

Herausgeber Prof. Dr. Arno Hitzges



Schriftreihe Bachelor-Resümee

Forschungsbereich **Content Management** und **Digital Marketing**

Best Practice Guide für die Einführung,
Nutzung und Verwaltung von MS Teams in
Unternehmen am Beispiel der HdM

Buket Usluer

Studieren. Wissen. Machen.

Impressum

Hochschule der Medien

Nobelstrasse 10

70569 Stuttgart

www.hdm-stuttgart.de

0711 8923-0

Autorin

Buket Usluer

Datum

Juni 2022

Herausgeber

Prof. Dr. Arno Hitzges

Studienschwerpunkt Wirtschaftsingenieurwesen - Digital Technologies

www.hdm-stuttgart.de/wing

hitzges@hdm-stuttgart.de

0711/8923-2634

Layout

Jochen Riegg

Fotos und Illustrationen

Innenteil: Buket Usluer

Bachelor-Resümee

Best Practice Guide für die Einführung, Nutzung und Verwaltung von MS Teams in Unternehmen am Beispiel der HdM

Buket Usluer

Juni 2022

Die Autorin

Buket Usluer studierte an der Hochschule der Medien Wirtschaftsingenieurwesen mit dem Schwerpunkt Digital Technologies. Neben dem Studium war sie als Praktikantin und Werkstudentin in unterschiedlichen Unternehmen tätig, z.B. bei der Mercedes-Benz AG im Bereich Forschung und Entwicklung. Im Rahmen der Bachelor-Arbeit hat sie einen Best Practice Guide für die Einführung, Nutzung und Verwaltung von MS Teams erstellt.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	4
Kurzfassung	5
Hintergrund	5
Durchführung der Forschung	5
Online-Umfrage	6
Experteninterviews	6
Ergebnisse der Forschung	7
Online-Umfrage	7
Experteninterviews	7
Handlungsempfehlungen	8
Vorlage HdM	9
Fazit	10
Referenzen	10

Kurzfassung

In dieser Publikation wird der Ablauf und die Ergebnisse der Bachelorarbeit: „Einführung, Nutzung und Verwaltung von MS Teams in Unternehmen am Beispiel der HdM“ vorgestellt, welche das Ziel hat, Handlungsempfehlungen für die erfolgreiche Einführung von MS Teams zu geben. Es wurden bestehende Probleme mit MS Teams in Unternehmen untersucht und Erfahrungen und Lösungen untersucht. Diese Empfehlungen dienen als eine Art Leitfaden für Unternehmen und sollen beispielhaft für die HdM aufgezeigt werden

Um eine Marktübersicht zu erhalten, wurde eine Online-Umfrage durchgeführt. Basierend auf den Erkenntnissen fanden leitfadengestützte Experteninterviews mit Gesprächsteilnehmern aus dem Bereich der Beratung statt, die Unternehmen bei der Implementierung von MS Teams unterstützen. Die Forschungsergebnisse wurden zusammengeführt und daraus die Erfolgsfaktoren und Handlungsempfehlungen abgeleitet.

Hintergrund

Durch Covid-19 und den zur Eindämmung durchgesetzten Lockdown, wurde das gewohnte Arbeiten im Büro aufgebrochen. Viele Unternehmen sahen sich gezwungen eine schnelle und einfache Lösung für das mobile Arbeiten bereitzustellen, um trotz der epidemischen Lage arbeitsfähig zu bleiben. Im Zuge dessen wurde Microsoft Teams von vielen Unternehmen teilweise überstürzt und unvorbereitet eingeführt.

Am Beispiel der Hochschule der Medien werden die Herausforderungen in der Teams-Nutzung und -Verwaltung mit ihren unzähligen Teams und dem frei gestalteten Nutzungskonzept ersichtlich: Jedes Mitglied mit einer Lizenz kann Teams erstellen und frei nach eigenem Geschmack aufbauen.

Das einfache Handling bringt jedoch nicht nur Vorteile mit sich, sondern durch fehlende Richtlinien und Anleitungen auch zahlreiche Risiken. Jedes Team wird anders strukturiert und aufgebaut, sodass sich die Nutzer immer wieder neu in die einzelnen Teams eindenken müssen. So kann es auch passieren, dass viele Teams mehrfach angelegt werden, was wiederum unnötig Speicherkapazitäten kostet. Die Nutzer wissen aufgrund der Mitgliedschaft in unzähligen Teams nicht mehr, wo Dateien abgelegt und geteilt wurden und verschwenden beträchtliche Arbeitszeit mit der Suche nach diesen. Dateien werden aus Bequemlichkeit in mehreren Teams bzw. Kanälen abgelegt, was wiederum Redundanzen bedeutet und zu Verwirrung führt. Eine ineffiziente Arbeitsweise ist die Folge, die vergeblich Zeit und Geld kostet. Zudem gibt es zahlreiche Teams, welche nicht mehr genutzt werden und als Teams-Leichen das System überziehen.

Ziel der Bachelorarbeit ist es, Vorgehensweisen und Richtlinien zur Vermeidung typischer Fehler bei der Einführung von MS Teams in Unternehmen zu vermitteln, sodass eine Grundlage für eine übersichtliche und strukturierte Teams-Nutzung gewährleistet ist.

Durchführung der Forschung

Um die Forschungsthematik übergreifend beantworten zu können, wurden eine Onlinestudie und Einzelinterviews durchgeführt, die gemeinsam durch den methodischen und transparenten Ansatz, dem Standard wissenschaftlicher Arbeiten entsprechen. Aufgrund der Aktualität des Themas, wird der

alleinige Literaturstand für die Entwicklung der Handlungsempfehlungen als zu gering betrachtet, weshalb zusätzlich eine Online-Umfrage und Experteninterviews durchgeführt wurden.

Online-Umfrage

Um den Status Quo in der Nutzung von MS Teams zu beleuchten, wurde die quantitative Forschungsmethode einer anonymen Online-Umfrage gewählt. Hauptsächlich wurden geschlossene Multiple-Choice-Fragen verwendet, die sich auf Basis der Literaturrecherche ergeben haben. Ziel der Umfrage war es herauszufinden:

- Wie die allgemeine Nutzungsstatistik in den Unternehmen mit MS Teams aussieht.
- Wie einzelne Aspekte der Verwaltung in den Unternehmen geregelt sind.
- Welche Funktionen bei MS Teams besonders genutzt werden und welche Probleme die Unternehmen bisher in der Nutzung von MS Teams haben.
- Bei welchen Punkten Unternehmen konkreten Handlungsbedarf haben.

Mit der ersten Fragegruppe mit vier Fragen werden demografische Daten abgefragt, um einen Überblick über die Teilnehmer und deren Umstände zu erhalten. Die zweite Gruppe mit insgesamt 7 Fragen behandelt die allgemeine Nutzungsstatistik der Mitarbeiter und des Unternehmens in MS Teams. Mit 11 Fragen ist die dritte Fragengruppe, die auf die Verwaltung von MS Teams eingeht, die umfangreichste. Die Fragengruppe Zwei und Drei spielen in der Erstellung der Handlungsempfehlungen eine tragende Rolle, da hier vor allem das subjektive Gefühl und die Einschätzungen abgefragt werden.

Experteninterviews

Um den Best-Practice-Guide so umfassend wie möglich zu gestalten, wurde es als notwendig erachtet, die Ansichten und Herangehensweisen von Unternehmen, die MS Teams eingeführt haben, zu beleuchten und diese mit in die Arbeit einfließen zu lassen. Im Besonderen sollten bestehende Probleme in den Unternehmen und die Vorgehensweise bei der Administration von MS Teams beleuchtet werden, die in der allgemein gehaltenen Onlineumfrage nicht in dem Umfang abgefragt werden können, wie es bei einer persönlichen Befragung von Personen möglich ist, die durch ihre berufliche Laufbahn oder ähnlicher Qualifikation für die Beantwortung der Forschungsfrage in Betracht gezogen werden.

Um eine intensivere Befragung der Gesprächspartner zu ermöglichen, wurden insgesamt vier Interviews geführt. Alle Experten sind in IT-Beratungsunternehmen in verschiedenen Positionen tätig.

Um dem Interview eine Struktur zu geben und inhaltlich optimal auf die forschungsrelevanten Fragen eingehen zu können, wurden vorab zwei Interviewleitfäden erstellt. Der Leitfaden dient vor allem dem Interviewer als Orientierung und deckt den groben Rahmen der Fragen ab. Außerdem wird so eine Standardisierung vorgenommen, um die Inhalte bei der Auswertung besser vergleichen zu können.

Der angefertigte Leitfaden enthält neun Themenblöcke, die sich u.a. auch aus der Onlineumfrage ergeben haben:

1. Allgemeines
2. Einführung

3. Voreinstellungen
4. Probleme
5. Team-Erstellung
6. Teams-Löschung
7. Teams-Management
8. Dokumentenverwaltung
9. Fazit

Jeder Themenblock beinhaltet dabei eine übergreifende Ausgangsfrage, welche offen gestellt wurden, damit die Gesprächspartner frei von ihren Erfahrungen berichten können. In jedem Block wurden ca. 3-5 Unterfragen gesammelt, die thematisch zum Block gehören und mit welchen der Gesprächsverlauf gelenkt werden kann.

Ergebnisse der Forschung

Online-Umfrage

Alle Antworten der Online-Umfrage wurden als Diagramme dargestellt. Es haben 132 Personen an der Online-Umfrage teilgenommen.

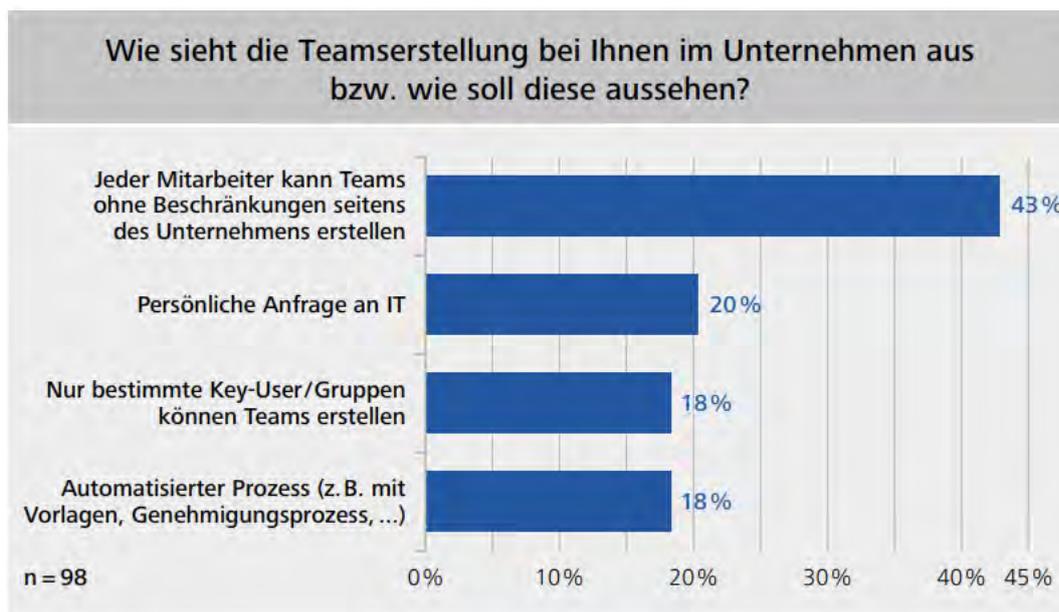


Abbildung 1: Teamerstellung in Unternehmen, Quelle: eigene Darstellung

Experteninterviews

Um die Experteninterviews auszuwerten, wurde die zusammenfassende, induktive Kategorienbildung nach Mayring angewendet, mit der, alle für die Forschung wichtigen Inhalte des Materials, einer Kategorie zugeordnet werden. Bei der induktiven Kategorienbildung werden die Kategorien aus den Inhalten des Interviews selbst gebildet. Die Gespräche wurden dafür in vereinfachter Form transkribiert und im Nachgang systematisch aufbereitet (Mayring, 2010).

Die für die Forschung relevanten Textstellen wurden paraphrasiert, woraus sich folgende 13 Kategorien gebildet haben:

1. Nutzungswerte
2. Einführung von MS Teams
3. Kommunikation
4. Probleme
5. (Vor-) Einstellungen
6. Lebenszyklus
7. Externe
8. Namenskonvention
9. Netiquette
10. Dokumentenablage
11. Klassifizierung
12. Governance-Tool
13. Empfehlungen und Rückblick

Handlungsempfehlungen

Mithilfe der gewonnenen Erkenntnisse, insbesondere aus den Experteninterviews und der Literaturrecherche, wurden Erfolgsfaktoren abgeleitet und Handlungsempfehlungen aufgestellt. Die Handlungsempfehlungen können auf unterschiedliche Unternehmen übertragen werden, hierbei müssen jedoch trotz allem die unterschiedlichen Gegebenheiten der Unternehmen beachtet werden.

Erfolgsfaktoren sind beispielsweise, wenn:

- die Anwender das Tool und die Funktionen zur Zusammenarbeit nutzen
- die Nutzer über die einzelnen Funktionen Bescheid wissen
- der Lebenszyklus der Teams klar festgelegt ist
- der Verwaltungsaufwand für die IT gering ist
- die Unternehmenssituation vorab analysiert und darauf basierend ein Konzept erstellt wurde
- Sicherheitsaspekte des Unternehmens in MS Teams umgesetzt sind

Folgende Handlungsempfehlungen konnten abgeleitet werden (Auszug):

Maßnahme: Einschränkung für die Teams-Erstellung

Keinerlei Einschränkungen bei der Erstellung von Teams, führt gerade in größeren Unternehmen zu Wildwuchs. Um diesen zu verhindern, sollten Unternehmen prüfen, wer Teams erstellen darf.

Eine Option wäre, dass nur ein bestimmter Kreis von Personen (z.B. Key User) oder die IT-Abteilung dafür zuständig sind. Hierfür müssten User eine Anfrage an die zuständigen Personen schicken; die Zuständigkeiten müssen der Belegschaft klar kommuniziert werden. Gerade kleinere Unternehmen können diese Möglichkeit nutzen.

Für große Unternehmen ist die bessere Option einen halbautomatischen Prozess mit einer Formularabfrage zu implementieren, der entweder über ein Governance-Tool oder Power Automate inkl. Forms dargestellt werden kann. Eine spezielle Gruppe kann diese Teams genehmigen. Wichtig ist bei diesem Prozess eine schnelle Erstellung der Teams, weil sonst die Akzeptanz sinkt, wenn die Nutzer lange auf ihre benötigten Teams warten müssen. Die Informationen, die bei der Erstellung im Formular abgefragt werden, sollten dabei so klar und unmissverständlich wie möglich aufgebaut sein, damit zum einen die Administratoren nicht nachträglich Arbeit mit falsch ausgefüllten Formularen haben und zum anderen die Anwender sich aufgrund von Verständnisproblemen vom Prozess abwenden.

Maßnahme: Nutzung von Vorlagen

Auch mit einer Vorlage lässt sich der Aufbau der Teamsräume einheitlich gestalten, sodass sich die Nutzer an eine Struktur gewöhnen können und sich somit schneller zurechtfinden. Die Experten empfehlen Vorlagen insbesondere für Teams, die immer wiederkehren und nach dem gleichen Schema ablaufen, d.h. standardisierbar sind und somit den Anwendern die tägliche Arbeit erleichtern. Die Vorlagen sollten durch die Teams-Besitzer individualisierbar sein, sodass weitere Kanäle und Registerkarten hinzugefügt werden können. Grundsätzlich sollten, falls möglich, lieber Kanäle statt neuer Teams erstellt werden.

Vorlage HdM

Um die Handlungsempfehlungen zu visualisieren, die sich aus den Ergebnissen der Onlineumfrage und der Experteninterviews sowie der entsprechender Literaturrecherche zusammensetzen, wurde ein praktisches Modell für die Anwendung Microsoft Teams erstellt. Der „Prototyp“ soll dabei Inhalte, Ideen und Methoden der erstellten Handlungsempfehlungen enthalten und als Anschauungsbeispiel für eine mögliche Vorlage dienen. Dafür wurde ein Use Case für die HdM erstellt und mithilfe eines Governance Tools (Teams Center) umgesetzt.

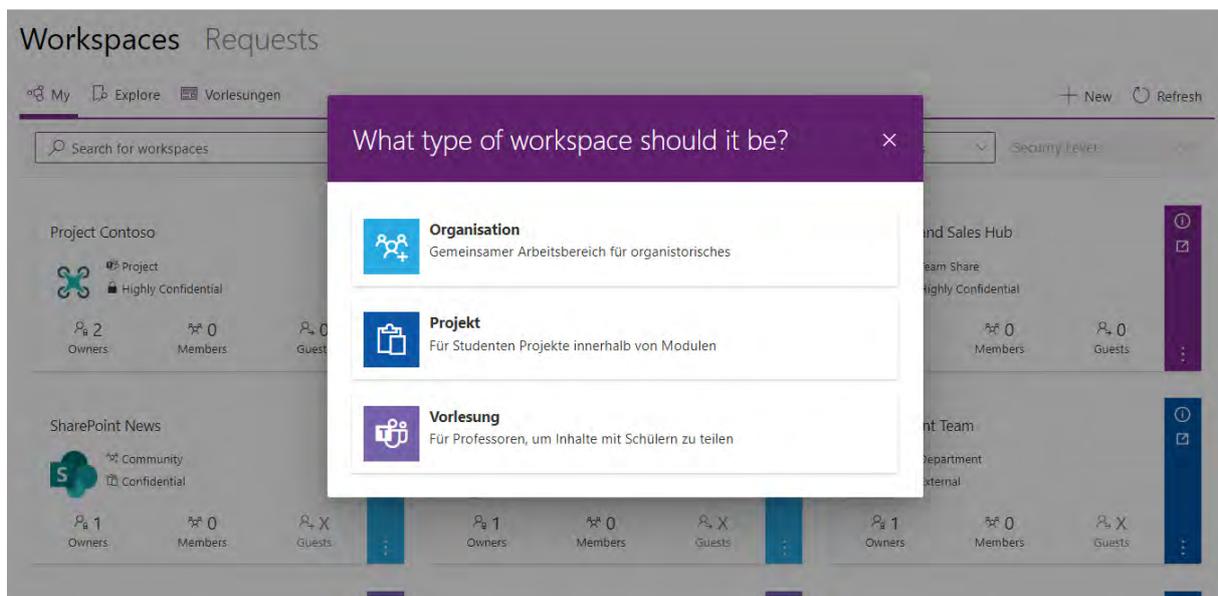


Abbildung 2: Auswahl Teamart, Quelle: eigene Darstellung

Fazit

Die Bachelorarbeit beschäftigt sich mit der Analyse bestehender Probleme mit MS Teams in Unternehmen und stellt Handlungsempfehlungen für die Einführung und Verwaltung von MS Teams bereit. Vor diesem Hintergrund wurde die Forschungsfrage gestellt, worauf bei einem effizienten Einführungskonzept zu achten ist und welche Maßnahmen Unternehmen dafür anwenden müssen. Für Antworten auf diese Forschungsfrage wurden eine Literaturrecherche, eine Befragung mit mehr als 100 Teilnehmern und vier Experteninterviews mit Vertretern aus der IT-Beratung, sowie ein beispielhafte Umsetzung für die HdM durchgeführt. Auf Basis der Forschungsmethoden wurden die Handlungsempfehlungen erstellt.

Es hat sich gezeigt, dass für die Mehrheit der Unternehmen das Thema IT-Governance erst jetzt wichtig wird, nachdem durch die schnelle Einführung erste Probleme in der Nutzung und Verwaltung sichtbar geworden sind. Jedoch sollte ein gut durchdachtes Konzept nicht optional sein, sondern am besten vor der Einführung erarbeitet werden. Ein Governance-Konzept kann dabei helfen Unternehmensrichtlinien in MS Teams zu verankern und einen einheitlichen Aufbau zu erhalten, sodass schützenswerte Inhalte sicher verwaltet werden. Auch wenn die Erstellung eines Governance-Konzeptes Zeit kostet, wird sich der Aufwand lohnen, weil die Zusammenarbeit effizienter wird, ohne dass die Sicherheit darunter leiden muss. Auf Basis einer geeigneten Strategie, kann so der Überblick über Informationen und Prozesse behalten werden, weil diese transparent festgelegt werden.

Referenzen

- [1] Mayring, P. (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (12., überarbeitete Auflage). Weinheim und Basel: Beltz Verlag.