

Social Collaboration an der FHNW

SharePoint Community IOZ AG, Sursee | 12. November 2014



Zu meiner Person...

Doris Edelmann

IT-Projektleiterin @ IT FHNW, Windisch AG

Themen-Schwerpunkte:

- social intranet
- social collaboration
- social enterprise
- ...



Aktuell:

- Projekt «**Inside FHNW**» basierend auf **SharePoint 2013**

Inhalt



Einführung in das Projekt «Inside FHNW»

Groups Inside FHNW: Live-Demo

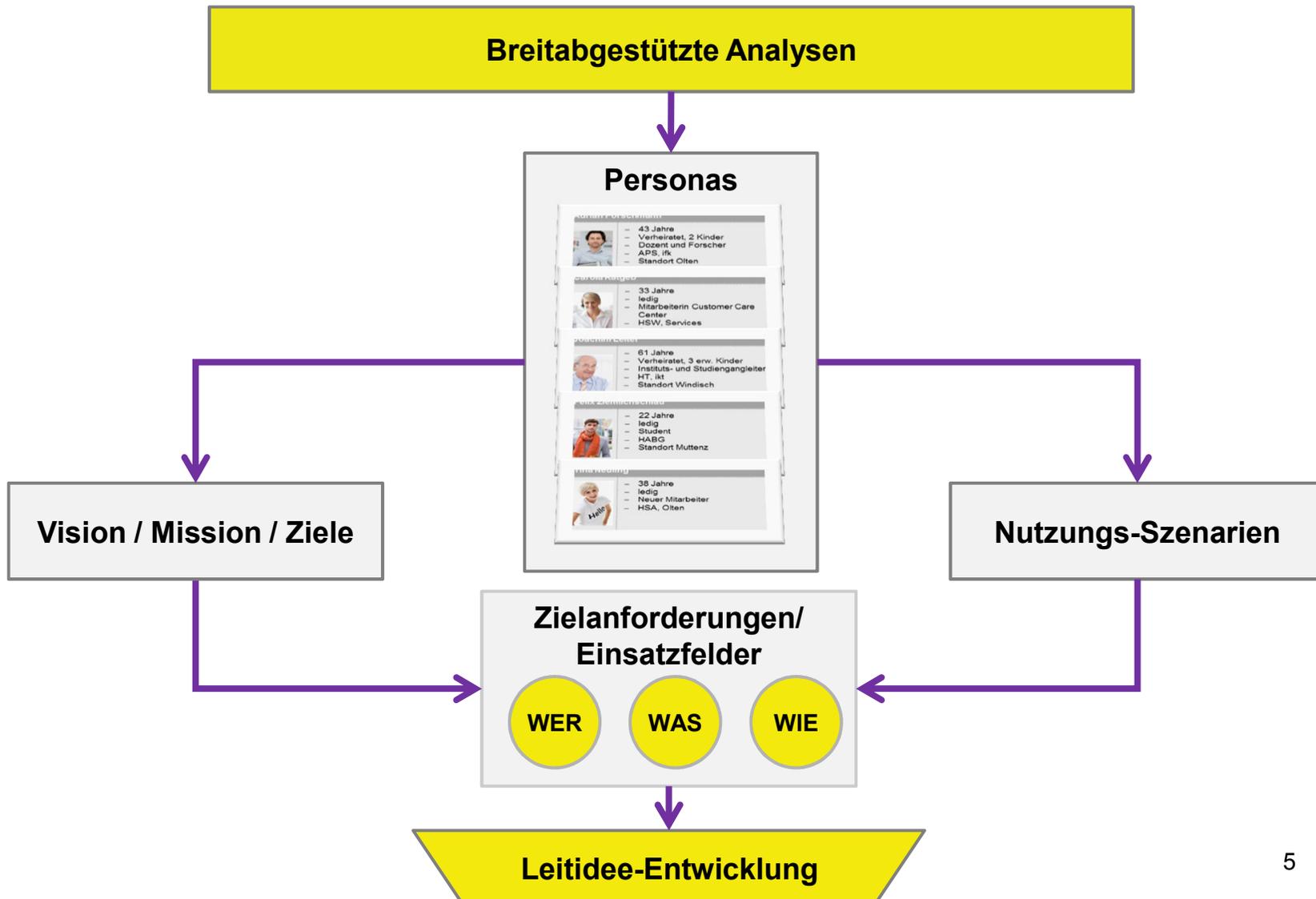
Fazit & Lessons Learned

Fragen & Diskussion

Fachhochschule Nordwestschweiz: Ein paar Eckdaten

- 9 Hochschulen / 56 Institute
 - Hochschule für Angewandte Psychologie
 - Hochschule für Architektur, Bau und Geomatik
 - Hochschule für Gestaltung und Kunst
 - Musikhochschulen
 - Pädagogische Hochschule
 - Hochschule für Soziale Arbeit
 - Hochschule für Technik
 - Hochschule für Wirtschaft
- 6 Standorte in der Nordwestschweiz, internationale Ausrichtung
- 9 Hochschul-Strategien, ABER zentrale IT-Applikationen und -Services
- 10'000 Studierende, 2'500 Mitarbeitende, 3'500 Weiterbildungsteilnehmende
- 1'000 Projekte mit externen Praxispartnern
- ...

Vorstudie zum Thema «Intranet an der FHNW»: Ein Überblick



Personas im Überblick

Adrian Forschmann



- 43 Jahre
- Verheiratet, 2 Kinder
- Dozent und Forscher
- APS, ifk
- Standort Olten

Carola Ratgeb



- 56 Jahre
- verheiratet
- Mitarbeiterin Customer Care Center
- Standort Olten

Joachim Leiter



- 61 Jahre
- Verheiratet, 3 erw. Kinder
- Instituts- und Studiengangleiter
- HT, ikt
- Standort Windisch

Nora Eitsch-Ar



- 36 Jahre
- Verheiratet, 2 Kinder
- HR-Verantwortliche
- PH
- Standort Solothurn

Gustav Erbsenbeiger



- 52 Jahre
- Geschieden
- Controller
- Zentrale Services
- Standort Brugg

Juliette Mittelbau



- 27 Jahre
- ledig
- Wissenschaftliche Mitarbeiterin
- HLS
- Muttenz

Felix Ziemlichschlau



- 22 Jahre
- ledig
- Student
- HSA
- Standort Basel

Linda Vollgas



- 24 Jahre
- Ledig
- Marketing-Assistentin / Teilzeit-Studentin
- HLS / HSW
- Standorte Muttenz, Basel

Tai Nguyen



- 23 Jahre
- ledig
- Austausch-Student
- HSW
- Saigon (Vietnam), Olten, Basel

Melanie Ehrgeiz



- 30 Jahre
- ledig
- Weiterbildungsteilnehmerin
- HGK
- Standort Basel

Theo Meister



- 35 Jahre
- Ledig
- Standort-Leiter
- Windisch

Lina Neuling

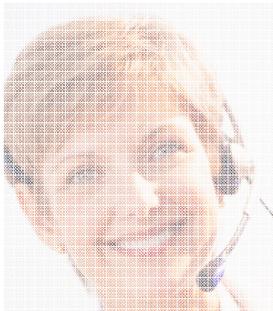


- 38 Jahre
- ledig
- Neue Mitarbeiterin
- HABG, Muttenz

«User Stories/Tasks»

MUSTER

Carola Ratgeb, 53 Jahre, Mitarbeiterin Customer Care Center (60%)



Organisatorische Zugehörigkeit
Hochschule für Wirtschaft, Services
Customer Care Center

Arbeitsort
Olten

Aufgaben-Schwerpunkte

– Anfragen beantworten bzw. weiterleiten (via Telefon, Schalter, Info-Mail-Portals)

«Um am Telefon oder Schalter innert
nützlicher Frist Auskünfte erteilen zu
können, brauche ich die gesuchten
Information sehr rasch zur Hand.»

Carola Ratgeb, 56 Jahre, Mitarbeiterin Customer Care Center (60%)

MUSTER

Familie
– Ve
Wohnort
– Olten
Sprachen
– De
– Eng
– Fra
– Ital



Geräte



ID	Beschreibung	Prio
CR-01	Kann sich direkt während der telefonischen Kundenanfrage die benötigten Informationen zu den Angeboten verschaffen und das Gespräch rasch an die zuständige Stelle weiterleiten.	Hoch
CR-02	Kann sich mit wenigen Klicks einen Überblick über Organisationsstruktur und Personen (wer gehört wohin und umgekehrt) verschaffen und dadurch rasch kompetente Auskünfte erteilen.	Hoch
CR-03	Kann sich einen Überblick über generelle FHNW-Aktualitäten (News, Events) und gezielt für den Standort Olten verschaffen.	Hoch
CR-04	Erkennt sofort, ob der/die gesuchte Mitarbeiter/in gerade verfügbar ist.	Mittel
CR-05	Kann sich rasch einen Überblick über die Personal-Mutationen (Ein/Austritte) verschaffen.	Mittel
CR-06	Kann sich mit der Jogginggruppe austauschen – terminlich aber auch über Trainingsziele etc.	Tief

Inside FHNW: Vision und übergeordnete Zielsetzung

Vision (Zielsystem)

«Inside FHNW unterstützt die Hochschulen und das Zusammenwirken von Mensch und Campusgrenzen sinnvoll erscheinen. Effizienz, Effektivität und gemeinsamen Zeitgemässe FHNW einen fortwährenden Angehörigen der Organisation kontinuierlichen Wissenstransfer sowie den Austausch untereinander als auch mit der wissenschaftlichen Gemeinschaft – national und international – und schafft dadurch Raum für Kreativität.»

Übergeordnete Zielsetzung

- Hohe Unterstützung der FHNW-Angehörigen
- Förderung der hochschulübergreifenden Zusammenarbeit

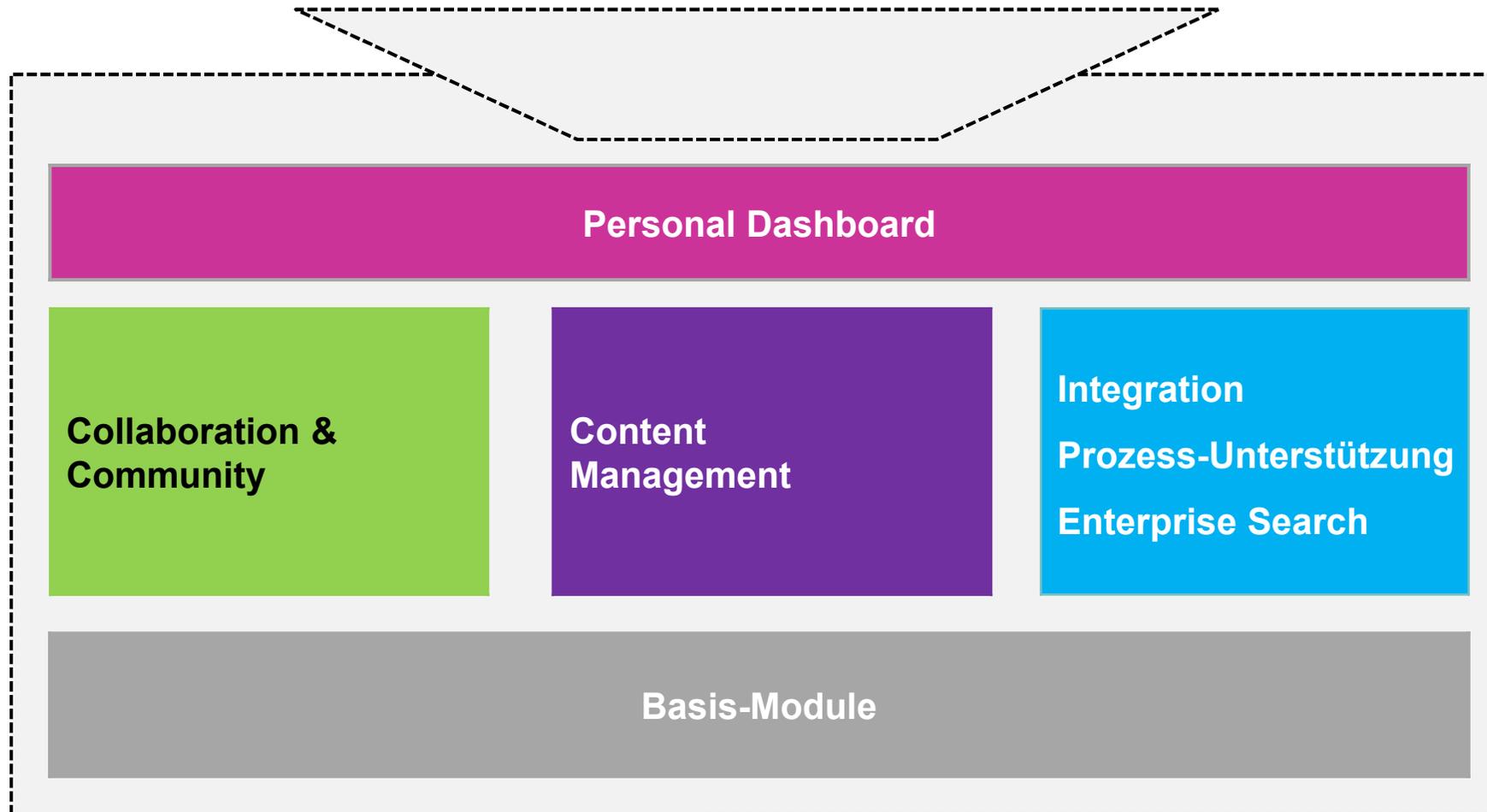
«Inside FHNW» ist DER zentrale Einstiegspunkt zu ALLEN relevanten und in die FHNW-Systemlandschaft integrierten Informationen, Tools und Anwendungen.

Inside FHNW: Die Leitidee





Der Strukturplan



Ziel-System «Inside FHNW»

Projekt-Scope

Etappe 1: Kollaborationsplattform

Etappe 2: Social Intranet

Weiterentwicklung

Personal Dashboard

Basis / Profiles

News & Activity Feeds

Unified Tasks Mmgt

Integration

PMS

SAP-Portal

Weitere Systeme

Search

Basis Suche

Enterprise Search

Prozess-Unterstützung

Apps & Self Services

Content Mmgt

NewsCenter

FHNW-weites Intranet

Collaboration & Community

Basis-Collaboration

Community

Synchrone Kommunikation (Chat, IM, Conferencing)

Erweiterte Collaboration & Community

Basis-Module

User-Verwaltung

Zugriffs Mmgt

Informations-Architektur

Kontext Mmgt (Semantic Functions)

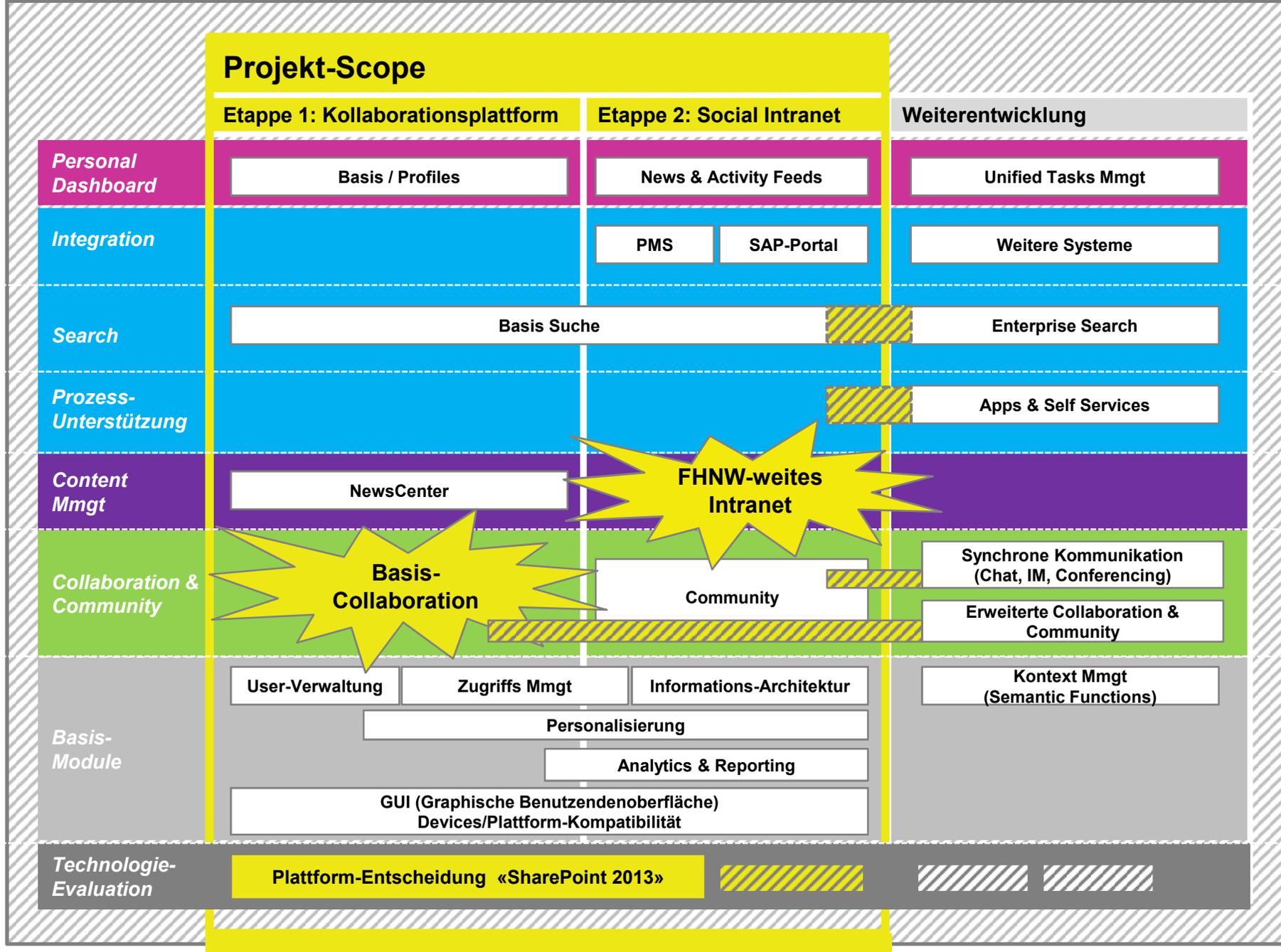
Personalisierung

Analytics & Reporting

GUI (Graphische Benutzendenoberfläche)
Devices/Plattform-Kompatibilität

Technologie-Evaluation

Plattform-Entscheidung «SharePoint 2013»

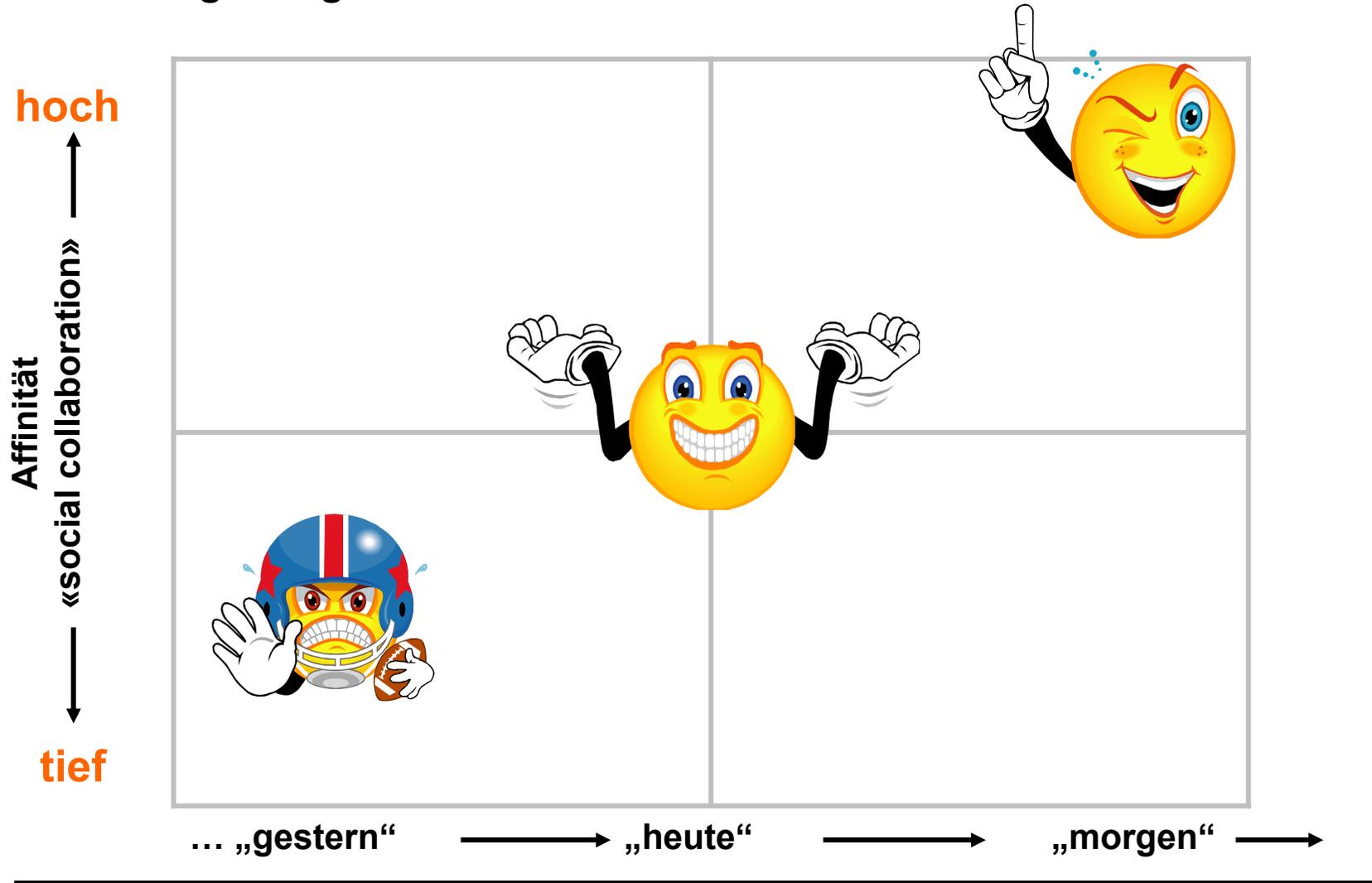


Social Collaboration an der FHNW

Groups Inside FHNW – Die Kollaborationsplattform



Herausforderung «Change Management» FHNW-Angehörige und ihre Affinität zu «Social Collaboration»



Inside-Gruppenräume: So individuell wie das Team

Inside-Gruppenräume sind eine ideale Plattform, um sich in Themen-, Interessens-, Arbeits- und/oder Projektgruppen effizient auszutauschen sowie Dokumente gemeinsam zu bearbeiten und zu verwalten. Es stehen drei Gruppenraum-Typen mit jeweils unterschiedlichem Basis-Funktionsspektrum zur Verfügung:

		Gruppenraum-Typen		
		FileShare	Themengruppe	Projektgruppe
Basis-Funktionen	Kalender	X	X	X
	Dokumentenbibliothek	X	X	X
	Diskussionsforum	Individuell erweiterbar	X	X
	Aufgabenliste		X	X
	Bildergalerie	Individuell erweiterbar		X
	Kontaktliste			X
	Linkliste			X
Zusatzfunktionen				Individuell erweiterbar

«Groups Inside FHNW» die Kollaborationsplattform der FHNW Die zentralen Funktionalitäten von **Etappe 1** im Überblick **LIVE-DEMO**

Dokumenten-Bibliothek

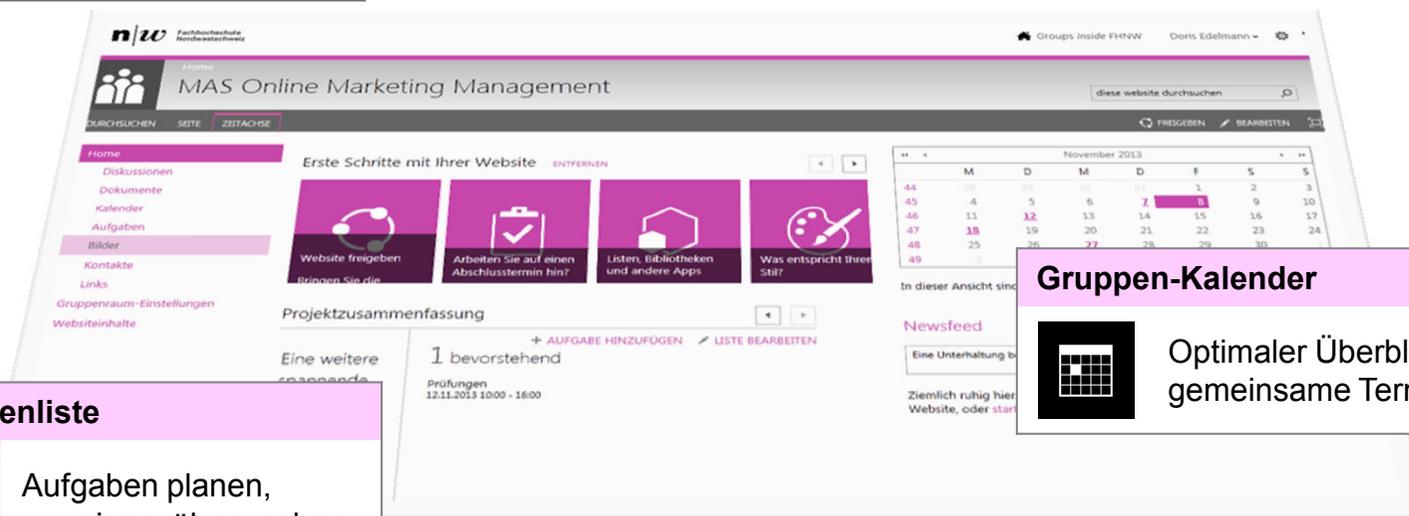


Dokumente gemeinsam erarbeiten und zentral ablegen.

Gruppenraum eröffnen



Ohne Administrator. Alle FHNW-Angehörige.



Aufgabenliste



Aufgaben planen, zuweisen, überwachen.

Gruppen-Kalender



Optimaler Überblick über gemeinsame Termine.

Diskussionsforum

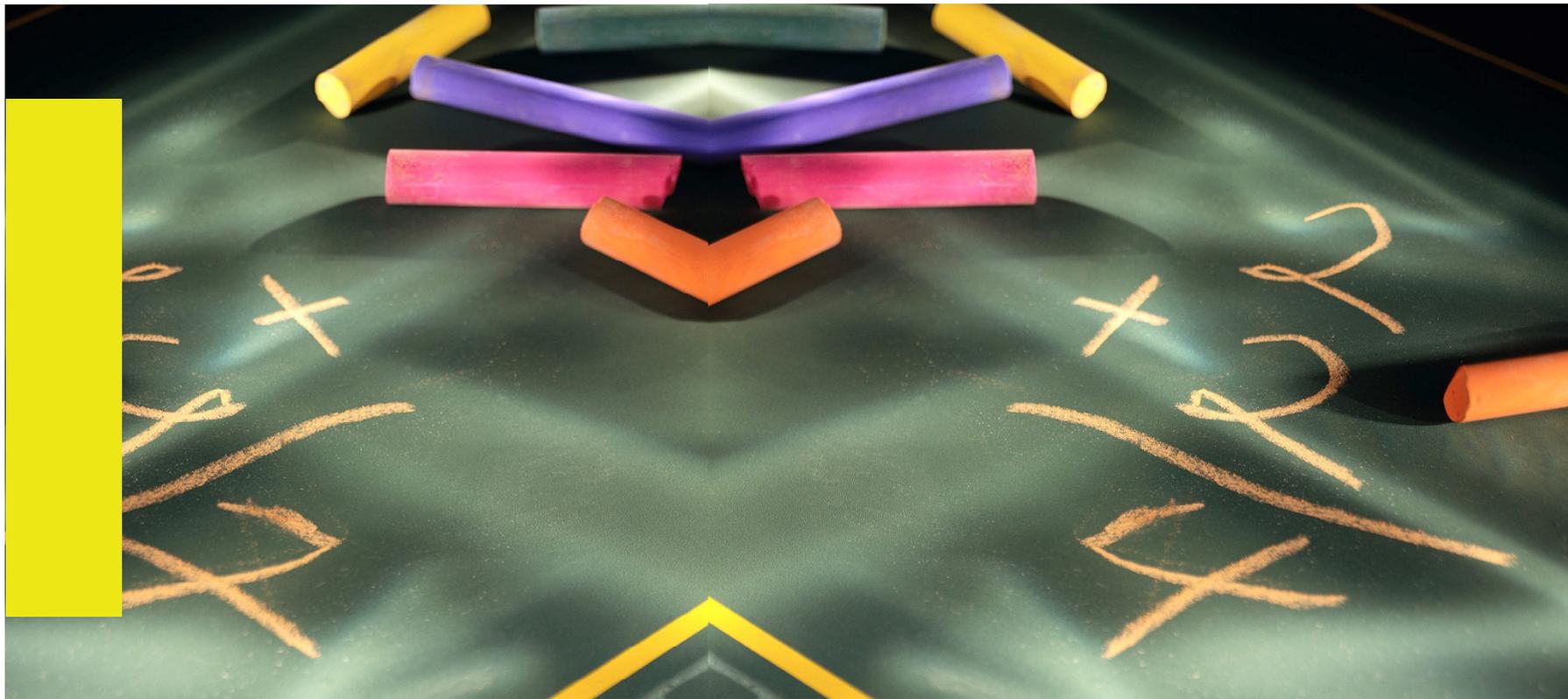


Effiziente Kommunikation in der Gruppe.

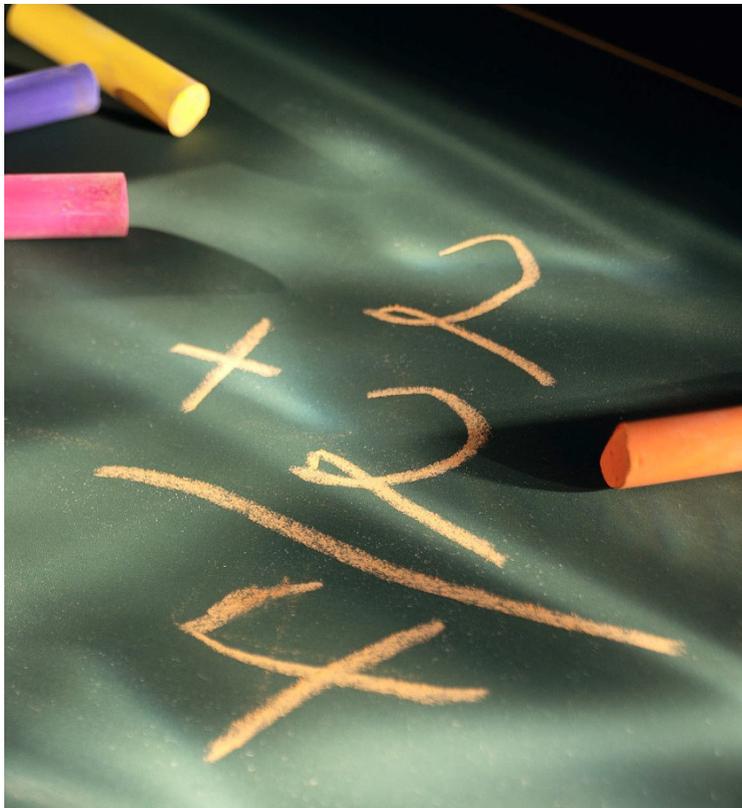
Groups Inside FHNW: Dezentrale Support-Organisation

	Technischer Support	Inhaltlicher Support
1st-Level	Inside Help → «Hilfe zur Selbsthilfe» Screencasts, Demo-Workshops, Tutorials etc	
	«Gruppenraum-Admin»	«Gruppenraum-Owner»
2nd-Level	«PowerAdmin» (dezentral bei den Hochschulen)	
3rd-Level	Inside-Admin (zentral bei IT)	«Advisory Board»

Social Collaboration an der FHNW Lessons Learned

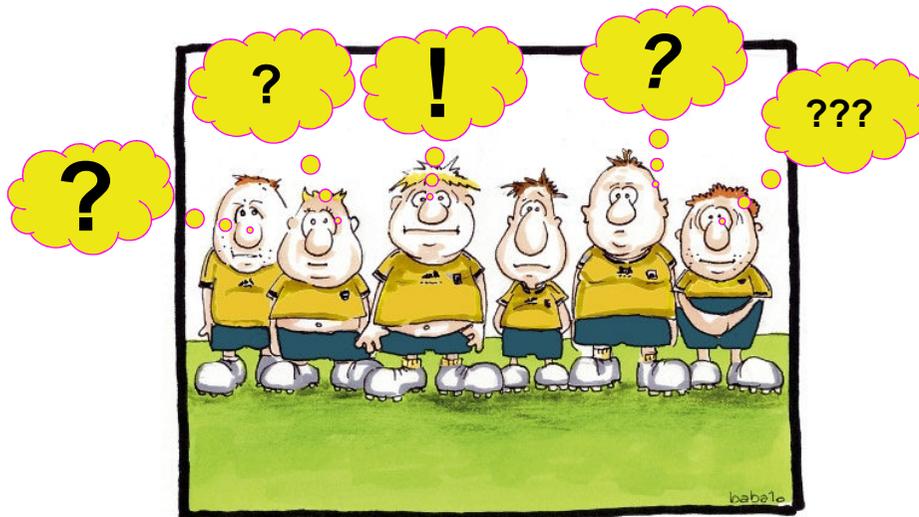


Lessons Learned



- UseCase-basierter Ansatz hilft enorm – sowohl in der Einführung, als auch im Support! (Stichwort Abgrenzung)
- Ohne Technologie-Experte wären wir aufgeschmissen gewesen – Vielen Dank an dieser Stelle an IOZ für die stets kompetente, wertvolle Unterstützung und das professionelle Coaching!
- Agiles, iteratives Vorgehen mit internen und externen Experten aus Business und Technik/ Technologie während allen Projektphasen bewährt sich. (Effizienz dank gemeinsamem Verständnis!)
- Es braucht mehr Begleitung in der Einführung als ursprünglich angenommen.
- ...

Klare Rollenverteilung & Spielregeln im Team sind match-entscheidend
Moderne Tools führen nicht automatisch zu einer harmonischen Teamarbeit!



WICHTIG-WICHTIG-WICHTIG-WICHTIG:
Gemeinsames Verständnis über...



Ziel



Rollen & Zuständigkeiten



Instrumente



Zusammenarbeitsmodell



Spielregeln



Abgrenzung

Der Veränderungsprozess findet beim einzelnen User statt!

«Man kann ein Auto nicht anschieben, wenn man sitzen bleibt...



... von aussen kann man ein Auto aber auch nicht anschieben, wenn drinnen auf der Bremse gestanden wird.»



Social Collaboration an der FHNW

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Doris Edelmann
Projektleiterin «Inside FHNW»

doris.edelmann@fhnw.ch

twitter: @doedel

