

Inhalt

Vorwort	VIII
1 Warum dieses Buch, was es bietet (und was nicht)	1
2 Das Unternehmen als kommunikatives System	3
2.1 Wie kommunizieren Unternehmen?	3
2.1.1 Kommunikationswege im Unternehmen	5
2.2 Was sind Kommunikationsprozesse?	7
2.2.1 Kommunikation als Prozess	8
2.2.2 Externe und interne Kommunikationsprozesse	10
2.2.3 Horizontale und vertikale Kommunikationsprozesse	12
2.2.4 Synchron und asynchron Kommunikation	14
2.3 Anforderungen an (Unternehmens-) Kommunikation	15
2.3.1 Verständlichkeit	15
2.3.2 Integrität/Nachvollziehbarkeit	18
2.3.3 Zuverlässigkeit	19
2.3.4 Verfügbarkeit	19
2.3.5 Sicherheit und Vertraulichkeit	20
2.3.6 Flexibilität	20
3 Kommunikationsunterstützende Plattformen von Microsoft ...	23
3.1 Active Directory	24
3.1.1 Active Directory Certificate Services	28
3.1.2 Active Directory Rights Management Services	31
3.1.3 Active Directory Federation Services	33
3.2 SQL Server	34
3.2.1 SQL Server-Datenbank	35
3.2.2 SQL Server Analysis Services	37
3.2.3 SQL Server Reporting Services	39
3.3 SharePoint Server	40
3.3.1 SharePoint-Basisfunktionen	41
3.3.2 Excel und Visio Services	44

3.3.3	Forms Services	45
3.3.4	Access Services	45
3.3.5	Business Data Connectivity Services	46
3.3.6	Performance Point Services	47
3.3.7	Office Web App Server – Office Online Server	47
3.3.8	Workflow Manager	48
3.3.9	E-Mail-Integration	49
3.3.10	MySite	50
3.4	Exchange Server	51
3.5	Skype for Business (Lync)	52
3.6	Microsoft Office	53
3.6.1	Word, Excel, PowerPoint, OneNote	53
3.6.2	Access	55
3.6.3	Project	55
3.6.4	Visio	55
3.6.5	Outlook	56
3.6.6	SharePoint Designer und InfoPath	56
4	Unsere Beispielumgebung	59
4.1	Das Musterunternehmen	59
4.1.1	Geschäftsführung	60
4.1.2	Vertrieb und Marketing	60
4.1.3	Forschung und Entwicklung	61
4.1.4	Beschaffung und Einkauf	61
4.1.5	Personalabteilung	62
4.1.6	IT und Organisation	62
4.1.7	Finanzen und Controlling	63
4.1.8	Projektmanagement	63
4.1.9	Compliance- und Rechtsabteilung	64
4.1.10	Der Betriebsrat	65
4.2	Die Infrastruktur	65
4.2.1	AD-Struktur	65
4.2.2	Technische Infrastruktur	66
4.3	Die Umsetzung	67
5	Kommunikationsanforderungen der Geschäftsführung	69
5.1	Potenziale interner Unternehmenskommunikation in SharePoint und Exchange	70
5.1.1	Aufbau eines einfachen Intranetportals in SharePoint	71
5.1.2	Abbilden der Kommunikationsprozesse der Geschäftsführung im Portal	107
5.2	Sicherstellen der Integrität der Informationen	138
5.3	Genehmigungsprozesse in SharePoint und Exchange abbilden	142
5.4	Effizienter Umgang mit Stellvertretungen	152

6	Kundenkommunikation im Vertrieb	183
6.1	SharePoint als Marketingplattform	183
6.1.1	Kundenumfragen in SharePoint einrichten	232
6.1.2	Kundendaten und Dokumente verknüpfen	242
6.1.3	Metadaten statt Ordnerstrukturen	250
6.2	Kundenkommunikation mit Exchange und Outlook	261
6.3	SharePoint, Exchange und Lync als integrierte CRM-Plattform	283
7	Wissensmanagement, Ressourcenverwaltung und Anwenderunterstützung	303
7.1	Wissensmanagement im Unternehmen mit SharePoint	304
7.2	Zentrale Vorlagenverwaltung mit SharePoint	340
7.3	Räume und Ressourcen mit Exchange und SharePoint verwalten	344
7.4	IT-Prozesse mit SharePoint und Exchange abbilden	357
7.5	Helpdesk und Anwenderunterstützung	368
8	Externe Kommunikation in Einkauf und Beschaffung	391
8.1	SharePoint für die Partnerkommunikation nutzen	392
8.1.1	Einrichtung eines zentralen Rechnungseingangs	397
8.2	Einkaufssite für externe Mitarbeiter freigeben	416
8.2.1	Einrichten einer lokalen Authentifizierung mittels FBA	416
9	Compliancesicherung in der Kommunikation	439
9.1	Dokumente in SharePoint und Exchange sicher archivieren	440
9.2	Vertraulichkeit von Informationen sicherstellen	464
9.3	Weitere Möglichkeiten in Exchange	486
10	Geht das auch mit Office 365?	501
10.1	Administrative Besonderheiten in Office 365	504
10.2	Azure Active Directory	504
10.3	Weitere Active-Directory-Dienste (Zertifikatsdienste, ADRMS)	507
10.4	Was ist in SharePoint Online möglich?	509
10.5	Welche Besonderheiten hat Exchange Online?	511
10.6	Was ändert sich bei Skype for Business Online?	513
10.7	Client-Anbindung und Steuerung lokaler Office-Anwendungen	514
Index	517