

# Wundertüte Office 365

## Neue Anwendungen durch die Hintertür

Mattias Ruchhöft



© Reinhard Aiff

Office 365, die Cloud-Lösung von Microsoft für die Standard-Anwendungen Word, Excel und PowerPoint, wird in Unternehmen immer beliebter. Doch bei diesen drei Klassikern bleibt es meist nicht. Wie auf dem Hamburger Fischmarkt bekommt man mehr in die Tüte, als man eigentlich braucht. Und wenn schon weitere Anwendungen dabei sind, kann man sie auch nutzen – oder?

### Darum geht es:

- Microsoft hat sein Office-Paket in die Cloud gepackt.
- Office 365 ist ein wahres Füllhorn an Anwendungen.
- Die Kunst ist, alles per Vereinbarung einzufangen.

Viele Unternehmen entscheiden sich, ihren IT-Administrationsaufwand zu reduzieren und Standardsoftware aus dem Internet als Cloud-Anwendungen zu beziehen. Office 365 von Microsoft ist dabei mittlerweile ein Standard. War zunächst angedacht, die gängigen Programme für das Büro wie PowerPoint, Word und Excel sowie die E-Mail-Verwaltung über Exchange auszulagern, so entpuppen sich einige der gewählten und eingeführten Pakete als Wundertüte mit vielen Möglichkeiten. Je nach Paket werden zusätz-

### Seminar zum Thema

#### Office 365 – das Überraschungspaket

Auf der Grundlage einer umfassenden Office 365-Vorführung informiert das Seminar über die Rechte des Betriebs- und Personalrats und die Möglichkeiten zur Regelung. Gemeinsam werden Regelungspunkte und Ansätze für Dienst- und Betriebsvereinbarungen erarbeitet.

Referenten: Mattias Ruchhöft, Jens Mösinger (IT-Administrator)

Das Seminar findet statt vom 1. bis 3. Dezember 2015 im Kurparkhotel Wilhelmshöhe, Kassel

» [www.dtb-kassel.de](http://www.dtb-kassel.de) (»Seminare«)

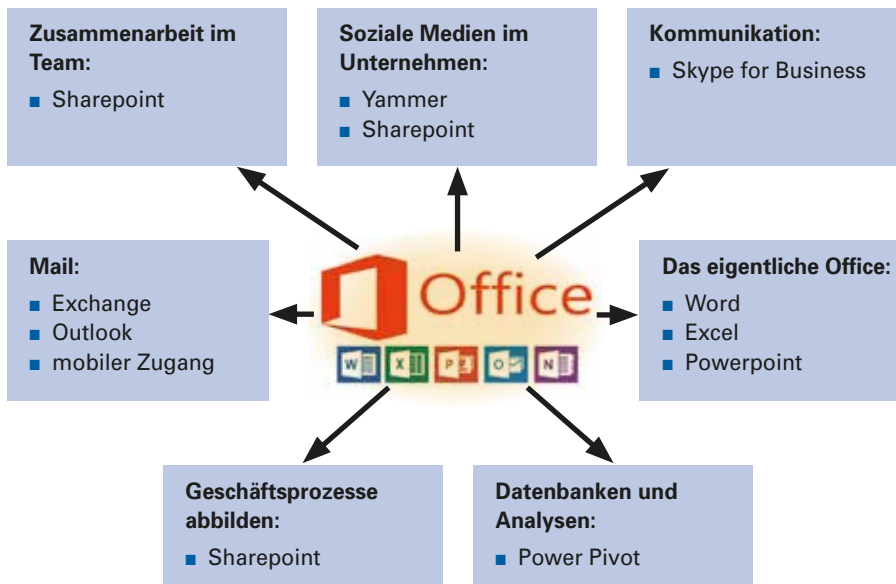
liche Funktionalitäten mit Office 365 angeboten wie virtuelle Zusammenarbeit und Kollaboration, Kommunikation via PC mit der Möglichkeit zu chatten sowie viele weitere Anwendungen.

Unternehmen stehen dann vor der Herausforderung, dass sie die zusätzlichen Funktionalitäten sinnvoll im Unternehmen nutzen wollen und müssen. Da in vielen Fällen eine belastbare Strategie für den Einsatz sozialer Netzwerke, virtueller Zusammenarbeit und von neuen Medien für die interne Kommunikation fehlt, steht zuerst die Infrastruktur – und Abteilungen sowie Projekte fangen schon einmal an zu arbeiten. Und betriebliche Interessenvertretungen stehen wiederum – soweit sie überhaupt gehört und informiert wurden – vor der Herausforderung, dem Wildwuchs unterschiedlichster Nutzungs- und Kontrollmöglichkeiten Herr zu werden.

Es empfiehlt sich aufgrund der zahlreichen Funktionen von Office 365, Regelungsansätze im Sinne von Leitplanken für die diversen Anforderungen aus allen Bereichen des Unternehmens festzulegen.

## Dienstfamilien und Pläne

Um die Wundertüte ein wenig besser greifen zu können, soll ein kurzer Blick auf die unterschiedlichen Pakete von Office 365 – bei Microsoft als Office 365-Dienstfamilien und Pläne genannt – für Unternehmen geworfen werden. Diese Pläne



Mit Office 365 kommen viele Anwendungen für soziale Netze und virtuelle Zusammenarbeit.

können nach den Bedürfnissen des Unternehmens entsprechend der Anzahl von Nutzern des Systems, dem Umfang benötigter Funktionen oder dem Preis ausgewählt werden. Jeder Office 365-Plan umfasst eine Reihe von Einzeldiensten, wie Exchange Online und SharePoint Online. Einige sollen im Folgenden kurz vorgestellt werden, um deren Funktionen zu veranschaulichen und so den Regelungsbedarf einzugrenzen.

### Exchange Online

Dieser Dienst umfasst die klassischen E-Mail-Funktionen eines früher im Unternehmen stehenden Exchange-Servers und dient der Mail-Kommunikation. Zusätzlich werden beispielsweise Funktionen eines Anrufbeantworters sowie umfangreiche Kontrollmöglichkeiten gegen unerlaubten Datenabfluss geboten.

### SharePoint Online

SharePoint stellt die Basis für das Arbeiten in Teams auf Websites dar. Auf diesen Seiten können Abteilungen, Projekte,

Themen oder Gruppen miteinander an Dokumenten arbeiten und miteinander kommunizieren. Weiterhin stellt SharePoint eine ganze Reihe von Funktionen zur umfangreichen Suche, zur Datenanalyse (Business Intelligence) und zur Abbildung von Geschäftsprozessen (Workflows) zur Verfügung.<sup>1</sup>

### Yammer

Yammer ist quasi das Facebook für das Unternehmen, wo insbesondere die Kommunikation, Suche und Information zwischen beziehungsweise zu Personen stattfindet. Microsoft schreibt selbst darüber: »Wir bieten eine breite Palette an Werkzeugen für die Zusammenarbeit im Team, die Ihnen helfen, im Handumdrehen die Verbindung zu Kollegen herzustellen. Yammer sorgt dafür, dass sich Ihre gesamte Arbeit an einer zentralen Stelle befindet, sodass Sie an Unterhaltungen teilnehmen, an Dokumenten zusammenarbeiten und ganz allgemein effizienter arbeiten können.«<sup>2</sup>

Bei all diesen Office 365-Funktionen stellt sich die Frage, welche davon für welche Arbeitsbereiche und Stellenarten zum Einsatz kommen sollen. Dazu bedarf es einer Strategie hinsichtlich sozialer Medien und virtueller Kooperation im Unternehmen. Wenn die Erfahrungen dazu fehlen, können die Standardfunktionalitäten von Office im Hinblick auf Berechtigungskonzept, Datenschutz sowie Schutz vor Leistungs- und Verhal-

tenskontrolle geregelt werden, während man für die Zusatzfunktionen Testfelder vereinbaren kann. Mit diesem Test ist es dann möglich, Erfahrungen zu sammeln und diese Bereiche zum Abschluss der Piloten endgültig zu regeln.

## Regelungsansätze für die Office Cloud

Doch wie könnte man nun die unterschiedlichen Funktionalitäten in einer betrieblichen Vereinbarung regeln, die im Nachhinein noch lebbar sein und durch die Belegschaftsvertretung kontrollierbar bleiben soll?

Eine Frage stellt sich aus der Erfahrung in vielen Beratungsprojekten bereits beim Aufsetzen der Betriebs- oder Dienstvereinbarung. Benennt man die Produkte oder sollten nur die Funktionalitäten beschrieben werden. Da Office 365 ein Online-Produkt ist, das als Cloud Computing-Lösung angeboten wird, wechseln die Bezeichnungen einzelner Funktionalitäten recht häufig. Ein Beispiel ist Skype for Business, das vorher Microsoft Lync hieß.<sup>3</sup>

Die Beschreibung der unterschiedlichen Produkte, die eingeführt werden, könnte in einer Anlage zur Vereinbarung erfolgen. Im eigentlichen Regelungstext empfiehlt es sich dann, die Funktionen wie Mails, Zusammenarbeit oder etwa Kommunikation zu beschreiben.

Für die Verhandlungen und Regelungsbereiche sollen als Anregung einige Aspekte rund um die Funktionen von Office 365 betrachtet werden:

- **Strategische Ziele des Unternehmens:** Was soll mit dem Einsatz virtueller Kommunikation und Zusammenarbeit erreicht werden und wer soll wie damit arbeiten? Diese Frage stellt sich in vielen Fällen leider erst nach der Einführung der Technologie im Unternehmen und führt dazu, dass in vielen Abteilungen unterschiedlich mit den Funktionen umgegangen wird. Der

1 Siehe zu Sharepoint Ruchhöft, Digitales Arbeiten – das neue »Wir« im Job?, 3/2015, 16 ff. (17) mit weiteren Hinweisen  
 2 Microsoft Yammer, <https://products.office.com/de-de/yammer/yammerfeatures?tab=SocialGraphV4>  
 3 Ausführlich zu Lync Greve, Fahrplan zur Lync-Einführung, in: CuA 10/2015, 9 ff., in diesem Heft

## Office 365 jenseits der technischen Regelung

Die dargestellten Funktionen von Office 365 beeinflussen zusätzlich zur reinen Regelung des Schutzes vor Leistungs- und Verhaltenskontrolle weitere Bereiche, die die Betriebsparteien im Auge behalten sollten:

- Die offene virtuelle Kommunikation im Unternehmen hat einen Kulturwandel zur Folge, der vom Management und der Arbeitnehmervertretung begleitet werden muss. Klare Hierarchien und Abteilungsdenken können so aufgebrochen werden. Dies funktioniert jedoch nur, wenn die entsprechende Kultur vorherrscht. Sonst kann es zu Informationssilos kommen, in der jede Abteilung getrennt vor sich hin arbeitet.
- Durch die höhere Transparenz im Unternehmensnetzwerk ergibt sich eine digitale soziale Kontrolle, da direkt miteinander an Dokumenten und in Workflows virtuell gearbeitet wird. Um diese Kontrolle in ein positives Arbeitsklima zu wandeln, bedarf es eines anderen Führungsverständnisses, der Moderation und Begleitung von Ideen- und Arbeitsprozessen. Dafür werden entsprechende Ziele und Qualifikationsangebote erforderlich, an welcher Stelle der Betriebs- oder Personalrat ein direktes Mitbestimmungsrecht hat und eingebunden sein sollte. Ein Kulturwandel gelingt nur, wenn alle Ebenen involviert sind.
- Die Abbildung vieler Geschäftsprozesse in der IT hat zur Folge, dass viele Daten vorgehalten werden, die umfangreich analysiert werden können. Diese Ergebnisse können dann der Optimierung und dem Abbau des Personalaufwands dienen. Zudem ist es möglich, durch die virtuelle Kooperation auch mit Externen, die ins Netzwerk integriert werden, Aufgaben zu zentralisieren oder auszulagern – beispielsweise Shared Services. Auch in diesen Punkten ist die Arbeitnehmervertretung zu beteiligen.
- Zudem können externe Berater oder »Clickworker« (freie Mitarbeiter, die über Internet in die Arbeit integriert werden) direkt in die Projekte und Arbeitsprozesse integriert werden. Auch dieser Aspekt des eventuellen »Ausverkaufs« von Tätigkeiten ist im Blick zu behalten.

so entstehende Wildwuchs erhöht die Unübersichtlichkeit und führt zu Konflikten.

- *Regelung der Technik:* An dieser Stelle soll nicht explizit auf die grundlegende Diskussion um die datenschutzrechtliche Betrachtung des Cloud Computing von Microsoft hinsichtlich der Datenströme über die USA, die Betrachtung der Auftragsdatenverarbeitung und Ähnliches eingegangen werden.<sup>4</sup>

In der technischen Regelung geht es um die Definition des Berechtigungskonzepts, der von den Mitarbeitern gespeicherten Daten, der Einführung neuer Funktionalitäten und so weiter. In diesem Bereich sollte auch der Einführungsprozess von Internetseiten (in SharePoint) für einzelne Bereiche und Projekte sowie die Verantwortlichkeiten festgeschrieben werden. Auch das soziale Netzwerk im Unternehmen (Yammer) ist hinsichtlich der Freiwilligkeit der Nutzung, dem Schutz vor Leistungs-/Verhaltenskontrolle zu beschreiben.

- *Arbeitskultur:* Bei diesem Aspekt geht es um die Konsequenzen für die Zusammenarbeit beim Nutzen sozialer Kollaborationsmedien. An dieser Stelle empfiehlt es sich festzulegen, wie Führungskräfte mit der neuen Offenheit umgehen, wie Sachbearbeiter, die Projektarbeit und andere Bereiche damit arbeiten sollen. Zudem sind hier die Umgangsformen für die virtuellen Kooperationsformen festzulegen. Siehe zu den weiteren Aspekten rund um die Arbeitskultur und der Arbeit allgemein den Kasten oben.
- *Schutz des Einzelnen:* Die Regelungen des Datenschutzes für den einzelnen Mitarbeiter wie der Umgang mit Fotos, der Informationsverpflichtungen und Lösungsrechte personenbezogener Daten sind bei diesem Aspekt zu betrachten. Es geht jedoch auch um den Schutz vor virtuellem Mobbing und um die Konfliktlösung zwischen Mitarbeiter und Führungskraft in virtuellen Räumen.
- *Schulung und Qualifikation:* Das Qualifikationskonzept zu Office 365 muss

vielelei Zielgruppen und Anforderungen abbilden. Hierbei sind Vorerfahrungen und die zukünftigen Anforderungen an die Medienkompetenz, das Zeitmanagement und die virtuelle Kooperation zu berücksichtigen. Daher ist es wichtig, dass die Schulungsangebote mit den Betriebsräten abgestimmt werden.

## Überraschungspaket im Griff

Insgesamt bietet Office 365 wie gesehen eine Vielzahl unterschiedlicher Funktionalitäten, die die klassische Text- und Tabellenbearbeitung in Richtung Vernetzung von Informationen und Personen sowie virtueller Kollaboration erweitern. Dieses Portfolio wird bestimmt im Laufe der Zeit noch ausgebaut. Ohne eine klare Zielrichtung und Strategie wird der Einsatz im Unternehmen unkoordiniert ablaufen und eher zu Verwirrung als zur Arbeitserleichterung führen.

Umso wichtiger ist der frühzeitige Einbezug der Betriebs- und Personalräte, um genau diese Fragestellung auch im Hinblick auf eine spätere Regelung in einer betrieblichen Vereinbarung mit dem Management, der IT und den Fachabteilungen abzuklären.

Wie bereits erwähnt, bietet sich bei neuen Funktionen ein Testfeld an, auf dem es im Unternehmen möglich ist, Erfahrungen zu sammeln. Diese können dann zu einer gut verankerten Betriebsvereinbarung führen, die auch gelebt werden kann.

### Autor

**Mattias Ruchhöft** ist IT-Sachverständiger und Berater bei der Datenschutz- und Technologieberatung Kassel, dtb Kassel, Theaterstraße 1, 34117 Kassel, fon 0561 7057570

» [info@dtb-kassel.de](mailto:info@dtb-kassel.de)

» [www.dtb-kassel.de](http://www.dtb-kassel.de)

<sup>4</sup> Dazu Wedde, Cloud Computing, in: CuA 7-8/2014, 14 ff.