

Diskussionspapier

Industrialisierung von Social Collaboration Services bei der Hilti Aktiengesellschaft

von

Christian Buddendick¹, Nette Narvanmaa¹, Manuel Bolsinger, Florian Probst

in: IM+io - Das Magazin für Innovation, Organisation und Management, 03, 2013,
S. 48 - 56
Reprint in CeBIT-Sonderausgabe: IM+io - Das Magazin für Innovation, Organisation
und Management, Special 01, 2014, S. 73 - 81

¹ Hilti Corporation

Industrialisierung von Social Collaboration Services bei der Hilti Aktiengesellschaft

Vorspann:

Die Industrialisierung von IT-Services und Förderung der unternehmensweiten Zusammenarbeit stehen immer mehr im Fokus. Bisher haben jedoch nur etwa 25% der in [1] untersuchten Unternehmen Social Collaboration Services teilweise oder vollständig umgesetzt, etwa 50% befinden sich in einer Experimentier- oder Pilotphase und über 20% haben noch keine eigenen Erfahrungen damit gesammelt. Ziel dieses Beitrags ist es daher, die Einführung von Social Collaboration Services am Beispiel der Hilti Aktiengesellschaft zu veranschaulichen und gleichzeitig Ansatzpunkte zur Industrialisierung von IT-Services aufzuzeigen, die anderen Unternehmen als Orientierung dienen können.

Summary:

Industrialization of Social Collaboration Services at Hilti Corporation

The industrialization of IT-services and the facilitation of company-wide collaboration become increasingly important. However, so far, only about 25% of the companies questioned in [1] have partly or completely implemented social collaboration services, about 50% are in an experimental or pilot phase and more than 20% have not gained any experience in this area yet. Thus, the goal of this contribution is to illustrate the implementation of social collaboration services by using the example of the Hilti Corporation and at the same time by presenting starting points for the industrialization of IT-services, which could be used as guidelines by other companies.

Keywords: IT-Industrialization, Automatization, Standardization, Social Collaboration Service, Microsoft SharePoint

1. Einleitung

Seit langem wird die Rolle der IT im Spannungsfeld zwischen den beiden Extremen „wettbewerbsdifferenzierender Produktionsfaktor“ und „Commodity“ diskutiert [2,3]. Vor diesem Hintergrund fand bisher hauptsächlich eine Industrialisierung in den Bereichen IT-Hardware und Software statt [4,5], worunter vor allem die Standardisierung und Automatisierung der IT sowie eine Professionalisierung der Arbeitsabläufe verstanden wird [4]. In jüngerer Zeit steht nun auch die Industrialisierung von IT-Services im Mittelpunkt der Betrachtung, welche auf die *„effektive und effiziente Befriedigung des Informationsbedarfs durch die Entwicklung und Anpassung sowie den Betrieb von IT-Anwendungen und -Infrastrukturen“* abzielen [5, S. 23].

Ein Beispiel für zu industrialisierende IT-Services stellen sogenannte *„Social Collaboration Services“* dar, welche die Bereitstellung von IT-Infrastruktur sowie die Entwicklung, Anpassung und den Betrieb von IT-Anwendungen zur Deckung des Informationsbedarfs bei der Zusammenarbeit in Teams zum Ziel haben. Darunter wird das Angebot von individuell auf die Interessen verschiedener Nutzergruppen anpassbaren Kommunikations- und Kollaborationswerkzeugen verstanden (vgl. z.B. [6]). Diese sollen unter dem Schlagwort *„Enterprise 2.0“* oftmals zur Förderung der unternehmensweiten Zusammenarbeit, zum Beispiel mittels der Möglichkeit zur Identifikation von Experten und Wissen oder der gemeinsamen Bearbeitung von Dokumenten, eingesetzt werden [1,7]. Eine aktuelle Studie zeigt jedoch, dass bisher nur wenige Unternehmen Social Collaboration Services teilweise oder vollständig umgesetzt haben [1]. Ziel dieses Beitrags ist es daher, die Einführung von Social Collaboration Services am Beispiel der Hilti Aktiengesellschaft zu veranschaulichen und gleichzeitig Ansatzpunkte zur Industrialisierung von IT-Services aufzuzeigen, die anderen Unternehmen als Orientierung dienen können. Die konkrete Umsetzung des hier betrachteten Beispiels fand im Rahmen eines gemeinsamen Projektes der Hilti Aktiengesellschaft, der Projektgruppe Wirtschaftsinformatik des Fraunhofer-Instituts für Angewandte Informationstechnik FIT beziehungsweise des Kernkompetenzzentrums Finanz- und Informationsmanagement (FIM) der Universität Augsburg statt.

2. Entwicklungstrends bei der Industrialisierung von Social Collaboration Services

Bei der Industrialisierung von IT-Services im Allgemeinen spielen insbesondere die Entwicklungstrends Architektur-, Dienstleistungs- und Prozessorientierung eine zentrale Rolle [5]. Abbildung 1 zeigt exemplarische Ansatzpunkte zur Industrialisierung von IT-Services im Zusammenhang mit diesen drei Trends.

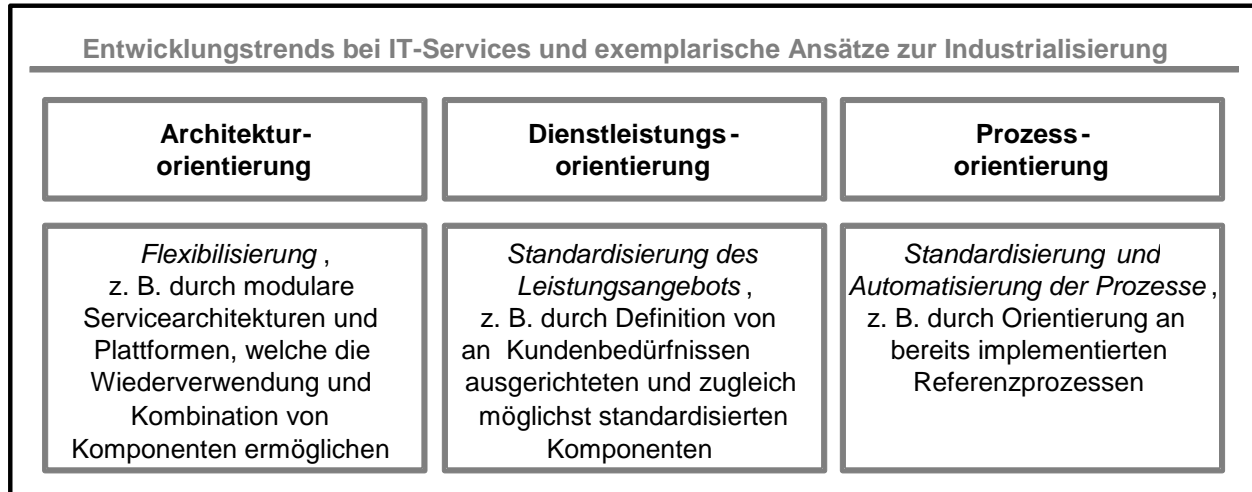


Abbildung 1. Exemplarische Ansatzpunkte zur Industrialisierung von IT-Services

Im Rahmen der *Architekturorientierung* soll durch modulare Servicearchitekturen und Plattformen eine möglichst hohe *Flexibilität* geschaffen werden [8], welche ein bedarfsorientiertes und variantenreiches Leistungsangebot bei gleichzeitig hoher Effizienz ermöglicht [4]. Somit sind bei der Industrialisierung von IT-Services die technischen Voraussetzungen zu schaffen, welche die Wiederverwendung und Kombination teils kundenspezifischer teils standardisierter modularer Komponenten zur Leistungserbringung ermöglichen [5]. Hinsichtlich der Erbringung von Social Collaboration Services sollte folglich eine Architektur gewählt werden, welche die flexible Komposition verschiedener individuell angepasster beziehungsweise standardisierter Kommunikations- und Kollaborationswerkzeuge, gegebenenfalls auch unterschiedlicher Anbieter, ermöglicht.

Im Sinne der *Dienstleistungsorientierung* soll die Berücksichtigung der Bedürfnisse des Kunden (hier: der Nutzer) sowie die entsprechende Spezifikation der in Form von IT-Infrastruktur und -Anwendungen zu erbringenden Leistung (z.B. im Rahmen von Service Level Agreements) sichergestellt werden [8]. Mit Bezug auf Social Collaboration

Services stehen in diesem Zusammenhang beispielsweise Fragen hinsichtlich des Designs und des Funktionsumfangs, der Speicherkapazität für Dokumente oder Service Levels (z.B. die Dauer zwischen der Beantragung und der Zurverfügungstellung von Kommunikations- oder Kollaborationswerkzeugen) im Fokus. Während aus der Perspektive der Nutzer vollständig auf deren Wünsche abgestimmte IT-Services erstrebenswert erscheinen mögen, gewinnt im Rahmen der IT-Industrialisierung die *Standardisierung des Leistungsangebots* und die Bildung von modularen Komponenten, die im Rahmen der oben genannten Servicearchitekturen und Plattformen flexibel eingesetzt werden können, zunehmend an Bedeutung [4]. Folglich sollte auch bei Social Collaboration Services die Definition standardisierter Kommunikations- und Kollaborationswerkzeuge angestrebt werden, welche für verschiedene, spezifische Anwendungsfälle (z.B. für die Zusammenarbeit in Projektteams) kombiniert und wiederverwendet werden können.

Abschließend soll im Sinne der *Prozessorientierung* die Betrachtung funktionsübergreifender Zusammenhänge und Abhängigkeiten gewährleistet werden [7], um die Leistungserstellung durch *Prozessstandardisierung* beziehungsweise *-automatisierung* effizienter zu gestalten [4]. Im Hinblick auf Social Collaboration Services stehen dabei zum Beispiel der Prozess zur Beantragung von oben genannten Kombinationen aus verschiedenen Kommunikations- oder Kollaborationswerkzeugen beziehungsweise Support-Prozesse im Fokus.

3. Industrialisierung von Social Collaboration Services bei der Hilti Aktiengesellschaft

Die Hilti Gruppe ist mit einem Nettoumsatz von 4,2 Milliarden Schweizer Franken im Geschäftsjahr 2012 und rund 21.000 Mitarbeitern ein Weltmarktführer im Bereich der Befestigungs- und Abbautechnik und in mehr als 120 Ländern vertreten. So ist beispielsweise die IT-Abteilung der Hilti Aktiengesellschaft in Schaan/Buchs (Liechtenstein/ Schweiz), Tulsa (Oklahoma, USA) und Kuala Lumpur (Malaysia) präsent, woraus ein hoher Bedarf an Kommunikations- und Kollaborationswerkzeugen resultiert.

3.1. Projektrahmen und Zielsetzung

Zur Unterstützung der globalen Zusammenarbeit setzt die Hilti Aktiengesellschaft maßgeblich auf die Kollaborationsplattform „Microsoft SharePoint Online“, welche als „*Software as a Service*“ (SaaS) bezogen wird. SharePoint ermöglicht es verschiedene Kommunikations- und Kollaborationswerkzeuge (z.B. Foren, Wikis, Blogs, virtuelle Projekträume) in sogenannten „*Sites*“ zu kombinieren, individuell anzupassen und diese verschiedenen Nutzergruppen zur Verfügung zu stellen, um den Informationsbedarf räumlich getrennter Mitarbeiter effektiv und effizient zu decken und deren virtuelle Zusammenarbeit zu vereinfachen. Die Bereitstellung solcher Sites erfolgte unter dem Schlagwort Social Collaboration Services durch den Bereich Workplace Platform Services der IT-Abteilung. Aus Sicht der *Architekturorientierung* bestanden bei Projektbeginn somit bereits die technischen Voraussetzungen, um Social Collaboration Services in Form modularer Komponenten anbieten zu können.

Allerdings wurden nach der Einführung von SharePoint in einer ersten Pilotphase Sites nur auf Anfrage, individuell und abhängig von der zeitlichen Verfügbarkeit der SharePoint-Administratoren erstellt. Aufgrund der schnell steigenden Nachfrage nach Sites und dem damit einhergehend rasant wachsenden Administrations- und Support-Aufwand, wurde das Projekt „*Commodity Services in SharePoint*“ gestartet. Im Rahmen dieses Projekts wurde innerhalb von drei Monaten ein Konzept zur Industrialisierung der angebotenen Social Collaboration Services erstellt und implementiert. Dabei war es Ziel, (1) den Bedürfnissen der Mehrzahl der Nutzer aus den verschiedensten Fachabteilungen gerecht zu werden, um die Attraktivität des Angebots und damit dessen Nutzung weiter zu steigern und gleichzeitig (2) die angebotenen Kommunikations- und Kollaborationswerkzeuge sowie Prozesse zu standardisieren und letztere auch weitestgehend zu automatisieren, um den Administrations- und Support-Aufwand auf Seiten der IT-Abteilung zu reduzieren.

3.2. Industrialisierung durch Standardisierung des Leistungsangebots

Im Sinne der in Kapitel 2 diskutierten *Dienstleistungsorientierung* wurden zunächst die potentiellen Nutzergruppen für Social Collaboration Services durch Interviews mit den SharePoint-Administratoren und Mitarbeitern, welche bereits während der Pilotphase Erfahrungen mit den ersten bestehenden Sites sammeln konnten, identifiziert. Dabei

stellten sich themenspezifisch dauerhaft zusammenarbeitende Teams (z.B. in den Bereichen Brand Management, Marketing, Mobile Apps) und temporär projektspezifisch zusammengestellte Teams (z.B. zum Roll-out einer neuen Software) als zwei besonders relevante Nutzergruppen mit unterschiedlichen Bedürfnissen heraus. Im Rahmen der oben genannten Zielsetzung des Projekts war es nun die zentrale Herausforderung, die verschiedenen Bedürfnisse der beiden auch in sich heterogenen Nutzergruppen zu identifizieren und die modularen Komponenten so zu gruppieren sowie zu standardisieren, dass zum einen ein attraktives und zielgruppengerechtes Leistungsspektrum angeboten werden kann und zum anderen der Administrations- und Support-Aufwand reduziert werden kann. Hierzu wurden die bereits existierenden, auf Basis individueller Wünsche in der Pilotphase erstellten Sites analysiert, um die Häufigkeit der nachgefragten Kommunikations- und Kollaborationswerkzeuge und die Intensität deren Nutzung zu ermitteln. Abbildung 2 fasst die Ergebnisse dieser Analyse exemplarisch zusammen.

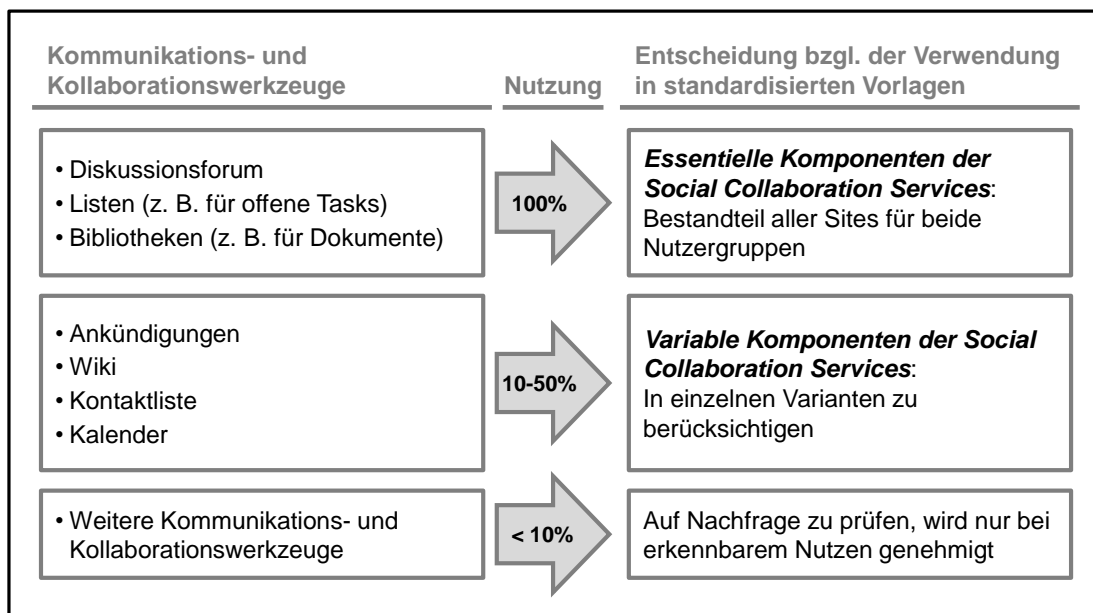


Abbildung 2. Durch Nutzer nachgefragte Kommunikations- und Kollaborationswerkzeuge

In enger Abstimmung mit den Fachbereichen, Projektmanagement-Experten und der IT-Abteilung ergaben sich aus dieser Analyse Vorlagen für fünf standardisierte Sites, welche im Rahmen des Social Collaboration Service angeboten werden sollen. Diese umfassen zwei Sites für themenspezifisch dauerhaft zusammenarbeitende Teams und drei Sites für Projektteams, wobei letztere entsprechend der

Projektmanagementvorgaben der Hilti Aktiengesellschaft unter anderem mit bereits standardisierten Ablagestrukturen in der Dokumentenbibliothek, einem Projektstatus-Reporting und Verweisen zu zentralen Projektmanagementinhalten versehen wurden. Abschließend wurden alle Vorlagen entsprechend der unternehmensinternen Gestaltungsrichtlinien finalisiert und in einer erneuten Pilotphase getestet. Abbildung 3 zeigt beispielhaft einen Ausschnitt einer Site zur Unterstützung der Kommunikation und Zusammenarbeit in Projektteams. Diese enthält wiederum selbst verschiedene modulare Komponenten (z.B. Diskussionsforum), die auch in anderen Sites (z.B. für themenspezifische Teams) wiederverwendet werden können. Um die Leistung zudem transparenter zu gestalten, wurden Service Level Agreements festgelegt. So verpflichtet sich die IT-Abteilung zum Beispiel eine Site spätestens 30 Tage nach Beantragung zur Verfügung zu stellen.

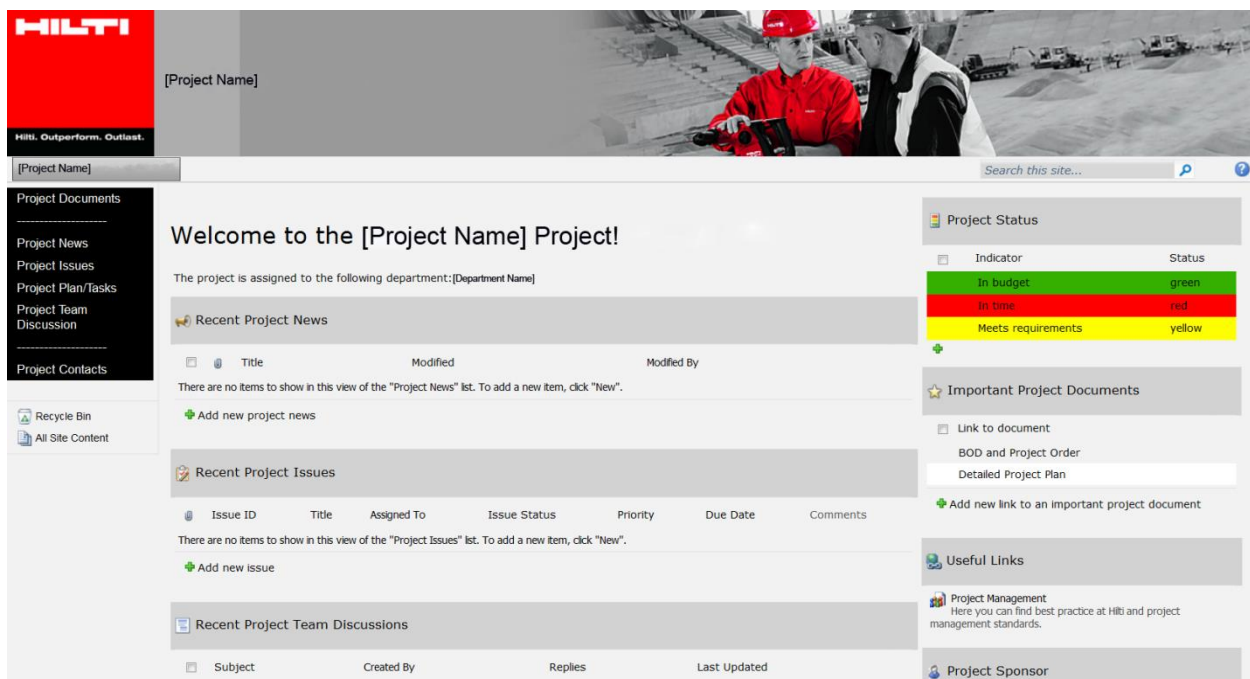


Abbildung 3. Exemplarische Site für Projektteams

3.3. Industrialisierung durch Standardisierung und Automatisierung der Prozesse

Neben der Standardisierung des Leistungsangebots standen im Sinne der *Prozessorientierung* auch die Prozessstandardisierung und -automatisierung im Fokus. Hierzu wurden die über den gesamten Lebenszyklus einer Site notwendigen Prozesse betrachtet. Abbildung 4 zeigt diese generisch auf.

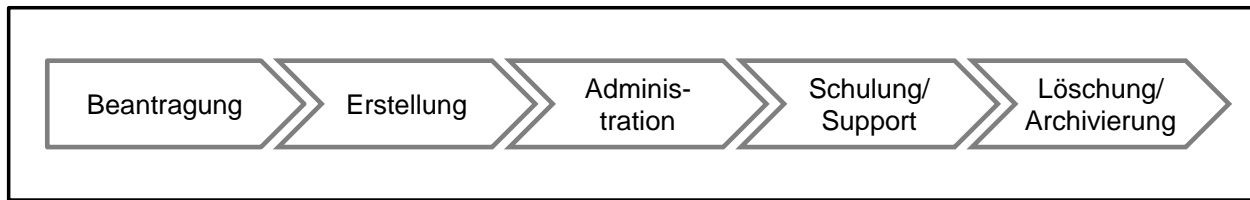


Abbildung 4. Betrachtete Prozesse über den Lebenszyklus einer Site

Aufgrund des bisher sehr hohen zeitlichen Aufwands für die Beantragung, Erstellung und Administration der Sites, standen zunächst insbesondere die damit verbundenen Prozesse im Fokus. Die Beantragung von Sites und deren teilautomatisierten Erstellung wurde über einen sogenannten „*IT-Service Katalog*“ im Intranet der Hilti Aktiengesellschaft realisiert. Hierüber besteht nun die Möglichkeit, sich in Anlehnung an einen Web-Shop einen Überblick über das Leistungsangebot zu verschaffen und eine der fünf standardisierten Sites auszuwählen, um sich diese in SharePoint erstellen zu lassen. Bei der Umsetzung des Beantragungsprozesses dienten ähnliche, bereits bestehende Beantragungsprozesse für IT-Hardware und Software als Referenzprozesse. Aufgrund der zuvor erfolgten Standardisierung der Sites, konnte nun auch deren Erstellung in SharePoint teilautomatisiert werden.

Um neben dem Aufwand für die Beantragung und Erstellung von Sites auch den weiteren Administrationsaufwand zu reduzieren, wurde eine umfassende Governance für Social Collaboration Services geschaffen. Diese regelt unter anderem Berechtigungslevels für unterschiedliche Nutzergruppen. Durch die Abwägung zwischen möglichst hoher Autonomie der Nutzer und restriktiven Einschränkungen der Nutzerrechte, konnte das Risiko eines unsachgemäßen Umgangs mit SharePoint und der damit verbundene hohe Supportaufwand reduziert werden, ohne gleichzeitig jeden Änderungswunsch an Sites durch die SharePoint-Administratoren durchführen lassen zu müssen. Ebenso wurde ein Konzept entwickelt, das bereits bei der Erstellung von Inhalten beziehungsweise dem Speichern von Dokumenten regelt, ob diese nach Löschung der Site archiviert werden müssen (z.B. zur Projektdokumentation). Darüber hinaus wurden neben dem Bereich Workplace Platform Services der IT-Abteilung nun auch weitere Bereiche in die Leistungserstellung eingebunden (z.B. der User Help Desk), um die jeweilig verfügbaren Ressourcen bestmöglich einzubringen.

Zur Reduzierung des bisher hohen Support-Aufwands wurde ein mehrstufiges Konzept entwickelt. So wurden zum Start des Social Collaboration Services zwei umfassende Gruppenschulungen für potentielle Multiplikatoren durchgeführt. Parallel wurden zwei wöchentliche Schulungen für kleine Gruppen angeboten. Anschließend fanden individuelle Schulungen statt, welche insbesondere bei der erstmaligen Beantragung einer Site angeboten wurden. Für den Support der Nutzer wurde eine Self-Service-Community angelegt (1st level Support). Hier werden durch den User Help Desk und die SharePoint-Administratoren häufig gestellte Fragen beantwortet und den Nutzern die Möglichkeit gegeben, sich gegenseitig zu helfen, wodurch ein ständig wachsender Wissenspool geschaffen wurde. Für darüber hinaus bestehende Fragen besteht durch die Einbindung des User Help Desks zudem die Möglichkeit, ein Ticket zu öffnen und individuelle Hilfe zu erhalten (2nd level Support).

Abschließend wurde ein teilautomatisiertes Lifecycle-Management erstellt, um zum Beispiel die Löschung nicht weiter genutzter Sites und die Archivierung relevanter Inhalte zu regeln. Dabei wurde [9] als Referenz verwendet, um unter Berücksichtigung bestehender Best Practices ein auf die Hilti Aktiengesellschaft zugeschnittenes Lifecycle-Management zu entwickeln. Dies sieht unter anderem vor, dass eine neue Site bei Inaktivität innerhalb des ersten Monats, nach einer Warnung und zwei weiteren Wochen ohne Aktivität automatisch gelöscht wird. Bei bestehenden Sites wird der Site-Verantwortliche nach einer sechsmonatigen Inaktivität auf der Site automatisch informiert, dass die Site gelöscht (bei themenspezifischen Teams) oder archiviert (bei Projektteams) wird, wenn keine begründete Verlängerung der Site beantragt wird. Dadurch konnte erreicht werden, dass zum einen Sites nur bei tatsächlichem Bedarf dauerhaft existieren und Ressourcen (z.B. kostenpflichtigen Speicherplatz) binden sowie zum anderen Site-Verantwortliche die aktive Nutzung der Sites von Beginn an stark fördern.

3.4. Evaluation der Projektergebnisse

Unterstützt durch zum Start der Social Collaboration Services eingeleitete interne Marketing-Maßnahmen, wurden in den ersten sechs Monaten nach Projektende bereits über 120 Sites beantragt, welche aktiv genutzt werden. Neben der Unterstützung der globalen Zusammenarbeit, ist ein weiterer positiver Effekt hervorzuheben: Während vor

der Einführung der Social Collaboration Services in themenspezifischen Teams durchschnittlich rund zehn E-Mails pro Woche an das gesamte Team verschickt wurden, hat sich der Großteil der Kommunikation auf die entsprechenden Sites verlagert. Durch die Reduktion auf etwa zwei E-Mails pro Monat, konnte durch die Einführung der Social Collaboration Services in den meisten Teams die tendenziell wachsende Flut an E-Mails erheblich reduziert werden. Somit wurde in der Summe ein attraktives Angebot zur globalen Zusammenarbeit geschaffen, welches die Kommunikation der Nutzer deutlich vereinfacht und unterstützt.

Während vor dem Projekt die Zeit zur Bereitstellung von Sites, welche die initiale Anfrage bis zur finalen Erstellung einer Site umfasst, mittels bilateraler Kommunikation mit den SharePoint-Administratoren erfolgte und stark von deren zeitlicher Verfügbarkeit abhing, entfällt diese Kommunikation durch die Standardisierung der Sites und des Beantragungsprozesses. Des Weiteren muss die Erstellung nicht mehr durch SharePoint-Administratoren selbst durchgeführt werden, sondern kann von Mitarbeitern des User Help Desk übernommen werden. Zusammengenommen führt dies zu einer durchschnittlichen Senkung der Bereitstellungsdauer um 75% von 20 auf fünf Werktagen. Aufgrund der Teilautomatisierung konnte die zur tatsächlichen Erstellung einer Site benötigte Zeit um fast 90% von vier Stunden auf 30 Minuten verringert werden. Abbildung 5 fasst die erzielten Einsparungen zusammen.

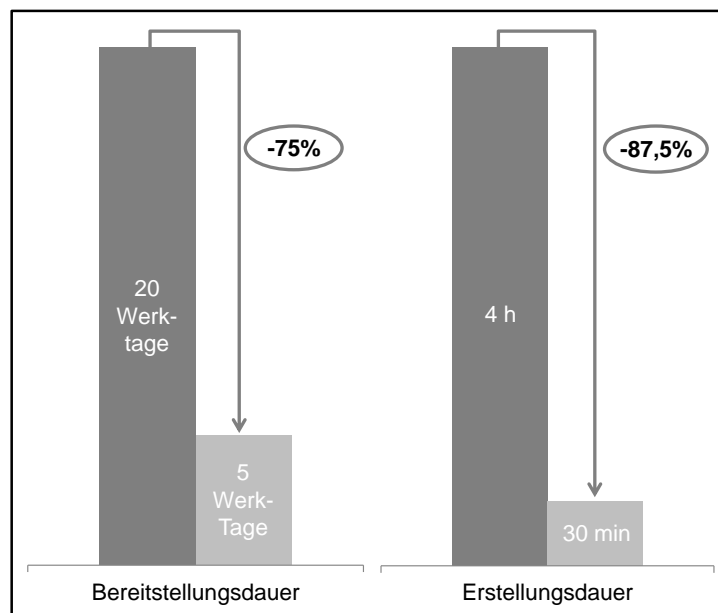


Abbildung 5. Verbesserung des IT-Service durch Industrialisierung

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass entsprechend der Zielsetzung des Projekts der Administrations- und Support-Aufwand für Social Collaboration Services durch deren Industrialisierung erheblich reduziert werden konnte.

4. Fazit

Durch Berücksichtigung der drei vorherrschenden Entwicklungstrends im Kontext von IT-Services (Architektur-, Dienstleistungs- und Prozessorientierung), fand eine möglichst ganzheitliche Betrachtung des Potentials zur Industrialisierung von Social Collaboration Services statt. Durch die deutliche Reduktion der benötigten Zeit für deren Bereitstellung, Administration und Support, können diese nun einer weit größeren Zahl an Mitarbeitern angeboten werden als dies zuvor aufgrund begrenzter Ressourcen möglich war.

Aktuell wird der weitere Ausbau der Social Collaboration Services vorangetrieben, um Experten schneller finden und Wissen noch effizienter austauschen zu können. Hierzu sollen die Sites nun in ein unternehmensinternes soziales Netzwerk integriert werden, das zum einen als zentraler Einstieg zu SharePoint und den Sites dienen und zum anderen das Verlinken, Teilen und Bewerten von Inhalten und Dokumenten ermöglichen soll. Da der Erfolg eines unternehmensinternen sozialen Netzwerks maßgeblich von der kritischen Masse an Nutzern und deren aktiver Partizipation abhängt, war das in diesem Beitrag vorgestellte Projekt eine wichtige Voraussetzung, um eine möglichst hohe Zahl an Mitarbeitern an Social Collaboration Services und SharePoint heranzuführen und für die virtuelle Zusammenarbeit zu begeistern.

Literaturverzeichnis

- [1] Quack, K.: „Social Collaboration – deutsche Fachbereiche zögern noch.“ In: Computerwoche. Bd. 21. Nr. 13. 2013. S. 33
- [2] Carr, N. G.: „IT doesn't matter.“ In: Harvard Business Review. Bd. 81. Nr. 5. 2003. S. 41-49
- [3] Taubner, D.: „Software-Industrialisierung.“ In: Informatik-Spektrum. Bd. 28. Nr. 4. 2005. S. 292-296
- [4] Walter, S. M., Böhmann, T., Krcmar, H.: „Industrialisierung der IT: Grundlagen, Merkmale und Ausprägungen eines Trends.“ In: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik. Nr. 256. 2007. S. 6-16
- [5] Walter, S. M., Böhmann, T., Krcmar, H.: „Grundlagen der IT-Industrialisierung.“ In: Lecture Notes in Informatics, Industrialisierung des Software-Managements. 2008. S. 19-30
- [6] Geissler, J.: „Social Media im Unternehmen – Von der Schwierigkeit ‚2.0‘ zu sein.“ In: IM – Die Fachzeitschrift für Information Management und Consulting (Sonderheft „Social Media & Consumerization“). 2012. S. 12-18
- [7] Richter, D., Riemer, K., vom Brocke, J.: „Internet social networking: Stand der Forschung und Konsequenzen für Enterprise 2.0.“ In: WIRTSCHAFTSINFORMATIK. Bd. 53. Nr. 2. 2011. S. 89-103
- [8] Böhmann, T., Krcmar, H.: „Grundlagen und Entwicklungstrends im IT-Servicemanagement.“ In: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik. Nr. 237. 2004. S. 7-21
- [9] Microsoft IT: Implementing SharePoint 2010 Site Governance and Lifecycle Management. <http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=26107>. Zugriff: 4. Juli 2013

Autoreninformationen

Dr. Christian Buddendick,

Head of Workplace Platform Services, Hilti Aktiengesellschaft

E-Mail: christian.buddendick@hilti.com

Christian Buddendick promovierte zum Thema IT-Business Alignment bevor er als Strategieberater im Bereich Value Based Management bei zeb.rolfes.schirenbeck.associates arbeitete. Seit drei Jahren arbeitet er bei der Hilti Aktiengesellschaft in der globalen IT, wo er zunächst für das Thema Enterprise Content Management verantwortlich war. Inzwischen ist er als Head of Workplace Platform Services für die globale Bereitstellung von Services mit Bezug zum IT Workplace verantwortlich, wie zum Beispiel die E-Mail Services, SharePoint sowie Lync.

Nette Narvanmaa, M.Sc.

IT Infrastructure Project Manager, Hilti Aktiengesellschaft

E-Mail: nette.narvanmaa@hilti.com

Nette Narvanmaa studierte BWL (Schwerpunkt: Wirtschaftsinformatik) an der Universität Turku, Finnland und der Universität Bern, Schweiz. Bei der Hilti Aktiengesellschaft arbeitet sie seit Februar 2012, erst als Hilti Fellow und seit September 2012 als Projektleiterin mit Projekten im Bereich Dokumenten Management und Social Collaboration in SharePoint. Außerdem betreut sie den globalen Office 365 roll-out und die Migration der Mitarbeiterlaufwerke in die Cloud. Sie hat früher in mehreren Positionen bei der Firma Aktia Oy in Finnland gearbeitet.

Manuel Bolsinger, M.Sc. with honors

Wissenschaftlicher Mitarbeiter, Kernkompetenzzentrum FIM, Universität Augsburg

E-Mail: manuel.bolsinger@wiwi.uni-augsburg.de

Manuel Bolsinger studierte Wirtschaftsmathematik (B.Sc.) an der Universität Augsburg und der Universität von São Paulo (USP), Brasilien. Danach wechselte er in den Elitestudiengang Finanz- & Informationsmanagement (M.Sc.) der Universität Augsburg und der TU München. Am Kernkompetenzzentrum Finanz- & Informationsmanagement arbeitet er seit September 2010 im Bereich des Wertorientierten Prozessmanagements sowie in angewandten Forschungsprojekten mit Praxispartnern wie der Hilti Aktiengesellschaft, Infineon Technologies AG und GEWOFAG Holding.

Dr. Florian Probst

Wissenschaftlicher Mitarbeiter, Kernkompetenzzentrum FIM, Universität Augsburg

E-Mail: florian.probst@wiwi.uni-augsburg.de

Florian Probst studierte BWL (B.Sc.) an der Universität Augsburg und der University of Jyväskylä, Finnland, im Elitestudiengang Finanz- & Informationsmanagement (M.Sc.) der Universität Augsburg und der TU München sowie an der Bayerischen EliteAkademie. Am Kernkompetenzzentrum Finanz- & Informationsmanagement arbeitet er seit Oktober 2010 im Bereich Wertorientiertes Kundenmanagement mit Schwerpunkt auf Social Media sowie in angewandten Forschungsprojekten mit Praxispartnern wie der Bundesagentur für Arbeit oder Hilti Aktiengesellschaft.