering methods. The created procedure model is used by Bundesbeschaffung GmbH, requirements and frame conditions having been taken into consideration in the Kano model and transformed into a roadmap for developing the Intranet concept. The procedure model is then evaluated and refined by the involved stakeholders. The result of the previous analyses is a three-phase procedure model. It is a guide to receive required information in the mid-sized-matrix company for an Intranet concept. The procedure model works well at gaining stakeholder acceptance. The research question is answered by creating the procedure model and the model's value is proven by its implementation. The created procedure model could be used by other mid-sized-matrix companies. It is also possible to expand the model for small or big business companies.

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG .....</b>	<b>1</b>
1.1	Ausgangslage .....	1
1.2	Forschungsfrage und Zielsetzung .....	1
1.3	Aufbau der Arbeit und Methodik .....	2
<b>2</b>	<b>INTRANET IM UNTERNEHMEN UND SHAREPOINT 2013.....</b>	<b>4</b>
2.1	Intranet.....	4
2.1.1	Vor- und Nachteile .....	5
2.1.2	Typen und Evolutionsstufen .....	6
2.2	Mittelständisch-matrixorganisierte Dienstleister im B2G Bereich.....	8
2.2.1	Mittelständische Unternehmen .....	8
2.2.2	Matrixorganisation .....	9
2.2.3	Dienstleister im B2G Bereich.....	11
2.3	SharePoint 2013.....	11
2.3.1	Dokumenten-Management .....	13
2.3.2	Wiki-Seiten.....	14
2.3.3	Suchfunktion .....	15
2.3.4	Berechtigungen.....	15
2.3.5	Navigation.....	17
2.3.6	Taxonomie/Folksonomie .....	18
2.3.7	Teamwebsite/Projektwebsite .....	19
2.3.8	Blogs .....	21
2.3.9	Workflows .....	21
2.3.10	Profile.....	23
2.3.11	Internes Netzwerk/Social Networking.....	23
2.3.12	Extranet .....	23
2.4	Schlussfolgerungen für das Vorgehensmodell.....	24

<b>3</b>	<b>VORGEHENSMODELL ZUR ERSTELLUNG VON INTRANET KONZEPTEN .....</b>	<b>25</b>
3.1	IST-Analyse .....	27
3.1.1	Angestelltenbefragung .....	27
3.1.2	Analysen vorhandener Systeme.....	28
3.2	Anwendungsfälle und Vision .....	28
3.2.1	Workshop mit Stakeholder .....	28
3.2.2	Anforderungen definieren .....	29
3.2.2.1.	Anwendungsfälle .....	29
3.2.2.2.	Mockups .....	31
3.2.3	Intranet-Vision.....	33
3.3	Finalisierung der Anwendungsfälle.....	34
3.3.1	Anforderungen prüfen.....	34
3.3.1	Anforderungskategorisierung nach dem Kano-Modell .....	34
3.3.1	Intranet-Roadmap erstellen .....	35
3.4	Projektmarketing.....	36
<b>4</b>	<b>PRAXISANWENDUNG DES VORGEHENSMODELLS IN DER BUNDESBESCHAFFUNG</b>	
<b>GMBH</b>	<b>.....</b>	<b>38</b>
4.1	IST-Analyse-Phase.....	38
4.2	Anwendungsfälle und Vision .....	45
4.2.1	Workshop mit Stakeholder .....	45
4.2.2	Anforderungen definieren .....	46
4.2.3	Intranet-Vision.....	72
4.3	Finalisierung der Anwendungsfälle.....	72
4.3.1	Anforderungen prüfen.....	72
4.3.2	Anforderungskategorisierung nach dem Kano-Modell .....	76
4.3.3	Intranet-Roadmap erstellen .....	76
4.4	Projektmarketing.....	77
4.5	Vorgehensmodell Evaluierung.....	77

<b>5</b>	<b>INTRANET-ARCHITEKTUR-VORSCHLAG .....</b>	<b>79</b>
5.1	Einführung und Ziele.....	79
5.1.1	Aufgabenstellung.....	79
5.1.2	Qualitätsziele .....	82
5.1.3	Stakeholder.....	83
5.2	Randbedingungen .....	84
5.2.1	Technische Randbedingungen.....	84
5.2.1	Organisatorische Randbedingungen.....	84
5.3	Kontextabgrenzung.....	84
5.3.1	Fachlicher Kontext.....	85
5.3.2	Technischer- oder Verteilungskontext.....	85
5.4	Lösungsstrategie .....	86
5.5	Bausteinsicht Intranet Ebene 0.....	87
5.5.1	Hauptbausteinsicht Ebene 1.....	88
5.5.1	Bausteinsicht Ebene 2A .....	88
5.5.2	Bausteinsicht Ebene 2B .....	90
5.5.3	Bausteinsicht Ebene 2C .....	92
5.5.4	Bausteinsicht Ebene 2D .....	94
<b>6</b>	<b>ABSCHLUSS DER ARBEIT .....</b>	<b>96</b>
6.1	Resümee .....	96
6.2	Ausblick und Empfehlung .....	98
	<b>ANHANG A - USE CASE-SCHABLONE BEISPIEL .....</b>	<b>99</b>
	<b>ANHANG B - ANGESTELLTEN FRAGEBOGEN .....</b>	<b>100</b>
	<b>ANHANG C - VORGEHENSMODELL BEFRAGUNG ERGEBNISSE .....</b>	<b>102</b>
	<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS .....</b>	<b>104</b>
	<b>TABELLENVERZEICHNIS .....</b>	<b>106</b>
	<b>LITERATURVERZEICHNIS.....</b>	<b>108</b>

# 1 EINLEITUNG

Diese Arbeit behandelt Schritte, die notwendig sind um ein Intranet-Konzept auf Basis SharePoint 2013 zu entwickeln. Um das Ziel der Arbeit zu erreichen, erfolgt eine Gliederung in zwei Teilbereiche.

Der erste Bereich beinhaltet die theoretische Aufbereitung der Grundlagen von mittelständisch-matrixorganisierten Unternehmen im B2G Bereich sowie die Entwicklung eines Vorgehensmodells. Mit dem Vorgehensmodell kann ein Konzept für ein Intranet auf Basis SharePoint 2013 erstellt werden. Dabei ist es notwendig eine hohe Akzeptanz bei den Stakeholdern zu erreichen.

Im zweiten Bereich der Arbeit werden die Erkenntnisse und Ergebnisse, aus der theoretischen Aufbereitung, angewendet. Das Vorgehensmodell wird praktisch durchgeführt und von den beteiligten Stakeholdern evaluiert. Diese Arbeit richtet sich an Unternehmen, die SharePoint 2013 als Lösungsstrategie zur Implementierung eines Intranets verwenden möchten.

## 1.1 Ausgangslage

In der Bundesbeschaffung GmbH (im Folgenden BBG genannt) wird derzeit SharePoint 2010 verwendet, wobei dieser Service ausschließlich für einen abgegrenzten Bereich innerhalb der Organisation genutzt wird. Die BBG wird ein Upgrade auf SharePoint 2013 durchführen. Auf dieser neuen Basis soll eine Intranet-Lösung umgesetzt werden. Diese Intranet-Lösung soll der ganzen Aufbauorganisation der BBG zur Verfügung gestellt werden. Die Aufbauorganisation der BBG ist eine Matrixorganisation. Das neue BBG-Intranet ist eines der gefragtesten Themen innerhalb der Organisation. Nun ist es notwendig festzustellen, was getan werden muss, um ein Konzept auf Basis SharePoint 2013 für ein Intranet zu erstellen und dabei eine hohe Stakeholder-Akzeptanz zu erreichen.

## 1.2 Forschungsfrage und Zielsetzung

In dieser Arbeit wird die folgende Forschungsfrage behandelt:

**Wie kann ein maßgeschneidertes Intranet-Konzept auf Basis SharePoint 2013 für mittelständisch-matrixorganisierte Unternehmen im B2G Bereich mit Fokus auf ein Höchstmaß an Stakeholder-Akzeptanz entwickelt werden?**

Ziel dieser Arbeit ist es, ein Vorgehensmodell zu entwickeln, welches praktisch anwendbar ist, um ein Intranet-Konzept auf Basis von SharePoint 2013 für mittelständisch-matrixorganisierter Unternehmen im Business to Government-Bereich zu erstellen.

### 1.3 Aufbau der Arbeit und Methodik

In der folgenden Abbildung 1 sind die Struktur der Arbeit sowie die Zusammenhänge der einzelnen Abschnitte dargestellt. Das Kapitel 1 ist jedoch nicht angeführt.

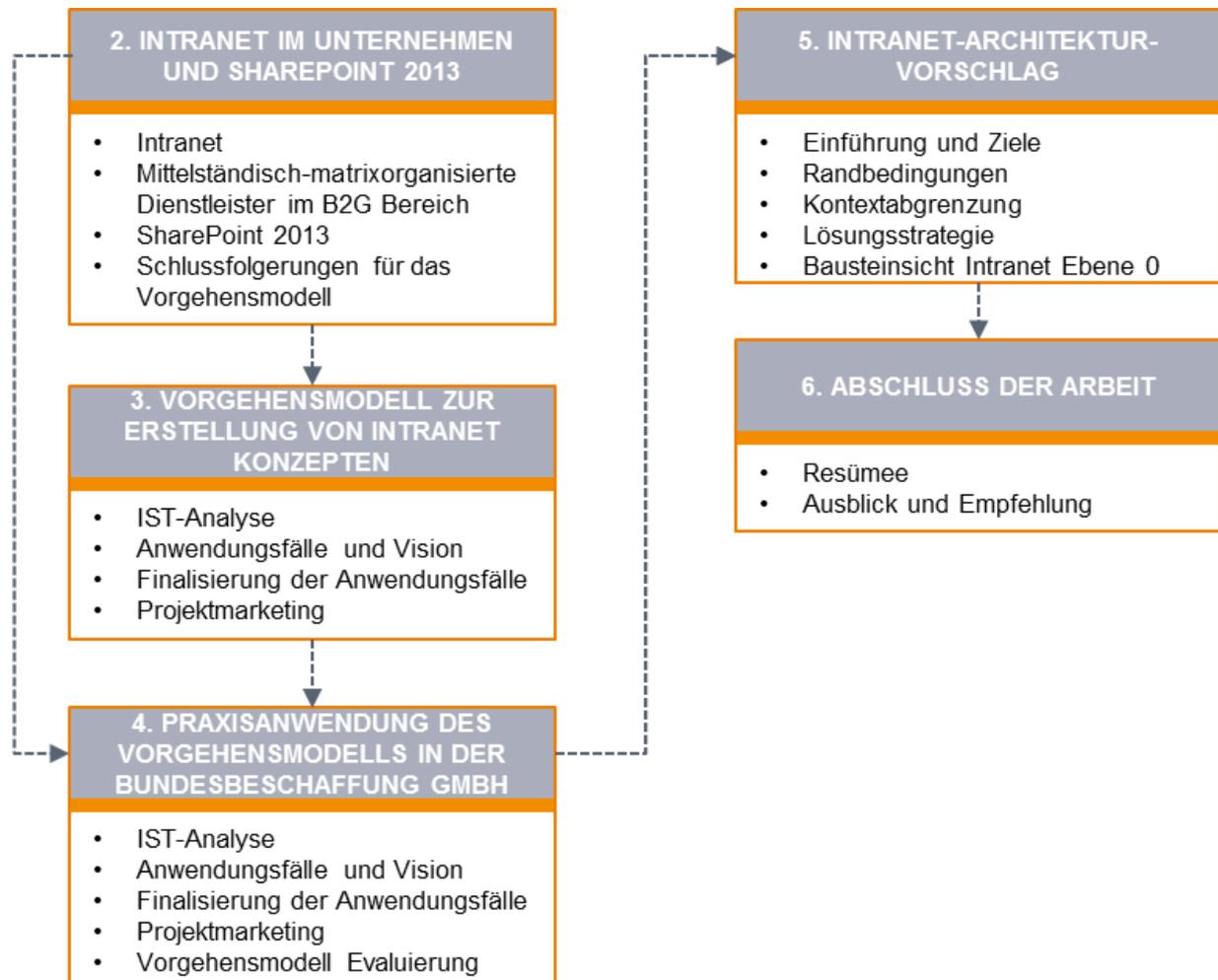


Abbildung 1: Aufbau der Arbeit (Eigene Ausarbeitung)

Im **Kapitel 2** werden die Grundlagen der Themen Intranet, Mittelständisch-matrixorganisierte Dienstleister im B2G Bereich und SharePoint 2013 behandelt und durch zusätzliche Erläuterungen und Abgrenzungen zu anderen Themenbereichen ergänzt.

In Kapitel 3 wird ein Vorgehensmodell zur Erstellung von Intranet-Konzepten vorgestellt. Dieses Modell setzt sich aus Methoden des Projektmanagements und des Requirements Engineering zusammen.

Anschließend folgt in **Kapitel 4** die Praxisanwendung des zuvor eingeführten Vorgehensmodells in der BBG. Dabei wird jede Phase des Modells Schritt für Schritt durchlaufen. Danach wird das Vorgehensmodell durch die Stakeholder evaluiert. Durch die Anwendung des Vorgehensmodells werden Anforderungen an ein Intranet gesammelt. Diese Rahmenbedingungen

sind die Basis für einen BBG spezifischen Intranet-Konzept-Lösungsvorschlag, der an die arc42 Vorlage angelehnt wird. Dies wird in Kapitel 5 eingehender beleuchtet.

Abschließend wird in Kapitel 6 ein Resümee mit wesentlichen Erkenntnissen der Arbeit zusammengefasst. Ebenso sind Ausblicke und Empfehlungen für die Umsetzung des Intranets Konzept beschrieben.

## 2 INTRANET IM UNTERNEHMEN UND SHAREPOINT 2013

Dieses Kapitel befasst sich mit den Grundlagen von Intranet, mittelständisch-matrixorganisierten Unternehmen im B2G Bereich und SharePoint 2013. Hierbei soll ebenso näher darauf eingegangen werden, welche Auswirkungen diese Grundlagen auf das Vorgehensmodell haben. Der folgende Abschnitt 2.1 beinhaltet die Intranet Definition.

### 2.1 Intranet

In diesem Abschnitt wird die Definition des Intranets angeführt. Zusätzlich zur Definition des Begriffs Intranet werden hier Vor- und Nachteile genannt, die entstehen, wenn ein Intranet im Unternehmen verwendet wird. Ebenso ist in diesem Abschnitt beschrieben, welche Arten von Intranets, oder auch Evolutionsstufen genannt, existieren.

Unter Intranet versteht man eine für Personen bedienbare Weboberfläche. Diese Weboberfläche ist im Firmen-internen Netzwerk verfügbar. Die darin befindlichen Informationen sind somit nur für einen bestimmten Teilnehmerkreis verfügbar. (Block, 2003, S. 16-17)

Ein Intranet ist für die Angestellten des Unternehmens als Medium zu verstehen. Jedes Intranet wird in erster Linie verwendet um Daten auszutauschen und zu sammeln. In diesem sind Informationen wie beispielsweise Angestellteninformationen, Werte des Unternehmens, Vertriebsdaten, Ankündigungen, Neuigkeiten und Produktinformationen vorhanden. (Borgmann, 2004, S. 27)

In vielen Unternehmen ist ein Intranet demnach bereits ein wichtiger Bestandteil zur internen Kommunikation und zum Austausch von Informationen. Der Grund für den Erfolg des Intranets liegt hauptsächlich in der Bewältigung von mehreren Aufgabenstellungen, um Unternehmen eine Möglichkeit zu bieten, der Problematik der massiven Informationsflut entgegenwirken zu können. Viele Informationen liegen bereits in digitaler Form vor und müssen daher verwaltet werden, da es ansonsten problematisch wird, den Überblick zu behalten. (Block, 2003, S. 16-17)

Für die gesammelten Daten wird ein Server benötigt, der diese Informationen in Form von Webseiten wiedergeben kann. Ein wichtiger Punkt hierbei ist der stabile Serverbetrieb, da die Verfügbarkeit des Intranets umso wichtiger wird, je höher der Integrationsgrad im Unternehmen ist. Um auf das Intranet zuzugreifen benötigt der Anwendende nur einen Netzwerkzugriff, ein Gerät mit einem Browser und die Zugriffsberechtigung auf das Intranet. (Block, 2003, S. 16-17)

Die Abläufe und Wünsche, die Anwendende an ein Intranet haben, sind denen des Internets sehr ähnlich, wie etwa in der (Block, 2003, S. 16-17):

- Nutzung von gemeinsamen Dateien und Ressourcen
- der Suche und Filterung von Informationen
- der Kommunikation mit anderen Personen
- der Nutzung von Diensten, sowie der
- Verwendung von Foren

Ebenso kann die Problematik der Zugriffe durch die Verwendung eines Intranets behoben werden, aufgrund der Tatsache, dass unterschiedliche Systeme den Zugriff auf gespeicherte Informationen erschweren. (Block, 2003, S. 16-17)

### 2.1.1 Vor- und Nachteile

Die Verwendung eines Intranets bringt **Vorteile** und Verbesserungen mit sich. Ein Intranet unterstützt bei der **Effizienzsteigerung** von internen Prozessen. Prozesse können somit schneller und vereinfacht durchgeführt werden. Die Kosten, die dabei gespart werden, tragen letztendlich zum Unternehmenserfolg bei. Der Return on Invest muss letztendlich pro Anlass berechnet werden, liegt aber bereits bei einigen dieser Applikationen unter zwei Jahren. (Block, 2003, S. 17)

Ein weiterer Vorteil des Intranets ergibt sich in der **standortübergreifenden Zusammenarbeit**, die für viele Unternehmen notwendig ist. Um diese Zusammenarbeit über ein Intranet zu unterstützen werden so genannte virtuelle Teams eingesetzt. Im Projektkontext handelt es sich dabei um Projektmitarbeiter, die an verschiedenen geografischen Standorten am selben Projekt arbeiten. Ebenso können es auch Angestellte aus unterschiedlichen Abteilungen am selben Standort sein. Mithilfe des Intranets können diese Teams auf gemeinsame Daten zugreifen, Prozesse oder Dienste im Intranet nutzen und dabei Integrationsprobleme reduzieren. Das ermöglicht eine effizientere Zusammenarbeit innerhalb des Unternehmens. (Block, 2003, S. 21)

Das Intranet kann, wie bereits erwähnt, für die **Sammlung von Informationen** verwendet werden und dadurch zu einer Anlaufstelle für viele Beteiligte werden. Im Idealfall haben die unterschiedlichen Anwendenden Zugriff auf jene Informationen, die benötigt werden, um die Arbeit zu verrichten. Angestellte einer Personal-Abteilung werden beispielsweise einen Bedarf am Zugriff auf Angestellteninformation haben, wobei andere Abteilungen diese sensiblen Daten jedoch nicht einsehen können. (Block, 2003, S. 17)

Die **Anwendenden-Verwaltung** bietet auch die Möglichkeit, Informationen zur Verfügung zu stellen, um den Austausch voran zu treiben. Ein Angestellter kann beispielsweise die Schulungsbestätigungen einer Fortbildung selbst dem Personal-Bereich zur Verfügung stellen. Dadurch spart der Personal-Bereich Zeit bei der Datenpflege und die Information ist an einer zentralen Stelle verfügbar. (Block, 2003, S. 17)

Eine gute Struktur der Informationen im Intranet und eine **eigenständige Verwaltung** bilden die Grundlage für weitere vorteilhafte Themengebiete wie beispielsweise Wissensmanagement, virtuelles Lernen, Extranet, Unternehmenskooperationen oder E-Business. (Block, 2003, S. 17)

Wird ein Intranet eingesetzt, bringt das allerdings auch **Nachteile** mit sich. Für die Nutzung des Intranets sollen **Benutzungsregeln** aufgestellt werden. Diese Regeln müssen aufwändig erarbeitet und an die Personen kommuniziert werden. (Badertscher & Scheuring, 2007, S. 71)

Ebenso kann die **Verbindlichkeit der Informationen** als Nachteil genannt werden, denn wenn Informationen nach dem „Pull-Prinzip“ zur Verfügung gestellt werden, kann nicht sichergestellt werden, dass die Angestellten sich die benötigten Informationen auch abholen. (Badertscher & Scheuring, 2007, S. 71)

Die **Akzeptanz eines Intranets** kann zu einem Problem werden. Werden Angestellte nicht früh genug einbezogen oder deren Wünsche und Anregungen nicht berücksichtigt, kann es dem Erfolg der Intranet-Einführung schaden. (Badertscher & Scheuring, 2007, S. 71)

Im Intranet werden Informationen durch die Anwendenden aufbereitet und zur Verfügung gestellt. Das bedeutet jedoch auch, dass die **Informationen unvollständig oder falsch** sein können. Bei besonders kritischen Informationen sollten daher Vorkehrungen getroffen werden, um die verbreiteten Informationen vorab zu prüfen. (Gfeller, 2007, S. 209)

Wird ein Intranet eingeführt, muss vorher geprüft werden, wer die Zielgruppe sein wird. Im Regelfall ist das die gesamte Belegschaft. Je nach Branche haben **nicht alle Angestellten einen Computer**, der auf ein Intranet zugreifen kann. Sollen diese Angestellten ebenso Zugang zum Intranet erhalten, ist zu überlegen, wie dies bewerkstelligt werden kann (beispielsweise öffentlich zugängliche Terminals in Pausenräumen). (Gfeller, 2007, S. 209)

## 2.1.2 Typen und Evolutionsstufen

Ein Intranet lässt sich je nach Ausprägung und Reifegrad in verschiedene Typen und Evolutionsstufen einteilen. Diese sind in Hierarchisches Intranet, Zusammenarbeit und Kollaboration, sowie Kollaboration 2.0 gegliedert (siehe auch folgende Abbildung 2).

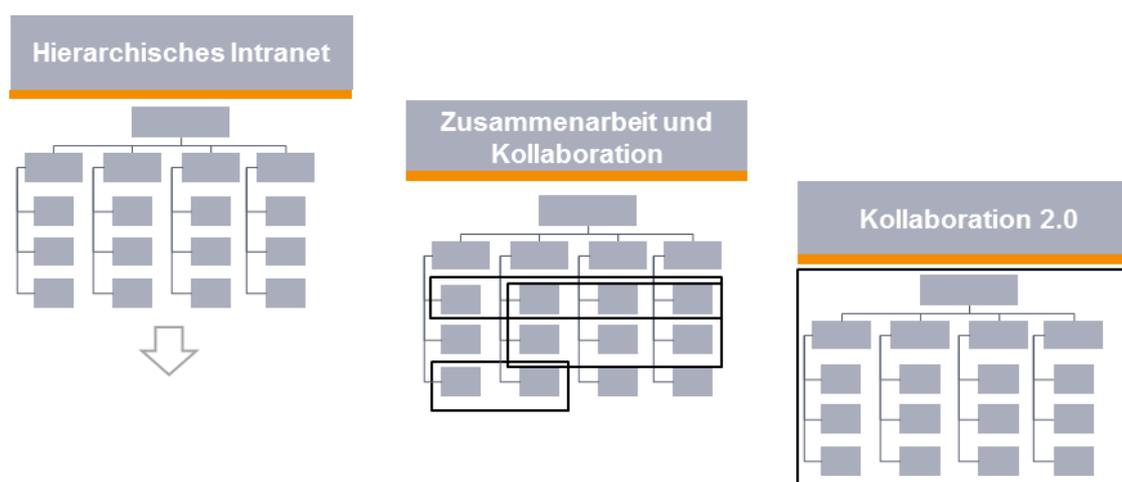


Abbildung 2: Intranet Evolutionsstufen (Eigene Ausarbeitung)

Die Abbildung 2 stellt anhand einer Aufbauorganisation dar, wie der Informationsfluss je nach Evolutionsstufe ist. Die grauen Felder stellen Abteilungen mit Teams eines beliebigen Unternehmens dar.

## **Hierarchisches Intranet**

In der ersten Stufe des Intranets werden in erster Linie Informationen zur Verfügung gestellt. Das können allgemeine Informationen wie beispielsweise Angestellteneintritte, Richtlinien des Unternehmens oder Angestellteninformationen sein. Die bereitgestellten Informationen werden somit durch die Angestellten nur abgerufen. Ob Informationen, die im Intranet verfügbar sind, weisungsgebunden sind kommt auf die Kultur des Unternehmens an. Sollten gewisse Informationen im Intranet verbindlich sein, muss dies im Unternehmen so kommuniziert sein um Irrtümer zu vermeiden. (Borgmann, 2004, S. 28), (Ratajczak, 2016)

Generell sind in dieser Stufe des Intranets viele Informationen gespeichert, die eine längere Gültigkeit haben. Schnelllebig Informationen, wie z.B. in einem Projekt, werden noch nicht in dieser Stufe des Intranets unterstützt. Zudem findet noch kein Austausch zwischen den publizierten Informationen statt. Ebenso wird die Zusammenarbeit in Projekten oder virtuellen Teams noch nicht über das Intranet ermöglicht. (Borgmann, 2004, S. 28), (Ratajczak, 2016)

## **Zusammenarbeit und Kollaboration**

Die zweite Evolutionsstufe des Intranets umfasst neben der zuvor erläuterten Informationsbereitstellung auch die Unterstützung der Zusammenarbeit. Wie im Anschluss angeführt, unterteilt sich diese Zusammenarbeit dabei in unterschiedliche Bereiche. (Borgmann, 2004, S. 28), (Ratajczak, 2016, S. 19)

- Projekt- und prozessorientiert
- Interaktion und Kommunikation

### *Projekt- und prozessorientiert*

In dieser Evolutionsstufe werden Projekte über das Intranet abgewickelt. Die Zusammenarbeit mehrerer Projektmitglieder erfolgt hierbei über dieses Medium. Dabei werden eigene Projekträume geschaffen, in welchen Angestellte eine Arbeitserleichterung und bessere Zusammenarbeit wahrnehmen. Prozessorientiert bedeutet an dieser Stelle, dass interne Prozesse oder interne Workflows des Unternehmens bereits über das Intranet abgewickelt werden. (Borgmann, 2004, S. 28), (Ratajczak, 2016, S. 19)

Ein Beispiel hierzu ist der Prozess zur Erstellung eines Angebots. Dieses wird zumeist durch mehrere Angestellte bearbeitet. Über das Intranet kann der/die Angebotsverantwortliche mithilfe eines Workflows das Angebot an unterschiedliche Angestellte zur Bearbeitung bzw. Überprüfung übermitteln. Diese erhalten dabei jeweils eine Benachrichtigung über die unerledigte Aufgabe, welche eine direkte Kommunikation (z.B. via Telefonat oder E-Mail) überflüssig macht. Sind die entsprechenden Aufgaben erledigt, wird wiederum der/die Angebotsverantwortliche darüber informiert. (Borgmann, 2004, S. 28), (Ratajczak, 2016, S. 19)

### *Interaktion und Kommunikation*

Die bereitgestellten Informationen im Intranet werden nun auch diskutiert und den Erstellern wird Feedback gegeben. Das Feedback ist ein wesentlicher Teil dieser Intranet-Stufe. Der

nächste Schritt ist der Austausch von Wissen und Informationen unter den Angestellten. Die Angestellten können sich zu Themen oder Bereichen mithilfe von Foren oder Newsfeeds austauschen und sich so selbst weiterentwickeln bzw. gegenseitig unterstützen. (Borgmann, 2004, S. 28), (Ratajczak, 2016, S. 19)

### **Kollaboration 2.0**

Die höchste Stufe des Intranets stellt den Angestellten in den Mittelpunkt wodurch der Personalisierung eine wichtige Rolle zukommt. Hierbei stellt sich die Frage: Welcher Angestellte verfügt über welche Fähigkeiten und Erfahrungen? Der Angestellte kann sich aus vielen Informationen eine Art individualisierte Benutzeroberfläche erstellen. Er entscheidet selbst welche Informationen für ihn relevant sind, um seine Aufgaben zu erledigen. (Borgmann, 2004, S. 28)

Die kollektive Intelligenz des Unternehmens entsteht durch die Integration der Angestellten. Die Einbindung von Kunden, Partnern oder anderen Unternehmen führt in Richtung Extranet und somit zu Kollaboration 2.0. Der Schritt in diese Richtung fördert letztendlich die Wirtschaftsbeziehungen mit Externen. (Borgmann, 2004, S. 28)

## **2.2 Mittelständisch-matrixorganisierte Dienstleister im B2G Bereich**

Die Erstellung von Intranet-Konzepten ist abhängig von der Unternehmensgröße. Diese Arbeit fokussiert sich dabei auf mittelständische-matrixorganisierte Unternehmen im B2G Bereich.

### **2.2.1 Mittelständische Unternehmen**

Für die Zuordnung eines Unternehmens zu mittelständischen Unternehmen bedarf es der Erfüllung mehrerer Kriterien. Für die Klassifizierung werden dabei sowohl qualitative, als auch quantitative Kriterien angewendet. (Reinemann, 2002, S. 7)

Zu den **quantitativen Kriterien** gehört beispielsweise die Unternehmensgröße, welche sich aus Umsatz und der Beschäftigtenanzahl zusammensetzt. Unternehmen können in mittelständische Unternehmen eingeordnet werden, wenn die Unternehmensgröße sich innerhalb bestimmter Grenzwerte bewegt. (Reinemann, 2002, S. 8-9)

Die folgende Tabelle 1 zeigt die Einteilung von mittelständischen Unternehmen in der Dienstleistungs- und freie Berufe Branche anhand des jährlichen Umsatzes und der Beschäftigtenanzahl.

<b>Umsatz (jährlich)</b>	<b>Unternehmensgröße (Beschäftigte)</b>	<b>Branche</b>
50 Euro bis 1 Million Euro	3 bis 49	Dienstleistungen und freie Berufe
1 Million Euro und darüber	50 und darüber	Dienstleistungen und freie Berufe

*Tabelle 1: Unternehmensgrößen (Kruse, 2009, S. 21)*

Die **qualitativen Kriterien** beinhalten psychologische, gesellschaftliche und ökonomische Aspekte. Die Idee dahinter ist ein umfangreicheres Verständnis über die Arbeit, Charakteristika und des Unternehmens zu erlangen. (Reinemann, 2002, S. 8-9)

Ein Beispiel für ein qualitatives Kriterium ist etwa die **Unternehmerpersönlichkeit**. Durch diese wird die Firma vom Unternehmer selbst geprägt. Zusätzlich können dabei noch Faktoren wie die **Fähigkeit individuelle Leistungen** zu erbringen und die **Kontaktpflege zu den Angestellten** miteinbezogen werden. (Kruse, 2009, S. 24-25)

Außerdem können wirtschaftliche und rechtliche Faktoren ausschlaggebend sein, um sich von Groß- bzw. Kleinunternehmen zu differenzieren. Weiters kann der Marktanteil ein entscheidendes qualitatives Kriterium darstellen. (Kruse, 2009, S. 24-25)

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Einordnung von Unternehmen meist anhand der quantitativen Kriterien erfolgt. Auf die Evaluierung der qualitativen Kriterien wird häufig verzichtet. Diese lassen sich in vielen Fällen schwer zuordnen und bewerten. (Reinemann, 2002, S. 12)

### **2.2.2 Matrixorganisation**

Die Matrixorganisation ist eine Variante der Aufbauorganisation eines Unternehmens. Unter Aufbauorganisation versteht man dabei den Rahmen einer Organisation, oder eines Unternehmens, in dem sich diese bewegt, um die Aufgaben zu erfüllen. Darunter fällt beispielsweise die Struktur der Abteilungen des Unternehmens. Je nach Unternehmensgröße oder Komplexität des Tätigkeitsfeldes kann diese Aufbauorganisation dementsprechend komplex sein. In einer Aufbauorganisation entstehen Organisationseinheiten. Um eine Aufbauorganisation als Matrixorganisation zu bezeichnen, müssen gewisse Kommunikationsbeziehungen, die unter den Organisationseinheiten herrschen, stattfinden. (Vahs & Brem, 2013, S. 140) Die folgende Abbildung 3 zeigt den typischen Aufbau einer Matrixorganisation.

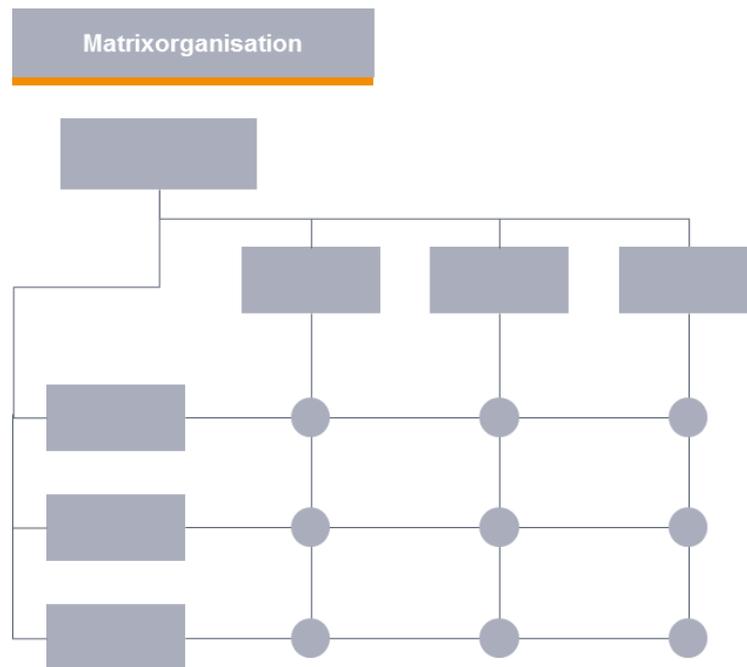


Abbildung 3: Matrixorganisation (Vahs & Brem, 2013, S. 142)

Die Matrixorganisation besteht aus einer klassischen Linienorganisation überlappt mit einer Orientierung nach Verrichtungen von Objekten, Projekten oder Regionen. Im Normalfall handelt es sich bei den Linienorganisationselementen einer Matrixorganisation um Abteilungen wie beispielsweise dem Produktionsbereich, Controlling oder dem Marketing. Diese Abteilungen werden durch die oberen grauen Rechtecke dargestellt. Die linken Rechtecke stellen die Verrichtungsobjekte dar. Diese Verrichtungsobjekte werden durch die Zusammenarbeit von mehreren Abteilungen realisiert. (Vahs & Brem, 2013, S. 142)

Zusätzlich benötigen die Verrichtungsobjekte Ressourcen aus mehreren Abteilungen, um das jeweilige Ziel zu erreichen. Ein klassisches Beispiel für die Matrixorganisation ist ein Unternehmen, welches überwiegend Projekt-orientiert arbeitet. Jedes Projekt bedarf dazu Ressourcen aus den unterschiedlichsten Linienabteilungen, um erfolgreich abgewickelt werden zu können. (Vahs & Brem, 2013, S. 142)

Abschließend lässt sich also Folgendes zu den Vor- und Nachteilen einer Matrixorganisation feststellen:

Zu den Vorteilen einer Matrixorganisation gehören (Vahs & Brem, 2013, S. 142):

- der direkte Kommunikationsweg zwischen den einzelnen Organisationseinheiten/ Abteilungen
- das verringerte Konfliktpotential zwischen den Linienvorgesetzten
- das Vermeiden von einseitigen Entscheidungen

Nachteile einer Matrixorganisation sind (Vahs & Brem, 2013, S. 142):

- höherer bürokratischer Aufwand
- die Notwendigkeit mehr Kompromisse zu schließen
- die Überschneidungen der Kompetenz und das damit verbundene Konfliktpotential
- der höhere Kommunikationsaufwand und Führungsbedarf im Gegensatz zu einer reinen Linienorganisation

### **2.2.3 Dienstleister im B2G Bereich**

Die Bezeichnung „Business to Government“ bzw. B2G wird verwendet, wenn es sich um Beziehungen zwischen Wirtschaft bzw. Unternehmen und öffentlichen Stellen handelt. Diese Beziehungen sind dabei bereits meist durch Internet-Technologien gestützt, welche die Kommunikation unterstützen. Im B2G Bereich werden Dienstleistungen von Unternehmen für Regierungsstellen erbracht. Ebenso gehören der Handel von Waren oder der elektronische Internethandel zum B2G Bereich. (ITWissen.info, 2016)

## **2.3 SharePoint 2013**

In diesem Abschnitt werden Inhalte und Funktionen von SharePoint 2013, die verwendet werden können um ein Intranet im Unternehmen zu etablieren, überblicksartig beleuchtet.

SharePoint ist im letzten Jahrzehnt, im Hinblick auf die Anzahl der Funktionen, stark erweitert worden. Ebenso wurde die Stabilität der Plattform laufend verbessert. Das sind nur zwei Gründe weshalb die Anzahl der Anwendenden stetig wächst. Zehn Jahre zuvor war SharePoint eine Seltenheit und kam nur in wenigen Organisationen zum Einsatz. (Noel & Spence, 2013, S. 6)

Die aktuelle Version 5 des Produkts, SharePoint 2013 genannt, ist bereits sehr verbreitet und wird vielseitig eingesetzt. Die Popularität von SharePoint steigt dabei zunehmend. Dies hat mehrere Gründe. Immer mehr Unternehmen setzen auf SharePoint durch die gute Office Integration. Zusätzlich ist SharePoint eine gute Basis um flexible, umfangreiche und intelligente Geschäftslösungen zu entwickeln. Es sind bereits einige Bereiche wie beispielsweise (Noel & Spence, 2013, S. 6):

- Dokumenten-Management
- Team Kollaboration
- Portallösung
- Web Content Management
- Extranet Fähigkeiten

vorhanden. Dazu steht eine Benutzeroberfläche zur Verfügung, welche für den Anwendenden leicht verständlich ist und bei Bedarf auch angepasst werden kann. Um die Geschäftsanforde-

rungen von Unternehmen gut lösen zu können, stehen auch Workflows oder anpassbare Web-Parts zur Verfügung. Ebenso sind Dashboards und Designer Tools vorhanden, um weitere Anforderungen zu erfüllen. Die Version 2013 enthält auch eine verbesserte Suchfunktion und Möglichkeiten diese anzupassen. (Noel & Spence, 2013, S. 6), (Larisch, 2013, S. 2)

Das Kundenfeedback wird von Microsoft ernst genommen und fließt in die Weiterentwicklung von SharePoint mit ein. Dadurch und durch die neuen Versionen ist auch eine Unterstützung durch den Hersteller vorhanden. Letztendlich steht somit eine intelligente Plattform für Unternehmen zur Verfügung, die auf verschiedene Typen von Organisationen angewandt werden kann. (Noel & Spence, 2013, S. 6), (Larisch, 2013, S. 2)

Wie bereits erwähnt, ist die Microsoft Office Integration ein wesentlicher Vorteil. Dabei werden von Office 2007 bis Office 2013 alle Applikationen unterstützt. Am besten integriert sind dabei Word, Excel, Outlook, Access, PowerPoint und Visio. Weiters zählt der dazugehörige Designer für SharePoint 2013, der SharePoint Designer 2013, zu diesen Applikationen. Zusätzlich sind Cloud-Speicher-Applikationen wie SkyDrive Pro integriert. (Noel & Spence, 2013, S. 10), (Larisch, 2013, S. 5)

Im Folgenden werden Bereiche von SharePoint 2013 erläutert die verwendet werden können, um die verschiedenen Evolutionsstufen (siehe auch Abschnitt 2.1.2) eines Intranets abzubilden. Dadurch wird sichergestellt, dass SharePoint 2013 für alle Stufen eine gute Basis bildet.

Die Standard-Funktionen in SharePoint 2013 (Dokumenten-Management, Wiki-Seiten, Suchfunktion, Taxonomie/Folksonomie, Navigation, Berechtigungen) können verwendet werden, um ein **hierarchisches Intranet** zu unterstützen.

### 2.3.1 Dokumenten-Management

Im Bereich Dokumenten-Management bietet SharePoint 2013 viele unterschiedliche Funktionen an. In der folgenden Tabelle 2 werden diese Möglichkeiten zusammenfassend beschrieben.

Funktion	Beschreibung
Dokument-Bibliotheken	Dokument-Bibliotheken leiten sich von normalen Basislisten von SharePoint ab. Sie ermöglichen es dem Anwendenden Dokumente in eine Bibliothek hochzuladen, zu editieren und zu verwalten. Ebenso können Workflows auf der Bibliothek angewandt werden. Eine Versionierung von Dokumenten wird ebenfalls unterstützt.
Dokument-Inhaltstypen	Alle Dokument-Bibliotheken enthalten standardmäßig Inhaltstypen. Ein Inhaltstyp vererbt Informationen von der Dokument Bibliothek und kann auch spezifisch angepasst werden. Weiters können Spalten der darüber liegenden SharePoint Seite verwendet werden.
Dokument-Sets	Dokument-Sets bieten spezielle Inhaltstypen und Funktionen, welche es den Anwendenden ermöglichen mehrere Dokumente in ein einzelnes Dokument-Bibliothek-Element zusammenzufassen. Dokument-Sets eignen sich besonders gut für Dokumente die häufig aus mehreren Dokumenten bestehen. Beispielsweise Angebote, bei welchen Anwendende an verschiedenen Dokumenten arbeiten müssen, aber der Geschäftsfall derselbe ist.
Dokument-IDs und Barcodes	Darunter wird ein Service verstanden, welches neu hochgeladenen Dokumenten, eine eindeutige ID zuweist. Dadurch kann das Dokument auch an andere Speicherorte innerhalb von SharePoint verschoben werden, behält aber seine eindeutige ID. Daher ist es möglich, das Dokument immer wieder zu aufzufinden. Beispielsweise können URLs als Verlinkung zu einem Dokument per Email verschickt werden. Die Verlinkung zum Dokument wird nun nicht gebrochen wenn ein Dokument verschoben wird. Daher können die Anwendenden beruhigt eindeutige URLs verschicken, ohne dass irrtümlich andere Dokumente aufgerufen werden.
Dokument-Versionierung	Dokument-Bibliotheken und Listen beinhalten Versionen von Dokumenten. Dazu muss das Feature in der Dokumenten Bibliothek aktiviert sein. Dadurch haben die Anwendenden die Möglichkeit vorangegangene Versionen von Dokumenten wiederherzustellen. SharePoint unterstützt dabei Hauptversionen, sowie Haupt- und Nebenversionen. Hauptversionen von Dokumenten stehen den Anwendenden zur Verfügung, welche das Dokument bearbeiten und nutzen können. Nebenversionen werden erstellt, wenn das Dokument verändert und gespeichert wird, jedoch noch nicht veröffentlicht. Zusätzlich steht ein check in/out Mechanismus zur Verfügung. Dadurch ist sichergestellt, dass Dokumente nur durch die Anwendenden bearbeitet werden, wenn das Dokument davor ausgecheckt wurde.

Tabelle 2: Dokumenten Management (Garrett, 2013, S. 374)

Die folgende Abbildung 4 zeigt eine Standard SharePoint 2013 Dokument-Bibliotheken auf einer Webseite.

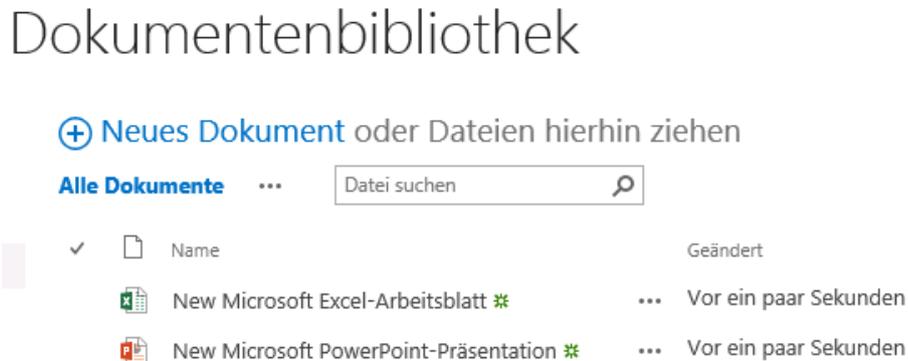


Abbildung 4: Dokument-Bibliothek (Microsoft, 2016)

### 2.3.2 Wiki-Seiten

Wiki-Seiten bieten verschiedene Funktionalitäten an. In einer Wiki-Seite können Apps, Web-Parts, Rich Text Inhalte, Referenzen zu Bildern und Videos, HTML Elemente (beispielsweise Tabellen und Aufzählungspunkte) und Source Code wie JavaScript, um die Informationen der Seite noch zu manipulieren, eingebunden werden. Diese Funktionalitäten können beliebig kombiniert werden. (Smith & Smith, 2013, S. 106)

Ebenso lässt sich CSS problemlos in Wiki-Seiten integrieren, um die Darstellung der Seite zu verändern. Wiki-Seiten werden verwendet, um den Inhalt der Seite beliebig zu gestalten. Sie bieten sich daher an, um Informationen, die verteilt werden sollen, gut zu strukturieren und zur Verfügung zu stellen. Wiki-Seiten können in SharePoint-Sites erstellt werden. Sie werden in der Seiten-Bibliothek verwaltet. (Smith & Smith, 2013, S. 106)

Die folgende Abbildung 5 zeigt eine SharePoint 2013-Standard-Wiki-Seite.

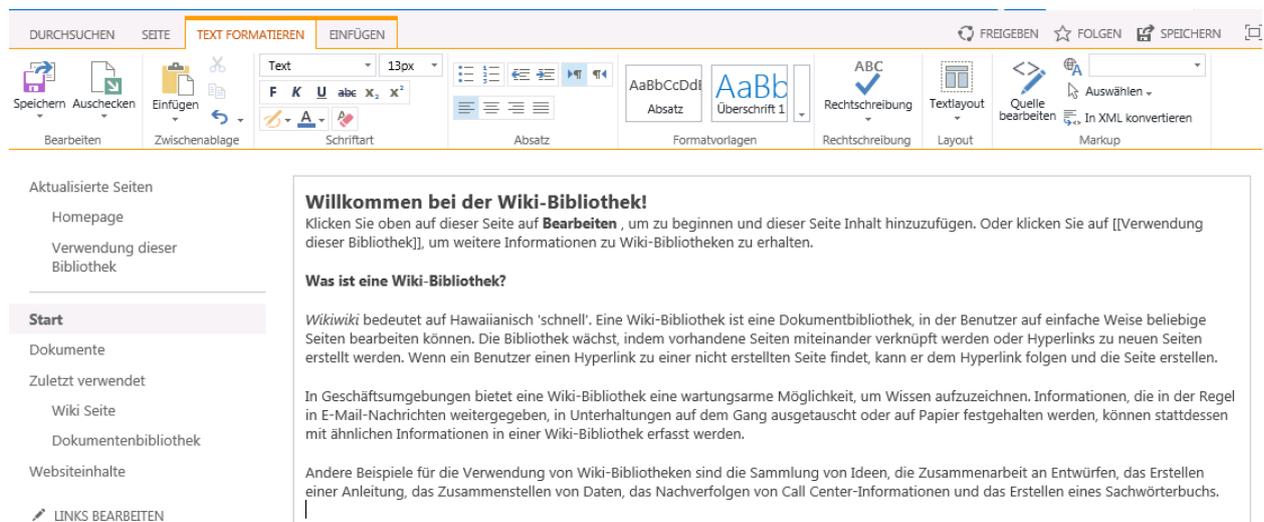


Abbildung 5: Wiki-Seite (Microsoft, 2016)

### 2.3.3 Suchfunktion

Für das Wiederfinden von Informationen in SharePoint steht in SharePoint 2013 die Suchfunktion zur Verfügung. Sie kann verwendet werden, um Informationen in der ganzen SharePoint-Umgebung zu finden. Zusätzlich besitzt die Suchfunktion die Möglichkeit externe Systeme zu durchsuchen. Ein einfaches Beispiel ist die Durchsuchung eines Netzlaufwerkes. Auch andere Quellen wie ein Exchange Server, Web-Inhalte oder Datenbanken können durchsucht werden. (Smith & Smith, 2013, S. 403)

Die Suche in SharePoint bietet eine umfangreiche Benutzeroberfläche. Sie ermöglicht es lokale Informationen, verwandte Themen oder für die Arbeit, die die Anwendenden ausführen, relevante Suchergebnisse zu liefern. Die Ergebnisse können nachträglich noch gefiltert werden. Um eine robuste Suche zur Verfügung zu stellen, setzt SharePoint auf vier Features (Smith & Smith, 2013, S. 403):

- Content Crawler
- Query Service
- Query Results
- Refiners

Der **Content Crawler** durchsucht Inhalte und fügt diese zu den Suchergebnissen hinzu. Dabei wird die Berechtigung berücksichtigt. Suchen Angestellte nach Dokumenten, welche in einer SharePoint 2013 Dokument-Bibliothek nicht eingesehen werden dürfen, werden diese Ergebnisse auch nicht in den Suchergebnissen angeführt. (Smith & Smith, 2013, S. 403)

Mit **Query Services** kann spezifiziert werden, welche zusätzlichen Informationen in der Suche als Ergebnis angezeigt werden sollen. (Smith & Smith, 2013, S. 403)

**Query Results** wird verwendet, um die Suchergebnisse geordnet anzuzeigen. Hier könnte beispielsweise die Reihung von Ergebnissen beeinflusst werden. (Smith & Smith, 2013, S. 403)

**Refiners** identifizieren Details, die genutzt werden können, um Suchergebnisse weiter zu filtern (beispielsweise um nach einem Autor von Dokumenten zu suchen). (Smith & Smith, 2013, S. 403)

### 2.3.4 Berechtigungen

In SharePoint 2013 werden Berechtigungen von Anwendenden mithilfe von Berechtigungsgruppen und Berechtigungsstufen sowie Anwendenden- und Gruppen-Accounts verwaltet. Wird eine neue Seite oder Bibliothek erstellt, erhalten die vorhandenen Benutzergruppen automatisch die entsprechenden Berechtigungen. (Londer & Coventry, 2013)

## Berechtigungsstufen

Berechtigungsstufen sind eine Sammlung von einzelnen Berechtigungen, die Anwendenden oder Gruppen zugeordnet werden können. Bei Bedarf können auch spezifische Berechtigungsstufen erstellt werden.

Die folgenden Tabelle 3 zeigt welche Berechtigungsstufen standardmäßig in SharePoint 2013 vorhanden sind.

Berechtigungsstufe	Beschreibung
Lesen	Die Anwendenden können Inhalte nur lesen und herunterladen, jedoch nicht editieren.
Mitwirken	Die Anwendenden können Inhalte lesen, editieren, hinzufügen und löschen.
Bearbeiten	Die Anwendenden können Inhalte lesen, hinzufügen, editieren und löschen. Zusätzlich können die Anwendenden Listen Elemente und Dokumente lesen, editieren, hinzufügen und löschen.
Entwerfen	Die Anwendenden können Seiten Inhalte lesen, hinzufügen, editieren, löschen und genehmigen.
Vollzugriff	Die Anwendenden haben vollen Zugriff auf Site Inhalte.
Beschränkter Zugriff	Die Anwendenden können nur auf ausgewählte Listen, Dokumente, Ordner, Dokument-Bibliotheken oder Listen Elemente zugreifen und haben ansonsten keinen Zugriff.
Genehmigen	Die Anwendenden können Seiten, Listen Elemente und Dokumente editieren und genehmigen.
Hierarchie verwalten	Die Anwendenden können Seiten erstellen und Listen Elemente, Dokumente und Seiten editieren.
Eingeschränkter Lesezugriff	Die Anwendenden können Seiten und Dokumente lesen, jedoch keine historischen Versionen oder Berechtigungen.
Nur anzeigen	Die Anwendenden verfügen über Lese Rechte, jedoch ohne die Möglichkeit Dokumente herunterzuladen.
Eingeschränkter Mitwirken Zugriff	Die Anwendenden können Dokumente editieren, lesen und hinzufügen, jedoch nur bei ausgewählten Dokumenten.
Hinzufügen	Die Anwendenden können Listen Elemente und Dokumente hinzufügen und lesen.

Tabelle 3: Berechtigungsstufen (Smith & Smith, 2013, S. 61), (Londer & Coventry, 2013)

## Benutzergruppen

Benutzergruppen werden verwendet, um die Anwendenden und Gruppen-Accounts leichter mit Berechtigungsstufen zu versehen. Dazu können Benutzergruppen in SharePoint erstellt werden. Diesen werden in weiterer Folge Berechtigungsstufen zugeordnet. Beispielsweise erhält die Benutzergruppe „Seiten Administrator“ die Berechtigungsstufe „Vollzugriff“ (siehe auch Tabelle 3). Benutzergruppen können in der gesamten Seiten-Sammlung verwendet werden. (Noel & Spence, 2013, S. 598), (Londer & Coventry, 2013), (Smith & Smith, 2013, S. 55)

## Anwendende- und Gruppen-Accounts

Standardmäßig sind Anwendende- und Gruppen-Accounts sogenannte „Active Directory User“. Diese werden dann Benutzergruppen zugeordnet. Falls diese nicht automatisch zu Benutzergruppen zugeordnet werden, können sie auch direkt mit Berechtigungsstufen verknüpft werden.

Eine derartige Verwendung von direkten Zuordnungen ist jedoch nicht, zu empfehlen, da es hier zu einem hohen Verwaltungsaufwand kommt. (Noel & Spence, 2013, S. 598), (Londer & Coventry, 2013), (Smith & Smith, 2013, S. 55)

### 2.3.5 Navigation

In SharePoint 2013 stehen generell die „globale Navigation“ und die „aktuelle Navigation“ zur Verfügung. Die „globale Navigation“ ist immer im oberen Bereich einer Seite zu finden. Die „aktuelle Navigation“ befindet sich auf der linken Seite. Damit lassen sich Inhalte durch den Einsatz von Navigationselementen strukturieren. Die Verwaltung der Navigation erfolgt über die Web-Oberfläche. Dabei stehen mehrere Funktionen (wie in der Abbildung 6 ersichtlich) zur Verfügung. (Schmidt, 2016, S. 153)

#### Globale Navigation

Geben Sie die Navigationselemente an, die in der globalen Navigation für diese Website angezeigt werden sollen. Diese Navigation wird auf den meisten Websites im oberen Bereich der Seite angezeigt.



- Dieselben Navigationselemente wie für die übergeordnete Website anzeigen (Übergeordnetes Element verwendet verwaltete Navigation.)
  - Verwaltete Navigation: Navigationselemente werden mithilfe eines verwalteten Metadatenausdruckssatzes dargestellt.
  - Strukturierte Navigation: Navigationselemente unterhalb der aktuellen Website anzeigen
- Unterwebsites anzeigen  
 Seiten anzeigen

Maximale Anzahl der dynamischen Elemente, die in dieser Navigationsebene angezeigt werden:

#### Aktuelle Navigation

Geben Sie die Navigationselemente an, die in der aktuellen Navigation für diese Website angezeigt werden sollen. Diese Navigation wird für die meisten Websites am Seitenrand angezeigt.



- Dieselben Navigationselemente wie für die übergeordnete Website anzeigen (Übergeordnetes Element verwendet strukturelle Navigation.)
  - Verwaltete Navigation: Navigationselemente werden mithilfe eines verwalteten Metadatenausdruckssatzes dargestellt.
  - Strukturierte Navigation: Die aktuelle Website, die Navigationselemente unterhalb der aktuellen Website und die gleichgeordneten Elemente der aktuellen Website anzeigen
  - Strukturierte Navigation: Nur die Navigationselemente unterhalb der aktuellen Website anzeigen
- Unterwebsites anzeigen  
 Seiten anzeigen

Maximale Anzahl der dynamischen Elemente, die in dieser Navigationsebene angezeigt werden:

Abbildung 6: Navigation (Microsoft, 2016)

### Dieselben Navigationselemente verwenden

In der globalen und aktuellen Navigation ist es häufig der Fall, dass die Navigationselemente einmalig definiert werden und dann von allen darunterliegenden Seiten verwendet werden. Dazu existiert die Funktion „*Dieselben Navigationselemente wie für die übergeordnete Website anzeigen*“. Dadurch ist die Vererbung von Navigationselementen aktiv. Bei Bedarf kann diese Vererbung auf darunterliegenden Seiten deaktiviert werden, um eigene Navigationselemente zu definieren. (Schmidt, 2016, S. 153)

### **Verwaltete Navigation**

Die globale und aktuelle Navigation kann auch mit Daten aus der Terminologie-Speicher-Verwaltung befüllt werden. Dies erfordert, dass die Daten zuerst in dieser Verwaltung angelegt wurden. (Schmidt, 2016, S. 154)

### **Navigation strukturieren**

Die Funktion „*Navigationselemente unterhalb der aktuellen Website anzeigen*“ wird verwendet um die globale Navigation anzupassen. Dabei werden keine Links angezeigt, die ihren Ursprung in der übergeordneten Website haben. Dadurch sind nur Elemente in der globalen Navigation angezeigt, welche von der aktuellen Webseite stammen oder der darunterliegenden. (Schmidt, 2016, S. 154)

Die Funktion „*Nur die Navigationselemente unterhalb der aktuellen Website anzeigen*“ ist eine Möglichkeit, um die aktuelle Navigation anzupassen. Ist die Funktion aktiv, werden nur Navigationselemente angezeigt, welche sich unter der aktuellen Webseite befinden. (Schmidt, 2016, S. 154)

### **Anzahl Navigationselemente**

Die Anzahl von Navigationselementen kann beschränkt werden. Dies kann notwendig sein, wenn die Navigation durch zu viele Elemente unübersichtlich wird. Dazu steht die Funktion „*Maximale Anzahl der dynamischen Elemente*“ zur Verfügung. Diese Funktion ist nur für die aktuelle Navigation verfügbar. (Schmidt, 2016, S. 154)

### **Sortierung der Navigation**

Die Sortierung von Navigationselementen kann manuell oder automatisch erfolgen. Manuell kann die Sortierung im Schnellstartbereich (aktuelle Navigation) oder in den Webseiteneinstellungen erfolgen. (Schmidt, 2016, S. 154)

Die folgenden Abschnitte zeigen, welche Möglichkeiten es seitens SharePoint 2013 gibt, um ein **Zusammenarbeit und Kollaboration** Intranet zu unterstützen. Im Abschnitt 2.1.2 wurde beschrieben, dass ein Zusammenarbeit- und Kollaboration-Intranet genutzt wird, um die Kommunikation, Interaktion sowie Projekt- und prozessorientiertes Arbeiten zu unterstützen.

### **2.3.6 Taxonomie/Folksonomie**

Gesammelte Informationen in SharePoint sollten strukturiert und organisiert werden. Einerseits werden Bibliotheken und Listen dazu verwendet, andererseits sind Taxonomien und Folksonomien weitere Möglichkeiten um diese Strukturierung zu bewerkstelligen. Durch deren Verwendung sind Klassifizierungen möglich und die Besonderheit liegt dabei im Unternehmensfokus. Taxonomien und Folksonomien können auf die Bedürfnisse des Unternehmens angepasst werden. Der Unterschied zwischen Taxonomie und Folksonomie liegt in der Hierarchie. Festgelegte Strukturen, wie beispielsweise Gliederung von Kunden, ist eine Taxonomie. Hierarchisch betrachtet wird diese Gliederung vom Management vorgegeben. Die Folksonomie hingegen wird

von den Anwendenden des Systems erstellt. Darunter fällt beispielsweise Tagging von Informationen. (Larisch, 2013, S. 142)

Die gesammelten Begriffe können zentral verwaltet werden. Dazu steht in SharePoint die Terminologie-Speicher-Verwaltung zur Verfügung. Um diese gesammelte Struktur nun anzuwenden, besteht die Möglichkeit, Taxonomien und Folksonomien auf ausgewählte Bibliotheken zu applizieren. Die Verwaltung der Taxonomie erfolgt zentral und ermöglicht somit eine gute Administration. Bibliotheken, welche eine Taxonomie oder Folksonomie nutzen, können nun Informationen zusätzlich strukturieren und organisieren. (Larisch, 2013, S. 142)

### 2.3.7 Teamwebsite/Projektwebsite

#### Teamwebsite

Für die Zusammenarbeit und Kollaboration in Teams bietet sich die Teamwebsite-Vorlage von SharePoint 2013 an. Die Teamwebsite kann für ein organisatorisches Team verwendet werden wie beispielsweise im Marketing. Wie bereits im Abschnitt 2.3.4 beschrieben, kann auch eine Teamwebsite für einen gewissen Teilnehmerkreis berechtigt werden oder generell öffentlich zugänglich gemacht werden. (Schmidt, 2016, S. 46) Die folgende Abbildung 7 zeigt die SharePoint 2013 Teamwebsite-Vorlage.

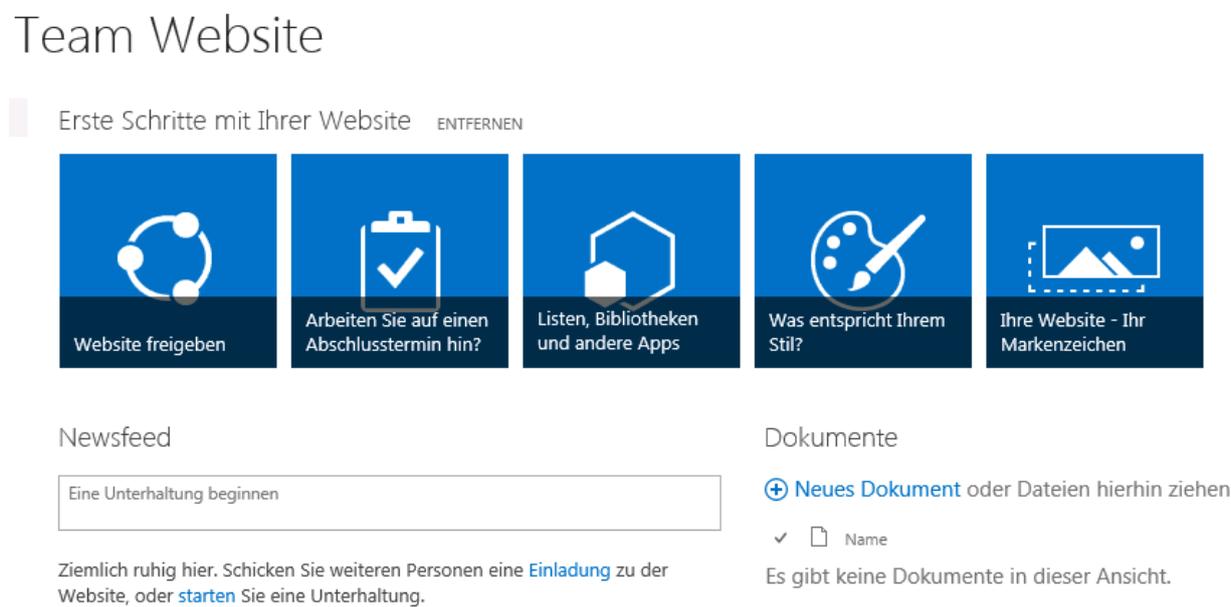


Abbildung 7: Teamwebsite (Microsoft, 2016)

Nach der Erstellung einer Teamwebsite mithilfe der Standard-Vorlage stehen den Anwendenden folgende Inhalte zur Verfügung (Schmidt, 2016, S. 46):

- Erste Schritte (Unterstützung bei der Verwaltung der Teamwebsite, beispielsweise Berechtigungen)
- Dokumenten-Bibliothek (siehe auch Abschnitt 2.3.1)

- OneNote Notizbuch (benötigt aktiviertes Notizbuch-Websitefeature und konfigurierten Anwendungsserver)
- Newsfeed (Kollaborationselement zur Erstellung von Beiträgen und Interaktion zwischen den Anwendenden)

## Projektwebsite

Projektwebsites sind ähnlich einer Teamwebsite. Sie bieten im Vergleich zur Teamwebsite aber noch weitere Projekt-spezifische Funktionen an. Die folgende Abbildung 8 zeigt eine SharePoint 2013 Projektwebsite-Vorlage.

## Projektwebsite

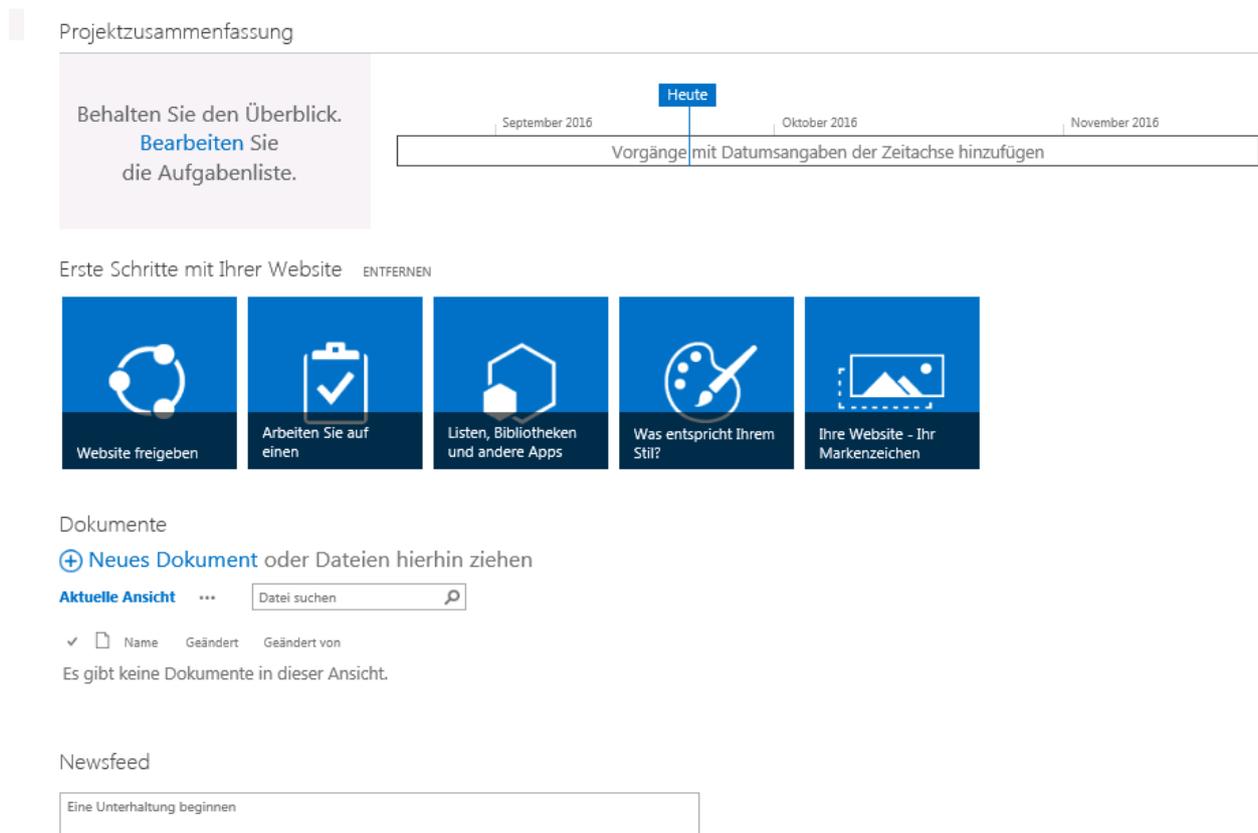


Abbildung 8: Projektwebsite (Microsoft, 2016)

Eine Projektwebsite enthält standardmäßig folgende Inhalte (Noel & Spence, 2013, S. 574):

- Projektzusammenfassung (aggregiert Informationen aus der Aufgabenliste und dem Kalender)
- Erste Schritte (Unterstützung bei der Verwaltung der Projektwebsite, beispielsweise Berechtigungen)
- Dokumenten-Bibliothek (siehe auch Abschnitt 2.3.1)
- Kalender
- Aufgabenliste (ermöglicht die Erstellung von Aufgaben und Zuordnung an Anwendende)

- Newsfeed (Kollaborationselement zur Erstellung von Beiträgen und Interaktion zwischen Anwendenden)

### 2.3.8 Blogs

Ein weiteres Element von SharePoint 2013 für die Zusammenarbeit und Kollaboration ist der sogenannte Blog. Der Blog ist wiederum eine Website-Vorlage. Diese Vorlage kann verwendet werden um Informationen wie Ideen, Berichte, Beiträge, Ereignisse oder Meinungen zu teilen. (Schmidt, 2016, S. 46) Die folgende Abbildung 9 zeigt eine Blog-Website, welche auf der Standard-Vorlage basiert.

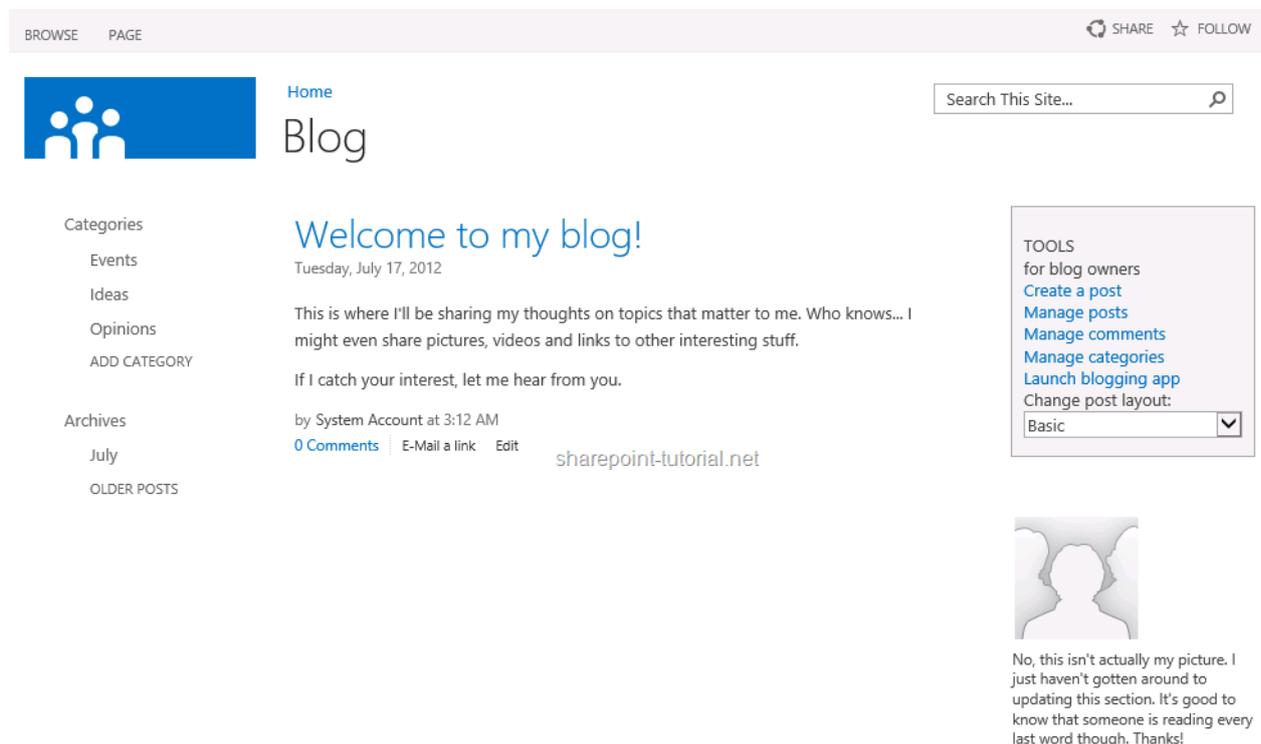


Abbildung 9: Blog (Microsoft, 2016)

Die Blog-Inhalte unterscheiden sich von den Wiki-Seiten durch die Interaktion der Anwendenden (siehe auch Abschnitt 2.3.2). Sind die Informationen auf Wiki-Seiten eher statisch und für längere Zeiträume gültig, bietet sich der Blog auch an, um Informationen zu teilen, welche eher kurzlebig sind. Die Interaktion der Angestellten bedeutet, dass die Anwendenden Blog-Beiträge kommentieren oder mit „Gefällt mir“ markieren können. Die Blog-Website-Vorlage bringt zudem bereits vorgefertigte Kategorien mit, um die Beiträge strukturieren zu können. (Schmidt, 2016, S. 46)

### 2.3.9 Workflows

Unter Workflow versteht man in SharePoint 2013 kleine vorprogrammierte Applikationen, welche wie Bausteine verknüpft werden können, um verschiedene Geschäftsprozesse zu unter-

stützten und zu automatisieren. Die Einsatzmöglichkeiten für Workflows sind dementsprechend breit gefächert. Von unterstützter Unterschrifteneinholung, Feedback zur Dokumenten, Freigabe von Anforderungen, Nachverfolgung von Prozessen bis hin zu Benachrichtigungen ist alles vorhanden. Das Ziel von Workflows ist es in Projekten und Teams die Prozesse zu unterstützen. Dadurch wird Zeit und Aufwand gespart und die operativen Tätigkeiten der Angestellten werden unterstützt. Durch die Workflow-Unterstützung kann die Effizienz gesteigert werden. Ein Workflow ist dabei wie ein Ablaufdiagramm, welches die definierten Schritte nach der Reihe ausführt. (Microsoft, 2015) Die folgende Abbildung 10 zeigt einen einfachen Freigabeprozess.

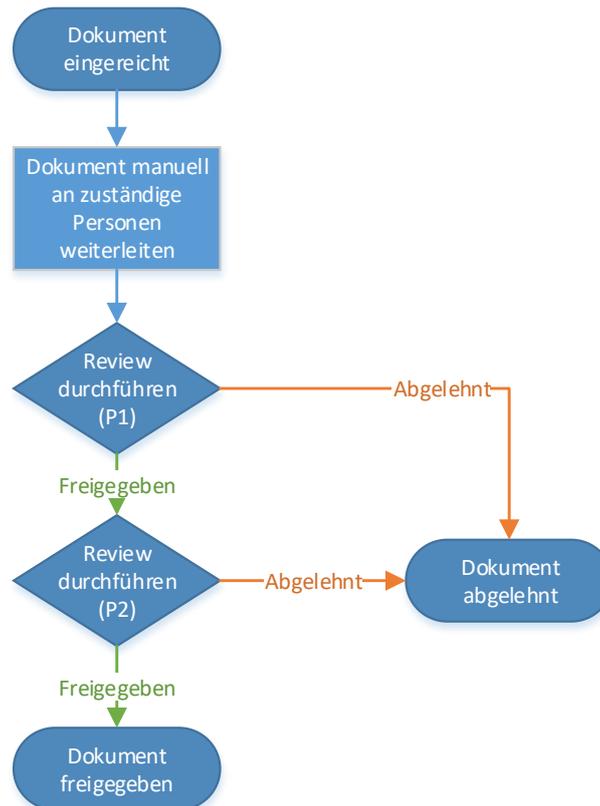


Abbildung 10: Workflow Beispiel (Microsoft, 2016)

Diesen Freigabeprozess manuell zu durchlaufen erfordert Aufwand in der Organisation. Notwendige Schritte wie Erinnerungen, Dokumente weiterleiten, Status und Nachverfolgung können ebenso Fehler verursachen. Diese manuellen Tätigkeiten können von SharePoint-Workflows übernommen werden. Die Erstellung von Workflows kann mit dem kostenlosen SharePoint-Designer erfolgen. (Microsoft, 2015)

Die folgenden Abschnitte zeigen welche Möglichkeiten es seitens SharePoint 2013 gibt um eine **Kollaboration 2.0** Intranet zu unterstützen. Im Abschnitt 2.1.2 wurde beschrieben, dass eine Kollaboration 2.0 die Personalisierung von Angestellten und die Zusammenarbeit über das Intranet mit anderen Gesellschaften möglich macht.

### **2.3.10 Profile**

Ein Benutzerprofil in SharePoint ist eine Sammlung von Daten über eine Person. Jede Person bzw. Anwendende verfügt über ein Benutzerprofil. Bei den Daten handelt es sich typischerweise um demografische Informationen wie z.B. Profilbild, Mailadresse, Telefonnummer, Adresse, Name und Aufgabengebiet. (Garrett, 2013, S. 151)

Es besteht auch die Möglichkeit weitere Informationen bei einem Profil zu hinterlegen. Dazu können die Profileigenschaften erweitert werden. Anwendende von SharePoint können ihr eigenes Profil immer bearbeiten. Dabei kann über den oberen rechten Menüband auf das Profil zugegriffen werden oder von Namensverknüpfungen aus, welche beispielsweise in Dokumentbibliotheken sichtbar sind. (Garrett, 2013, S. 151)

Für ein Kollaboration 2.0-Intranet sind auch weitere Profilinformatoren relevant. Dazu gehören die Fähigkeiten der Profilbeschreibung und der Tags. Diese Informationen können verwendet werden, um im Intranet nach Personen mit bestimmten Fähigkeiten zu suchen. Das kann beispielsweise hilfreich sein, wenn im Unternehmen nach Experten für bestimmte Themen gesucht wird. (Garrett, 2013, S. 151)

### **2.3.11 Internes Netzwerk/Social Networking**

Unter sozialen Netzwerken versteht man die Teilung von Informationen über Vorlieben, Gedanken, Gefühle und Wissen von und über einzelne Menschen. Typische bekannte soziale Netzwerke sind Facebook und Twitter, aber ebenso Austausch über Foren, Blogs und Wikis zählen dazu. Die monotone Bereitstellung von Informationen rückt daher in den Hintergrund. (Garrett, 2013, S. 179)

SharePoint unterstützt soziale Netzwerke. Auf jedem Benutzerprofil können Dokumente, Listen und der Neuigkeiten-Feed verwendet werden, um Informationen zu teilen. Der Feed stellt dabei eine Kernfunktionalität von sozialen Netzwerken dar. Dabei ist es wichtig zu berücksichtigen, dass ein internes Netzwerk in einem Unternehmen nur durch die Akzeptanz und Nutzung der Mitarbeit erhalten werden kann. (Garrett, 2013, S. 179)

### **2.3.12 Extranet**

Unter Extranet versteht man einen Bereich des Intranets, welcher öffentlich zugänglich gemacht wird. Das ermöglicht Partnern und Kunden auch außerhalb der Organisation auf die öffentlichen Informationen zuzugreifen. SharePoint bietet die Möglichkeit für Extranet-Zugänge. (Baer, 2013)

Die Vorteile eines Extranets sind (Baer, 2013):

- Isolation von Daten innerhalb eines gesicherten Netzwerks; externe Zugriffe können auf bestimmte Bereiche isoliert werden
- Interne und externe Kollaboration werden ermöglicht

- Daten-Wartung in einem einzelnen Bereich möglich
- Einfache Zugriffskontrolle
- Separates oder geteiltes Active Directory

Ein Nachteil des Extranets ist jedoch der zusätzliche Verwaltungsaufwand. Ebenso steigen die Kosten sowie die Komplexität des Systems. (Baer, 2013)

## **2.4 Schlussfolgerungen für das Vorgehensmodell**

Die Intranet-Grundlagen aus dem Abschnitt 2.1, werden benötigt, um bei Stakeholdern ein gemeinsames Verständnis zu schaffen. Dies ist wichtig, damit alle Beteiligten dasselbe Bild vor Augen haben und entsprechend gemeinsam auf das Ziel hinarbeiten können.

Bei der Einführung eines Intranets handelt es sich im Speziellen um ein Organisationsprojekt. Organisationsprojekte werden mit typischem Projektmanagement abgewickelt. Dadurch dass die Konzeptionierung und Einführung des Intranets im Rahmen eines Projektes stattfindet, werden für diese Phasen Methoden aus dem Projektmanagement für das Vorgehensmodell verwendet. (Meier, Lütolf, & Schillerwein, 2015, S. 32-35)

Mit den Informationen aus Abschnitt 2.2 über mittelständische-matrixorientierte Unternehmen und der spezifischen Anforderung aus der Forschungsfrage heraus, nämlich ein hohes Maß an Stakeholder-Akzeptanz zu erreichen, lässt sich für das Vorgehensmodell folgende Rahmenbedingung ableiten: Bei mittelständischen Unternehmen sollten möglichst alle Abteilungen, insbesondere in der Anforderungsphase, miteinbezogen werden.

In Abschnitt 2.3 wurde erläutert wie SharePoint 2013 als Basistechnologie für ein Intranet verwendet werden kann. Dadurch wird das Intranet-Projekt zwangsläufig auch mit fachlichen und technischen Anforderungen an eine Intranet-Lösung konfrontiert. Um die entsprechenden Anforderungen ebenso zu erheben und einzuordnen, werden hierzu Methoden aus dem Requirements Engineering integriert. (Meier, Lütolf, & Schillerwein, 2015, S. 32-35)

### 3 VORGEHENSMODELL ZUR ERSTELLUNG VON INTRANET KONZEPTEN

In diesem Kapitel wird erläutert, welche Schritte erforderlich sind, um ein Konzept für ein Intranet auf Basis SharePoint 2013 zu erstellen. Wie zu Beginn der Arbeit dargestellt, wird dabei auf mittelständisch-matrixorganisierte Unternehmen im B2G Bereich eingegangen. Die folgende Abbildung 11 zeigt ein Vorgehensmodell mit den notwendigen Schritten.

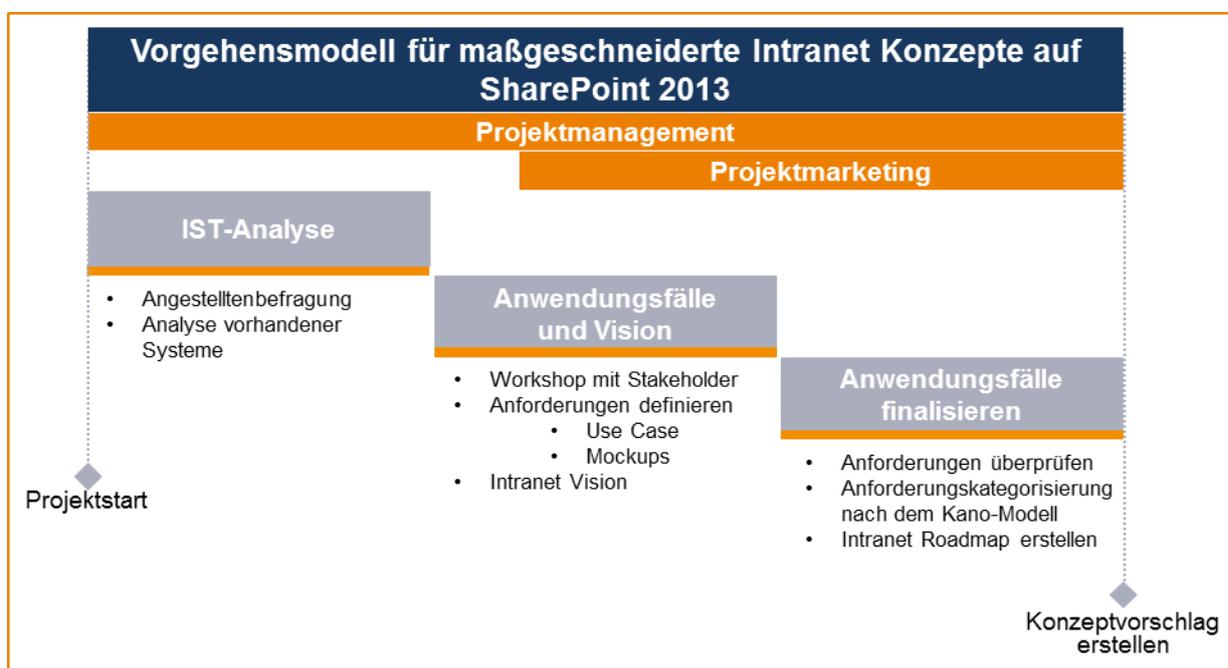


Abbildung 11: Vorgehensmodell (Eigene Ausarbeitung)

Voraussetzung für die Umsetzung des Vorgehensmodells ist ein Projektteam, welches im Unternehmen damit beauftragt ist, ein Konzept für ein Intranet zu erstellen.

Das Vorgehensmodell unterteilt sich in drei Phasen und wird über die ganze Laufzeit durch Projektmanagement begleitet und unterstützt. Nach dem Projektstart zur Konzeption eines Intranets ist die erste Phase die „**IST-Analyse**“. Das Ziel der Phase ist es ein erstes gemeinsames Bild der Situation zu erhalten.

Für die IST-Analyse wird zunächst eine Angestelltenbefragung durchgeführt. In dieser Befragung werden ausgewählte Fragen gestellt, um die Erwartungen und Bedürfnisse an ein Intranet zu erheben. Da ein Intranet ein unternehmensweites Werkzeug ist, eignet sich eine Angestelltenbefragung gut, um den Großteil der Belegschaft zu erreichen. Daraufhin wird eine Analyse von bestehenden Systemen im Unternehmen durchgeführt. Wenn es beispielsweise bereits Dienste, zentrale Anlaufstellen oder ähnliches gibt, können diese Systeme auf Aufrufshäufigkeit

hin untersucht werden. Zusätzlich kann überprüft werden, weshalb diese Systeme für die Angestellten des Unternehmens überhaupt relevant und interessant sind.

Nachdem die Untersuchungen der ersten Phase abgeschlossen sind, beginnt die Phase „**Anwendungsfälle und Vision**“. Das Ziel dieser Phase ist es eine Intranet-Vision und Anforderungen zu definieren. Dazu sind drei Teilschritte notwendig: Workshop mit Stakeholdern, Anforderungen definieren und Intranet-Vision.

Um Anforderungen an ein Intranet zu definieren, müssen die richtigen Stakeholder ausgewählt werden. Mit diesen Stakeholdern werden Workshops abgehalten. Da die unterschiedlichen Stakeholder unterschiedliche Interessen haben, finden mehrere Workshops statt. Der Ablauf aller Workshops sollte möglichst gleich sein, damit alle Beteiligten bereits früh ein einheitliches Verständnis entwickeln können. Die Personalabteilung ist beispielsweise ein relevanter Stakeholder.

In den Workshops werden die Anforderungen definiert. Zur Dokumentation der Anforderungen werden Anwendungsfälle und Mockups erstellt, die schriftlich festgehalten werden. Die Anforderungen werden daraufhin strukturiert, und standardisiert. Die Form der Dokumentation ist daher für alle Anforderungen ident und erleichtert dadurch diesen Schritt.

Die schriftlich dokumentierten Anforderungen werden, wie bereits erwähnt, durch Mockups unterstützt. Mithilfe der Mockups soll den Stakeholdern und Anwendern des Intranets schnell ein möglicher Zustand des gewünschten Ergebnisses präsentiert werden. Zudem eignen sich Mockups für viele Anwendergruppen. Mit ihrer Hilfe kann auch schnell Verständnis für das Ergebnis geschaffen werden und rasch Feedback eingeholt werden.

Nachdem die Anforderungen dokumentiert wurden, kann eine Intranet-Vision durch die ausgewählten Stakeholder definiert werden. Diese Vision soll verwendet werden, um schon früh im Projekt den Beteiligten ein mögliches Ziel zu geben. Die Vision kann auf positive Weise in einem längerfristigen Intranet-Projekt zur Zielerreichung beitragen.

Die letzte Phase des Vorgehensmodells ist die „**Anwendungsfälle finalisieren**“-Phase. Diese besteht dabei aus den Schritten der Überprüfung der Anwendungsfälle, die Kategorisierung der Anwendungsfälle nach dem Kano-Modell und der Erstellung einer Roadmap.

Die aufbereiteten Informationen der vorangegangenen Phasen müssen nun abschließend durch die Stakeholder überprüft werden. Das Ziel dieser Phase ist die Überprüfung auf Vollständigkeit, Richtigkeit und Verständlichkeit der Anforderungen. Nach dieser Prüfung wird entschieden, ob Anforderungen überarbeitet werden müssen oder für die Konzepterstellung freigegeben werden.

Ein wichtiger Punkt bei Intranet-Projekten ist es die Erwartungshaltung der Stakeholder zu verstehen. Die gesammelten Anforderungen müssen hierfür hinsichtlich ihrer Wichtigkeit überprüft werden. Dazu werden die Anforderungen mithilfe des Kano-Modells kategorisiert. Es besteht auch die Möglichkeit Angestellte bei sehr wichtigen Anforderungen mit einzubeziehen, um das Ergebnis bestmöglich zu erreichen. Der Einbezug der Angestellten trägt auch zur Akzeptanz der Lösung durch alle Beteiligten bei.

Nachdem die Wertigkeit der Anforderungen ermittelt wurde, können diese Anforderungen in eine Roadmap einfließen. Dabei soll eine Reihenfolge der Anforderungen erstellt werden. Diese Roadmap dient demnach als Wegweiser im Umsetzungsprojekt. Mit einem Blick auf die Roadmap kann die ganze Belegschaft über das Vorhaben informiert werden. Weiters lässt sich eine Statuskommunikation für die Belegschaft während des Projekts mit einer Roadmap gut gestalten. Die Roadmap kann auch als Entscheidungsgrundlage in Gremien dienen. Ist beispielsweise im Unternehmen ein Projekt gestartet worden, um ein Konzept für ein Intranet zu erstellen, kann die Roadmap nach Abschluss dieses Projekts verwendet werden, um über die Initiierung eines Umsetzungsprojekts zu entscheiden.

In den folgenden Abschnitten wird detaillierter auf die einzelnen Phasen und die dazugehörigen Teilschritte mit den jeweiligen Methoden eingegangen. Diese Inhalte stellen bereits die Grundlage für die nachfolgende praktische Umsetzung dar.

### **3.1 IST-Analyse**

Die IST-Analyse ist die erste Phase und beinhaltet zwei Methoden. Ziel dieser Phase ist es einen ersten Überblick über die gegebenen Voraussetzungen zu erhalten. Der Überblick soll Aufschluss darüber geben, wie sich die aktuelle Situation im Unternehmen zum Thema Intranet darstellt. Dazu werden Angestelltenbefragungen durchgeführt und bestehende Systeme analysiert.

#### **3.1.1 Angestelltenbefragung**

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor bei Intranet Projekten sind die Angestellten. Daher ist es unbedingt notwendig die Angestellten in das Intranet-Projekt miteinzubeziehen. Dies kann ebenso einen ersten Schritt im Hinblick auf die Akzeptanz durch die Stakeholder darstellen. (Meier, Lütolf, & Schillerwein, 2015, S. 32-35)

Durch die Befragung soll ein erstes Stimmungsbild zwischen den beteiligten Personen ermittelt werden. Die gestellten Fragen zielen auf das aktuelle Arbeitsverhalten, Wünsche sowie Erwartungshaltungen an ein Intranet ab. Natürlich können die Fragestellungen variieren und auf Unternehmensspezifika angepasst werden. Die Fragen dienen als Richtungsweiser und resultieren aus eigenen Erfahrungswerten, welche in verschiedenen Intranet Projekten gesammelt wurden. Im ANHANG B - sind die Fragen aufgelistet.

Die Ergebnisse der Befragung müssen aufgearbeitet werden und in den folgenden Phasen mit einbezogen werden. Ist beispielsweise aus der Umfrage zu erkennen, dass sich die Angestellten weniger Informationsfluss über E-Mails erhoffen, ist dieser Umstand in den weiteren Phasen unbedingt zu beachten. Wenn Bedürfnisse, die aus der Befragung hervorgehen, nicht beachtet werden, kann das im schlimmsten Fall zum Scheitern des Projekts führen. Ebenso könnte sich nach der Angestelltenbefragung herausstellen, dass ein Unternehmen noch nicht bereit für ein Intranet ist. In dieser Situation ist es legitim über den Projektabbruch nachzudenken und das Projekt zu einem späteren Zeitpunkt aufzunehmen.

Die Ergebnisse der Befragung bilden eine wichtige Grundlage für die Workshops mit den Stakeholdern, auf welche in Abschnitt 3.2.1 näher eingegangen wird.

### **3.1.2 Analysen vorhandener Systeme**

Systeme, die bereits im Unternehmen eingesetzt werden, können eine gute Informationsquelle für mögliche Anforderungen an ein Intranet sein. (Pohl & Rupp, 2011, S. 29) Es soll nicht Ziel eines Intranets sein, alle Systeme oder Applikationen im Unternehmen abzulösen, sondern diese miteinzubinden. An dieser Stelle ist dabei die Akzeptanz des Intranets durch die Stakeholder im Fokus. Wenn Angestellte beispielsweise täglich Mittagsmenüpläne einsehen möchten, kann diese Anforderung auch ein Intranet erfüllen. Täglich greifen Anwendende somit auf das Intranet zu, um sich zu informieren.

## **3.2 Anwendungsfälle und Vision**

Die folgenden Abschnitte beschreiben die ersten Workshops mit ausgewählten Stakeholdern, die Sammlung von Anwendungsfällen und die Erstellung einer Intranet-Vision.

### **3.2.1 Workshop mit Stakeholder**

Nach der IST-Analyse durch das Intranet-Projektteam werden Workshops mit ausgewählten Stakeholdern abgehalten. Ziel der Workshops ist es, Anforderungen an ein Intranet und eine Intranet-Vision zu definieren. Zusätzlich soll dadurch eine hohe Akzeptanz bei den Stakeholdern erreicht werden. Welche Stakeholder für die Workshops notwendig sind, muss das Intranet Projektteam bestimmen. Übliche Teilnehmende sind Stakeholder aus den Bereichen:

- Produktion
- Marketing
- Personal
- Controlling
- Management

Stakeholder sind Personen oder Organisationen die aktiv im Projekt involviert sind oder Interesse daran haben, das Projekt positiv oder negativ abzuschließen. Stakeholder haben auch einen großen Einfluss auf den Projektverlauf, das Projektergebnis und das Projektteam. Das Intranet-Projektteam muss diese Stakeholder identifizieren. Ebenso müssen die Erwartungshaltungen und Anforderungen erhoben werden. (Institute, 2008, S. 23)

Nachdem die Stakeholder identifiziert wurden, können die Workshops geplant werden. In den Workshops müssen folgende Inhalte abgearbeitet werden:

- Ausgangssituation und Projektziele

- Zu Beginn des Workshops werden die Ausgangssituation des Projekts und die dazugehörigen Projektziele kommuniziert. Das ist ein notwendiger Schritt, um ein gemeinsames Verständnis bei allen Stakeholdern zu schaffen.
- Angestelltenbefragung Ergebnisse
  - Die Ergebnisse der Angestelltenbefragung werden in die Workshops mit einfließen. Dazu werden die Ergebnisse präsentiert und bei den Anforderungen berücksichtigt.
- Intranet
  - In diesem Teil werden im Wesentlichen die Inhalte des Abschnitts 2.1 dieser Arbeit besprochen, um ebenfalls ein gemeinsames Verständnis zu schaffen.
- Anwendungsfälle Beispiele
  - Um den theoretischen Input greifbarer zu machen, werden zu diesem Zeitpunkt des Workshops Beispiele von bestehenden Intranet-Lösungen gezeigt. Gut eignen sich dabei Anwendungsfälle, die bereits in ähnlicher Form von anderen Unternehmen erstellt wurden.
- Anwendungsfälle/Anforderungen aufnehmen
  - Nachdem ein gemeinsames Verständnis geschaffen wurde und Praxisbeispiele besprochen wurden, werden nun die Anwendungsfälle und Anforderungen besprochen.
- Vision
  - Abschließend wird eine Vision definiert um den langen Weg einer Intranet Einführung zu begleiten.

### **3.2.2 Anforderungen definieren**

In den Workshops entstehen Anforderungen an ein Intranet, welche nachvollziehbar und verständlich dokumentiert werden müssen. Erfahrungen haben gezeigt, dass eine Dokumentation in schriftlicher Form nicht ausreichend ist. In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, welche Dokumentationsmöglichkeiten im Vorgehensmodell verwendet werden. Es handelt sich dabei um eine Kombination aus Anwendungsfällen und die Verwendung von Mockups.

#### **3.2.2.1. Anwendungsfälle**

Anwendungsfälle, oder auch Use Cases genannt, werden verwendet um Funktionen und gewünschte Zustände eines Systems zu dokumentieren. Dabei gibt es zwei Ausprägungen (Pohl & Rupp, 2011, S. 75):

- Use Case Diagramme
- Use Case Spezifikationen

Die Use Case Diagramme werden verwendet um den Namen und die Beziehungen zwischen den Use Cases zu dokumentieren.

Für die Intranet-Anwendungsfälle wird die Use Case Spezifikation verwendet. Darunter versteht man eine textuelle Schablone, um einen Use Case zu spezifizieren. Es existieren mehrere Varianten dieser Schablone. Dabei werden die wesentlichen Informationen gesammelt und in ein einheitliches Format gebracht. Diese Informationen sind etwa (Pohl & Rupp, 2011, S. 78-79):

- Beschreibungen zur eindeutigen Identifikation des Use Cases
- Management Eigenschaften
- Allgemeine Beschreibung
- Zustände und Szenario des Use Cases

Die folgende Tabelle 4 zeigt die Schablone mit ausgewählten Attributen.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung für den Use Case
	Name	Name für den Use Case
Management Eigenschaften	Autorenschaft	Welche Angestellten haben am Use Case mitgearbeitet?
	Quelle	Von welchen Stakeholdern stammt die Anforderung?
	Verantwortlicher Bereich	Welcher Stakeholder ist für den Use Case verantwortlich?
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	Kurzbeschreibung des Use Case
Zustände und Szenario	Startereignis	Was ist das Startereignis des Use Case?
	Anwender	Welche Anwender nutzen den Use Case?
	Vorbedingung	Was muss erfüllt sein, bevor der Use Case beginnen kann?
	Ergebnis	Was ist das Ergebnis des Use Case?
	Hauptzenario	Beschreibung des Use Case Ablaufs
	Alternativszenario	Beschreibung Alternativszenario oder Angabe unterschiedlicher Startereignisse
	Ausnahmeszenario	Beschreibung Ausnahmeszenario oder Angabe unterschiedlicher Startereignisse
	Qualitäten	Qualitätsanforderungen

Tabelle 4: Use Case Schablone (Pohl & Rupp, 2011, S. 78-79)

Im ANHANG A - befindet sich eine ausgefüllte Use Case Schablone mit einem Beispiel. Diese Informationen über den Use Case bilden die Grundlage für die Umsetzung des Intranets.

Meine Erfahrung hat gezeigt, dass eine rein textuelle Dokumentation nicht immer die gewünschten Ergebnisse erzielt. Daher werden zusätzlich zu den Use Cases auch Mockups verwendet, um die Anforderungen zu dokumentieren.

### 3.2.2.2. Mockups

Mockups sind einzelne Seiten, die eine statische Repräsentation des gewünschten Ergebnisses sind. Dies können Skizzen oder Abbildungen sein, welche das Ergebnis überblicksartig darstellen. Diese werden immer wieder überarbeitet, um die Anforderungen zu repräsentieren. (Brinck, Gergle, & Wood, 2002, S. 215-216)

Mockups sind ein nützliches Werkzeug, da sie von allen Stakeholdern verwendet werden können. Zusätzlich tragen sie zur Erhöhung der Qualität und Reduzierung von Kosten bei, da Fehler bereits früh aufgezeigt und in weiterer Folge vermieden werden können. Bei der Überarbeitung von Mockups muss jedoch darauf geachtet werden, dabei nicht unnötigen Aufwand zu produzieren. Die Erstellung eines Mockups, das 1:1 mit dem Endergebnis übereinstimmt, ist nicht zielführend, da hier zu viel Aufwand investiert werden würde, um die Abbildung zu aktualisieren. Je nach Detaillierungsgrad entstehen demnach Vor- und Nachteile. (Brinck, Gergle, & Wood, 2002, S. 215-216)

Bei Skizzen werden grobe Design-Probleme schnell sichtbar und können früh behoben werden. Skizzen können schnell erstellt werden und stellen daher keine große Kostenposition dar. Zudem sind sie für die Anwendung in Workshops, um Sachverhalte schnell zu skizzieren, geeignet. Sie sind auch sehr hilfreich, um Stakeholdern mit verschiedenem Hintergrundwissen rasch eine Webseite zu erklären. Skizzen werden aber unbrauchbar, wenn es um die detaillierte Darstellung von Informationen auf einer Webseite geht. (Brinck, Gergle, & Wood, 2002, S. 215-216)

Detaillierte Mockups repräsentieren eine Webseite bereits sehr nahe am gewünschten Endzustand. Im Vergleich zu Skizzen sind Mockups jedoch aufwändiger in der Erstellung. Dafür liegt der Vorteil im Detail. Nahezu alle Informationen, welche auf der Webseite sein sollen, sind auf diesen detaillierten Mockups repräsentiert. Diese Art des Mockups kann für einen Test verwendet werden. Stakeholder aus unterschiedlichen Bereichen können leichter mit Mockups arbeiten, als nur mit reinen textuellen Beschreibungen. (Brinck, Gergle, & Wood, 2002, S. 215-216)

Die folgende Abbildung 12 zeigt eine Skizze einer SharePoint 2013 Projektwebsite.

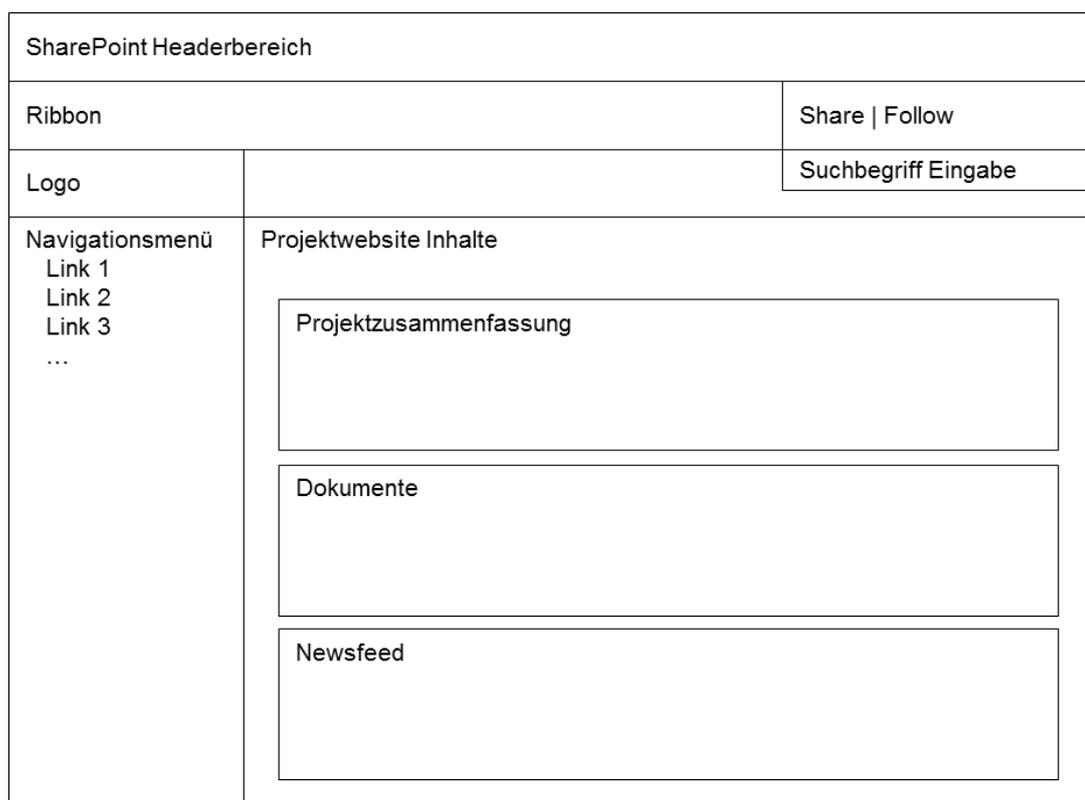


Abbildung 12: Projektwebsite Skizze (Eigene Ausarbeitung)

### 3.2.3 Intranet-Vision

Sowohl aufgrund der existierenden Literatur, als auch aufgrund meiner persönlichen Erfahrungen wird die Notwendigkeit einer Intranet-Vision deutlich. Eine nützliche Methode zur Erstellung einer Vision ist die Vereinfachung von Intranet-Inhalten mithilfe von Analogien. Der lange Weg einer Intranet-Einführung kann beispielsweise anhand einer Straße dargestellt werden. Die Stationen auf dem Weg zum Ziel werden hierbei gemeinsam beschlossen. Solange die Beteiligten des Intranet-Projekts nicht am selben Strang ziehen, ist das Projekt höchstwahrscheinlich zum Scheitern verurteilt. Dies kann aus folgenden Gründen geschehen (Viney, 2005, S. 14):

- Es ist nicht jedem klar, warum das Intranet benötigt wird
  - Das Projekt wird nicht erfolgreich sein, solange es keine Vision gibt, welchen Wert das Intranet für die Organisation hat.
- Unterschiedliche Sichtweisen
  - Die Stakeholder haben unterschiedliche Anforderungen an ein Intranet und daher auch unterschiedliche Sichtweisen. Daher muss eine Vision geschaffen werden, welche für alle Stakeholder verständlich ist und akzeptiert wird.

### **3.3 Finalisierung der Anwendungsfälle**

Nach der IST-Analyse, der Erhebung von Anwendungsfällen und Erstellung einer Intranet-Vision sind die nächsten Schritte die Finalisierung der Anforderungen, die Anforderungskategorisierung nach dem Kano-Modell und die Erstellung einer Intranet-Roadmap. Diese Schritte werden in den folgenden Abschnitten näher dargestellt.

#### **3.3.1 Anforderungen prüfen**

Die Anwendungsfälle und Mockups werden nach den Workshops dokumentiert. Nun werden diese Anforderungen nochmals überprüft und mit den Stakeholdern abgestimmt. Dieser Schritt ist notwendig, um die Verständlichkeit und Richtigkeit zu gewährleisten. Zusätzlich wird dadurch wiederum die Stakeholder-Akzeptanz erhöht. Im Rahmen der Anforderungsdefinition werden daher die Stakeholder miteinbezogen. Dabei werden ihnen die gesammelten Anforderungen und ausgearbeiteten Mockups vorgelegt. (Pohl & Rupp, 2011, S. 101)

Die Stakeholder haben dann die Aufgabe diese Unterlagen zu überprüfen. Dabei wird darauf geachtet, ob die Anforderungen vom Soll-Zustand abweichen. Der Zweck der Anforderungsüberprüfung durch die Stakeholder ist es auch, Fehler, Lücken, Widersprüche oder Mehrdeutigkeiten frühzeitig zu erkennen. Da Anforderungsdokumente die Grundlage für Entwicklungstätigkeiten sind, ist eine frühe Fehlererkennung sehr wertvoll. Werden Fehler erst während der Entwicklung sichtbar, ist der Aufwand der Fehlerbehebung wesentlich höher als in der Anforderungsdefinitionsphase. (Pohl & Rupp, 2011, S. 101)

Um zu einem Ergebnis zu gelangen, muss zwischen folgenden Optionen gewählt werden: Entweder muss die dokumentierte Anforderung überarbeitet werden, oder sie wird durch den Stakeholder freigegeben. Wird die Anforderung freigegeben, kann sie in die nächste Phase übergehen. (Pohl & Rupp, 2011, S. 101)

#### **3.3.1 Anforderungskategorisierung nach dem Kano-Modell**

Die gesammelten Anforderungen tragen unterschiedlich zur Zufriedenheit der befragten Stakeholder bei. Für den Projekterfolg ist es notwendig zu ermitteln, welche Bedeutung diese Anforderungen für die Stakeholder haben. Das Kano Modell bietet die Möglichkeit die Anforderungen in drei Kategorien aufzuteilen (siehe auch folgende Abbildung 13).

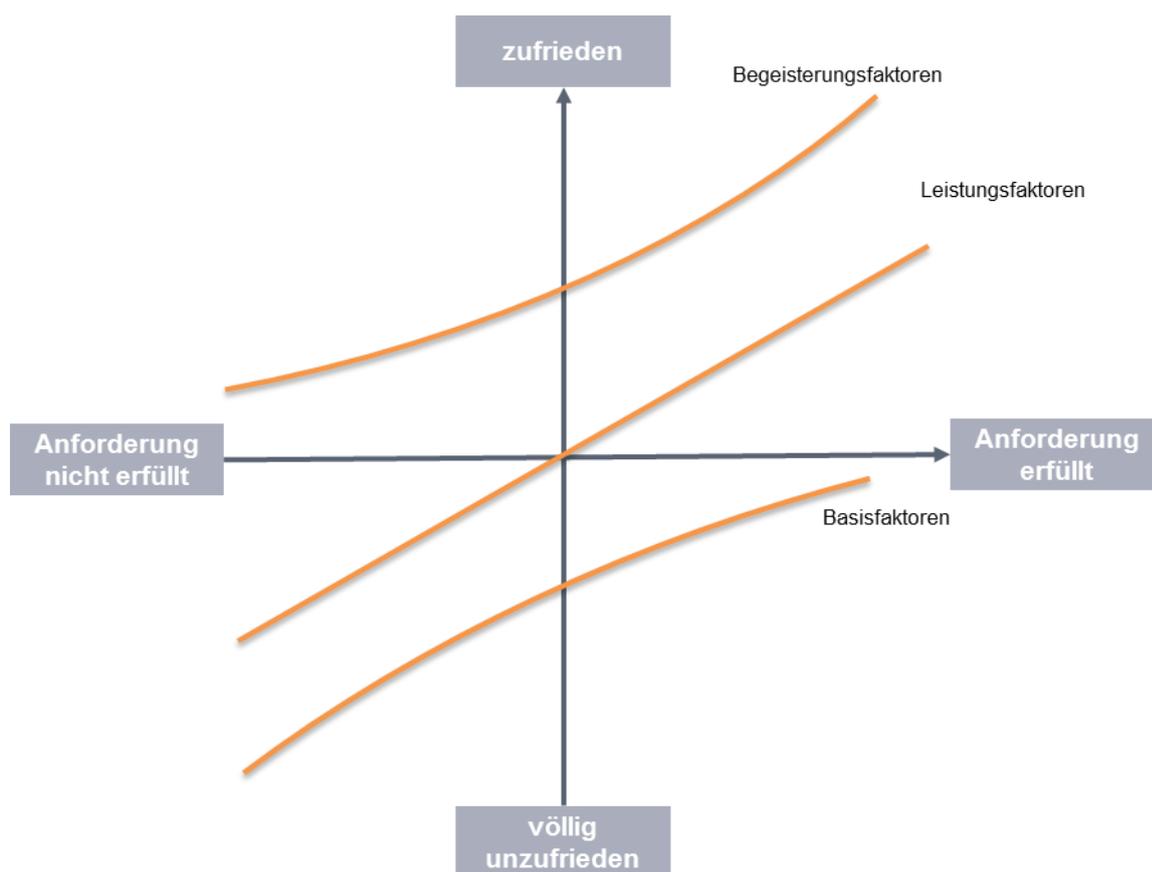


Abbildung 13: Kano-Modell (Pohl & Rupp, 2011, S. 32)

Zu **Basisanforderungen** zählen jene Anforderungen, welche immer gegeben sein müssen. Sind diese Faktoren nicht erfüllt, führt dies zu Unzufriedenheit bei den Stakeholdern. Werden die Basisfaktoren jedoch erfüllt, wird eine negative Einstellung der Stakeholder vermieden. Durch die Sicherstellung der Basisfaktoren ist jedoch keine Steigerung der Akzeptanz und Einstellung durch die Stakeholder gewährleistet. (Pohl & Rupp, 2011, S. 32)

**Leistungsanforderungen** sind Anforderungen, welche von den Stakeholdern kommuniziert werden. Werden diese Anforderungen erfüllt, steigt die Zufriedenheit der Stakeholder und umgekehrt. Leistungsfaktoren können generell durch entsprechende Befragungstechniken ermittelt werden. (Pohl & Rupp, 2011, S. 32)

**Begeisterungsfaktoren** sind den Stakeholdern zunächst nicht bekannt. Sie werden erst wahrgenommen, wenn Stakeholder das System verwendet oder ihnen die Funktionalität des Systems vorgeschlagen wird. Begeisterungsfaktoren können durch die Verwendung von Kreativitätstechniken ermittelt werden. (Pohl & Rupp, 2011, S. 32)

Nach der Kategorisierung der Anforderungen können diese in eine Roadmap überführt werden.

### 3.3.1 Intranet-Roadmap erstellen

Die gesammelten und kategorisierten Anforderungen werden in Form einer Roadmap visualisiert. Die Roadmap wird demnach verwendet, um einen Umsetzungszeitplan für die geplanten Anforderungen zu erstellen. Aus diesem Zeitplan können Umsetzungspakete definiert werden,

damit Schritt für Schritt die gewünschten Anforderungen umgesetzt werden können. Wenn kein Zeitraum angegeben werden kann, enthält die Roadmap einfach eine Reihenfolge der Anforderungen. Die Roadmap kann auch verwendet werden, um in Entscheidungsgremium vorgelegt zu werden, falls bis dahin noch keine Entscheidung für die Umsetzung der Anforderungen getroffen wurde. (Riemke-Gurzki, 2014, S. 54)

Die Darstellung einer Roadmap kann in tabellarischer oder grafischer Form erfolgen. Die tabellarische Form ist die umfangreichere Variante. Dabei sind in einer Tabelle der Zeitraum, der gewünschte Zustand und detailliertere Beschreibungen enthalten. Diese hängen jedoch vom Unternehmen ab und werden spezifisch angepasst. (Riemke-Gurzki, 2014, S. 101)

Die grafische Form der Roadmap eignet sich um einen schnellen Überblick über das Vorhaben zu erlangen. Damit können alle Angestellten des Unternehmens schnell und verständlich informiert werden.

Die folgende Abbildung 14 zeigt ein schematisches Beispiel für eine grafische Roadmap, welche die Anforderungen in eine Reihenfolge bringt. Diese eignet sich besonders gut als Entscheidungsgrundlage. (Riemke-Gurzki, 2014, S. 102-103)



Abbildung 14: Intranet Roadmap Beispiel (Riemke-Gurzki, 2014, S. 103)

### 3.4 Projektmarketing

Die Stakeholder-Akzeptanz bei einem Intranet Projekt kann mithilfe von Projektmarketing erhöht werden. Projektmarketing ist eine Disziplin des Kommunikationsmanagements. Dabei wird transparente und zielgerichtete Kommunikation verwendet, um die Akzeptanz von Projekten zu fördern. Die Akzeptanz stellt einen wesentlichen Erfolgsfaktor bei Projekten dieser Art dar. (Führer & Züger, 2010, S. 46)

Viele Probleme treten durch falsche oder lückenhafte Kommunikation auf. Ein Beispiel ist die zu späte Einbeziehung von den Anwendern und Stakeholdern, welche das System zukünftig verwenden sollen. Dies könnte im Endeffekt dazu führen, dass die Anwender das System nicht anerkennen. Ein weiteres Beispiel ist die Nicht-Erhebung von Erwartungen. Werden diese nicht erhoben oder kommuniziert, können die Anwender das System ebenso ablehnen. (Führer & Züger, 2010, S. 46)

Da die Ursprünge des Projektmarketings im Marketing liegen, gibt es dementsprechend viele Ähnlichkeiten zwischen ihnen. Es geht darum, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung verkauft wird. Im Projektmarketing wird nicht nur das Endergebnis kommuniziert, hier wird auch während der Projektabwicklung darauf Wert gelegt, die Ergebnisse der Phasen entsprechend zu präsentieren. Dazu sollen folgende Fragen beantwortet werden (Führer & Züger, 2010, S. 47):

- Wer ist von dem Projektergebnis betroffen?
- Welche Auswirkungen hat das Projektergebnis auf die Zielgruppen und das Umfeld?
- Mit welchen Erwartungen der Zielgruppen muss gerechnet werden, wenn ein Projekt gestartet wird?
- Mit welchen Widerständen muss gerechnet werden?

Dadurch sollen die folgenden Ziele erreicht werden, um die Akzeptanz zu erhöhen (Führer & Züger, 2010, S. 48):

- Vertrauen und Transparenz bei den Stakeholdern schaffen
- das Interesse und die Aufmerksamkeit für das Projekt steigern
- betroffene des Ergebnisses sollen miteinbezogen werden
- das Aufkommen von Gerüchten, die negative Auswirkungen haben, ist einzudämmen

Diese Ziele können durch gewisse Maßnahmen und Grundsätze erreicht werden. Ein Grundsatz ist die rechtzeitige Planung und Budgetierung von Projektmarketingmaßnahmen. Diese Planung wird häufig nicht durchgeführt, was in fehlenden Ressourcen der Projektmarketing-Tätigkeiten resultieren kann. (Führer & Züger, 2010, S. 46)

Ein weiterer Grundsatz ist die frühzeitige Informationsverteilung an betroffene Angestellte. Mit diesem Mittel können erfolgshemmende Gerüchte bereits früh eingedämmt werden. Der Einbezug der Angestellten schafft zusätzlich Vertrauen und Akzeptanz. (Führer & Züger, 2010, S. 46)

Im nächsten Grundsatz geht es darum Projektmarketingmaßnahmen maßgeschneidert durchzuführen. Wenn die Zielgruppen erreicht werden sollen, müssen die Informationen auf die Zielgruppe angepasst sein. Werden die Informationen zu allgemein gehalten, könnten diese an der Zielgruppe vorübergehen und einen negativen Effekt haben. (Führer & Züger, 2010, S. 46)

Die Verbindlichkeit von Versprechen stellt einen weiteren Grundsatz dar. Wenn Erwartungen geweckt werden, jedoch nicht erfüllt werden, wirkt sich das ebenso negativ auf das Projekt aus. Daher ist es ratsam nur Versprechen abzugeben, welche auch realisierbar sind. (Führer & Züger, 2010, S. 46) Die Informationsverbreitung bringt dementsprechende Vorbereitungszeit und Aufwand mit sich. Der Aufwand bei Veranstaltungen zur Informationsverteilung darf beispielsweise nicht unterschätzt werden. Da die Informationsverteilung eine wesentliche Auswirkung auf das Projekt hat, muss diese Präsentation sehr sorgfältig vorbereitet sein. (Führer & Züger, 2010, S. 48)

## 4 PRAXISANWENDUNG DES VORGEHENSMODELLS IN DER BUNDESBESCHAFFUNG GMBH

Das entwickelte Vorgehensmodell wurde in der BBG angewandt. Die folgenden Abschnitte beschreiben die Ergebnisse der einzelnen Phasen.

### 4.1 IST-Analyse-Phase

Im Rahmen der IST-Analyse-Phase wurden die Angestellten der BBG zu den Themen Informationswege und Intranet befragt. Dazu wurden die ersten sechs Fragen aus dem ANHANG B verwendet. Ausgewählt wurden die Fragen vom Intranet-Projektteam. Die gestellten Fragen und deren Ergebnisse werden nun jeweils mit einer Abbildung und einer Detail-Tabelle dargestellt.

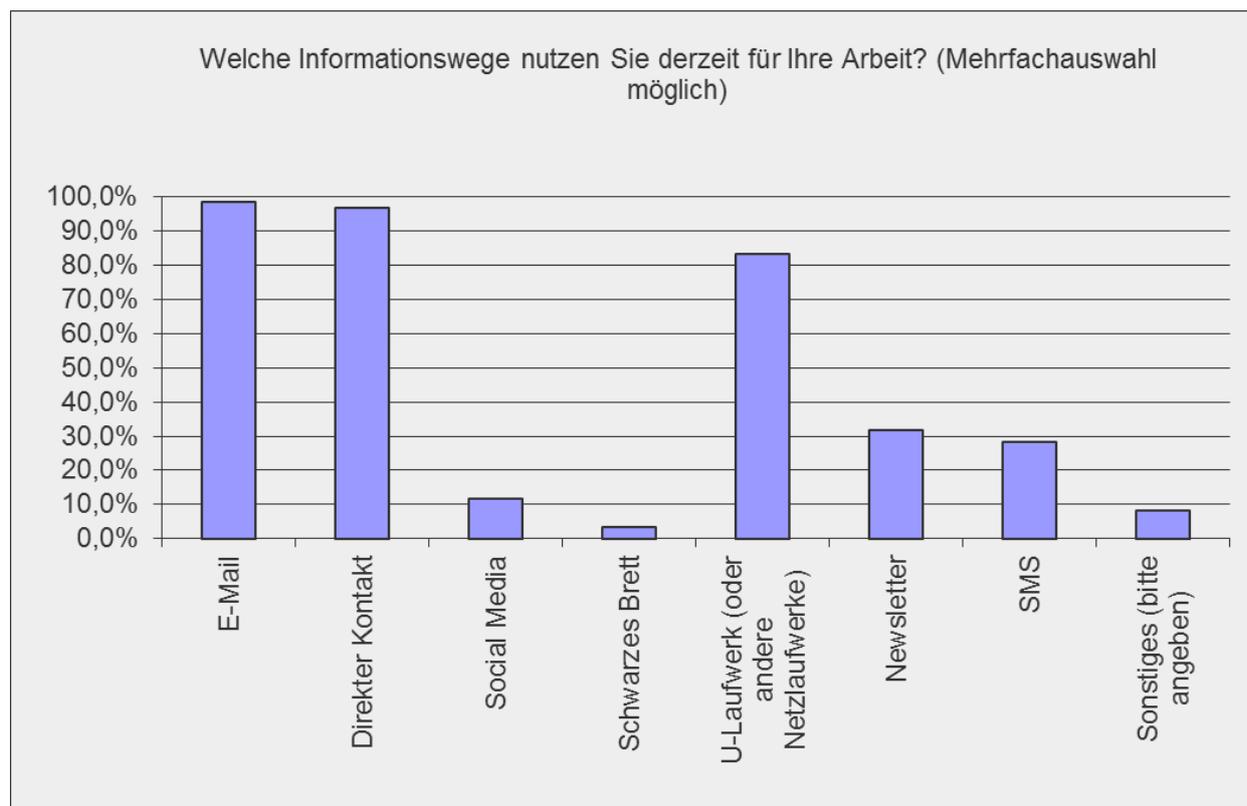


Abbildung 15: MA-Umfrage Frage 1/6 (Eigene Ausarbeitung)

Anhand des Diagramms lässt sich erkennen, dass die Angestellten insbesondere die Informationswege „E-Mail“, „direkter Kontakt“ und „U-Laufwerk“ (oder andere Netzlaufwerke) nutzen. Hingegen ist die Nutzung von „Newsletter“, „SMS“, „Social Media“ und dem „schwarzen Brett“ sehr gering mit rund 30% oder weniger.“

Bei der Kategorie Sonstiges wurde Folgendes angegeben: *Intranet und Telefon jeweils zweimal, Festnetz und Doodle jeweils einmal.*

Die folgende Tabelle 5 zeigt die angegebene Häufigkeit in % und die absolute Häufigkeit der Auswahlmöglichkeiten an. Insgesamt nahmen 60 Angestellte an der Umfrage teil.

Auswahlmöglichkeiten	Häufigkeit in %	Häufigkeit
E-Mail	98,3%	59
Direkter Kontakt	96,7%	58
U-Laufwerk (oder andere Netzlaufwerke)	83,3%	50
Newsletter	31,7%	19
SMS	28,3%	17
Social Media	11,7%	7
Sonstiges (bitte angeben)	8,3%	5
Schwarzes Brett	3,3%	2

Tabelle 5: MA-Umfrage Frage 1/6 Details (Eigene Ausarbeitung)

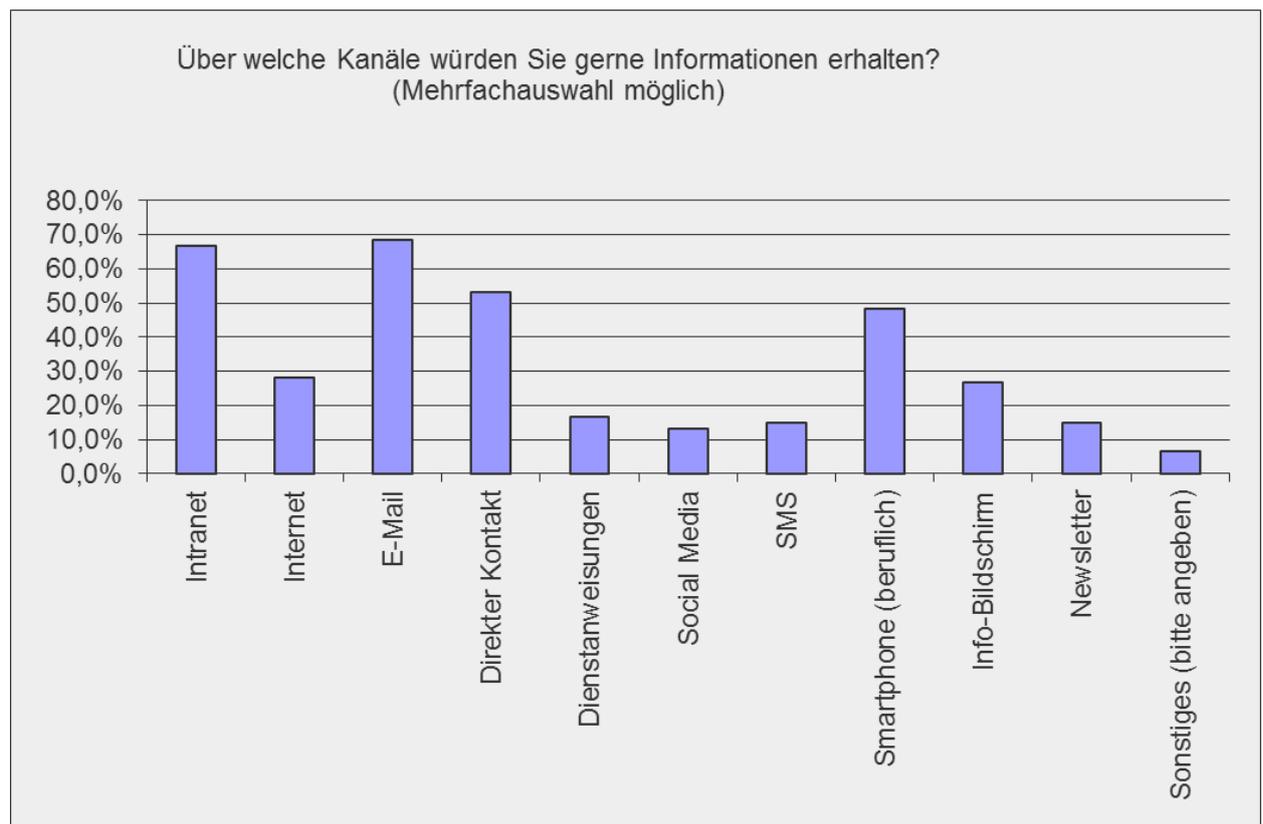


Abbildung 16: MA-Umfrage Frage 2/6 (Eigene Ausarbeitung)

Dieses Umfrageergebnis zeigt deutlich, dass ein Intranet im Unternehmen bereits stark gewünscht wird und kann daher als Entscheidungsgrundlage dienen. Wenn diese Frage eine sehr geringe Nachfrage nach einem Intranet ergeben hätte, könnte das Projekt gestoppt werden, da kein oder zu geringer Bedarf für ein Intranet besteht. Weiterhin sind die Kanäle „E-Mail“ und „direkter Kontakt“ wesentliche Informationswege für die Angestellten. Ebenso spielt das „Smart-

phone (beruflich)“ mit knapp 50% Angabehäufigkeit eine wichtige Rolle in der Informationsbeschaffung.

Die folgende Tabelle 6 zeigt die angegebene Häufigkeit in % und die absolute Häufigkeit der Auswahlmöglichkeiten an. Insgesamt nahmen 60 Angestellte an der Umfrage teil.

Auswahlmöglichkeiten	Häufigkeit in %	Häufigkeit
E-Mail	68,3%	41
Intranet	66,7%	40
Direkter Kontakt	53,3%	32
Smartphone (beruflich)	48,3%	29
Internet	28,3%	17
Info-Bildschirm	26,7%	16
Dienstanweisungen	16,7%	10
SMS	15,0%	9
Newsletter	15,0%	9
Social Media	13,3%	8
Sonstiges (bitte angeben)	6,7%	4

Tabelle 6: MA-Umfrage Frage 2/6 Details (Eigene Ausarbeitung)

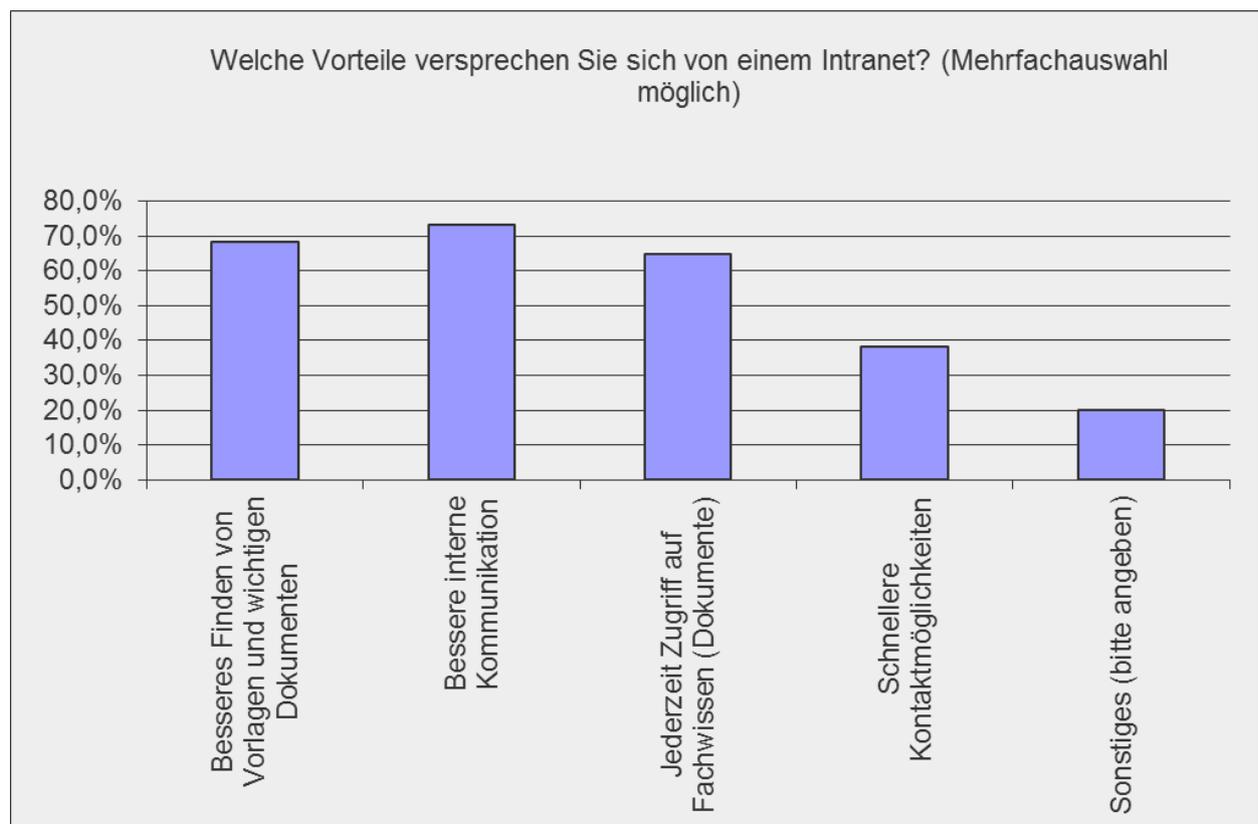


Abbildung 17: MA-Umfrage Frage 3/6 (Eigene Ausarbeitung)

Für die befragten Angestellten sind das „Auffinden von wichtigen Dokumenten und Vorlagen“, eine „Verbesserung der internen Kommunikation“ und die „Verfügbarkeit von Dokumenten“ wesentliche Vorteile. Aus den sonstigen Angaben lässt sich erkennen, dass es durchaus Angestellte gibt, die negativ gegenüber einem Intranet eingestellt sind. Es ist notwendig die näheren

Hintergründe für diese Ablehnung zu erfahren. Danach sollten Maßnahmen ergriffen werden um die betroffenen Angestellten für das Intranet zu gewinnen.

Die Sonstigen Angaben waren:

- *Das Intranet sollte zur Mail Reduzierung beitragen. Informationen, die aus der Personal-  
abteilung kommen, können durchaus im Intranet publiziert werden.*
- *Internes schwarzes Brett*
- *Keine Vorteile, nur mehr interner Aufwand (zweimal genannt)*
- *Wiki*
- *Abteilungsübergreifende Struktur/BBG Gesamtstruktur*
- *Die Übersichtlichkeit von Dokumenten/Links muss verbessert werden*

Die folgende Tabelle 7 zeigt die angegebene Häufigkeit in % und die absolute Häufigkeit der Auswahlmöglichkeiten an. Insgesamt nahmen 60 Angestellte an der Umfrage teil.

<b>Auswahlmöglichkeiten</b>	<b>Häufigkeit in %</b>	<b>Häufigkeit</b>
Bessere interne Kommunikation	73,3%	44
Besseres Finden von Vorlagen und wichtigen Dokumenten	68,3%	41
Jederzeit Zugriff auf Fachwissen (Dokumente)	65,0%	39
Schnellere Kontaktmöglichkeiten	38,3%	23
Sonstiges (bitte angeben)	20,0%	12

*Tabelle 7: MA-Umfrage Frage 3/6 Details (Eigene Ausarbeitung)*

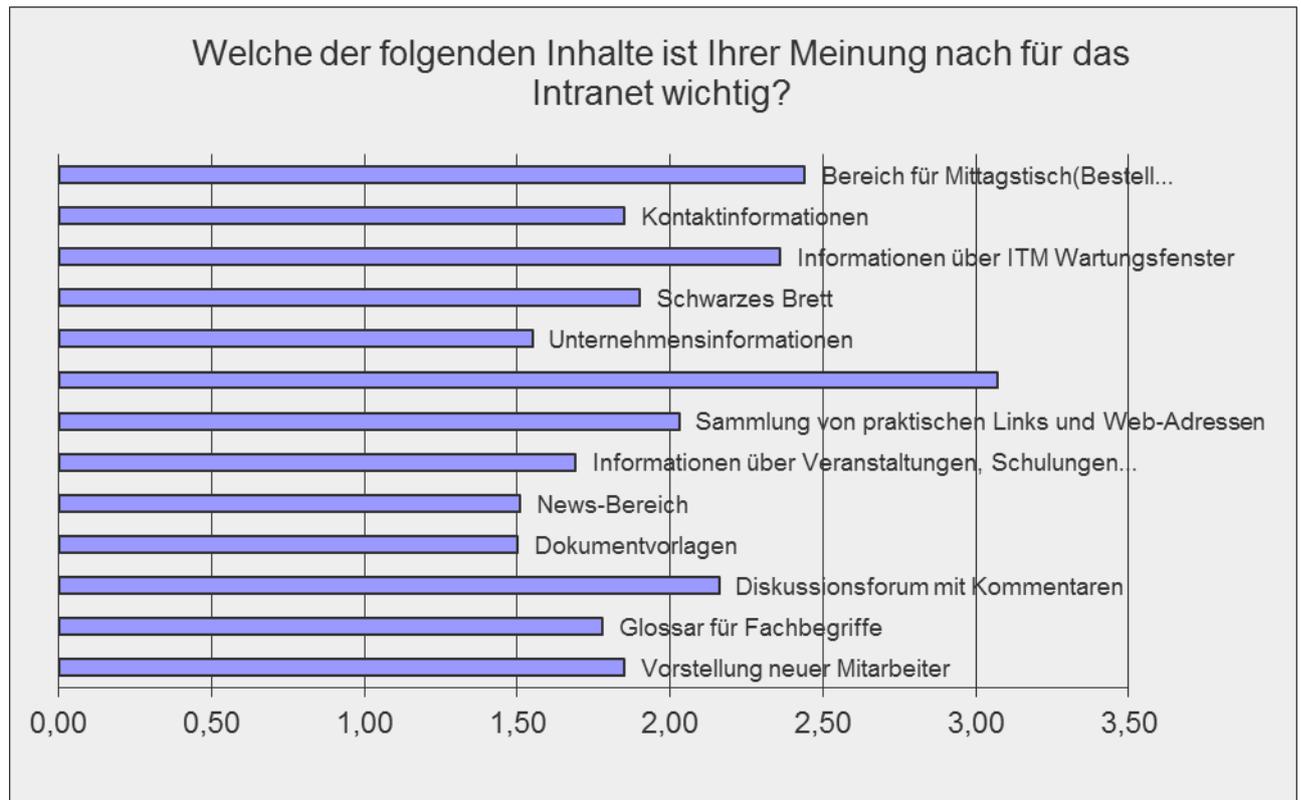


Abbildung 18: MA-Umfrage Frage 4/6 (Eigene Ausarbeitung)

Die Abbildung zeigt die durchschnittlichen Ergebnisse der Auswahlmöglichkeiten anhand einer Skala von 1-5, wobei 1 „sehr wichtig“ und 5 „nicht wichtig“ entspricht. Die Abbildung zeigt aus Übersichtsgründen die Skala nur bis 3,50 an. Die Inhalte Dokumentenvorlagen, News-Bereich und Unternehmensinformationen sind aus Sicht der befragten Angestellten die wichtigsten Inhalte für ein Intranet in der BBG. Der Inhalt Bazar/Kleinanzeigen wurde als am wenigsten wichtig bewertet.

Die Sonstigen Angaben waren:

- Übersicht von internen projektähnlichen Aufgaben
- Erfolgreiche Praxisbeispiele der BBG Ausschreibungen. Struktur der Support Abteilungen: Wer hat was wann zu tun bei Ausschreibungen?
- Ideenwettbewerbe über Intranet
- "Nachschlagewerk" an BBG-Verträgen pro Bereich + Angestellte (Orgchart ist zu wenig); nach jedem MA-Wechsel sollte Aktualisierung erfolgen - würde die Kompetenz unserer Angestellten gegenüber Kundenanfragen erheblich verbessern!
- Gemeinsame Ablage (statt U-Laufwerk), Dokumenten-Management

Die folgende Tabelle 8 zeigt die Auswahlmöglichkeiten, Häufigkeiten und den Durchschnitt der sich aus den Häufigkeiten berechnet, an.

<b>Auswahlmöglich- keiten</b>	<b>Wichtig</b>	<b>Eher wichtig</b>	<b>Eher un- wichtig</b>	<b>Unwichtig</b>	<b>Durch- schnitt</b>	<b>Häufig- keit</b>
Dokumentvorlagen	38	14	3	3	1,50	58
News-Bereich	31	26	2	0	1,51	59
Unternehmensinforma- tionen	34	18	4	2	1,55	58
Informationen über Veranstaltungen, Schu- lungen...	27	24	5	2	1,69	58
Glossar für Fachbegrif- fe	22	29	5	2	1,78	58
Vorstellung neuer An- gestellte	24	24	9	3	1,85	60
Kontaktinformationen (intern) mit Anwesen- heitsübersicht (aus BMD)	30	12	13	4	1,85	59
Schwarzes Brett	24	20	10	4	1,90	58
Sammlung von prakti- schen Links und Web- Adressen	17	28	9	5	2,03	59
Diskussionsforum mit Kommentaren	18	19	15	6	2,16	58
Informationen über ITM Wartungsfenster	11	23	16	8	2,36	58
Bereich für Mittags- tisch/Bestell- Ser- vices/Apothekenbestell ung	11	21	17	10	2,44	59
Bazar/Kleinanzeigen	5	8	25	22	3,07	60

Tabelle 8: MA-Umfrage Frage 4/6 Details (Eigene Ausarbeitung)

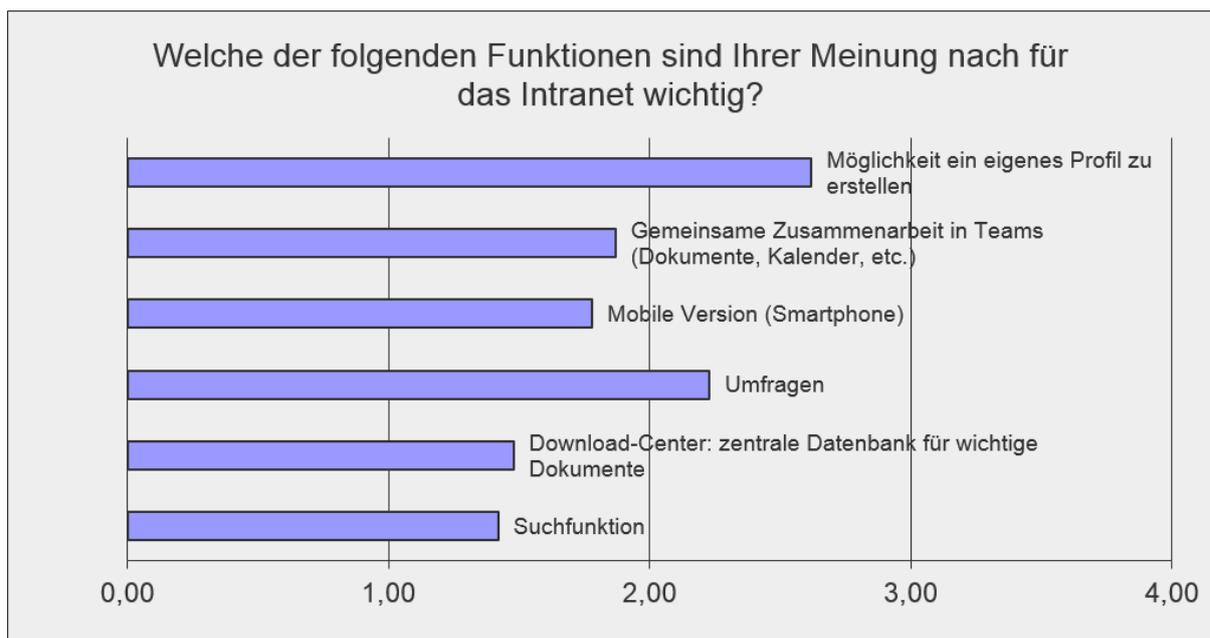


Abbildung 19: MA-Umfrage Frage 5/6 (Eigene Ausarbeitung)

Die Abbildung zeigt die durchschnittlichen Ergebnisse der Auswahlmöglichkeiten anhand einer Skala von 1-4, wobei 1 „sehr wichtig“ und 4 „nicht wichtig“ entspricht. Die Funktionen Suchfunktion und Download-Center sind aus Sicht der befragten Angestellten die wichtigsten Funktionen für ein Intranet in der BBG. Die Erstellung und Pflege eines eigenen Profils ist als am wenigsten wichtig bewertet worden.

Die folgende Tabelle 9 zeigt die Auswahlmöglichkeiten, Häufigkeiten und den Durchschnitt, der sich aus den Häufigkeiten berechnet, an.

Auswahlmöglichkeiten	Wichtig	Eher wichtig	Eher unwichtig	Unwichtig	Durchschnitt	Häufigkeit
Suchfunktion	41	15	2	2	1,42	60
Download-Center: zentrale Datenbank für wichtige Dokumente	40	13	5	2	1,48	60
Mobile Version (Smartphone)	31	16	8	5	1,78	60
Gemeinsame Zusammenarbeit in Teams (Dokumente, Kalender, etc.)	27	20	7	6	1,87	60
Umfragen	12	25	20	3	2,23	60
Möglichkeit ein eigenes Profil zu erstellen	9	16	24	11	2,62	60

Tabelle 9: MA-Umfrage Frage 5/6 Details (Eigene Ausarbeitung)

Bei der **Frage 6** standen keine Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung. Die Frage ist eine Freitextfrage und lautet: „Haben Sie sonst noch Anmerkungen, Ideen oder Wünsche zum Thema Intranet, die Sie angeben möchten?“

### Antworten (jeweils einmal genannt)

- *Die BBG braucht aus meiner Sicht kein Intranet*
- *Wenn dies eine Chatfunktion beinhaltet, sollten Nachrichten in Form eines Pop-Up angezeigt werden, damit sie nicht übersehen werden können.*
- *Problem-sourcing-Möglichkeit: "Wer ist schon mal vor demselben Problem gestanden?" Usability ist sehr wichtig!*

Die Ergebnisse der Angestelltenbefragung werden in den Workshops mit den Stakeholdern wiederverwendet.

## 4.2 Anwendungsfälle und Vision

Anhand des Vorgehensmodells aus Abschnitt 3.2.1 wurden mit der BBG Workshops abgehalten, um die Anforderungen an ein Intranet zu sammeln. Die Workshops wurden mit ausgewählten Stakeholdern aus den Bereichen ITM (IT Bereich der BBG), Controlling, Personal, Einkauf (Produktion) und Marketing abgehalten.

### 4.2.1 Workshop mit Stakeholder

Für die Workshops wurden die Unterlagen aufbereitet und eine Woche vor dem Workshop-Termin an die Stakeholder verteilt. Pro Stakeholder wurde ein eigener Workshop abgehalten. Die Dauer eines jeden Workshops betrug ca. zwei Stunden.

Mit Angestellten aus allen Bereichen wurden die Themen laut Abschnitt 3.2.1, bearbeitet: Ausgangssituation und Projektziele, Angestelltenbefragung Ergebnisse, Intranet, Anwendungsfälle Beispiele, Anwendungsfälle/Anforderungen aufnehmen, Vision.

Die **Ausgangssituation** wurde wie folgt beschrieben:

- Ein Upgrade auf SharePoint 2013 wurde durchgeführt. Diese Plattform wird die technische Basis für ein Intranet werden
- Ein Intranet ist in der BBG sehr gefragt
- Mit einem Intranet soll die Kommunikation und Produktivität erhöht werden
- Ein Konzept für ein Intranet wird unter mit Einbezug der Stakeholder benötigt

Die **Projektziele** wurden wie folgt definiert:

- Etablierung einer besseren Unternehmenskommunikation
- Gezielte Angestellteninformation („News-Portal“)
- Informationsfindung
- Unterstützung der Abteilungen in ihrer Arbeit

- Akzeptanz des Intranets durch Angestellte
- Schwarzes Brett/Marketplace (Kaufe/Verkaufe/Suche)
- Kennenlernen der Windows-Metro-Oberfläche als Einstieg für Windows 10

Die Ergebnisse der **Angestelltenbefragung** wurden am Ende des Workshops präsentiert. Daraus wurde für die Stakeholder ersichtlich, dass die Ergebnisse der Befragung in den Workshop mit einfließen werden. Zudem konnten die Stakeholder die Ergebnisse der Angestelltenbefragung an ihre Belegschaft weitergeben.

Anschließend wurde erläutert, was unter einem Intranet verstanden wird. Untermuert wurde dieser theoretische Input mit Beispielen aus Unternehmen, die bereits eine Intranet Lösung auf SharePoint 2013 eingeführt haben.

#### **4.2.2 Anforderungen definieren**

Im Rahmen der Workshops wurden Anforderungen besprochen und entsprechende Skizzen erstellt. Diese Anforderungen sind mithilfe der Use Case Spezifikation aus Abschnitt 3.2.2.1 dokumentiert. Zusätzlich sind Mockups auf Basis SharePoint 2013 Standard erstellt worden.

## Intranet-Startseite

Die folgende Tabelle 10 beinhaltet den Anwendungsfall der Intranet-Startseite.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-15
	Name	<b>Intranet-Startseite</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Quelle	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Verantwortlicher Bereich	ITM
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	<p>Die Intranet-Startseite stellt den zentralen Einstiegspunkt im Intranet dar. Auf dieser Seite werden folgende Elemente benötigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Newsfeed</li> <li>• Telefonbuch</li> <li>• Verlinkungen (Bsp. Projektseiten)</li> <li>• Kalender (GF Verfügbarkeit, Schulungen (HR), Wartungsfenster (ITM), MA-Veranstaltungen)</li> <li>• Organigramm mit Absprungmöglichkeit auf die Abteilung</li> <li>• Suche nach Inhalten</li> </ul>
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender öffnet die Intranet -Startseite
	Anwender	Alle Intranet-Anwender
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Intranet-Startseite muss angelegt sein</li> </ul>
	Ergebnis	Der Intranet-Anwender erhält die Intranet-Startseite
	Hauptszenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Intranet-Anwender öffnet die Intranet-Startseite</li> <li>• Der Intranet-Anwender sieht folgende Inhalte auf der Startseite: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Navigation</li> <li>○ Newsfeed</li> <li>○ Telefonbuch</li> <li>○ Verlinkungen (Bsp. Projektseiten)</li> <li>○ Kalender (GF Verfügbarkeit, Schulungen (HR), Wartungsfenster (ITM), MA-Veranstaltungen,</li> <li>○ Organigramm mit Absprungmöglichkeit auf die Abteilung</li> </ul> </li> </ul>

Tabelle 10: Intranet-Startseite UC-w1-15 (Eigene Ausarbeitung)

Die folgende Abbildung 20 zeigt das Mockup für die Intranet-Startseite.

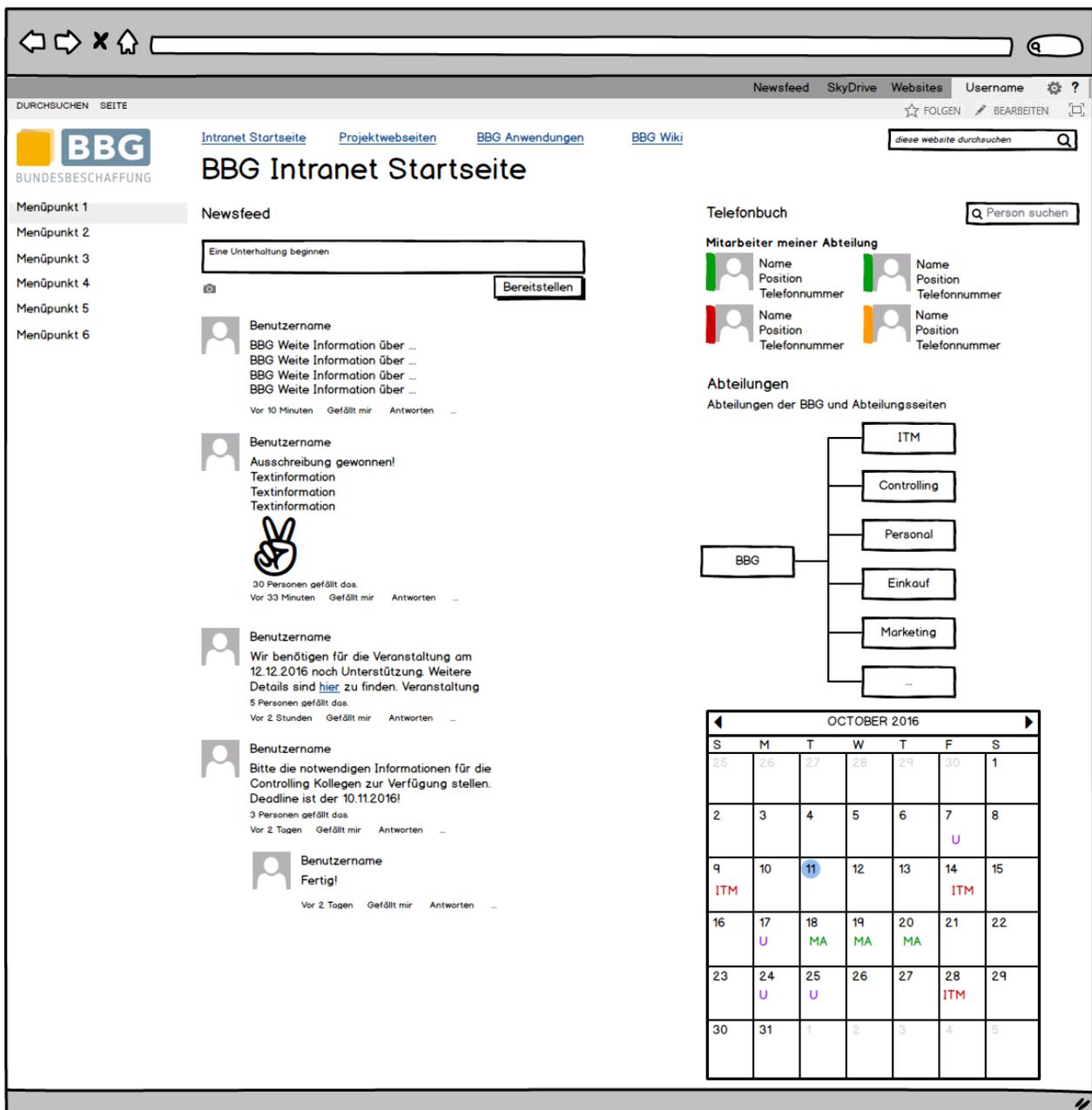


Abbildung 20: Intranet-Startseite (Eigene Ausarbeitung)

Das Mockup basiert auf einer SharePoint 2013 Standard-Teamseite und enthält folgende Inhalte:

- Navigation und Newsfeed
- Telefonbuch
- Organigramm mit Verlinkungen auf die einzelnen Abteilungen
- Verlinkungen (Projektwebseiten, BBG Anwendungen, BBG Wiki)
- Kalender (GF Verfügbarkeit, Schulungen (HR), Wartungsfenster (ITM), MA-Veranstaltungen)

## Telefonbuch BMD Schnittstelle

Die folgende Tabelle 11 beinhaltet den Anwendungsfall der Telefonbuchsuche.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-14
	Name	<b>Telefonbuch BMD Schnittstelle</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Quelle	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Verantwortlicher Bereich	ITM
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	<p>Auf der Intranet-Startseite wird ein Telefonbuch benötigt um die</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwesenheit</li> <li>• Telefonnummer</li> <li>• Mail-Adressen</li> </ul> <p>von Angestellten schnell einsehen zu können.</p>
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender öffnet die Intranet-Startseite
	Anwender	Alle Intranet-Anwender
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Intranet-Startseite muss angelegt sein</li> <li>• Das Telefonbuch ist auf der Startseite angelegt</li> </ul>
	Ergebnis	Der Intranet-Anwender erhält auf der Intranet-Startseite einen Bereich für das Telefonbuch.
	Hauptszenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Intranet-Anwender sieht im Telefonbuch-Bereich seine Teammitglieder mit folgenden Informationen <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Profilbild</li> <li>○ Anwesenheit</li> <li>○ Telefonnummer</li> <li>○ Mail-Adressen</li> </ul> </li> <li>• Im Suchfeld kann der Intranet-Anwender nach allen Personen der BBG suchen</li> </ul>

Tabelle 11: Telefonbuch BMD Schnittstelle UC-w1-14 (Eigene Ausarbeitung)

Die folgende Abbildung 21 zeigt das Mockup für die Anzeige der Angestellten auf der Intranet-Startseite.

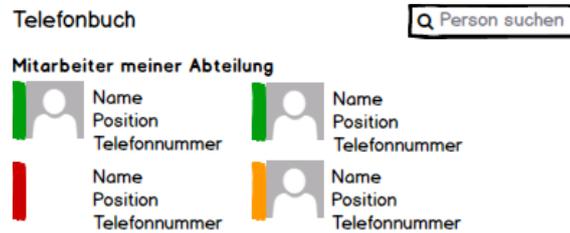


Abbildung 21: Telefonbuch BMD Anbindung (Eigene Ausarbeitung)

Das Mockup repräsentiert demnach eine mögliche Darstellung von Angestellteninformationen im Telefonbuch. Standardmäßig sind auf der Startseite die Angestellten der eigenen Abteilung angezeigt. Dabei ist anhand der entsprechenden Farbwahl erkennbar, ob der/die Angestellte im Haus, abwesend oder auf Urlaub ist.

### Interaktives Organigramm

Die folgende Tabelle 12 beinhaltet den Anwendungsfall der Navigation mit dem Organigramm.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-16
	Name	<b>Interaktives Organigramm</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	Personal
	Quelle	Personal
	Verantwortlicher Bereich	Personal
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	Die Intranet-Startseite stellt den zentralen Einstiegspunkt im Intranet dar. Auf dieser Seite wird ein interaktives Organigramm der BBG dargestellt. Durch Klick auf eine Abteilung im Organigramm öffnet sich die jeweilige Abteilungsseite.
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender öffnet die Intranet-Startseite
	Anwender	Alle Intranet-Anwender
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Intranet-Startseite muss angelegt sein</li> <li>Das Organigramm muss auf der Startseite eingetragen sein</li> </ul>
	Ergebnis	Der Intranet-Anwender erhält die Intranet-Startseite
	Hauptscenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Intranet-Anwender öffnet die Intranet-Startseite</li> <li>Der Intranet-Anwender klickt auf eine Abteilung im Organigramm</li> <li>Nach dem Klick öffnet sich die jeweilige Abteilungsseite</li> </ul>

Tabelle 12: Interaktives Organigramm UC-w1-16 (Eigene Ausarbeitung)

Die folgende Abbildung 22 zeigt das Mockup für das interaktive Organigramm auf der Intranet-Startseite.

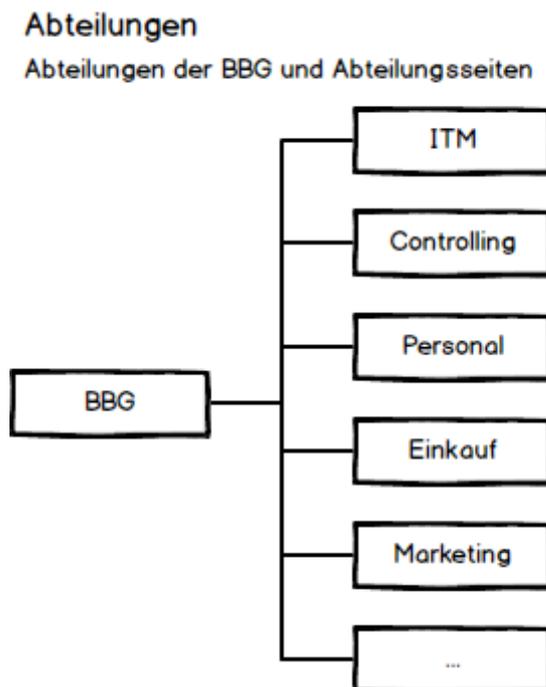


Abbildung 22: Interaktives Organigramm (Eigene Ausarbeitung)

Durch einen Klick auf eine Abteilung öffnet sich die jeweilige Abteilungsseite.

## Suche nach Inhalten und Dokumenten

Die folgende Tabelle 13 beinhaltet den Anwendungsfall der Suche nach Dokumenten und Informationen.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-01
	Name	<b>Suche nach Inhalten und Dokumenten in SharePoint und dem zentralen File-Laufwerk „U“.</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Quelle	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Verantwortlicher Bereich	ITM
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	Die Intranet-Anwender benötigen eine Suchfunktion, welche alle SharePoint-Inhalte und Dokumente des File-Laufwerks „U“ durchsucht und Suchergebnisse zurückliefert. Zusätzlich werden Filter benötigt, um das Suchergebnis einzugrenzen. Beispiel: Eine Suchanfrage liefert 100 Dateien zurück. Dann hat der Anwender die Möglichkeit, die Suche beispielsweise nur auf Word-Dateien einzugrenzen. Die Suchergebnisse werden somit auf 50 Dateien reduziert,
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender trägt einen Suchbegriff in die SharePoint-Suche ein.
	Anwender	Alle Intranet-Anwender.
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Inhalte von SharePoint müssen „gecrawled“ sein. (SharePoint Konfiguration notwendig).</li> <li>Das „U“-Laufwerk muss durchsucht werden. (SharePoint-Konfiguration notwendig)</li> </ul>
	Ergebnis	Der Intranet-Anwender erhält eine Auflistung von Suchergebnissen.
	Hauptszenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Intranet-Anwender trägt einen Suchbegriff in die SharePoint-Suche ein und bestätigt die Eingabe mit der „Enter“-Taste.</li> <li>SharePoint durchsucht das Intranet und „U“-Laufwerk nach relevanten Suchergebnissen. SharePoint führt den Intranet-Anwender auf eine Suchergebnis-Seite. Die Suchergebnis-Seite liefert passende Suchergebnisse zurück und bietet die Möglichkeit die Ergebnisse nachträglich zu filtern, um die Ergebnisse einzuschränken.</li> </ul>

Tabelle 13: Suche nach Inhalten und Dokumenten in SharePoint und dem zentralen File Laufwerk „U“ UC-w1-01 (Eigene Ausarbeitung)

**BBG interne News an die gesamte Belegschaft mithilfe des Intranets kommunizieren**

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-02
	Name	<b>BBG interne News an die gesamte Belegschaft mithilfe des Intranets kommunizieren</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Quelle	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Verantwortlicher Bereich	Marketing
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	<p>Die Verwendung von E-Mails soll reduziert werden. Informationen, welche für die gesamte BBG Belegschaft relevant sind, sollen über die zentrale Einstiegsseite des Intranets zur Verfügung gestellt werden.</p> <p>Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ankündigung über neue Angestellte</li> <li>• Erfolgsmeldung aus dem Produktionsbereich</li> <li>• Anstehende Marketing-Veranstaltung</li> </ul>
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender ruft die Startseite des Intranets auf und erstellt einen Newseintrag.
	Anwender	Alle Intranet-Anwender.
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Startseite des Intranets enthält einen SharePoint-Newsfeed</li> <li>• Der Anwender muss Zugriff auf die Intranet-Startseite haben und die notwendige Berechtigung um einen Newseintrag zu erstellen</li> </ul>
	Ergebnis	Der erstellte Newseintrag steht an erster Stelle des Newsfeeds und ist für die Intranet-Anwender sichtbar.
	Hauptzenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Intranet-Anwender öffnet die Intranet-Startseite und erstellt einen Newseintrag. (Text, Bilder, Verlinkungen, Tagging)</li> <li>• Der Intranet-Anwender postet den News-Eintrag</li> <li>• Der erstellte News-Eintrag ist an erster Stelle des Newsfeeds auf der Intranet-Startseite für alle Intranet-Anwender sichtbar</li> <li>• Der erstellte News-Eintrag kann von allen Intranet-Anwendern kommentiert und „geliked“ werden.</li> </ul>

Tabelle 14: BBG interne News an die gesamte Belegschaft mithilfe des Intranets kommunizieren UC-w1-02 (Eigene Ausarbeitung)

In der folgenden Abbildung 23 ist das Mockup für den Newsfeed auf der Intranet-Startseite dargestellt.



Abbildung 23: Newsfeed Intranet-Startseite (Eigene Ausarbeitung)

## Zentrale Wiki mit Dokumenten aus Projektwebseiten versorgen

Die folgende Tabelle 15 beinhaltet den Anwendungsfall der vernetzten Wiki-Befüllung.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-07
	Name	<b>Zentrale Wiki mit Dokumenten aus Projektwebseiten versorgen</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Quelle	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Verantwortlicher Bereich	ITM
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	<p>Im Intranet soll es einen zentralen Bereich geben, in welchem Informationen gesammelt und zur Verfügung gestellt werden. Dies sind Informationen wie beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unternehmensstrategie</li> <li>• Richtlinien</li> <li>• Arbeitsanweisungen</li> <li>• Vorlagen</li> <li>• Handbücher</li> <li>• ...</li> </ul>
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender ruft die Intranet-Startseite auf und navigiert zur zentralen Wiki.
	Anwender	Alle Abteilungen der BBG
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Wiki-Seite muss angelegt sein</li> <li>• Der Anwender muss auf das zentrale Wiki Zugriff haben</li> </ul>
	Ergebnis	Der Intranet-Anwender kann im Wiki nach Informationen suchen, Dokumentenvorlagen nutzen usw.
	Hauptszenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Intranet-Anwender öffnet die Intranet-Startseite</li> <li>• Der Intranet-Anwender klickt auf die Wiki-Verlinkung</li> <li>• Die Wiki-Seite der BBG öffnet sich</li> </ul>

Tabelle 15: Zentrale Wiki mit Dokumenten aus Projektwebseiten versorgen UC-w1-07 (Eigene Ausarbeitung)

## BBG-Anwendungen verlinken

Die folgende Tabelle 16 beinhaltet den Anwendungsfall der zentralen Auflistung und den Absprung auf die relevanten BBG-Anwendungen.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-09
	Name	<b>BBG-Anwendungen verlinken</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Quelle	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Verantwortlicher Bereich	ITM
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	Innerhalb der BBG werden verschiedene Systeme eingesetzt. Im Intranet soll eine zentrale Seite vorhanden sein, welche die Anwendungen auflistet. Zusätzlich sollen die Anwendungen über das Intranet aufgerufen werden.
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender öffnet die Intranet-Startseite und navigiert auf die „BBG Anwendungen“-Seite
	Anwender	Alle Intranet-Anwender
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Intranet-Startseite muss angelegt sein</li> <li>• Eine BBG-Anwendungsseite muss angelegt sein</li> <li>• Die BBG-Anwendungsseite muss die Verlinkungen zu verschiedenen Systemen (Bsp. BMD) beinhalten</li> </ul>
	Ergebnis	Der Intranet-Anwender erhält eine Seite, welche die wesentlichen Systeme der BBG zeigt und einen Absprung auf die jeweiligen Systeme ermöglicht.
	Hauptszenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Anwender öffnet die Intranet-Startseite</li> <li>• Der Marketing-Anwender öffnet die „BBG-Anwendungen“ Seite</li> <li>• Die „BBG-Anwendungen“-Seite öffnet sich und listet die eingetragenen Systeme auf.</li> <li>• Ein Klick auf eine Anwendung (Bsp. BMD) öffnet das jeweilige System.</li> </ul>

Tabelle 16: BBG-Anwendungen verlinken UC-w1-09 (Eigene Ausarbeitung)

## Schwarzes Brett/BBG-Info Point

Aus der folgenden Tabelle 17 wird der Anwendungsfall eines zentralen Info-Bereichs für außerberufliche Themen ersichtlich.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-13
	Name	<b>Schwarzes Brett/BBG-Info Point</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Quelle	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Verantwortlicher Bereich	ITM
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	Auf der Intranet-Startseite wird ein Bereich benötigt, welcher ein schwarzes Brett beinhaltet.
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender öffnet die Intranet-Startseite
	Anwender	Alle Intranet-Anwender
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Intranet-Startseite muss angelegt sein</li> <li>• Das Schwarzes Brett ist auf der Startseite angelegt</li> </ul>
	Ergebnis	Der Intranet-Anwender erhält auf der Intranet-Startseite einen Bereich für das Schwarze Brett.
	Hauptzenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Intranet-Anwender öffnet die Intranet-Startseite</li> <li>• Der Intranet-Anwender kann Informationen im schwarzen Brett hinzufügen und lesen</li> </ul>

Tabelle 17: Schwarzes Brett / BBG Info Point UC-w1-13 (Eigene Ausarbeitung)

### Messe-Teilnehmende-Information auf der Intranet-Startseite

Die folgende Tabelle 18 zeigt den Anwendungsfall, der über den aktuellen Stand der Messe informiert.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-05
	Name	<b>Messe-Teilnehmende-Information auf der Intranet-Startseite</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	Marketing
	Quelle	Marketing
	Verantwortlicher Bereich	Marketing
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	Auf der Intranet-Startseite soll ein Bereich vorhanden sein, welcher durch Marketing- Angestellten mit Informationen zu Messen gepflegt werden kann.
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender ruft die Intranet-Startseite auf.
	Anwender	Marketing verwaltet die Informationen der Messe-Teilnehmende. Alle anderen Intranet-Anwender dürfen die Information lesen.
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Intranet-Startseite enthält einen Bereich für Messe-Ankündigungen.</li> <li>Der Anwender muss Zugriff auf die Intranet-Startseite haben und die notwendige Berechtigung, um einen Messe-Eintrag zu erstellen.</li> </ul>
	Ergebnis	Der Eintrag steht an erster Stelle des Bereichs und ist auf der Intranet-Startseite sichtbar.
	Hauptszenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Marketing- Angestellte öffnet die Intranet-Startseite und erstellt einen Eintrag. (Text, Bilder, Verlinkungen, Tagging)</li> <li>Der Marketing- Angestellte erstellt den Eintrag</li> <li>Der erstellte Eintrag ist an erster Stelle des Bereichs auf der Intranet-Startseite sichtbar</li> <li>Der erstellte Eintrag kann von allen Intranet-Anwendern gelesen werden.</li> <li>Optional: Der erstellte Eintrag kann von einem Marketing-Angestellten gelöscht werden.</li> </ul>

Tabelle 18: Messe Teilnehmende Information auf der Intranet-Startseite UC-w1-05 (Eigene Ausarbeitung)

### Speiseplan auf der Intranet-Startseite

Die folgende Tabelle 19 beinhaltet den Anwendungsfall, welcher auf der Intranet-Startseite Speisepläne zur Verfügung stellt.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-10
	Name	<b>Speiseplan auf der Intranet-Startseite</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	Marketing
	Quelle	Marketing
	Verantwortlicher Bereich	Marketing
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	Die Intranet-Startseite soll von den Anwendern regelmäßig aufgerufen werden. Neben anderen Inhalten auf der Startseite wird auch ein Speiseplan für die Kantine auf der Intranet-Startseite benötigt.
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender öffnet die Intranet-Startseite und sieht den Speiseplan der Kantine der aktuellen Woche.
	Anwender	Alle Intranet-Anwender
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Intranet-Seite muss angelegt sein</li> <li>• Der Speiseplan wurde aktualisiert</li> </ul>
	Ergebnis	Der Intranet-Anwender erhält den Speiseplan auf der Intranet-Startseite.
	Hauptzenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Intranet-Anwender öffnet die Intranet-Startseite</li> <li>• Die Startseite beinhaltet den Speiseplan der Kantine der aktuellen Woche</li> </ul>

Tabelle 19: Speiseplan auf der Intranet-Startseite UC-w1-10 (Eigene Ausarbeitung)

## Abteilungsseite

Aus der folgenden Tabelle 20 wird der Anwendungsfall, welcher Bereiche im Intranet für Abteilungen zur Verfügung stellt, ersichtlich.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-12
	Name	<b>Abteilungsseite</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Quelle	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Verantwortlicher Bereich	ITM
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	<p>Für die einzelnen Abteilungen sollen Abteilungsseiten zur Verfügung stehen. Mit Abteilungsseiten soll ein Bereich im Intranet vorhanden sein, welcher für Abteilungsinterne Themen genutzt wird. Dazu werden folgende Elemente benötigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SharePoint-Teamwebsite</li> <li>• Dokumentenbibliothek (Ablage von Dokumenten, Mails, Vorlagen ...)</li> <li>• Newsfeed</li> <li>• Aufgabenliste</li> <li>• Abteilungskalender</li> <li>• Bevorstehende Schulungen (Personal-Abteilungsseite)</li> <li>• Abteilungsinformation (Abteilung stellt sich vor)</li> <li>• KPIs (Abteilungsrelevante Kennzahlen werden in Controlling aufbereitet und automatisch auf der Abteilungsseite angezeigt)</li> </ul>
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender öffnet die Abteilungsseite.
	Anwender	Alle Intranet-Anwender
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Abteilungsseite muss angelegt sein</li> </ul>
	Ergebnis	<p>Der Intranet-Anwender erhält die Abteilungsseite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SharePoint-Teamwebsite</li> <li>• Dokumentenbibliothek (Ablage von Dokumenten, Mails, Vorlagen ...)</li> <li>• Newsfeed</li> <li>• Aufgabenliste</li> <li>• Abteilungskalender</li> <li>• KPIs (Abteilungsrelevante Kennzahlen werden in Controlling</li> </ul>

		aufbereitet und automatisch auf der Abteilungsseite angezeigt)
	Hauptzenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Intranet-Anwender öffnet die Abteilungsseite</li> </ul>

Tabelle 20: Abteilungsseite UC-w1-12 (Eigene Ausarbeitung)

Die folgende Abbildung 24 zeigt das Mockup für Personal-Abteilungsseite.

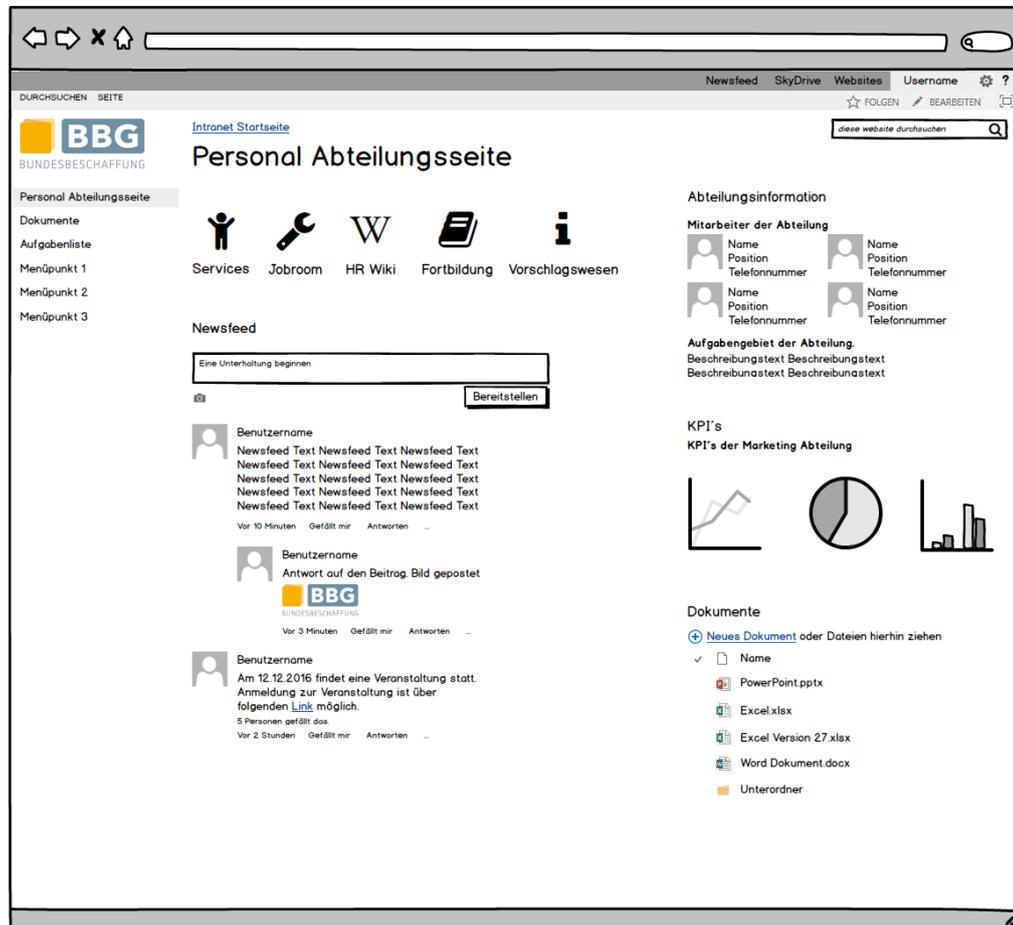


Abbildung 24: Personal-Abteilungsseite (Eigene Ausarbeitung)

Das Mockup basiert auf einer SharePoint 2013 Standard Teamseite und enthält folgende Inhalte:

- Navigation und Newsfeed
- Abteilungsinformation
- KPIs der Abteilung
- Dokumente

Die folgende Abbildung 25 stellt das Mockup für die Abteilung Marketing dar.

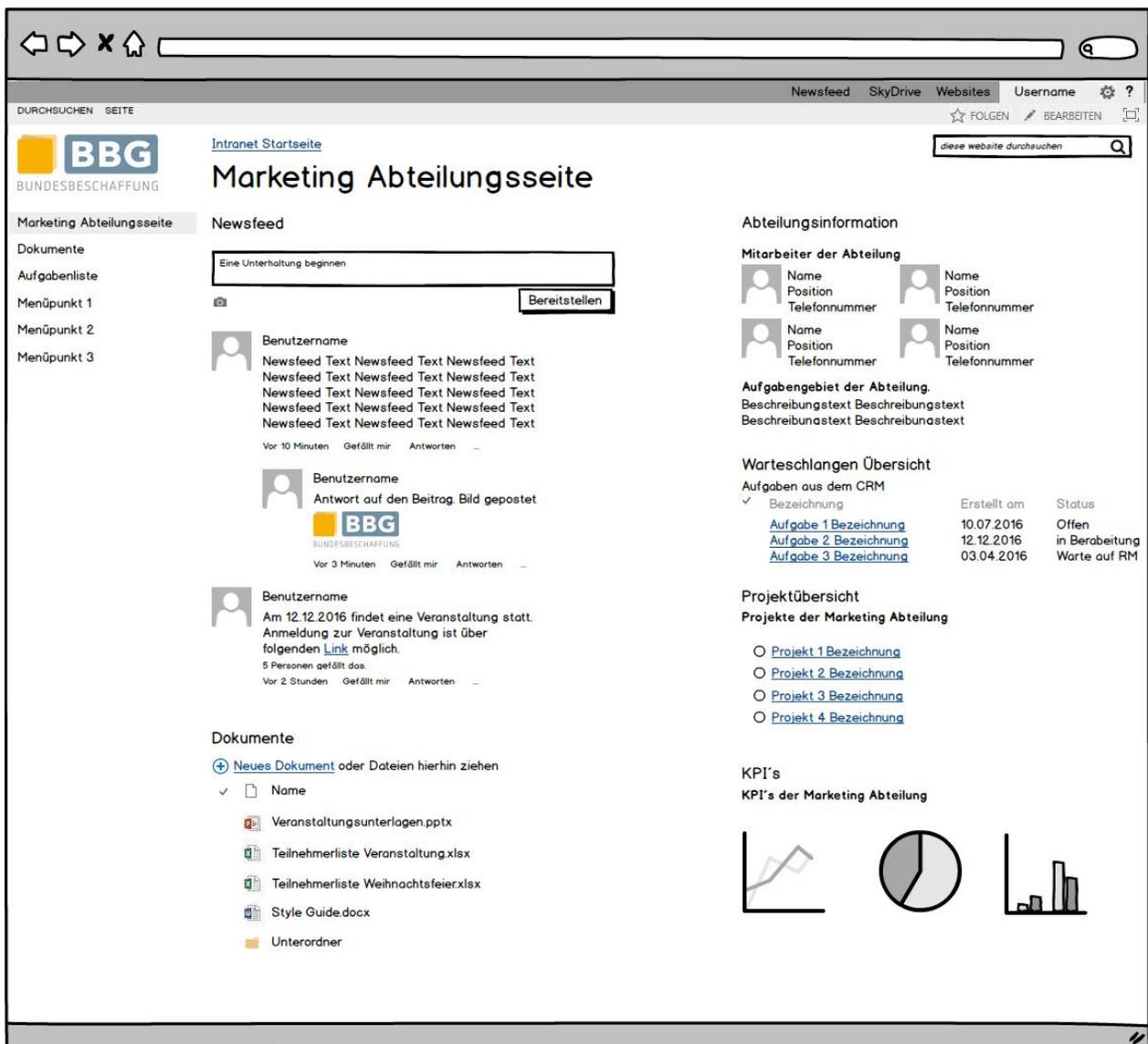


Abbildung 25: Marketing Abteilungsseite (Eigene Ausarbeitung)

Das Mockup basiert auf einer SharePoint 2013 Standard-Teamseite und enthält folgende Inhalte:

- Navigation und Newsfeed
- Abteilungsinformation
- Aggregierte CRM-Aufgaben
- Projektübersicht
- KPIs der Abteilung

Die folgende Abbildung 26 repräsentiert das Mockup für die Abteilung Einkauf.

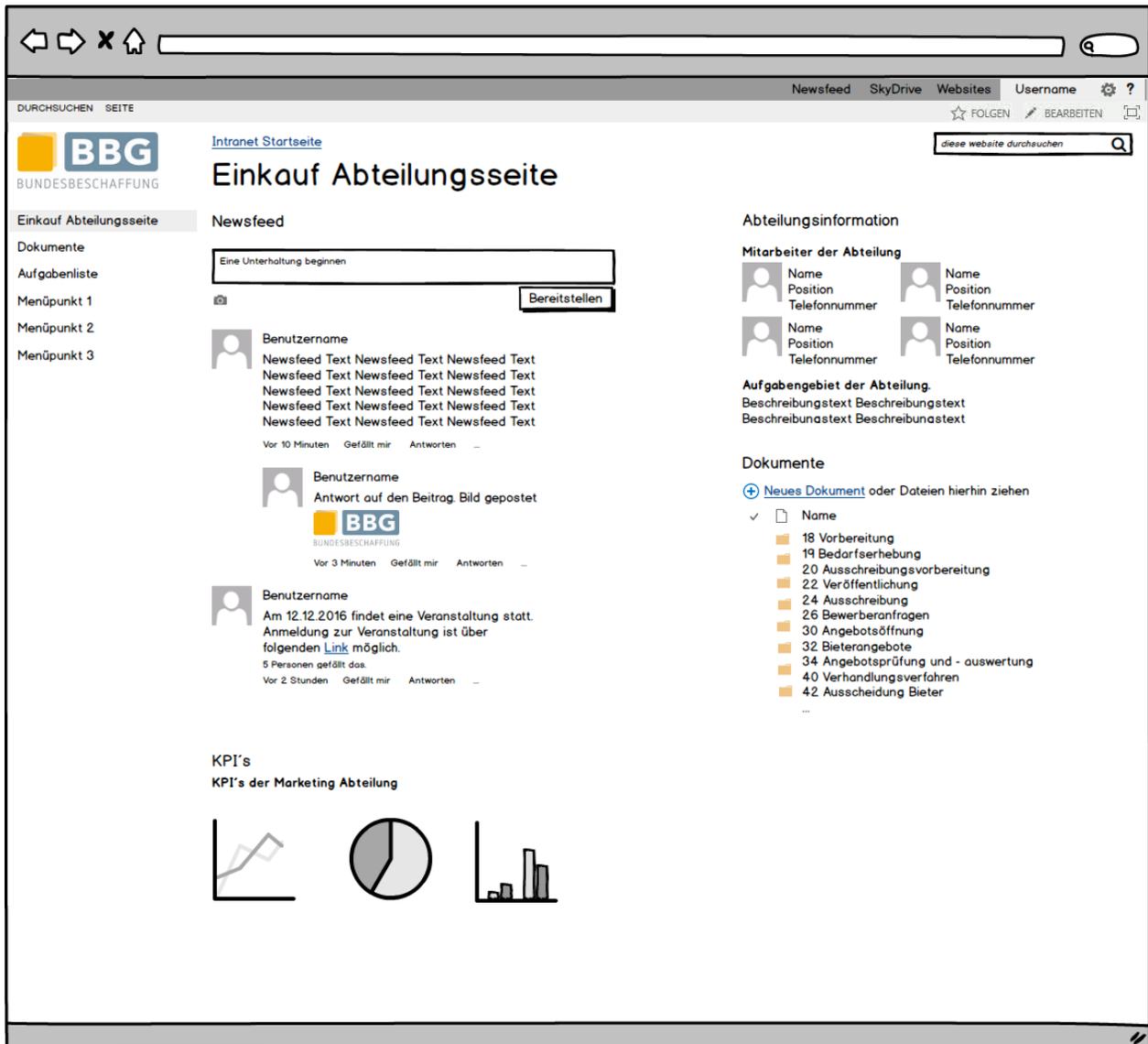


Abbildung 26: Einkauf Abteilungsseite (Eigene Ausarbeitung)

Das Mockup basiert auf einer SharePoint 2013 Standard Teamseite und enthält folgende Inhalte:

- Navigation und Newsfeed
- Abteilungsinformation
- Dokumente
- KPIs der Abteilung

## Abteilungsspezifische News an die Abteilung mithilfe des Intranets kommunizieren

Die folgende Tabelle 21 beinhaltet den Anwendungsfall der Abteilungsinformation.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-04
	Name	<b>Abteilungsspezifische News an die Abteilung mithilfe des Intranets kommunizieren</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Quelle	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Verantwortlicher Bereich	ITM
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	<p>Die Verwendung von E-Mails soll reduziert werden. Abteilungsspezifische Informationen sollen über die Abteilungsseite kommuniziert werden.</p> <p>Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einkauf: Erfahrungen bei Ausschreibung, Prozessänderung</li> <li>• Marketing: Veranstaltungsinformation</li> <li>• Interne Stellenausschreibungen und Andere</li> </ul>
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender ruft die Abteilungsseite auf und erstellt einen Newseintrag.
	Anwender	Alle Intranet-Anwender.
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Abteilungsseite enthält einen SharePoint-Newsfeed</li> <li>• Der Anwender muss Zugriff auf die Abteilungsseite haben um einen Newseintrag zu erstellen</li> </ul>
	Ergebnis	Der Intranet-Anwender erstellt einen Newseintrag, welcher an erster Stelle des Newsfeeds steht und welcher auf der Abteilungsseite sichtbar ist.
	Hauptszenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Intranet-Anwender öffnet die Abteilungsseite und erstellt einen Newseintrag. (Text, Bilder, Verlinkungen, Tagging)</li> <li>• Der Intranet-Anwender postet den News Eintrag</li> <li>• Der erstellte Newseintrag ist an erster Stelle des Newsfeed auf der Abteilungsseite sichtbar</li> <li>• Der erstellte Newseintrag kann von allen Intranet-Anwendern kommentiert und „geliked“ werden.</li> <li>• Optional: Newseintrag kann vom Autor gelöscht werden.</li> </ul>

Tabelle 21: Abteilungsspezifische News an die Abteilung mithilfe des Intranets kommunizieren UC-w1-04 (Eigene Ausarbeitung)

## CRM–Marketing-Aufgaben-Schnittstelle

Die folgende Tabelle 22 beinhaltet den Anwendungsfall, welcher Aufgaben aus dem CRM-System aggregiert und auf der Marketing-Abteilungsseite anzeigt.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-08
	Name	<b>CRM-Marketing–Aufgaben-Schnittstelle</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	Marketing
	Quelle	Marketing
	Verantwortlicher Bereich	ITM
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	Die Marketing-Abteilungsseite benötigt einen Bereich mit Aufgaben aus dem CRM. In diesem Bereich wird angezeigt, ob im CRM Tasks vorhanden sind, die vom Marketing bearbeitet werden müssen. Ist eine Aufgabe vorhanden, wird sie auf der Startseite der Marketing-Abteilung angezeigt. Ein Klick auf die Aufgabe öffnet das CRM und die jeweilige Aufgabe.
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Marketing-Anwender ruft die Marketing-Abteilungsseite auf.
	Anwender	Marketing-Anwender
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Marketing-Abteilungsseite muss angelegt sein</li> <li>• Die CRM-Aufgaben werden auf der Marketing-Abteilungsseite angezeigt.</li> <li>• Das CRM ist erreichbar, damit SharePoint Daten vom CRM abrufen kann</li> </ul>
	Ergebnis	Der Marketing-Anwender erhält auf der Marketing-Abteilungsseite eine Übersicht über offene Aufgaben im CRM.
	Hauptzenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Marketing-Anwender öffnet die Marketing-Abteilungsseite</li> <li>• Der Marketing-Anwender klickt auf eine Aufgabe</li> <li>• Ein neues Browserfenster öffnet sich mit dem CRM</li> <li>• Das CRM öffnet die angeklickte Aufgabe</li> </ul>

Tabelle 22: CRM Marketing Aufgaben Schnittstelle UC-w1-08 (Eigene Ausarbeitung)

## Vorschlagwesen/Beschwerdemanagement

Die folgende Tabelle 23 zeigt den Anwendungsfall, welcher einen Bereich im Intranet schafft, um Vorschläge oder Beschwerden einzubringen.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-17
	Name	<b>Vorschlagwesen/Beschwerdemanagement</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	Personal
	Quelle	Personal
	Verantwortlicher Bereich	Personal
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	Im Personal-Bereich wird eine Verwaltung von Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden benötigt. Angestellte der BBG müssen in der Personal-Abteilungsseite Einträge erstellen können. Die Personal-Angestellten können diese Einträge abarbeiten und Statusinformationen zu den Einträgen ergänzen.
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender ruft die Personal-Abteilungsseite auf und erstellt einen Vorschlag oder eine Beschwerde.
	Anwender	Alle Intranet-Anwender
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Personal-Abteilungsseite muss angelegt sein</li> <li>• Eine Liste zur Erstellung von Einträgen ist angelegt</li> </ul>
	Ergebnis	Der Intranet-Anwender hat einen Vorschlag oder eine Beschwerde erstellt. Die Information ist gespeichert und kann durch die Personal-Abteilung bearbeitet werden.
	Hauptzenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Intranet-Anwender öffnet die Personal-Abteilungsseite</li> <li>• Der Intranet-Anwender klickt auf „neues Element hinzufügen“</li> <li>• Vorschlag oder Beschwerde wird ausgefüllt</li> <li>• Vorschlag oder Beschwerde wird gespeichert</li> <li>• Der Eintrag ist in der Personal-Abteilungsseite gespeichert</li> <li>• Der Eintrag wird durch die Personalabteilung bearbeitet</li> </ul>

Tabelle 23: Vorschlagwesen/Beschwerdemanagement UC-w1-17 (Eigene Ausarbeitung)

## Vorlesungsverzeichnis Fort- und Weiterbildung

Die folgende Tabelle 24 beinhaltet den Anwendungsfall, der Vorlesungsunterlagen im Intranet zur Verfügung stellt.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-18
	Name	<b>Vorlesungsverzeichnis Fort- und Weiterbildung</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	Personal
	Quelle	Personal
	Verantwortlicher Bereich	Personal
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	Im Personal Bereich werden Schulungsunterlagen zur Verfügung gestellt. Diese Unterlagen sollen für alle Intranet-Anwender zur Verfügung stehen. Die Unterlagen sollen dabei in Form eines Vorlesungsverzeichnisses verfügbar sein.
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender ruft die Personal-Abteilungsseite auf und klickt auf das Vorlesungsverzeichnis.
	Anwender	Alle Intranet-Anwender
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Personal-Abteilungsseite muss angelegt sein</li> <li>• Das Vorlesungsverzeichnis wurde durch die Personalabteilung aufbereitet (Alternativ könnten die Schulungsunterlagen in Dokumenten-Form zur Verfügung gestellt werden)</li> </ul>
	Ergebnis	Der Intranet-Anwender findet Schulungsunterlagen in der Personal-Abteilungsseite.
	Hauptzenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Intranet-Anwender öffnet die Personal-Abteilungsseite</li> <li>• Der Intranet-Anwender klickt auf „Schulungsunterlagen“</li> </ul>

Tabelle 24: Vorlesungsverzeichnis Fort- und Weiterbildung UC-w1-18 (Eigene Ausarbeitung)

## Strategische Ziele KPI-Dashboard

Die folgende Tabelle 25 beinhaltet den Anwendungsfall der die aktuellen strategischen Ziele der BBG mit den dazugehörigen Kennzahlen für die gesamte Belegschaft zur Verfügung stellt.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-11
	Name	<b>Strategische Ziele KPI-Dashboard</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	Controlling
	Quelle	Controlling
	Verantwortlicher Bereich	Controlling
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	Die Controlling-Abteilungsseite informiert über die wichtigsten KPIs der strategischen Ziele. Dazu werden ausgewählte KPIs auf der Startseite der Controlling-Abteilungsseite angezeigt.
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender öffnet die Controlling Startseite und sieht die KPIs.
	Anwender	Alle Intranet-Anwender
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Controlling-Abteilungsseite muss angelegt sein</li> <li>• Die KPIs wurden eingetragen</li> </ul>
	Ergebnis	Der Intranet-Anwender erhält den Überblick über die wichtigsten KPIs auf der Controlling-Abteilungsseite.
	Hauptscenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Intranet-Anwender öffnet die Controlling-Abteilungsseite</li> </ul>

Tabelle 25: Strategische Ziele KPI Dashboard UC-w1-11 (Eigene Ausarbeitung)

## Projektwebseite für Abteilungen

Die folgende Tabelle 26 zeigt den Anwendungsfall, welcher für Abteilungen Projektbereiche zur Verfügung stellt.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-06
	Name	<b>Projektwebseiten für Abteilungen</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Quelle	Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Verantwortlicher Bereich	ITM
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	<p>Für Abteilungen sollen Projektwebseiten zur Verfügung stehen. Mit Projektwebseiten soll die Abwicklung von Projekten unterstützt werden. Dazu werden folgende Elemente benötigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SharePoint-Projektwebseite</li> <li>• Dokumentenbibliothek (Ablage von Dokumenten, Mails ...)</li> <li>• Zeitleiste</li> <li>• Newsfeed</li> <li>• Aufgabenliste</li> </ul>
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender ruft die Projektwebseite auf.
	Anwender	Alle Abteilungen der BBG
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Projektwebseite muss angelegt sein</li> <li>• Der Anwender muss Zugriff auf die Projektwebseite haben</li> </ul>
	Ergebnis	Der Intranet-Anwender kann in der Projektwebseite gemeinsam mit dem Projektteam die oben beschriebenen Elemente nutzen.
	Hauptszenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Intranet-Anwender öffnet eine Projektwebseite</li> <li>• Die Projektwebseite beinhaltet                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dokumentenbibliothek (Ablage von Dokumenten, Mails ...)</li> <li>○ Zeitleiste</li> <li>○ Newsfeed</li> <li>○ Aufgabenliste</li> </ul> </li> </ul>

Tabelle 26: Projektwebseiten für Abteilungen UC-w1-06 (Eigene Ausarbeitung)

Die folgende Abbildung 27 zeigt das Mockup für eine Projektwebseite.

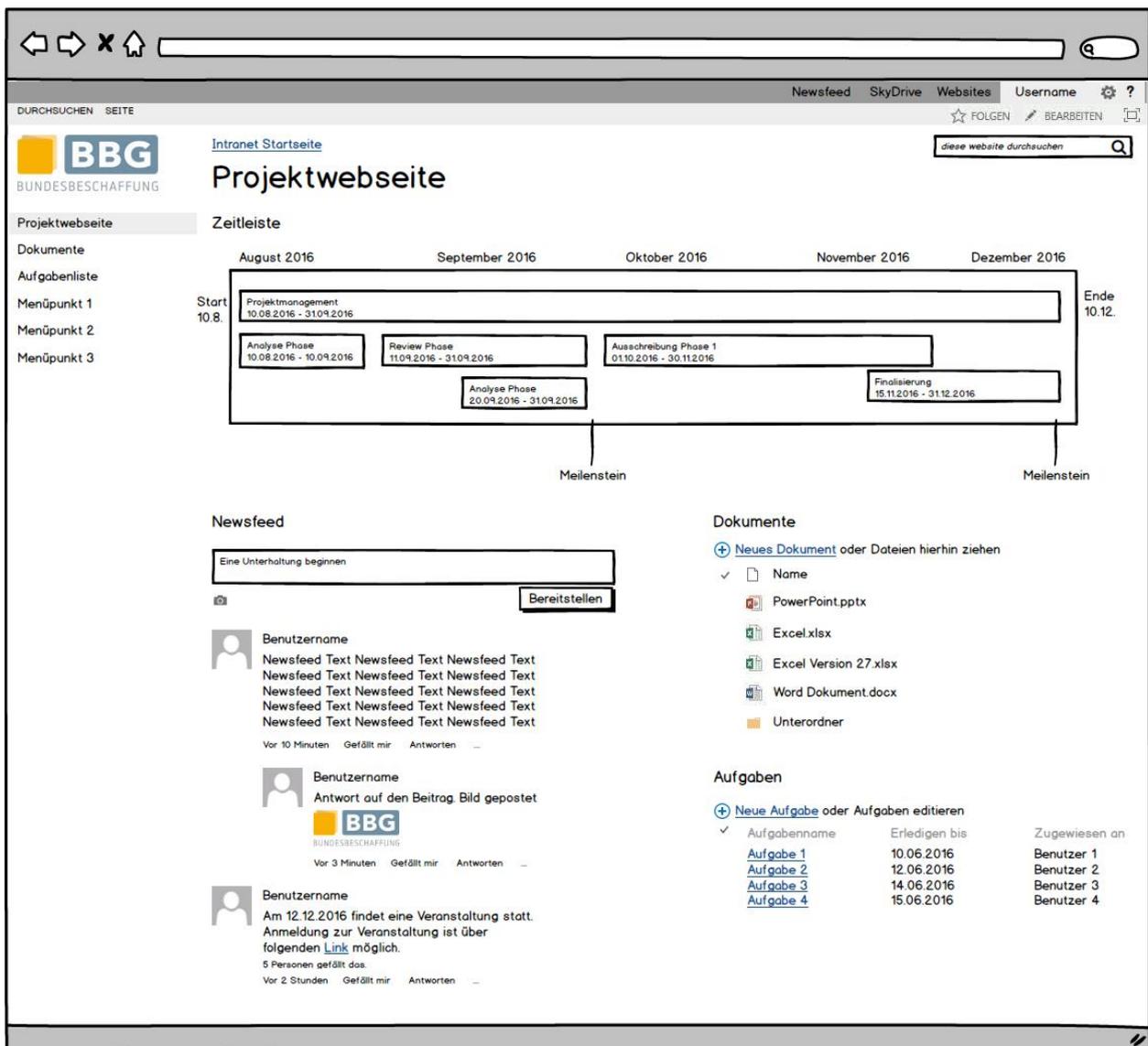


Abbildung 27: Projektwebseite für Abteilungen (Eigene Ausarbeitung)

Das Mockup basiert auf einer SharePoint 2013 Standard-Projektwebseite und enthält folgende Inhalte:

- Navigation und Newsfeed
- Zeitleiste
- Dokumente
- Aufgaben

### Projektspezifische News an das Projektteam mithilfe des Intranets kommunizieren

Die folgende Tabelle 27 beinhaltet den Anwendungsfall, welcher die Kommunikation von Neuigkeiten in Projekten ermöglicht.

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-w1-03
	Name	<b>Projektspezifische News an das Projektteam mithilfe des Intranets kommunizieren</b>
Management Eigenschaften	Autorenschaft	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Quelle	ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion), Marketing
	Verantwortlicher Bereich	ITM
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	Die Verwendung von E-Mails soll reduziert werden. Projektrelevante Informationen sollen über die Projektwebseite mit dem Newsfeed kommuniziert werden.  Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektmeilenstein erreicht</li> </ul>
Zustände und Szenario	Startereignis	Der Intranet-Anwender ruft die Projektwebseite auf und erstellt einen Newseintrag.
	Anwender	Alle Intranet-Anwender.
	Vorbedingung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Projektwebseite enthält einen SharePoint-Newsfeed</li> <li>• Der Anwender muss Zugriff auf die Projektwebseite haben und die notwendige Berechtigung, um einen Newseintrag zu erstellen</li> </ul>
	Ergebnis	Der erstellte Newseintrag steht an erster Stelle des Newsfeeds und ist auf der Projektwebseite sichtbar.
	Hauptscenario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Intranet-Anwender öffnet die Projektwebseite und erstellt einen Newseintrag. (Text, Bilder, Verlinkungen, Tagging)</li> <li>• Der Intranet-Anwender postet den Newseintrag</li> <li>• Der erstellte Newseintrag ist an erster Stelle des Newsfeeds auf der Projektwebseite sichtbar</li> <li>• Der erstellte Newseintrag kann von allen Intranet-Anwendern kommentiert und „geliked“ werden.</li> <li>• Optional: Der erstellte Newseintrag kann vom Autor gelöscht werden.</li> </ul>

Tabelle 27: Projektspezifische News an das Projektteam mithilfe des Intranets kommunizieren UC-w1-03 (Eigene Ausarbeitung)

### 4.2.3 Intranet-Vision

Die Erstellung einer Vision konnte nicht erfolgen. Die BBG steht intern vor einer Umstrukturierung und sieht daher die Erstellung einer Vision erst dann als richtig an, wenn die Umstrukturierung abgeschlossen wurde.

## 4.3 Finalisierung der Anwendungsfälle

Anhand des Vorgehensmodell aus dem Abschnitt 3.3 wurden die Anforderungen von den Stakeholdern überprüft. Bei der Überprüfung wurden Anwendungsfälle verbessert und korrigiert.

### 4.3.1 Anforderungen prüfen

Die folgenden Tabellen zeigen die Anwendungsfälle, zu denen Verbesserungsvorschläge oder Rückmeldungen kamen. Zu allen Rückmeldungen wurde eine Maßnahme, Information oder Entscheidung definiert. Die ursprünglich dokumentierten Anwendungsfälle wurden nicht überschrieben, um die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten. Die folgenden Tabellen verstehen sich als Ergänzung zu den Anwendungsfällen.

Anwendungsfall	Stakeholder Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge	Maßnahme/Entscheidung
UC-w1-15	<i>Beim Organigramm würde ich die neue BBG Struktur verwenden. Ich würde das wording „Bereiche“ verwenden.</i>	<b>Entscheidung Projektleiter:</b> In der Realisierung wird die neue BBG Struktur verwendet.  Das Wording wird auf Bereich statt Abteilung angepasst.
UC-w1-15	<i>Mein Vorschlag wäre relevante BBG KPIs immer auf der ersten „Startseite“ aktuell zu haben um ein besseres Wir Gefühl zu entwickeln -&gt; Zugehörigkeit steigern...“wie steht die BBG da“?</i>	<b>Entscheidung Projektleiter:</b> Die relevanten BBG KPIs sind derzeit auf der Controlling Abteilungsseite angedacht.
UC-w1-15	<i>Einkaufshandbuch der BBG abbilden bzw. Link dazu...</i>	<b>Info:</b> Eine Verlinkung auf das Einkaufshandbuch kann über die Verwendung der Menüpunkte in der linken Navigation erfolgen.
UC-w1-15	<i>Volltext- bzw. erweiterte Suche...</i>	<b>Info:</b> Die SharePoint 2013 Standard-Suche unterstützt die beiden Funktionen.

Tabelle 28: Anwendungsfälle Überprüfung durch die Stakeholder 1/3 (Eigene Ausarbeitung)

Anwendungsfall	Stakeholder Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge	Maßnahme / Entscheidung
UC-w1-15	<i>Ich finde, dass die Intranet Seite automatisch geöffnet werden sollte -&gt; Explorer öffnen und sofort Intranet. Oder immer offen...</i>	<b>Maßnahme:</b> Die Browserstartseite kann durch ITM vorgegeben werden. Die Anfrage wird an ITM weitergegeben.
UC-w1-15	<i>Layout Startseite attraktiver gestalten</i>	<b>Maßnahme:</b> Das vorgegebene Layout orientiert sich am SharePoint 2013 Standard. Das Layout und Design wird nach der BBG Umstrukturierung definiert.
UC-w1-02	<i>Funktionalität ok; Design attraktiver gestalten</i>	<b>Maßnahme:</b> Das vorgegebene Layout orientiert sich am SharePoint 2013 Standard. Das Layout und Design wird nach der BBG Umstrukturierung definiert.
UC-w1-02	<i>MA Eintritte &amp; Austritte -&gt; einheitliches Auftreten mit der Möglichkeit, dass der MA ein paar Zeilen zu sich selber ergänzt...Werdegang, etc.</i>	<b>Info:</b> Angestellte können zusätzliche Informationen nach dem Beitrag hinzufügen.
UC-w1-09	<i>Könnte man „Buttons“ (Design und Wiedererkennungswert) von denen man direkt auf die jeweiligen Tools kommt?</i>	<b>Maßnahme:</b> Ein Mockup für die BBG Anwendungsseite erstellen.
UC-w1-13	<i>Wo befindet sich der Unterschied bzw. die Abgrenzung zu der allgemeinen News Seite, welche Dinge sollen am schwarzen Brett stehen?  Was ist das Schwarze Brett? Welcher Content wird hier von den Anwendenden generiert? Mir ist immer noch nicht ganz klar, wozu wir das neben Kalender, Projekt- und Bereichswebseiten noch brauchen?</i>	<b>Info:</b> Schwarze Brett Einträge stehen nicht direkt mit der Firma in Zusammenhang. Bsp.: privater Autoverkauf.  Allgemeine Firmennews sind Informationen die an die gesamte Belegschaft gerichtet sind.

Tabelle 29: Anwendungsfälle Überprüfung durch die Stakeholder 2/3 (Eigene Ausarbeitung)

Anwendungsfall	Stakeholder Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge	Maßnahme / Entscheidung
UC-w1-12	<p><i>Ich würde vorschlagen, dass auf der Bereichsebene alle relevanten Queries dargestellt und abgerufen werden können,...</i></p> <p><i>Ziel -&gt; wichtigste Auswertungen können leicht gefunden werden und MA arbeiten damit...</i></p> <p><i>Querye Dashboard</i></p> <p><i>Die Seite wäre dann ja eine Unterseite von der Startseite...</i></p>	<p><b>Maßnahme:</b></p> <p>Besprechung mit Stakeholder planen, um einen neuen Anwendungsfall zu definieren.</p>
UC-w1-04	<p><i>Könnte man direkt von der Startseite einen „Bereich“ Forum einrichten, aus welchen man wieder in spezifische Bereiche (EK, Marketing, etc.) einsteigen kann um Erfahrungen, etc. zu teilen</i></p> <p><i>Lessons Learned &lt;-&gt; Koppelung zur Vergabedokumentation/ Strategiepapier „was waren die größten Erkenntnisse“ meiner Ausschreibung....</i></p>	<p><b>Maßnahme:</b></p> <p>Besprechung mit Stakeholder planen, um einen neuen Anwendungsfall zu definieren.</p>
UC-w1-17	<p><i>Ich würde diesen Punkt zentral auf die Hauptseite platzieren um dem Thema KVP einen hohen Stellenwert zu geben....</i></p>	<p><b>Maßnahme:</b></p> <p>Anpassungen mit Personalabteilung klären, da die Personalabteilung die Verantwortung für den Bereich trägt.</p>
UC-w1-17	<p><i>Anonymisierte Meldung möglich?</i></p>	<p><b>Info:</b></p> <p>Nein, Beschwerden können nicht anonym eingereicht werden.</p>
UC-w1-18	<p><i>Interner Fortbildungskatalog</i></p>	<p><b>Maßnahme:</b></p> <p>Wording Anpassung. Statt Vorlesungsverzeichnis wird Interner Fortbildungskatalog verwendet.</p>
UC-w1-14	<p><i>Mehrere Suchkategorien, nicht nur nach Personen (z.B. Abteilung, Funktionen)</i></p>	<p><b>Maßnahme:</b></p> <p>Erweiterung der Suchkategorien.</p>

UC-w1-14	<i>Toll wäre, wenn wir aus diesem „Tool“ auch direkt anrufen könnten...</i>	<b>Maßnahme:</b> Evaluierung durch ITM notwendig ob der Avaya Communicator getriggert werden kann.
UC-w1-14	<i>Einheitliche Bilder -&gt; BBG HP &amp; Intranet...</i>	<b>Maßnahme:</b> Evaluierung durch ITM notwendig, ob ein Quellsystem für beide Systeme vorhanden ist.
UC-w1-05	<i>Mein Vorschlag wäre, das ganze Veranstaltung bzw. noch besser Event zu nennen...</i>  <i>Events könnten Kundenveranstaltungen (bspw. Vertragspräsentationen), Lieferantenseminare, BBG-Messen darstellen...</i>  <i>Man könnte sich hierbei ein wenig an Portalen wie XING &amp; LinkedIn orientieren, ...</i>	<b>Maßnahme:</b> Anpassungen mit Marketing klären, da Marketing die Verantwortung für den Bereich trägt.
UC-w1-05	<i>Informationen müssen automatisch aus dem CRM übernommen werden können, wie bspw. Aktuelle Anmeldungen, Veranstaltungsdetails.</i>	<b>Maßnahme:</b> Besprechung mit Stakeholder planen um einen neuen Anwendungsfall zu definieren.
UC-w1-10	<i>Wenn ein Speiseplan angedacht wird, würde ich weitergehen und interessante Lokale plus Speiseplan darstellen (A1 Kantine, Ullmans, etc.)</i>	<b>Maßnahme:</b> Klären, ob eine Verlinkungen von Speiseplänen ausreichend ist oder ob die Restaurants über ein Webservice angebunden werden können.
UC-w1-12	<i>Icon Jobroom passt für Services; Jobroom Icon bitte neuer Vorschlag</i>  <i>Newsfeed nur auf Startseite</i>  <i>KPI's?</i>  <i>Dokumente: was ist damit gemeint?</i>	<b>Maßnahme:</b> Icon wird angepasst, Newsfeed wird von der Marketing Abteilungsseite entfernt.  <b>Info:</b> Die KPIs werden in der Controlling Abteilung aufbereitet. Marketing spezifische KPIs werden auf der Marketing Seite durch Controlling veröffentlicht.  Dokumente: Hier können alle Dokumente der Marketing Abteilung verwaltet werden.

Tabelle 30: Anwendungsfälle Überprüfung durch die Stakeholder 3/3 (Eigene Ausarbeitung)

### 4.3.2 Anforderungskategorisierung nach dem Kano-Modell

Nach der Finalisierung der Anforderungen wurden diese in das Kano-Modell eingeordnet und kategorisiert. Die folgende Abbildung 28 zeigt die Anwendungsfälle, eingeordnet im Kano-Modell.

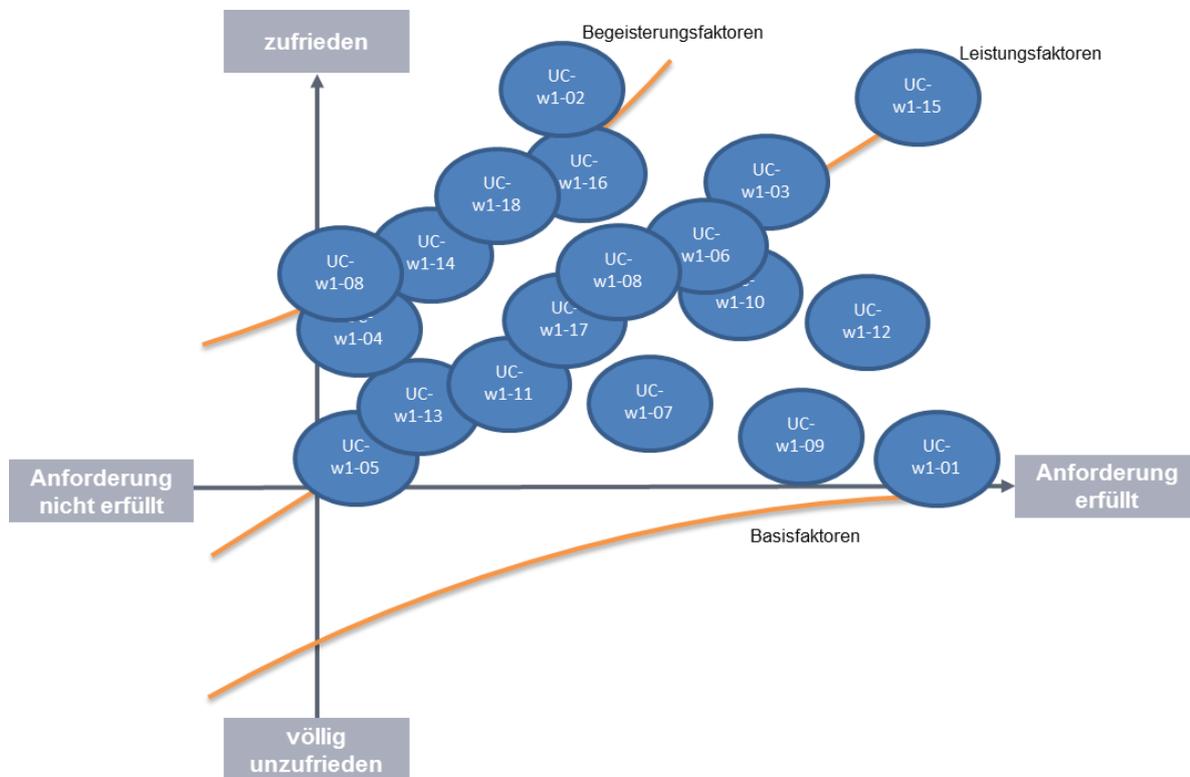


Abbildung 28: Anforderungskategorisierung nach dem Kano-Modell (Eigene Ausarbeitung)

Durch die Einordnung der Anforderungen wird ersichtlich, welche Bedeutung die Anwendungsfälle für die Stakeholder als Basisanforderungen, Leistungsfaktoren oder Begeisterungsfaktoren haben. Diese Erkenntnisse fließen in die Erstellung der Roadmap ein.

### 4.3.3 Intranet-Roadmap erstellen

Der letzte Schritt der Anwendungsfälle-finalisieren-Phase ist die Erstellung einer Roadmap (Siehe Abbildung 29). Sie enthält drei Phasen. In allen Phasen sind die Anwendungsfälle eingetragen, welche umgesetzt werden sollen. Durch den Abschluss einer Phase wird spezifischer Mehrwert für die BBG erzielt.

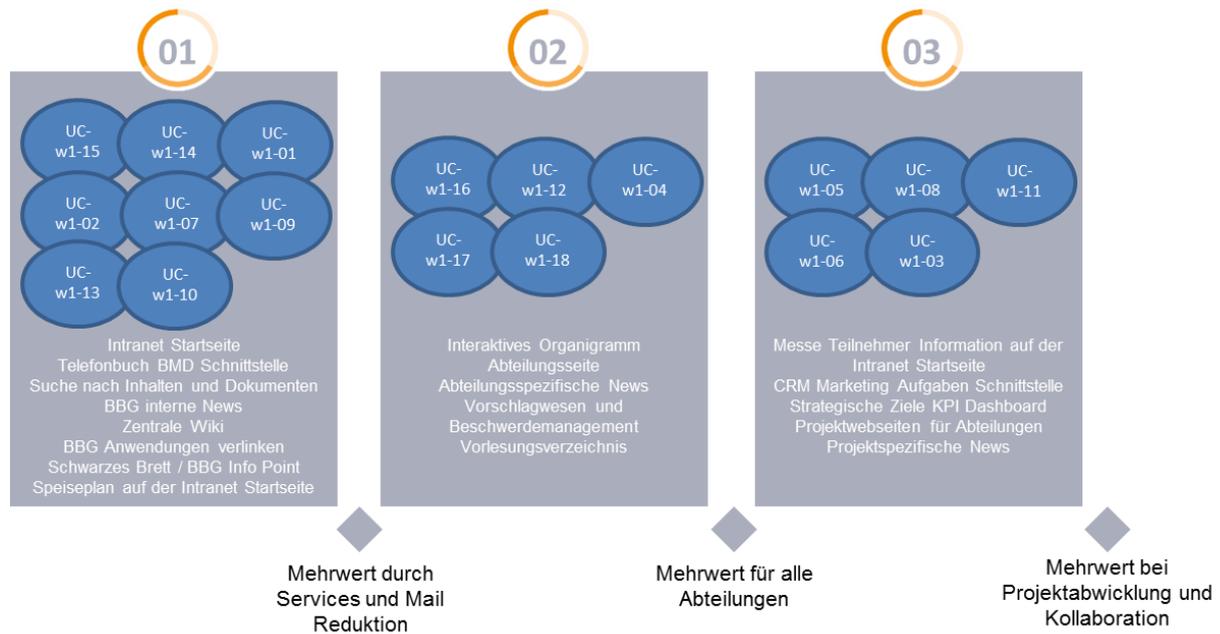


Abbildung 29: Intranet-Roadmap BBG (Eigene Ausarbeitung)

Die Anwendungsfälle wurden in Abschnitt 4.3.2 kategorisiert und bilden die Grundlage für die Roadmap. Für die Phase eins wurden Anwendungsfälle aus allen drei Kategorien des Kano-Modells ausgewählt. Dadurch soll bereits früh in der Entwicklung Begeisterung bei den Stakeholdern erzielt werden. Das Ziel der Phase eins ist zudem einen Mehrwert durch die Verwendung von Services und die Mail Reduktion zu schaffen.

In der zweiten Phase der Roadmap soll ein Mehrwert für alle Abteilungen geschaffen werden. Dazu wurden Abteilungsspezifische Anforderungen ausgewählt. Ebenso wurden Anforderungen aus allen drei Kategorien des Kano-Modells ausgewählt.

Der dritte Teil der Roadmap ist ausgerichtet auf die Projektentwicklung und Kollaboration. Die verbleibenden Anforderungen stammen aus der Leistungsfaktoren-Kategorie des Kano-Modells.

## 4.4 Projektmarketing

Bei der Anwendung des Vorgehensmodells in der BBG wurden die Projektmarketing-Ziele aus Abschnitt 3.4 laufend überprüft. Die Transparenz bei den Stakeholdern wurde dabei durch die Workshops erreicht. Das Interesse am Projekt wurde durch die Präsentation der direkten Vorteile gesteigert und die vom Ergebnis betroffenen Stakeholder wurden direkt in das Projekt mit einbezogen.

## 4.5 Vorgehensmodell Evaluierung

Das in Kapitel 3 entworfene Vorgehensmodell wurde durch die Stakeholder der BBG evaluiert. Alle Workshop-Teilnehmenden erhielten Fragen um eine Evaluierung zu ermöglichen. Die Fra-

gen wurden durch den Bereichsleiter und Angestellten aus dem Einkauf, den Intranet Projektleiter, Angestellten aus dem Marketing und durch den Bereichsleiter Information & Technology Management beantwortet. Die ausgefüllten Fragen sind im ANHANG C - angeführt. Die folgende Tabelle 31 zeigt die gestellten Fragen und Anzahl der Antworten.

Frage	Ja	Eher ja	Eher nein	Nein
War das Vorgehensmodell für maßgeschneiderte Intranet Konzepte auf SharePoint 2013 für Sie verständlich?	2	4		
Wurde durch das Modell Ihrer Meinung nach eine gute Grundlage für ein Intranet geschaffen?	6			
Fühlten Sie sich gut mit einbezogen und konnten Sie ihre Anliegen an ein Intranet anbringen?	6			
Das Modell ermöglicht es viele Stakeholder in Workshops einzubeziehen. Dabei soll der Zeitaufwand möglichst gering sein. Konnten Sie die notwendige Zeit für Ihren Beitrag zum Intranet leicht aufbringen?	1	5		

Tabelle 31: Vorgehensmodell Befragung Ergebnisse (Eigene Ausarbeitung)

Für die Stakeholder war das Vorgehensmodell überwiegend verständlich. Um das Vorgehensmodell für alle Stakeholder ganz verständlich zu machen, muss das Vorgehensmodell bei den ersten Workshops mit den Stakeholdern detaillierter besprochen werden.

Durch die Anwendung des Vorgehensmodells konnte eine gute Grundlage für ein Intranet geschaffen werden. Die Rückmeldungen der Stakeholder sind alle sehr positiv.

Ein wichtiger Aspekt des Vorgehensmodells ist der Einbezug der Stakeholder. Auch hier fühlten sich alle Stakeholder gut einbezogen und konnten ihre Anliegen an das Intranet anbringen.

Der Einbezug vieler Stakeholder in Workshops soll mit möglichst geringem Zeitaufwand erfolgen. Für die Stakeholder konnte die notwendige Zeit zur Mitgestaltung überwiegend leicht aufgebracht werden.

## 5 INTRANET-ARCHITEKTUR-VORSCHLAG

Unter Verwendung des Vorgehensmodells aus Kapitel 3 wurden Anforderungen und Rahmenbedingungen an ein Intranet gesammelt. Diese bilden die notwendigen Informationen um einen Intranet-Architektur-Vorschlag zu erstellen. Die Struktur der folgenden Abschnitte ist angelehnt an die arc42-Vorlage zur Dokumentation von Systemarchitekturen.

### 5.1 Einführung und Ziele

Die folgende ausgearbeitete Lösung ist durch gewisse Rahmenbedingungen beeinflusst. Diese werden im Folgenden beschrieben.

#### 5.1.1 Aufgabenstellung

In der Bundesbeschaffung GmbH wird derzeit SharePoint 2010 betrieben. Dieses Service wird jedoch ausschließlich für einen klar abgegrenzten Bereich innerhalb der Organisation genutzt. Die BBG wird ein Upgrade auf SharePoint 2013 durchführen. Auf dieser neuen Basis soll eine Intranet-Lösung umgesetzt werden. Das BBG-Intranet stellt eines der nachgefragtesten Themen innerhalb der Organisation dar.

#### Ziel des Intranet-Projekts

Das Intranet soll die Angestellten in ihrer täglichen Arbeit unterstützen und hierfür die technologische Basis bieten. Zudem soll es eine

- Etablierung einer besseren Unternehmenskommunikation
- Gezielte Angestellteninformation („News-Portal“)
- Informationsfindung
- Unterstützung der Abteilungen in ihrer Arbeit
- Akzeptanz des Intranets, sowie ein
- Schwarzes Brett/Marketplace (Käufe/Verkäufe/Suche) und ein
- Kennenlernen der Windows-Metro-Oberfläche als Einstieg für Windows 10 geben.

Die Anforderungen sind in einer kurzen, textuellen Beschreibung in tabellarischer Use-Case Form gesammelt:

UC Nr.	UC Bezeichnung	UC Kurzbeschreibung
UC-w1-01	Suche nach Inhalten und Dokumenten in SharePoint und dem zentralen File-Laufwerk „U“.	Die Intranet-Anwender benötigen eine Suchfunktion, welche alle SharePoint Inhalte und Dokumente des Laufwerks „U“ durchsucht und Suchergebnisse zurückliefert. Zusätzlich werden Filter benötigt, um das Suchergebnis einzugrenzen. Beispiel: Eine Suchanfrage liefert 100 Dateien zurück. Nutzende haben die Möglichkeit nur auf Word-Dokumente einzugrenzen. Die Suchergebnisse werden auf 50 Dateien reduziert, da nur Word-Dokumente angezeigt werden.
UC-w1-02	BBG interne News an die gesamte Belegschaft mithilfe des Intranets kommunizieren	Die Verwendung von E-Mails soll reduziert werden. Informationen, welche für die gesamte BBG-Belegschaft relevant sind, sollen über die zentrale Einstiegsseite des Intranets zur Verfügung gestellt werden.
UC-w1-03	Projektspezifische News an das Projektteam mithilfe des Intranets kommunizieren	Die Verwendung von E-Mails soll reduziert werden. Projektrelevante Informationen sollen über die Projektwebseite mit dem Newsfeed kommuniziert werden.
UC-w1-04	Abteilungsspezifische News an die Abteilung mithilfe des Intranets kommunizieren	Die Verwendung von E-Mails soll reduziert werden. Abteilungs-spezifische Informationen sollen über die Abteilungsseite kommuniziert werden.
UC-w1-05	Messe Teilnehmende Information auf der Intranet-Startseite	Auf der Intranet-Startseite soll ein Bereich vorhanden sein, welcher durch Marketing mit Informationen zu Messen ausgestattet werden kann.
UC-w1-06	Projektwebseiten für Abteilungen	Für Abteilungen sollen Projektwebseiten zur Verfügung stehen. Mit Projektwebseiten soll die Abwicklung von Projekten unterstützt werden.
UC-w1-07	Zentrale Wiki mit Dokumenten aus Projektwebseiten versorgen	Im Intranet soll es einen zentralen Bereich geben, in welchem Informationen gesammelt und zur Verfügung gestellt werden.
UC-w1-08	CRM Marketing Aufgaben Schnittstelle	Die Marketing-Abteilungsseite benötigt einen Bereich mit Aufgaben aus dem CRM. In dem Bereich wird angezeigt, ob im CRM Tasks vorhanden sind und welche von Marketing- Angestellte bearbeitet werden müssen. Ist eine Aufgabe vorhanden, wird sie auf der Startseite

		der Marketing-Abteilung angezeigt. Ein Klick auf die Aufgabe öffnet das CRM bzw. die angeklickte Aufgabe.
UC-w1-09	BBG-Anwendungen verlinken	Innerhalb der BBG werden verschiedene Systeme eingesetzt. Im Intranet soll eine zentrale Seite vorhanden sein, welche die Anwendungen auflistet. Zusätzlich sollen die Anwendungen über das Intranet aufgerufen werden können.
UC-w1-10	Speiseplan auf der Intranet-Startseite	Die Intranet-Startseite soll von den Anwendern regelmäßig aufgerufen werden. Neben anderen Inhalten auf der Startseite wird daher auch ein Speiseplan auf der Intranet-Startseite benötigt.
UC-w1-11	Strategische Ziele KPI-Dashboard	Die Controlling-Abteilungsseite informiert über die wichtigsten KPIs der strategischen Ziele. Dazu werden ausgewählte KPIs auf der Startseite der Controlling-Abteilungsseite angezeigt.
UC-w1-12	Abteilungsseite	Für die einzelnen Abteilungen sollen Abteilungsseiten zur Verfügung stehen. Mit Abteilungsseiten soll ein Bereich im Intranet vorhanden sein, der für Abteilungsinterne Themen genutzt wird.
UC-w1-13	Schwarzes Brett/BBG Info Point	Auf der Intranet-Startseite wird ein Bereich benötigt, welcher ein schwarzes Brett beinhaltet.
UC-w1-14	Telefonbuch BMD-Schnittstelle	Auf der Intranet-Startseite wird ein Telefonbuch benötigt um die <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwesenheit</li> <li>• Telefonnummer</li> <li>• Mail-Adressen</li> </ul> von Angestellten schnell einsehen zu können.
UC-w1-15	Intranet-Startseite	Die Intranet-Startseite stellt den zentralen Einstiegspunkt im Intranet dar. Auf dieser Seite werden folgende Elemente benötigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Newsfeed</li> <li>• Telefonbuch</li> <li>• Verlinkungen (Bsp. Projektseiten)</li> <li>• Kalender (GF Verfügbarkeit, Schulungen (HR), Wartungsfenster (ITM), MA-Veranstaltungen)</li> <li>• Organigramm mit Absprungmöglichkeit auf die Abteilung</li> <li>• Suche nach Inhalten</li> </ul>

UC-w1-16	Interaktives Organigramm	Die Intranet-Startseite stellt den zentralen Einstiegspunkt im Intranet dar. Auf dieser Seite wird ein interaktives Organigramm der BBG dargestellt. Durch Klick auf eine Abteilung im Organigramm öffnet sich die jeweilige Abteilungsseite.
UC-w1-17	Vorschlagwesen/Beschwerdemanagement	Im Personal Bereich wird eine Verwaltung von Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden benötigt. Angestellte der BBG müssen in der Personal-Abteilungsseite Einträge erstellen können. Die Personal-Angestellten können diese Einträge abarbeiten und Statusinformationen zu den Einträgen ergänzen.
UC-w1-18	Vorlesungsverzeichnis Fort- und Weiterbildung	Im Personal-Bereich werden Schulungsunterlagen zur Verfügung gestellt. Diese Unterlagen sollen für alle Intranet-Anwender zur Verfügung stehen. Die Unterlagen sollen dabei in Form eines Vorlesungsverzeichnisses verfügbar sein.

Tabelle 32: Tabellarische Use-Case-Form (Eigene Ausarbeitung)

### 5.1.2 Qualitätsziele

An dieser Stelle sind Qualitätsziele definiert. Diese Ziele können überprüft werden, wenn ein Intranet entwickelt wurde.

**Verfügbarkeit** – die Intranet-Lösung muss täglich verfügbar sein, da Dokumente und Informationen für die Leistungserbringung notwendig sind.

**Bedienbarkeit** – die Intranet-Lösung muss für jeden Anwender bedienbar sein. Das bedeutet die vorgesehenen Anwender müssen nach einer Schulung in der Lage sein, mit der Intranet-Lösung auf Basis SharePoint 2013 zu arbeiten ohne durch die Bedienung in der Ausübung der Arbeit eingeschränkt zu werden.

**Performance** – das Laden der Seiten Intranet-Startseite, jeder Projektwebseite und jeder Abteilungsseite muss nach maximal drei Sekunden abgeschlossen sein. Das bedeutet, dass die Inhalte auf der Seite der Anwendenden verwendet werden können.

### 5.1.3 Stakeholder

Die folgende Tabelle 33 zeigt die konkreten Stakeholder für das System, sowie deren Interessen oder Beteiligung.

<b>Rolle</b>	<b>Beschreibung</b>	<b>Ziel/Intention</b>
Management	Linien-Manager/in, welche an dem Projekt beteiligt sind oder es beeinflussen	Kontrolliert Projektfortschritt. Hilft bei Entscheidungen, welche über die Kompetenz des Projektleiters hinausgehen und gibt diese frei.
Projektmanager/in	Verantwortet Projekt-Budget, Scope und Zeitplan	Projekt im Budget-Rahmen halten, Scope und Zeitplan umsetzen.
Auftraggeber	Oft auch „Sponsor“ genannt	Umsetzung des Projektes innerhalb der vorgegebenen Richtlinien.
Fachbereiche	In der Regel die Personengruppe, welche die fachlichen Anforderungen formuliert	Die genannten Anforderungen sollen umgesetzt werden.
Anwendende	Anwendende der Anwendung	Anwendende finden sich im Intranet wieder, sehe direkten Nutzen für sich und „verbringe gerne Zeit“ im Intranet.
Standard-Software-Lieferant	Lieferant von im System eingesetzter Standard-Software. Unterstützt häufig auch bei Integration und Customizing	

Tabelle 33: Stakeholder Intranet (angelehnt an arc42)

## 5.2 Randbedingungen

Die folgenden Randbedingungen haben Einfluss auf den Lösungsvorschlag.

### 5.2.1 Technische Randbedingungen

Diese Randbedingungen beschreiben, auf welcher Hardware und Software die Lösung betrieben wird.

<b>Hardware-Vorgaben</b>	
Hardware-Infrastruktur	Das System wird bei BBG betrieben. Keine direkten Vorgaben. Sollte es zukünftig in Richtung Extranet gehen, wird die Infrastruktur relevant.
<b>Software-Vorgaben</b>	
Software-Infrastruktur	Windows Server 2013, SharePoint 2013 mit SQL Server 2012 im Hintergrund.
<b>Programmievorgaben</b>	
Programmiersprachen	JavaScript und CSS.
Programmievorgaben	Keine Farm Solutions.

Tabelle 34: technische Randbedingungen (angelehnt an arc42)

### 5.2.1 Organisatorische Randbedingungen

Die organisatorischen Randbedingungen enthalten weitere Zusatzinformationen.

<b>Organisation und Struktur</b>	
Organisationsstruktur beim Auftraggeber	In der BBG ist eine Umstrukturierung der Aufbauorganisation geplant. Dadurch könnten sich Ansprechpartner ändern.
Nutzung	Die Entwicklung dient ausschließlich zur eigenen Nutzung durch die BBG
<b>Ressourcen (Budget, Zeit, Personal)</b>	
Zeitplan	Nach Abschluss der BBG Umstrukturierung werden die nächsten Intranet Schritte geplant. Diese sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualisierung der Anforderungen (falls sich durch die Aufbauorganisation Anforderungen ändern)</li> <li>• Design der Weboberfläche</li> <li>• Entscheidung über Umsetzung</li> </ul>

Tabelle 35: organisatorische Randbedingungen (angelehnt an arc42)

## 5.3 Kontextabgrenzung

Die Kontextabgrenzung dient dazu, das System von anderen Systemen abzuheben. Dadurch werden wesentliche externe Schnittstellen identifiziert.

### 5.3.1 Fachlicher Kontext

Die externen Schnittstellen zum Intranet werden in der folgenden Abbildung 30 dargestellt.

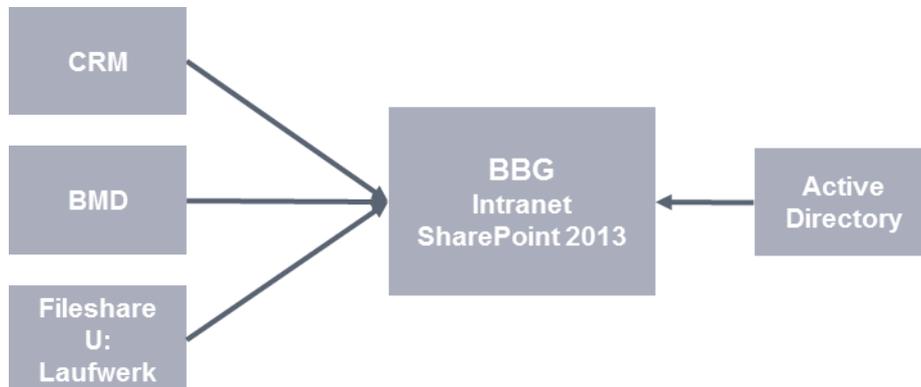


Abbildung 30: Fachlicher Kontext (Eigene Ausarbeitung)

### 5.3.2 Technischer- oder Verteilungskontext

Die CRM-Schnittstelle wird für die Darstellung von Aufgaben benötigt. Das betrifft den UC-w1-08 „CRM-Marketing–Aufgaben-Schnittstelle“. Aufgaben vom CRM werden mittels Schnittstelle abgerufen und auf der Marketing-Abteilungsseite angezeigt. Die Abbildung 31 zeigt welche Informationen abgerufen werden.

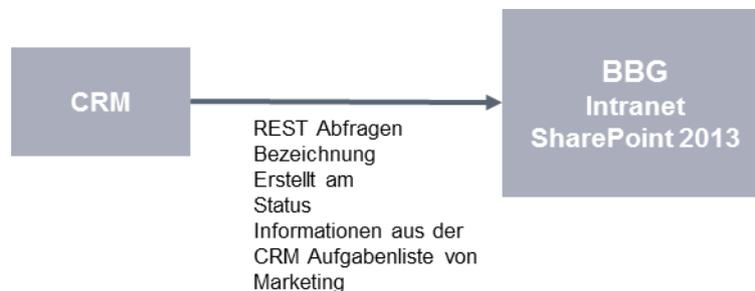


Abbildung 31: CRM-Schnittstelle (Eigene Ausarbeitung)

Schnittstellen zum CRM werden auch für zukünftige Anwendungsfälle relevant werden. Ein Beispiel ist eine Schnittstelle, welche aktuelle Events aus dem CRM abrufen und auf der Intranet-Startseite darstellt.

Die BMD Schnittstelle wird für den UC-w1-14 „Telefonbuch BMD-Schnittstelle“ benötigt. Dabei werden Informationen aus dem BMD (auf Datenbankebene) abgefragt. Die Abbildung 32 zeigt welche Informationen abgerufen werden.

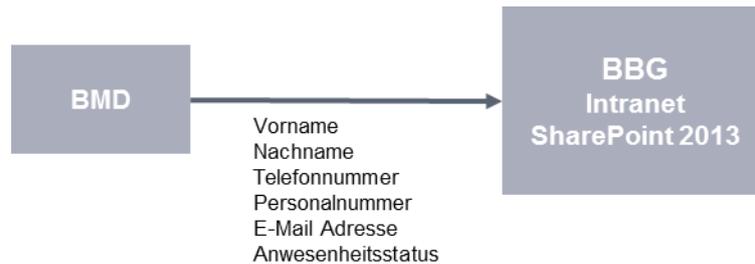


Abbildung 32: BMD-Schnittstelle (Eigene Ausarbeitung)

Diese Informationen werden in SharePoint ergänzt, um den Use Case zu ermöglichen.

Die Laufwerk „U“-Schnittstelle wird benötigt um Dokumente auf dem Laufwerk vom Intranet aus zu durchsuchen. Dazu wird die SharePoint-Suche verwendet. Mit ihr wird das Laufwerk indiziert.

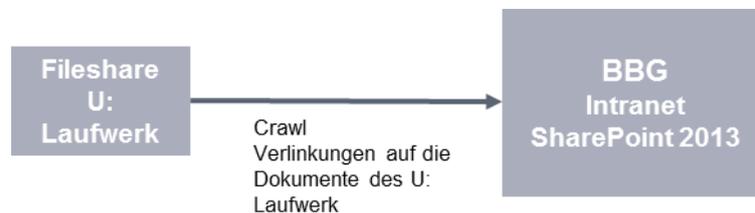


Abbildung 33: Laufwerk „U“-Schnittstelle (Eigene Ausarbeitung)

Dadurch werden bei Suchabfragen in der SharePoint-Suche nicht nur in SharePoint sondern auch im Laufwerk „U“ nach Inhalten und Dokumenten gesucht. Bei den Suchergebnissen werden daher auch Ergebnisse aus dem Laufwerk „U“ aufgelistet. Die Dokumente werden im Suchergebnis als Verlinkung angezeigt. Ein Klick auf ein Suchergebnis des Laufwerks „U“ öffnet das Dokument direkt vom Laufwerk.

## 5.4 Lösungsstrategie

Die gesammelten Anforderungen werden mit SharePoint 2013-Funktionen gelöst. Die Plattform ist bereits bei BBG vorhanden und kann verwendet werden. SharePoint 2013 ist strategisch im Unternehmen der BBG festgelegt und soll verwendet werden. Das vorliegende Konzept beinhaltet weder optisches Layout und Design-Anpassungen noch Abweichungen von SharePoint 2013-Standard. Im Fall der BBG war es sogar eine Vorgabe so wenig wie möglich vom Standard-Produkt abzuweichen.

Im folgenden Abschnitt wird dargestellt mit welchen Funktionen (oder auch Bausteinen) von SharePoint 2013 die Anwendungsfälle gelöst werden.

## 5.5 Bausteinsicht Intranet Ebene 0

Die folgende Abbildung 34 zeigt welche Funktionen, Module und Bausteine von SharePoint 2013 verwendet werden, um die gesammelten Intranet-Anforderungen abzudecken.

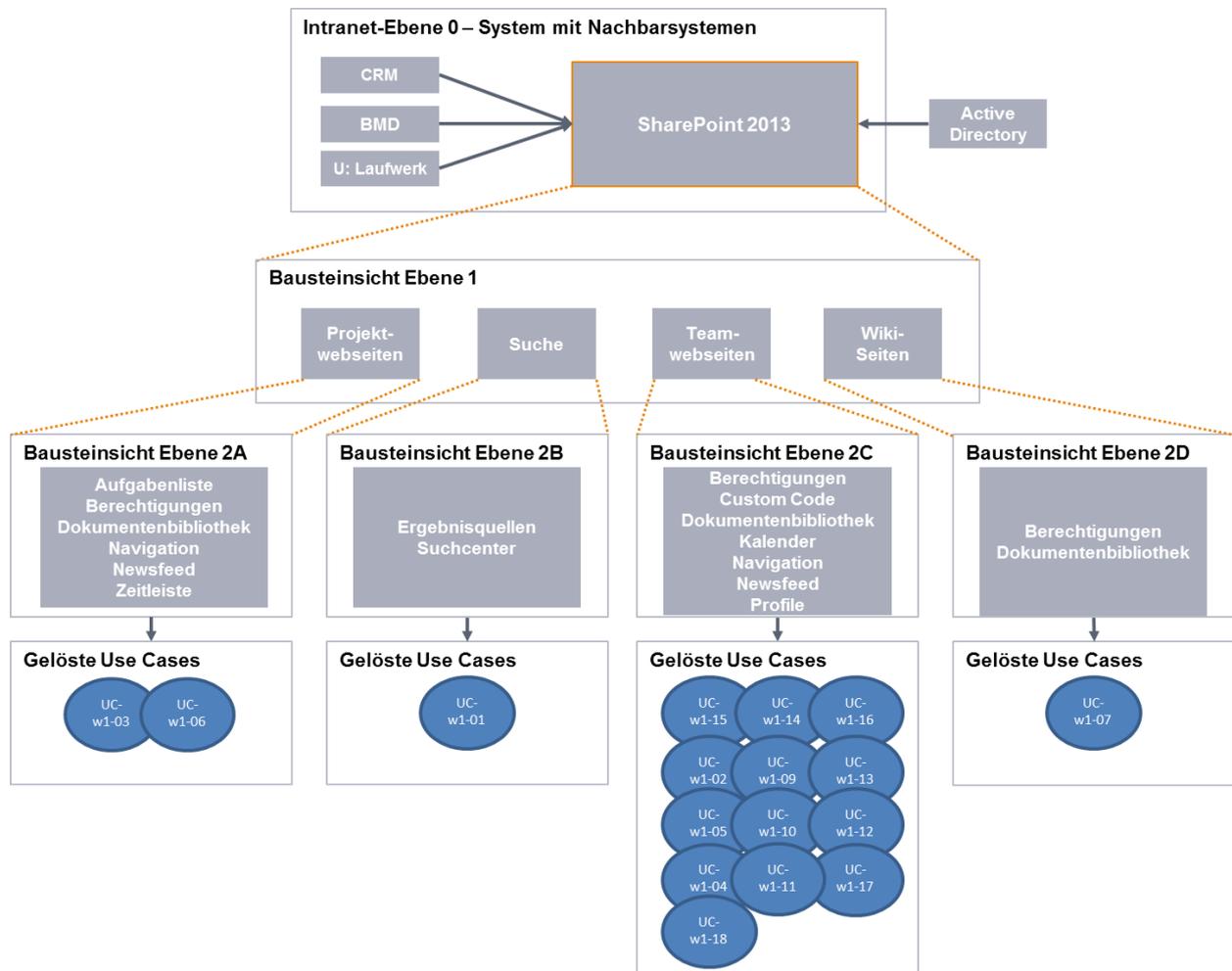


Abbildung 34: Bausteinsicht Intranet Ebene 0 (Eigene Ausarbeitung)

Die Ebene 0 zeigt das Intranet auf SharePoint 2013 mit seinen Nachbarsystemen. Zu den Nachbarsystemen gehören das CRM, BMD, Laufwerk „U“ und das Active Directory.

In der Bausteinsicht Ebene 1 sind die Hauptbausteine des Systems angeführt. Dazu zählen Projektwebseiten, Suche, Teamwebseiten und Wiki-Seiten.

In der Ebene 2 wird beschrieben, welche Funktionen in den Hauptbausteinen verwendet werden. Mit diesen Funktionen werden die erarbeiteten Intranet-Anforderungen abgedeckt.

### 5.5.1 Hauptbausteinsicht Ebene 1

Die folgende Abbildung 35 zeigt die Hauptbausteine des Systems auf Ebene 1.



Abbildung 35: Bausteinsicht Ebene 1 (Eigene Ausarbeitung)

Um die Anforderungen zu erfüllen werden von SharePoint 2013 die Standard-Seiten-Vorlagen und Funktionen verwendet.

#### Projektwebseiten

Der Zweck von Projektwebseiten ist es, einen Platz im Intranet zu haben, in welchem Projektteams gemeinsam Projekte abarbeiten können. Damit Projektwebseiten schnell angelegt werden können, wird eine Projektwebseiten-Vorlage erstellt. Diese Vorlage kann durch die ITM verwendet werden, um eine rasche Anlegung zu gewährleisten. Die Inhalte der Projektwebseite sind in der Bausteinsicht Ebene 2A beschrieben.

#### Suche

Die Suche von SharePoint 2013 wird verwendet um Dokumente und Inhalte im Intranet und auf dem Laufwerk „U“ zu durchsuchen. Das bedeutet, es existiert vom Intranet aus eine Schnittstelle zum Laufwerk „U“. Verantwortlich für die Suche ist die ITM-Abteilung. Die Inhalte der Suche sind in der Bausteinsicht Ebene 2B beschrieben.

#### Teamwebseiten

Mit Teamwebseiten werden Räume im Intranet geschaffen, welche von den einzelnen Abteilungen und Teams verwendet werden. Für die jeweilige Teamwebseite ist der Teamleiter bzw. Abteilungsleiter verantwortlich. Für Teamwebseiten werden Vorlagen generiert, um sie schnell anlegen zu können. Die Inhalte des Templates sind in der Bausteinsicht Ebene 2C dargestellt.

#### Wiki-Seiten

Wiki-Seiten bilden den letzten Teil der Ebene 1. Sie werden verwendet um global relevante Informationen zu sammeln, zu verwalten und zu konsumieren. Darunter fallen beispielsweise Dokumenten-Vorlagen, welche für die gesamte BBG relevant sind. Die Inhalte der Wiki-Seiten sind in der Bausteinsicht Ebene 2D enthalten.

### 5.5.1 Bausteinsicht Ebene 2A

Für Projektwebseiten wird eine Vorlage erstellt. Jede Vorlage enthält die Funktionen des Hauptbausteins. Die folgende Abbildung 36 zeigt, welche Funktionen Teil des Projektwebseiten-Hauptbausteins sind.

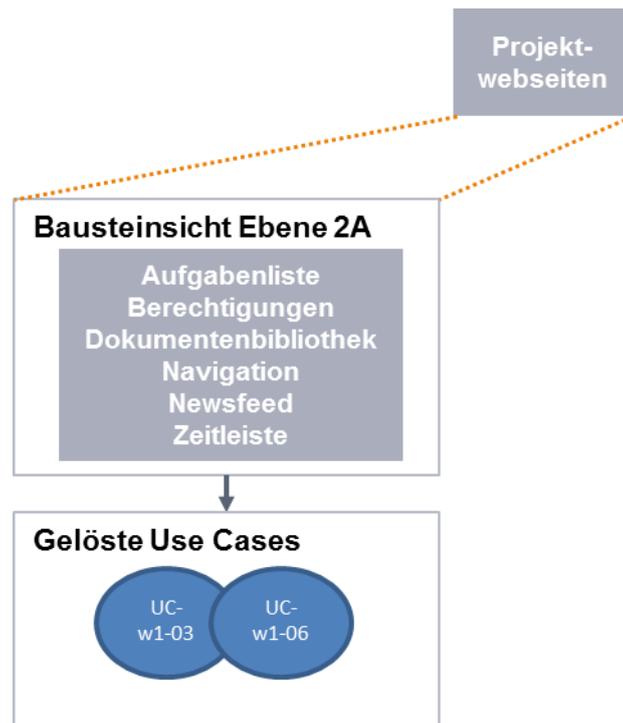


Abbildung 36: Bausteinsicht Ebene 2A (Eigene Ausarbeitung)

## Aufgabenliste

Ein Teil der Projektwebseite ist die Aufgabenliste. Dabei wird die SharePoint 2013-Standard-Aufgabenliste eingesetzt. Jedes Projekt enthält diese Aufgabenlisten. Mit ihrer Hilfe können Aufgaben erstellt werden, welche dem Projekt zugeordnet sind. Die Aufgaben können in der Projektwebseite verwaltet werden. Anwendende werden per E-Mail verständigt, wenn eine Aufgabe generiert und ihnen zugewiesen wurde.

## Berechtigungen

Die Berechtigungen werden benötigt, um verschiedene Berechtigungsgruppen zu ermöglichen. In der Projektwebseite-Vorlage werden drei Berechtigungsgruppen angelegt. Bei Bedarf können die Berechtigungen pro Projektwebseite durch den Administrator geändert werden.

- Administrator: verfügt über vollen Zugriff auf die Seite.
- Projektstätige: können die Inhalte der Projektwebseite bearbeiten. Zusätzlich können Dokumente erstellt, bearbeitet und gelöscht werden.
- Besucher: haben auf die Projektwebseite einen „Lesen“-Zugriff. Zusätzlich können im Newsfeed Einträge erstellt werden.

Der Administrator ist automatisch der Besitzer der Seite. Im Normalfall ist das die ITM-Gruppe. Projektstätige müssen bei Anlage der Projektwebseite eingetragen werden. Die Projektstätige können auch nachträglich hinzugefügt oder entfernt werden. Anwendende der Besuchergruppe sind standardmäßig alle BBG-Angestellte.

## **Dokumentenbibliothek**

In der Vorlage ist standardmäßig eine Dokumentenbibliothek vorhanden. Dabei wird eine Standard-Dokumentenbibliothek verwendet. In dieser Bibliothek können Projektstätige und Administratoren Ordner und Dokumente anlegen, verwalten und bei Bedarf löschen.

## **Navigation**

Jede Projektwebseite liegt unter der globalen Projektwebseiten-Navigation. Damit den Anwendenden eine einheitliche Navigation ermöglicht wird, ist in jeder Projektwebseite eine globale Navigation und Seiten-Navigation vorhanden. In der globalen Navigation erhalten die Anwendenden die Möglichkeit auf die Intranet-Startseite zu navigieren. Die Seiten-Navigation enthält alle Inhalte der Projektwebseiten-Vorlage.

Die Projektwebseite-Startseite enthält folgende Punkte:

- Dokumente
- Aufgabenliste
- Weitere Menüpunkte können durch Projektstätige und Administratoren ergänzt werden

## **Newsfeed**

Der Newsfeed ist auf jeder Projektwebseite verfügbar. Er wird verwendet, um in der Projektwebseite zu kommunizieren. Der Newsfeed wird dabei nicht angepasst, sondern die Standardversion kommt zum Einsatz. Projektstätige können Einträge kommentieren und „ liken“. Jene Einträge, welche von Anwendenden erstellt werden, können bei Bedarf gelöscht werden. Einträge können Verlinkungen, Bilder und Texte enthalten.

## **Zeitleiste**

Die Zeitleiste aggregiert Informationen aus der Aufgabenliste und stellt sie auf einer Zeitachse dar. Damit Inhalte auf der Zeitleiste angezeigt werden können, muss in der Aufgabenliste festgelegt werden, ob eine Aufgabe angezeigt werden soll oder nicht.

Durch die Kombination der einzelnen Funktionen werden folgende Anforderungen erfüllt:

- UC-w1-03 Projektspezifische News an das Projektteam mithilfe des Intranets kommunizieren
- UC-w1-06 Projektwebseiten für Abteilungen

### **5.5.2 Bausteinsicht Ebene 2B**

Die folgende Abbildung 37 zeigt welche Funktionen Teil des Suche-Bausteins ist. Die Funktionen werden im Anschluss beschrieben.

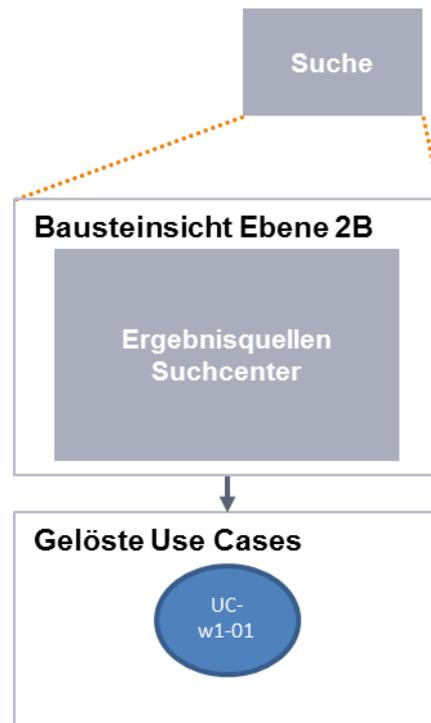


Abbildung 37: Bausteinsicht Ebene 2B (Eigene Ausarbeitung)

Die Ergebnisquellen von SharePoint werden verwendet um das Laufwerk „U“ zu durchsuchen. Dazu wird eine zusätzliche Ergebnisquelle angelegt. Dadurch werden die Dokumente und Inhalte des Laufwerks „U“ durchforstet. Die Schnittstelle zum Laufwerk ist damit eingerichtet.

Durch die Kombination der einzelnen Funktionen wird folgende Anforderung erfüllt:

- UC-w1-01 Suche nach Inhalten und Dokumenten in SharePoint und dem zentralen Laufwerk „U“

### 5.5.3 Bausteinsicht Ebene 2C

Für Teamwebseiten wird eine Vorlage erstellt. Die Intranet-Startseite wird einmalig angelegt und benötigt daher keine Vorlage. Die folgende Abbildung 38 zeigt welche Funktionen Teil des Teamwebseiten-Bausteins sind. Die Funktionen werden im Anschluss beschrieben.

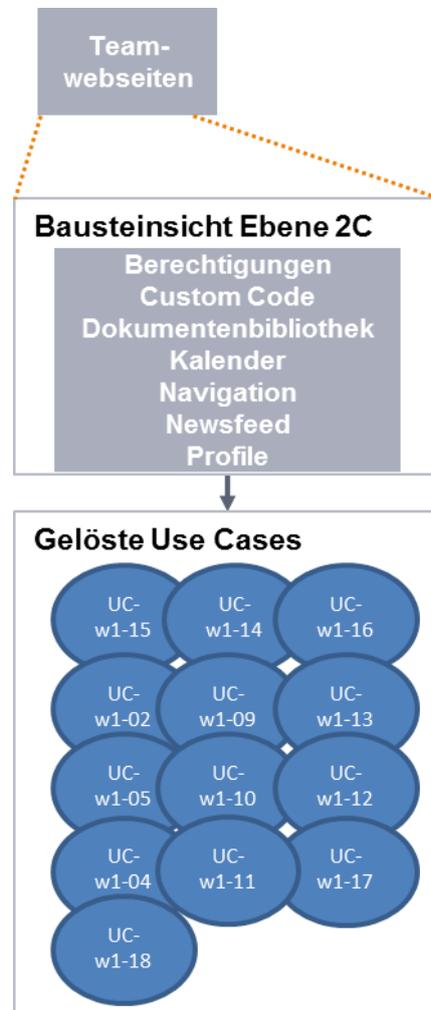


Abbildung 38: Bausteinsicht Ebene 2C (Eigene Ausarbeitung)

#### Berechtigungen

In Teamwebseiten, (auch Abteilungsseiten genannt) werden verschiedene Berechtigungsstufen benötigt. Daher werden in der Teamwebseiten-Vorlage drei Berechtigungsgruppen angelegt. Bei Bedarf können die Berechtigungen pro Teamseite durch den Administrator geändert werden.

- Administratoren: verfügt über vollen Zugriff auf die Seite.
- Teammitglieder: können die Inhalte der Teamwebseite bearbeiten. Zusätzlich können Dokumente erstellt, bearbeitet und gelöscht werden.
- Besucher: haben auf die Projektwebseite einen „Lesen“-Zugriff. Zusätzlich können im Newsfeed Einträge erstellt werden.

Der Administrator stellt automatisch den Eigentümer der Seite dar wobei im Normalfall die ITM-Gruppe diese Aufgabe übernimmt. Die Teammitglieder müssen bei Anlage der Teamwebseite eingetragen werden. Sie können auch nachträglich hinzugefügt oder entfernt werden. Anwendende der Besuchergruppe sind standardmäßig alle BBG-Angestellte.

Auf der Intranet-Startseite werden dieselben Berechtigungsstufen verwendet.

### **Custom Code**

Auf der Intranet-Startseite wird im UC-w1-15 u. a. ein Telefonbuch benötigt. Dieser Inhalt wird von SharePoint 2013 standardmäßig nicht angeboten. Daher wird eine individuelle Programmierung (Custom Code) benötigt.

Für das interaktive Organigramm auf der Intranet-Startseite, werden Verlinkungen und Grafiken benötigt. Die Grafiken entsprechen der Organisationsstruktur und die darin befindlichen Abteilungen werden auf die jeweilige Abteilungsseite verlinkt.

Das schwarze Brett wird auf der Intranet-Startseite angeordnet um eine individualisierte Liste (Custom List mit Titel, Inhalte und Ersteller anzulegen).

Der Speiseplan auf der Intranet-Startseite wird noch nicht beschrieben, da hier noch BBG-intern geklärt wird, ob eine Verlinkung ausreichend ist oder ob ein Webservice verwendet werden soll.

### **Abteilungsspezifische Inhalte**

In der Personal-Abteilungsseite wird zusätzlich eine Liste angelegt, um Vorschläge und Beschwerden zu verwalten. Dazu wird ebenso eine Custom List mit folgenden Feldern angelegt. Titel, Beschreibung, Typ (Beschwerde | Vorschlag), Status (Eingereicht, in Bearbeitung, Abgeschlossen), Personal-Kommentarfeld.

### **Dokumentenbibliothek**

In jeder Teamseite wird eine standardmäßige Dokumentenbibliothek verwendet. In dieser Bibliothek können Teammitglieder und Administratoren Ordner und Dokumente anlegen, verwalten und bei Bedarf löschen.

### **Kalender**

Auf Teamseiten und der Intranet-Startseite sind die Standard-Kalender von SharePoint 2013 vorhanden um globale Termine sowie Team-interne Termine eingetragen zu können.

### **Navigation**

Jede Teamseite liegt unter der globalen Teamwebseiten Site Collection, welche sich wiederum unter der zentralen Intranet-Seite befindet. Um nun eine einheitliche Navigation zu ermöglichen, ist in jeder Teamwebseite eine globale Navigation und Seiten-Navigation vorhanden. In der globalen Navigation erhält der Anwendende die Möglichkeit auf die Intranet-Startseite zu navigieren. Die Seiten-Navigation enthält alle Inhalte der Teamwebseiten-Vorlage.

Zudem enthält die Teamwebseiten-Startseite Dokumente, eine Aufgabenliste, einen Newsfeed und einen Abteilungskalender. Weitere Menüpunkte können durch Teammitglieder und Administratoren ergänzt werden.

## **Newsfeed**

Der Newsfeed wird für die Kommunikation innerhalb des Teams verwendet und ist auf jeder Intranet-Startseite sowie jeder Teamseite verfügbar. Dabei werden teamrelevante Kommunikationen geführt. Der zentrale Newsfeed auf der Intranet-Startseite wird verwendet, um globale Informationen zu teilen und somit eine Reduktion der Mailanzahl im Unternehmen zu erreichen. Der Newsfeed wird dabei nicht individuell angepasst, die Standardversion kommt zum Einsatz. Einträge können Verlinkungen, Bilder und Texte enthalten. Zudem können diese kommentiert, geliked“ und bei Bedarf gelöscht werden.

## **Profile**

Die Anwendenden für SharePoint werden aus dem Active Directory der BBG abgezogen. Für jeden importierten Anwendenden, wird in SharePoint für die Personalisierung ein Profil angelegt.

Durch die Kombination der einzelnen Funktionen werden folgende Anforderungen erfüllt:

- UC-w1-15 Intranet-Startseite
- UC-w1-14 Telefonbuch BMD Schnittstelle
- UC-w1-16 Interaktives Organigramm
- UC-w1-02 BBG interne News an die gesamte Belegschaft mithilfe des Intranets kommunizieren
- UC-w1-09 BBG-Anwendungen verlinken
- UC-w1-13 Schwarzes Brett/BBG Info Point
- UC-w1-05 Messe- Teilnehmende -Information auf der Intranet-Startseite
- UC-w1-10 Speiseplan auf der Intranet-Startseite
- UC-w1-12 Abteilungsseite
- UC-w1-04 Abteilungsspezifische News an die Abteilung mithilfe des Intranets kommunizieren
- UC-w1-17 Vorschlagwesen/Beschwerdemanagement
- UC-w1-18 Vorlesungsverzeichnis Fort- und Weiterbildung
- UC-w1-11 Strategische Ziele KPI-Dashboard

### **5.5.4 Bausteinsicht Ebene 2D**

Für die Dokumentation von Informationen welche global relevant sind, werden Wiki-Seiten angelegt. Die folgende Abbildung 39 zeigt welche Funktionen Teil des Wiki-Seiten-Bausteins sind.

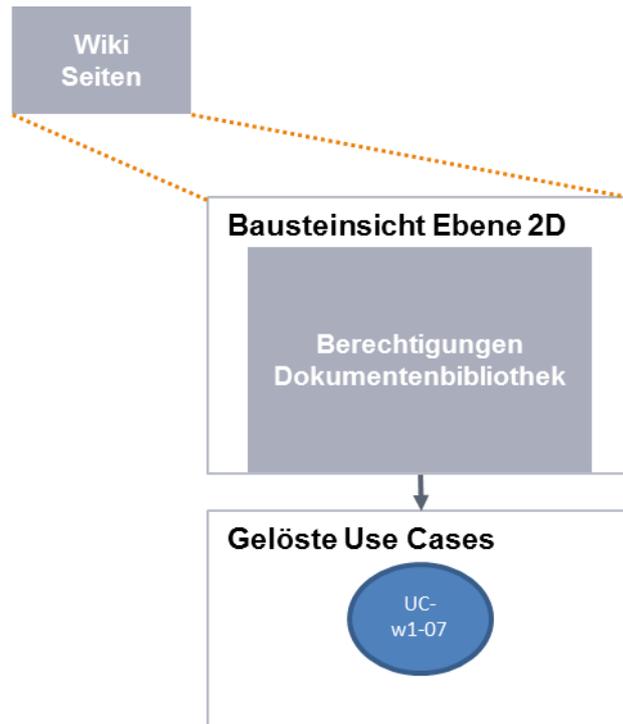


Abbildung 39: Bausteinsicht Ebene 2D (Eigene Ausarbeitung)

## Berechtigungen

Wiki-Seiten sind für alle BBG-Angestellten zugänglich. Alle Angestellten haben die Möglichkeit Inhalte zu bearbeiten wodurch nur zwei Berechtigungsgruppen für die Wiki-Seiten benötigt werden.

- Administratoren: verfügt über vollen Zugriff auf die Seite.
- Wiki-Seiten-Mitglieder: Anwendende können die Inhalte der Wiki-Seiten bearbeiten. Zusätzlich können Informationen erstellt, bearbeitet und gelöscht werden.

## Dokumentenbibliothek

Die Wiki-Seiten enthalten die Standard-Dokumentenbibliothek. In dieser Bibliothek können Administratoren und Wiki-Seiten-Mitglieder Ordner und Dokumente anlegen, verwalten und bei Bedarf löschen.

Durch die Kombination der einzelnen Funktionen wird folgende Anforderung erfüllt:

- UC-w1-07 Zentrale Wiki mit Dokumenten aus Projektwebseiten versorgen

## 6 ABSCHLUSS DER ARBEIT

Dieses Kapitel bildet den Abschluss der Arbeit. Dabei wird im Resümee betrachtet, wie die Forschungsfrage „Wie kann ein maßgeschneidertes Intranet-Konzept auf Basis SharePoint 2013 für mittelständisch-matrixorganisierte Unternehmen im B2G Bereich mit Fokus auf ein Höchstmaß an Stakeholder-Akzeptanz entwickelt werden?“ in der Arbeit beantwortet und ob das Ziel der Arbeit erreicht wurde.

„Ziel dieser Arbeit ist es, ein Vorgehensmodell zu entwickeln, welches praktisch anwendbar ist, um ein Intranet-Konzept auf Basis von SharePoint 2013 für mittelständisch-matrixorganisierter Unternehmen im Business to Government-Bereich zu erstellen.“ erreicht wurde. Abschließend sind ein Ausblick und Empfehlungen für nächste Schritte erstellt.

### 6.1 Resümee

Im Kapitel 2 wurden die Themen **Intranet, mittelständisch-matrixorganisierte Unternehmen im B2G Bereich** und **SharePoint 2013** behandelt. Zum Thema Intranet wurde erläutert, was darunter verstanden wird, bevor zusätzlich die Vor- und Nachteile der Anwendung von einem Intranet im Unternehmen angeführt wurden. Abschließend wurden unterschiedliche Typen und Evolutionsstufen von Intranets näher dargestellt. Diese Informationen wurden in den Workshops verwendet, um ein gemeinsames Verständnis bei den Stakeholdern zu schaffen.

Für die Erstellung von Intranet-Konzepten auf Basis SharePoint 2013 wurde in dieser Arbeit ein Vorgehensmodell erstellt und ist dabei auf bestimmte Unternehmenscharakteristiken fokussiert. Dazu wurden die mittelständisch-matrixorganisierten Unternehmen im B2G Bereich behandelt.

Da SharePoint 2013 eine wesentliche Rolle in der Konzepterstellung hat, wurden Einsatzmöglichkeiten und Funktionen beschrieben, welche für Intranet-Konzepte und Lösungsvorschläge wichtige Grundlagen bilden. Die Stakeholder wurden in den Workshops mit Grundlagen von SharePoint vertraut gemacht. Die Funktionen wurden letztendlich verwendet, um die gesammelten Anforderungen zu lösen.

Das Kapitel 3 beschreibt das Vorgehensmodell und die dazugehörigen Methoden. Zur IST-Analyse werden die Angestelltenbefragung und die Analyse von vorhandenen Systemen eingesetzt. Diese Ergebnisse fließen in den nächsten Schritt ein.

Das Ziel des nächsten Schritts ist die Erstellung von Anwendungsfällen und einer Intranet-Vision. Das entwickelte Vorgehensmodell ermöglicht es, **ein Höchstmaß an Stakeholder-Akzeptanz** zu erreichen.

Die gesammelten Anforderungen wurden im letzten Schritt dieser Phase überprüft und finalisiert. Anschließend wurden die Anforderungen im Kano-Modell eingeordnet, um zu erkennen,

welche Bedeutung diese Anforderungen für die Stakeholder haben. Die Ergebnisse des Kano-Modells wurden als Input, für die Erstellung der Roadmap, verwendet. Begleitet wurden die Phasen durch laufendes Projektmarketing.

Die Praxisanwendung des Vorgehensmodells und deren Ergebnisse sind Inhalt des Kapitels 4. Die IST-Analyse ergab, dass die Angestellten der BBG ein Intranet im Unternehmen begrüßen. Zusätzlich wurden erste Erwartungshaltungen identifiziert. Die Ergebnisse der Angestelltenbefragung wurden aufbereitet und als Input für die nächsten Schritte verwendet.

Der Projektleiter der BBG wählte, in Abstimmung mit dem Auftraggeber, Stakeholder für die nächste Phase aus. Zu den ausgewählten Stakeholdern gehörten die Bereiche ITM, Controlling, Personal, Einkauf (Produktion) und Marketing.

Die Struktur und der Ablauf waren bei allen Workshops ident. Das Ergebnis jedes Workshops waren Anforderungen und erste Skizzen. Eine Intranet-Vision konnte nicht erstellt werden, da die BBG vor einer Aufbauorganisation-Umstrukturierung steht, wodurch die Stakeholder des Unternehmens die Ergebnisse der Umstrukturierung abwarten möchten, bevor eine Vision erstellt wird.

Die Workshop-Ergebnisse wurden anschließend in Use Case-Form und in Form von Mockups aufbereitet. Diese wurden daraufhin zur Durchsicht an die Stakeholder verteilt. Die erhaltenen Rückmeldungen flossen in die Anforderungen ein. Wenn Rückmeldungen nicht in die Anforderungen einfließen konnten, wurden Maßnahmen definiert, um die entsprechenden Punkte zu klären.

Die finalisierten Anforderungen wurden danach im Kano-Modell eingetragen. Dadurch wurde ersichtlich, welche Anforderungen Basis-, Leistungs- oder Begeisterungsfaktoren darstellen. Mit diesen Informationen wurde die Roadmap erstellt. Sie zeigt, welche Anforderungen zuerst umgesetzt werden sollen. Zudem dient die Roadmap in Gremien als Entscheidungsgrundlage. Abschließend wurde eine Evaluierung des Vorgehensmodells durchgeführt.

In Kapitel 5 wurden die gesammelten Anforderungen in ein Lösungskonzept überführt, wobei dies in Anlehnung an die arc42-Vorlage erfolgt ist.

Die Forschungsfrage wurde durch die Erstellung eines Vorgehensmodells und der dazugehörigen Erprobung in der Praxis beantwortet. Ein maßgeschneidertes Konzept auf Basis SharePoint 2013 konnte entwickelt werden und das Vorgehensmodell wurde durch die Stakeholder positiv evaluiert.

Das Ziel der Arbeit, **ein Vorgehensmodell zu entwickeln, welches praktisch anwendbar ist, um ein Intranet-Konzept auf Basis von SharePoint 2013 für mittelständisch-matrixorganisierter Unternehmen im Business to Government-Bereich zu erstellen**, wurde ebenso erreicht.

## 6.2 Ausblick und Empfehlung

Die Anforderungen an das Intranet wurden mit den Stakeholdern erarbeitet. Die dazu abgehaltenen Workshops fanden vor der Umstrukturierung der BBG-Aufbauorganisation statt. Es empfiehlt sich daher die gesammelten Anforderungen nach der Umstrukturierung auf deren Aktualität hin zu überprüfen und bei Bedarf anzupassen. Im Rahmen der Anwendungsfälle-Finalisierung wurde das Feedback, von den Angestellten, aufgenommen. Anpassungen flossen teilweise direkt in die Anwendungsfälle ein. Es wurden jedoch auch Rückmeldungen dokumentiert, welche Maßnahmen notwendig machen. Die Maßnahmen wurden in Abschnitt 4.3.1 beschrieben und müssen noch durchgeführt werden.

Die Vorgabe, weitgehend den SharePoint 2013-Standard zu verwenden, führte zu Einschränkungen, welche das Layout und Design der Intranet-Seiten betreffen. In den Workshops bemerkten die Stakeholder, dass der SharePoint 2013 optisch von der BBG-Farbgebung und den Designs abweicht. Es ist empfehlenswert, anhand der bereits ausgearbeiteten Mockup, unterschiedliche Layout und Designvorschläge auszuarbeiten.

Falls noch keine Entscheidung durch die Geschäftsleitung für die Umsetzung eines Intranets vorhanden ist, sollte das Konzept vor der Geschäftsleitung präsentiert werden. Sollte eine Entscheidung zugunsten der Umsetzung erfolgen, kann die Belegschaft über diese Entscheidung informiert werden. Zudem sollte die Intranet-Vision erstellt werden.

Anschließend kann die praktische Umsetzung des Konzepts beginnen. Die Anforderungen sollten anhand der Roadmap priorisiert werden. Die Umsetzung selbst sollte iterativ erfolgen. Dabei ist es wichtig, dass die betroffenen Stakeholder so früh wie möglich ihr Feedback zu den umgesetzten Anforderungen geben können. Das bedeutet, dass die Seiten bereits teilweise freigeschaltet werden.

Die beschriebene Intranet-Lösung bildet eine Basis für ein Intranet in der BBG. Die eingesetzte Technologie, SharePoint 2013, und die Prozesse der BBG bieten **weitere Potentiale** für die Erweiterung des Intranets, die mittelfristig angestrebt werden können. Ein Potential ist die **Automatisierung von Geschäftsprozessen**. Die eingesetzte Technologie bietet weitreichende Möglichkeiten, um Geschäftsprozesse der BBG zu unterstützen. Hier bieten sich vor allem Prozesse an, an denen viele Angestellte mitwirken zB mehrstufige Freigabeprozesse. Durch die Automatisierung können Fehlerquellen reduziert werden und die Qualität sowie Effizienz gesteigert werden.

Ein weiteres Potential ist die **Mobilisierung von ausgewählten Bereichen** des Intranets. Das bedeutet, dass die Intranet-Anwendenden auch mit mobilen Endgeräten auf das Intranet zugreifen können. Die Mobilisierung kann auch Hand in Hand mit der Automatisierung von Geschäftsprozessen stattfinden. Wenn beispielsweise Prozesse von wenigen Angestellten abhängig sind und diese Angestellten sich häufig auf Dienstreisen befinden, ist ein mobiler Zugriff auf ausgewählte Bereiche ideal. Die Angestellten können während den Geschäftsreisen schnell und einfach auf das Intranet zugreifen. Dadurch wird es ihnen ermöglicht auch außerhalb des Unternehmens an Prozessen mitzuwirken.

## ANHANG A - Use Case-Schablone Beispiel

Information	Attributname	Inhalt
Eindeutige Identifikation	Bezeichnung	UC-2016-01-03
	Name	Zum Ziel navigieren
Management Eigenschaften	Autorenschaft	Hans Schmidt, Werner Neumeister
	Quelle	ITM
	Verantwortlicher Bereich	ITM
Allgemeine Beschreibung	Beschreibung	Der Lenker des Fahrzeugs wählt den gewünschten Zielort. Das Navigationssystem leitet den Fahrer zum Zielort.
Zustände und Szenario	Startereignis	Lenker möchte zu einem Ziel fahren.
	Anwender	Lenker, Navigationssystem, GPS
	Vorbedingung	Navigationssystem ist aktiv
	Ergebnis	Weg zum Zielort
	Hauptszenario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Navigationssystem erfragt Zielort</li> <li>2. Lenker gibt Zielort ein</li> <li>3. Navigationssystem ermittelt Zielort</li> <li>4. Route wird durch das Navigationssystem berechnet</li> <li>5. Navigationssystem zeigt Karte des Standorts und Wegpunkte</li> <li>6. Nach Zielerreichung zeigt der Bildschirm „Navigation abgeschlossen“</li> </ol>
	Alternativszenario	Die Ermittlung der Route soll Verkehrsinformation berücksichtigen.
	Ausnahmeszenario	Kein GPS Empfang
	Qualitäten	Reaktionszeit auf Lenker Eingabe Benutzerfreundlichkeit

Tabelle 36: Use Case Schablone Beispiel (Eigene Ausarbeitung)

## ANHANG B - Angestellten Fragebogen

**Frage 1) Welche Informationswege nutzen Sie derzeit für Ihre Arbeit? (Mehrfachauswahl möglich)**

- E-Mail
- Direkter Kontakt
- U-Laufwerk (oder andere Netzlaufwerke)
- Newsletter
- SMS
- Social Media
- Sonstiges (bitte angeben)
- Schwarzes Brett

**Frage 2) Über welche Kanäle würden Sie gerne Informationen erhalten? (Mehrfachauswahl möglich)**

- E-Mail
- Intranet
- Direkter Kontakt
- Smartphone (beruflich)
- Internet
- Info-Bildschirm
- Dienstanweisungen
- SMS
- Newsletter
- Social Media
- Sonstiges (bitte angeben)

**Frage 3) Welche Vorteile versprechen Sie sich von einem Intranet? (Mehrfachauswahl möglich)**

- Bessere interne Kommunikation
- Besseres Finden von Vorlagen und wichtigen Dokumenten
- Jederzeit Zugriff auf Fachwissen (Dokumente)
- Schnellere Kontaktmöglichkeiten
- Sonstiges (bitte angeben)

**Frage 4) Welche der folgenden Inhalte ist Ihrer Meinung nach für das Intranet wichtig?**

- Dokumentvorlagen
- News-Bereich
- Unternehmensinformationen

- Informationen über Veranstaltungen, Schulungen...
- Glossar für Fachbegriffe
- Vorstellung neuer Angestellten
- Kontaktinformationen (intern) mit Anwesenheitsübersicht (aus BMD)
- Schwarzes Brett
- Sammlung von praktischen Links und Web-Adressen
- Diskussionsforum mit Kommentaren
- Informationen über ITM Wartungsfenster
- Bereich für Mittagstisch/Bestell-Services/Apothekenbestellung
- Bazar/Kleinanzeigen

**Frage 5) Welche der folgenden Funktionen sind Ihrer Meinung nach für das Intranet wichtig?**

- Suchfunktion
- Download-Center: zentrale Datenbank für wichtige Dokumente
- Mobile Version (Smartphone)
- Gemeinsame Zusammenarbeit in Teams (Dokumente, Kalender, etc.)
- Umfragen
- Möglichkeit ein eigenes Profil zu erstellen

**Frage 6) Haben Sie sonst noch Anmerkungen, Ideen oder Wünsche zum Thema Intranet, die Sie angeben möchten?**

**Frage 7) Welche Informationsmedien nutzen Sie privat? (Mehrfach-Auswahl möglich)**

- Facebook, Twitter, etc. (Social Media)
- Internet
- E-Mail
- Apps (bei Smartphone od. Tablet)

**Frage 8) Welche Information benötigen Sie für Ihre Arbeit? (Mehrfach-Auswahl möglich)**

- Fachinformation
- aktuelle Informationen
- Unternehmensdaten
- AnsprechpartnerInnen / Zuständigkeiten
- Telefonnummern / Kontaktdaten
- Presseinformation
- Weitere

**Frage 9) Welchen Verbesserungsbedarf sehen Sie bei der Kommunikation?**

## ANHANG C - Vorgehensmodell Befragung Ergebnisse

Frage	Ja	Eher ja	Eher nein	Nein
War das Vorgehensmodell für maßgeschneiderte Intranet Konzepte auf SharePoint 2013 für Sie verständlich?	x			
Wurde durch das Modell Ihrer Meinung nach eine gute Grundlage für ein Intranet geschaffen?	x			
Fühlten Sie sich gut mit einbezogen und konnten Sie ihre Anliegen an ein Intranet anbringen?	x			
Das Modell ermöglicht es viele Stakeholder in Workshops einzubeziehen. Dabei soll der Zeitaufwand möglichst gering sein. Konnten Sie die notwendige Zeit für Ihren Beitrag zum Intranet leicht aufbringen?		x		

Frage	Ja	Eher ja	Eher nein	Nein
War das Vorgehensmodell für maßgeschneiderte Intranet Konzepte auf SharePoint 2013 für Sie verständlich?	X			
Wurde durch das Modell Ihrer Meinung nach eine gute Grundlage für ein Intranet geschaffen?	X			
Fühlten Sie sich gut mit einbezogen und konnten Sie ihre Anliegen an ein Intranet anbringen?	X			
Das Modell ermöglicht es viele Stakeholder in Workshops einzubeziehen. Dabei soll der Zeitaufwand möglichst gering sein. Konnten Sie die notwendige Zeit für Ihren Beitrag zum Intranet leicht aufbringen?	X			

Frage	Ja	Eher ja	Eher nein	Nein
War das Vorgehensmodell für maßgeschneiderte Intranet Konzepte auf SharePoint 2013 für Sie verständlich?		x		
Wurde durch das Modell Ihrer Meinung nach eine gute Grundlage für ein Intranet geschaffen?	x			
Fühlten Sie sich gut mit einbezogen und konnten Sie ihre Anliegen an ein Intranet anbringen?	x			
Das Modell ermöglicht es viele Stakeholder in Workshops einzubeziehen. Dabei soll der Zeitaufwand möglichst gering sein. Konnten Sie die notwendige Zeit für Ihren Beitrag zum Intranet leicht aufbringen?		x		

leicht aufbringen?				
--------------------	--	--	--	--

Frage	Ja	Eher ja	Eher nein	Nein
War das Vorgehensmodell für maßgeschneiderte Intranet Konzepte auf SharePoint 2013 für Sie verständlich?		X		
Wurde durch das Modell Ihrer Meinung nach eine gute Grundlage für ein Intranet geschaffen?	X			
Fühlten Sie sich gut mit einbezogen und konnten Sie ihre Anliegen an ein Intranet anbringen?	X			
Das Modell ermöglicht es viele Stakeholder in Workshops einzubeziehen. Dabei soll der Zeitaufwand möglichst gering sein. Konnten Sie die notwendige Zeit für Ihren Beitrag zum Intranet leicht aufbringen?		X		

Frage	Ja	Eher ja	Eher nein	Nein
War das Vorgehensmodell für maßgeschneiderte Intranet Konzepte auf SharePoint 2013 für Sie verständlich?		X		
Wurde durch das Modell Ihrer Meinung nach eine gute Grundlage für ein Intranet geschaffen?	X			
Fühlten Sie sich gut mit einbezogen und konnten Sie ihre Anliegen an ein Intranet anbringen?	X			
Das Modell ermöglicht es viele Stakeholder in Workshops einzubeziehen. Dabei soll der Zeitaufwand möglichst gering sein. Konnten Sie die notwendige Zeit für Ihren Beitrag zum Intranet leicht aufbringen?		X		

Frage	Ja	Eher ja	Eher nein	Nein
War das Vorgehensmodell für maßgeschneiderte Intranet Konzepte auf SharePoint 2013 für Sie verständlich?		x		
Wurde durch das Modell Ihrer Meinung nach eine gute Grundlage für ein Intranet geschaffen?	x			
Fühlten Sie sich gut mit einbezogen und konnten Sie ihre Anliegen an ein Intranet anbringen?	x			
Das Modell ermöglicht es viele Stakeholder in Workshops einzubeziehen. Dabei soll der Zeitaufwand möglichst gering sein. Konnten Sie die notwendige Zeit für Ihren Beitrag zum Intranet leicht aufbringen?		x		

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Aufbau der Arbeit (Eigene Ausarbeitung) .....	2
Abbildung 2: Intranet Evolutionsstufen (Eigene Ausarbeitung) .....	6
Abbildung 3: Matrixorganisation (Vahs & Brem, 2013, S. 142) .....	10
Abbildung 4: Dokument-Bibliothek (Microsoft, 2016) .....	14
Abbildung 5: Wiki-Seite (Microsoft, 2016) .....	14
Abbildung 6: Navigation (Microsoft, 2016) .....	17
Abbildung 7: Teamwebsite (Microsoft, 2016) .....	19
Abbildung 8: Projektwebsite (Microsoft, 2016) .....	20
Abbildung 9: Blog (Microsoft, 2016) .....	21
Abbildung 10: Workflow Beispiel (Microsoft, 2016) .....	22
Abbildung 11: Vorgehensmodell (Eigene Ausarbeitung) .....	25
Abbildung 12: Projektwebsite Skizze (Eigene Ausarbeitung) .....	33
Abbildung 13: Kano-Modell (Pohl & Rupp, 2011, S. 32) .....	35
Abbildung 14: Intranet Roadmap Beispiel (Riemke-Gurzki, 2014, S. 103) .....	36
Abbildung 15: MA-Umfrage Frage 1/6 (Eigene Ausarbeitung) .....	38
Abbildung 16: MA-Umfrage Frage 2/6 (Eigene Ausarbeitung) .....	39
Abbildung 17: MA-Umfrage Frage 3/6 (Eigene Ausarbeitung) .....	40
Abbildung 18: MA-Umfrage Frage 4/6 (Eigene Ausarbeitung) .....	42
Abbildung 19: MA-Umfrage Frage 5/6 (Eigene Ausarbeitung) .....	44
Abbildung 20: Intranet-Startseite (Eigene Ausarbeitung) .....	48
Abbildung 21: Telefonbuch BMD Anbindung (Eigene Ausarbeitung) .....	50
Abbildung 22: Interaktives Organigramm (Eigene Ausarbeitung) .....	51
Abbildung 23: Newsfeed Intranet-Startseite (Eigene Ausarbeitung) .....	54
Abbildung 24: Personal-Abteilungsseite (Eigene Ausarbeitung) .....	61
Abbildung 25: Marketing Abteilungsseite (Eigene Ausarbeitung) .....	62
Abbildung 26: Einkauf Abteilungsseite (Eigene Ausarbeitung) .....	63
Abbildung 27: Projektwebseite für Abteilungen (Eigene Ausarbeitung) .....	70
Abbildung 28: Anforderungskategorisierung nach dem Kano-Modell (Eigene Ausarbeitung) .....	76
Abbildung 29: Intranet-Roadmap BBG (Eigene Ausarbeitung) .....	77
Abbildung 30: Fachlicher Kontext (Eigene Ausarbeitung) .....	85
Abbildung 31: CRM-Schnittstelle (Eigene Ausarbeitung) .....	85
Abbildung 32: BMD-Schnittstelle (Eigene Ausarbeitung) .....	86
Abbildung 33: Laufwerk „U“-Schnittstelle (Eigene Ausarbeitung) .....	86
Abbildung 34: Bausteinsicht Intranet Ebene 0 (Eigene Ausarbeitung) .....	87
Abbildung 35: Bausteinsicht Ebene 1 (Eigene Ausarbeitung) .....	88
Abbildung 36: Bausteinsicht Ebene 2A (Eigene Ausarbeitung) .....	89
Abbildung 37: Bausteinsicht Ebene 2B (Eigene Ausarbeitung) .....	91
Abbildung 38: Bausteinsicht Ebene 2C (Eigene Ausarbeitung) .....	92

Abbildung 39: Bausteinsicht Ebene 2D (Eigene Ausarbeitung) ..... 95

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Unternehmensgrößen (Kruse, 2009, S. 21) .....	8
Tabelle 2: Dokumenten Management (Garrett, 2013, S. 374) .....	13
Tabelle 3: Berechtigungsstufen (Smith & Smith, 2013, S. 61), (Londer & Coventry, 2013) .....	16
Tabelle 4: Use Case Schablone (Pohl & Rupp, 2011, S. 78-79) .....	31
Tabelle 5: MA-Umfrage Frage 1/6 Details (Eigene Ausarbeitung) .....	39
Tabelle 6: MA-Umfrage Frage 2/6 Details (Eigene Ausarbeitung) .....	40
Tabelle 7: MA-Umfrage Frage 3/6 Details (Eigene Ausarbeitung) .....	41
Tabelle 8: MA-Umfrage Frage 4/6 Details (Eigene Ausarbeitung) .....	43
Tabelle 9: MA-Umfrage Frage 5/6 Details (Eigene Ausarbeitung) .....	44
Tabelle 10: Intranet-Startseite UC-w1-15 (Eigene Ausarbeitung) .....	47
Tabelle 11: Telefonbuch BMD Schnittstelle UC-w1-14 (Eigene Ausarbeitung) .....	49
Tabelle 12: Interaktives Organigramm UC-w1-16 (Eigene Ausarbeitung) .....	50
Tabelle 13: Suche nach Inhalten und Dokumenten in SharePoint und dem zentralen File Laufwerk „U“ UC-w1-01 (Eigene Ausarbeitung) .....	52
Tabelle 14: BBG interne News an die gesamte Belegschaft mithilfe des Intranets kommunizieren UC-w1- 02 (Eigene Ausarbeitung) .....	53
Tabelle 15: Zentrale Wiki mit Dokumenten aus Projektwebseiten versorgen UC-w1-07 (Eigene Ausarbeitung) .....	55
Tabelle 16: BBG-Anwendungen verlinken UC-w1-09 (Eigene Ausarbeitung) .....	56
Tabelle 17: Schwarzes Brett / BBG Info Point UC-w1-13 (Eigene Ausarbeitung) .....	57
Tabelle 18: Messe Teilnehmende Information auf der Intranet-Startseite UC-w1-05 (Eigene Ausarbeitung) .....	58
Tabelle 19: Speiseplan auf der Intranet-Startseite UC-w1-10 (Eigene Ausarbeitung) .....	59
Tabelle 20: Abteilungsseite UC-w1-12 (Eigene Ausarbeitung) .....	61
Tabelle 21: Abteilungsspezifische News an die Abteilung mithilfe des Intranets kommunizieren UC-w1-04 (Eigene Ausarbeitung) .....	64
Tabelle 22: CRM Marketing Aufgaben Schnittstelle UC-w1-08 (Eigene Ausarbeitung) .....	65
Tabelle 23: Vorschlagwesen/Beschwerdemanagement UC-w1-17 (Eigene Ausarbeitung) .....	66
Tabelle 24: Vorlesungsverzeichnis Fort- und Weiterbildung UC-w1-18 (Eigene Ausarbeitung) .....	67
Tabelle 25: Strategische Ziele KPI Dashboard UC-w1-11 (Eigene Ausarbeitung) .....	68
Tabelle 26: Projektwebseiten für Abteilungen UC-w1-06 (Eigene Ausarbeitung) .....	69
Tabelle 27: Projektspezifische News an das Projektteam mithilfe des Intranets kommunizieren UC-w1-03 (Eigene Ausarbeitung) .....	71
Tabelle 28: Anwendungsfälle Überprüfung durch die Stakeholder 1/3 (Eigene Ausarbeitung) .....	72
Tabelle 29: Anwendungsfälle Überprüfung durch die Stakeholder 2/3 (Eigene Ausarbeitung) .....	73
Tabelle 30: Anwendungsfälle Überprüfung durch die Stakeholder 3/3 (Eigene Ausarbeitung) .....	75
Tabelle 31: Vorgehensmodell Befragung Ergebnisse (Eigene Ausarbeitung) .....	78
Tabelle 32: Tabellarische Use-Case-Form (Eigene Ausarbeitung) .....	82

Tabelle 33: Stakeholder Intranet (angelehnt an arc42) .....	83
Tabelle 34: technische Randbedingungen (angelehnt an arc42) .....	84
Tabelle 35: organisatorische Randbedingungen (angelehnt an arc42) .....	84
Tabelle 36: Use Case Schablone Beispiel (Eigene Ausarbeitung) .....	99

## LITERATURVERZEICHNIS

- Badertscher, K., & Scheuring, J. (2007). *Wirtschaftsinformatik: Wartung und Betrieb eines Informations- und Kommunikationssystems*. Zürich: Compendio Bildungsmedien AG.
- Baer, B. (8. Mai 2013). *blogs.technet.microsoft.com*. Abgerufen am 25. August 2016 von [wbaer/2013/05/08/sharepoint-server-2013-extranet-and-office-365-external-sharing-considerations/](https://blogs.technet.microsoft.com/wbaer/2013/05/08/sharepoint-server-2013-extranet-and-office-365-external-sharing-considerations/): <https://blogs.technet.microsoft.com/wbaer/2013/05/08/sharepoint-server-2013-extranet-and-office-365-external-sharing-considerations/>
- Block, C. H. (2003). *Das Intranet*. Renningen: expert verlag.
- Borgmann, M. (2004). *Optimierung des Informationsflusses von Supply Chains unter Integration von E-Business Technologien*. Hamburg: Diplomatica GmbH.
- Brinck, T., Gergle, D., & Wood, S. (2002). *Usability for the Web: Designing Web Sites that Work*. Massachusetts: Morgan Kaufmann.
- Führer, A., & Züger, R.-M. (2010). *Projektmanagement - Management-Basiskompetenz*. Zürich: Compendio Bildungsmedien AG.
- Garrett, R. (2013). *Pro SharePoint 2013 Administration*. New York: Apress.
- Gfeller, L. (2007). *Handbuch für eine aktive und systematische Mitarbeiterkommunikation*. Zürich: Praxium-Verlag.
- Institute, P. M. (2008). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge*. Pennsylvania: Project Management Inst.
- ITWissen.info. (9. Mai 2016). <http://www.itwissen.info>. Von [/definition/lexikon/B2G-business-to-government.html](http://www.itwissen.info/definition/lexikon/B2G-business-to-government.html): <http://www.itwissen.info/definition/lexikon/B2G-business-to-government.html> abgerufen
- Kruse, P. (2009). *Internationalisierung der Absatzmärkte für kleine und mittelständische Unternehmen*. Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH.
- Larisch, D. (2013). *Microsoft SharePoint 2013*. München: Carl Hanser Verlag GmbH Co KG.
- Londer, O., & Coventry, P. (2013). *Microsoft SharePoint 2013 Step by Step*. New Jersey: Pearson Education.
- Meier, S., Lütolf, D., & Schillerwein, S. (2015). *Herausforderung Intranet*. Berlin: Springer Verlag.

- Microsoft. (4. Juni 2015). *support.office.com*. Abgerufen am 29. August 2016 von en-us/article/Overview-of-workflows-included-with-SharePoint: <https://support.office.com/en-us/article/Overview-of-workflows-included-with-SharePoint-d74fcceb-3a64-40fb-9904-cc33ca49da56>
- Microsoft. (02. Dezember 2016). *en-US/article/Create-a-blog*. Von support.office.com: <https://support.office.com/en-US/article/Create-a-blog-2B3F0891-01B0-4785-9E8C-9B09BA29921F> abgerufen
- Microsoft. (02. Dezember 2016). *en-US/article/Create-and-edit-a-wiki*. Von support.office.com: <https://support.office.com/en-US/article/Create-and-edit-a-wiki-DC64F9C2-D1A2-44B5-AC59-B9D535551A32> abgerufen
- Microsoft. (02. Dezember 2016). *en-US/article/Customize-site-navigation*. Von support.office.com: <https://support.office.com/en-US/article/Customize-site-navigation-C040F014-ACBB-4C98-8174-48428CF02B25> abgerufen
- Microsoft. (02. Dezember 2016). *en-us/article/Introduction-to-libraries*. Von support.office.com: <https://support.office.com/en-us/article/Introduction-to-libraries-7d4221d9-8fb9-40d5-8441-2374c84b5e26?ui=en-US&rs=en-US&ad=US> abgerufen
- Microsoft. (02. Dezember 2016). *en-US/article/What-is-a-SharePoint-team-site*. Von support.office.com: <https://support.office.com/en-US/article/What-is-a-SharePoint-team-site-75545757-36c3-46a7-beed-0aaa74f0401e> abgerufen
- Microsoft. (02. Dezember 2016). *en-US/article/What-s-new-in-Microsoft-SharePoint-Server-2013*. Von support.office.com: <https://support.office.com/en-US/article/What-s-new-in-Microsoft-SharePoint-Server-2013-2229681c-8a19-4efb-a59a-fc9ece9e9557> abgerufen
- Microsoft. (02. Dezember 2016). *en-us/library/office*. Von msdn.microsoft.com: <https://msdn.microsoft.com/en-us/library/office/jj163917.aspx> abgerufen
- Noel, M., & Spence, C. (2013). *SharePoint 2013 Unleashed*. Indiana: Sams Publishing.
- Pohl, K., & Rupp, C. (2011). *Basiswissen Requirements Engineering*. Heidelberg: dpunkt.
- Ratajczak, O. (2016). *Praxis-Tipps Social Intranet 2.0*. Norderstedt: Books on Demand.
- Reinemann, H. (2002). *Betriebliche Weiterbildung in mittelständischen Unternehmen*. Münster - Hamburg - London: LIT Verlag.
- Riemke-Gurzki, T. (2014). *Unternehmensportale und Intranet*. Norderstedt: Books on Demand.
- Schmidt, M. (2016). *Microsoft SharePoint 2013*. Hamburg: Books on Demand.
- Smith, A., & Smith, T. (2013). *SharePoint 2013 User's Guide*. New York: Apress.

Vahs , D., & Brem, A. (2013). *Innovationsmanagement*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.

Viney, D. (2005). *The Intranet Portal Guide*. London: Mercury Web Publishing.