

Interview Hans Schmied Nestlé Deutschland AG

05.03.2010



Zur Person: Hans Schmied ist Senior Supply Chain Customer Manager im Kundenservice der Nestlé Deutschland AG

PEP-Institut: Mit welcher Sharepoint-Version arbeiten Sie zurzeit und seit wann?

Hans Schmied: „Wir nutzen Sharepoint 2007 und ich persönlich arbeite seit ca. 1,5 Jahren damit“.

PEP-Institut: Welche Funktionen bietet das System?

Hans Schmied: „Der SharePoint Server 2007 unterstützt alle Intranet-, Extranet- und Webanwendungen im gesamten Unternehmen innerhalb einer einzigen integrierten Plattform. Wir arbeiten mit Bereichsübergreifenden Teamrooms, Zonenteamrooms und Bereichsteamrooms. Das ermöglicht mir das Arbeiten an gemeinsamen Dokumenten und das Verwalten gemeinsamer Informationen mit Kollegen die über die ganze Welt verstreut sind oder eben nur im Nachbarbüro sitzen. Unsere Teamrooms verfügen u.a. über: Kalender, Aufgabenliste, Kontakte, Chatrooms, Bibliotheken, Formular- und Dokumentenverwaltung, Projektaufgaben, Projektverfolgung, Umfragen, Hyperlinks zu Webseiten und weitere Benutzerdefinierte Funktionen“.

PEP-Institut: Welche Funktionen haben sich aus Ihrer Sicht besonders bewährt?

Hans Schmied: „Zu Beginn war noch nicht klar, welche Dinge wir für wen und wie lange in den jeweiligen Teamroom stellen, denn für die eigene Abteilung hatten wir ja auch unser gemeinsames Laufwerk. Das hat sich nach kurzer Zeit jedoch von alleine ergeben. Jetzt kommen alle Dokumente und Informationen in unseren „Kundenservice-Teamroom“, die wir über 1 Jahr zu den jeweiligen Kunden abhandeln, aktuelle Infos, Hyperlinks, Ziele im Kundenservice, Regelkommunikation, Glossar und anstehende Projekte. Ebenfalls bewährt hat sich unser Factbook-Teamroom. Hier verwalten wir abteilungsspezifische Kennzahlen, Kontaktlisten und Ansprechpartner und natürlich die interne Zuständigkeiten für die Pflege der Informationen im Teamroom selbst“.

PEP-Institut: Worauf sollte man achten beim Anlegen eines Teamrooms?

Hans Schmied: „Man sollte sich folgende Fragen stellen: Was brauchen wir? Müssen wir auf Daten von verschiedenen Arbeitsplätzen und Lokationen zugreifen? Ist die Zusammenarbeit temporär wie z.B. bei einem Projekt oder dauerhaft? Arbeitet man auf nationaler oder internationaler Ebene miteinander? Bezogen auf die Funktionalitäten des Sharepoint ist es ratsam, direkt zu Beginn zu klären, was man gemeinsam nutzen muss und was, wie Z.B. ein gemeinsamer Kalender, freiwillig gepflegt werden kann. Sehr wichtig ist aus meiner Sicht, dass sich die Teamroom-Struktur – und das gilt insbesondere bei Bereichs- und Abteilungs-Teamrooms - an die Ablagesystematik des jeweiligen gemeinsamen Laufwerks (Windows-Explorer) hält. Ein letzter Punkt, der eigentlich eine Selbstverständlichkeit sein sollte, ist die Verteilung der Verantwortlichkeiten. Ist nicht geklärt, wer wann welche Info liefert, einstellt oder welches Aufgabenpaket als nächstes geschnürt wird, ist eine solche gemeinsame Plattform nach kurzer Zeit ein Datenfriedhof“.

PEP-Institut: Gibt es eine Schnittstelle Zu Outlook?

Hans Schmied: „Wir pflegen einen gemeinsamen Kalender in unserem Teamroom, in den wir unsere Kundenbesuche eintragen. Diese werden dann mit dem persönlichen Kalender synchronisiert. Auch zu den persönlichen Kontakten und Aufgaben gibt es eine Exportfunktion. Zudem gibt es die Möglichkeit, sich über neue Kalender- und Aufgabeneinträge im Teamroom benachrichtigen zu lassen“.

PEP-Institut: Welche teamrelevanten Funktionen werden gelebt und haben sich bewährt?

Hans Schmied: „Der Teamroom funktioniert deshalb so gut, weil wir ein Factbook haben, dass die Verantwortlichkeiten regelt. Unabhängig von den jeweiligen Funktionen müssen alle Teammitglieder bereit sein, über dieses Medium standardisiert und verantwortlich zu arbeiten. Arbeiten in privaten Laufwerken zerstört dieses Vorhaben“.

PEP-Institut: Wie sehen Sie die Schnittstelle zum Windowsexplorer?

Hans Schmied: „Grundvoraussetzung für alle unsere Teamrooms ist in jedem Fall ein gepflegtes gemeinsames Laufwerk mit aktuellen und standardisierten Dokumenten. Denn der Windows-Explorer ist die Datenquelle aus dem der Teamroom gespeist wird. Ohne diese macht es keinen Sinn, die Informationen in den Teamroom hochzuladen“.

PEP-Institut: Welche Unterschiede in der Nutzung haben Windows-Explorer und Sharepoint?

Hans Schmied: "Unsere Teamrooms im Kundenservice stellen Basiswissen, Kennzahlen und aktuelle Entwicklungen komprimiert und übersichtlich an einer Stelle zur Verfügung. Es gibt zudem Verlinkungen zu Ordnern, Dateien und Webseiten. Aus meiner Sicht ist der Teamroom im Gegensatz zum Windows-Explorer eine Plattform für alle Dokumente des aktuellen Tagesgeschäftes. Zeitsparend und aktuell. Der Windows-Explorer ist Archiv".

PEP-Institut: Was fehlt dem Teamroom aus Ihrer Sicht?

Hans Schmied: Die Schnittstelle zu Outlook ist leider einseitig. Wie oben erläutert, können Teamroom Kalendereinträge zwar mit dem persönlichen Outlook-Kalender synchronisiert werden. Umgekehrt funktioniert das allerdings nicht. Ein häufig unterschätzter Knackpunkt ist auch, dass keine automatische Aktualisierung zu aus dem Windows-Explorer hochgeladenen Dateien erfolgt. Deshalb ist es ratsam, so häufig wie möglich nicht einzelne Dateien hochzuladen, sondern auf Ordner in Form einer Verlinkung zu verweisen".

PEP-Institut: Wohin geht die Entwicklung in Sachen Wissensmanagement für Sie?

Hans Schmied: „Der Teamroom ist für mich eine geeignete Kommunikationsplattform für Projekte und Multifunktionale Kundenbetreuung. In Zukunft setze ich auf das Zusammenwirken der derzeit noch unterschiedlichen Tools, wie MindManager, MS-Project, MS-Outlook und Team Laufwerke um virtuelles Arbeiten zu unterstützen".