

# Inhalt

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Materialien zum Buch ..... | 15 |
| Geleitwort .....           | 17 |
| Vorwort .....              | 19 |

## TEIL I Grundlagen des modernen Arbeitsplatzes

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 Herausforderungen im Arbeitsalltag</b> .....   | <b>25</b> |
| <b>1.1 Was ist das Ziel dieses Buches?</b> .....  | <b>28</b> |
| <b>1.2 Anforderungen an moderne Teamarbeit in einer hybriden Arbeitswelt ...</b>          | <b>32</b> |
| 1.2.1 Der Status quo in vielen Unternehmen .....  | 33        |
| 1.2.2 Was verstehen wir unter Teamwork? .....   | 34        |
| 1.2.3 Welche Voraussetzungen müssen wir für ein erfolgreiches<br>Teamwork erfüllen? ..... | 34        |
| 1.2.4 Warum ist Teamwork wichtig? .....   | 36        |
| <b>1.3 Was bedeutet Collaboration im Vergleich zu Teamwork?</b> .....                     | <b>39</b> |
| <b>1.4 Digitalisierung als Motor von Collaboration</b> .....                              | <b>40</b> |
| 1.4.1 Beispiel für einen zu digitalisierenden Prozess .....                               | 42        |
| 1.4.2 Digitalisierung des Bewerbungsprozesses .....                                       | 46        |
| 1.4.3 Digitalisierung vs. Modern Workplace .....  | 49        |
| <b>1.5 Wichtige Bereiche der Zusammenarbeit an einem modernen<br/>Arbeitsplatz</b> .....  | <b>50</b> |
| 1.5.1 Dokumente zusammen bearbeiten .....   | 50        |
| 1.5.2 Informationen untereinander austauschen .....                                       | 52        |
| 1.5.3 Aufgaben gemeinsam bearbeiten .....   | 58        |
| 1.5.4 Prozesse unterstützen .....   | 69        |
| <b>1.6 Allgemeine Einflussfaktoren hinsichtlich der Zusammenarbeit</b> .....              | <b>70</b> |
| 1.6.1 Teamkonstellationen und Teamgrößen .....  | 71        |
| 1.6.2 Teamzusammensetzung (verteilte Teams) .....   | 74        |
| 1.6.3 Unternehmensrichtlinien .....   | 75        |
| 1.6.4 Informationssicherheit .....  | 79        |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| <b>1.7</b> | <b>Der Einfluss künstlicher Intelligenz auf den modernen Arbeitsplatz</b> | 80 |
| 1.7.1      | Die Rolle von künstlicher Intelligenz in der Geschäftswelt                | 80 |
| 1.7.2      | ChatGPT: Ein vielseitiger KI-Assistent                                    | 80 |
| 1.7.3      | Microsoft Copilot im Geschäftsumfeld                                      | 81 |
| 1.7.4      | KI-gestützte Effizienzsteigerung  | 81 |
| 1.7.5      | Was sollten Sie berücksichtigen?  | 81 |

## **2 Wie finde ich durch den Tool-Dschungel in Microsoft 365?** 83

---

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| <b>2.1</b> | <b>Microsoft Teams als Ihre persönliche Mitarbeiter-App</b>  | 85  |
| 2.1.1      | Chat und Kommunikation   | 85  |
| 2.1.2      | Teamwork und Dateifreigabe   | 87  |
| 2.1.3      | Besprechungen und Webinare   | 90  |
| 2.1.4      | Integration von Apps und Workflows   | 94  |
| 2.1.5      | Zusammenarbeit 2.0 mit Loop-Komponenten und Loop-Arbeitsbereichen                                  | 99  |
| 2.1.6      | Social Intranet – ein Ort für alle Informationen im Unternehmen                                    | 101 |
| 2.1.7      | Best Practices für die Einführung einer Mitarbeiter-App  | 102 |
| <b>2.2</b> | <b>Aufgabenmanagement mit Planner und Microsoft-Listen</b>   | 104 |
| <b>2.3</b> | <b>Informations- und Wissensmanagement mit Microsoft Viva</b>                                      | 106 |
| 2.3.1      | Rückblick: Viva Topics für ein (teil-)automatisiertes Wissensmanagement                            | 107 |
| 2.3.2      | Neues Wissen erwerben mithilfe von Viva Learning   | 109 |
| <b>2.4</b> | <b>Die Mitarbeitenden einbeziehen – mit Viva Pulse, Viva Glint, Viva Goals und Microsoft Forms</b> | 110 |
| <b>2.5</b> | <b>Dokumentenmanagement mit SharePoint und OneDrive</b>  | 114 |
| <b>2.6</b> | <b>Prozessunterstützung mit der Power Platform und Dynamics 365</b>                                | 117 |
| 2.6.1      | Workflows mit Power Automate unterstützen  | 118 |
| 2.6.2      | Mobile Apps mit Power Apps erstellen   | 120 |
| 2.6.3      | Berichte und Dashboards mit Power BI   | 123 |
| 2.6.4      | Geschäftsprozessunterstützung von der Stange mit Dynamics 365                                      | 124 |
| 2.6.5      | Künstliche Intelligenz mit dem AI Builder  | 125 |
| <b>2.7</b> | <b>Persönliche Assistenten mit Copilot, Copilot Studio &amp; Co.</b>                               | 127 |

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| <b>2.8</b> | <b>Auswahl des passenden Cloud-Angebots</b> .....                            | 131 |
| 2.8.1      | Cloud versus On-Premises .....   | 132 |
| 2.8.2      | US-Cloud .....   | 134 |
| 2.8.3      | Europäische Cloud .....  | 135 |
| 2.8.4      | Deutsche Cloud .....   | 136 |
| 2.8.5      | Lizenzen für Microsoft 365 .....   | 136 |
| 2.8.6      | Premium-Funktionen .....   | 137 |
| 2.8.7      | Branchenangebote .....   | 137 |
| 2.8.8      | Cloud for Sustainability .....   | 139 |
| <b>2.9</b> | <b>Checkliste für die Auswahl Ihrer Microsoft-365-Tools</b> .....            | 140 |
| 2.9.1      | Welche Ziele möchten Sie mit einem modernen Arbeitsplatz<br>erreichen? ..... | 140 |
| 2.9.2      | Ist es sinnvoll, Tools von verschiedenen Anbietern einzusetzen? .....        | 141 |
| 2.9.3      | Wie viele unterschiedliche Tools möchten Sie einsetzen? .....                | 141 |
| 2.9.4      | Welche Tools sind die richtigen für das jeweilige<br>Anwendungsgebiet? ..... | 142 |

## TEIL II Verschiedene Formen der Zusammenarbeit in Teams

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| <b>3</b>   | <b>Zusammenarbeit beginnt bei jedem Einzelnen</b> .....                            | 149 |
| <b>3.1</b> | <b>Kommunikation via E-Mail oder mithilfe eines (Gruppen-)Chats</b> .....          | 150 |
| <b>3.2</b> | <b>Ein Dokument gemeinsam bearbeiten</b> .....                                     | 155 |
| 3.2.1      | Copilot in Office-Produkten nutzen .....   | 158 |
| 3.2.2      | Dateien in OneDrive speichern und mit Kolleginnen und<br>Kollegen teilen .....     | 160 |
| <b>3.3</b> | <b>Microsoft Loop für den schnellen Informationsaustausch nutzen</b> .....         | 162 |
| <b>3.4</b> | <b>Verwalten Sie Ihre persönlichen Aufgaben</b> .....                              | 172 |
| <b>3.5</b> | <b>Zeitliche Verfügbarkeiten über Bookings anbieten</b> .....                      | 182 |
| <b>3.6</b> | <b>An einer Besprechung teilnehmen</b> .....                                       | 192 |
| <b>3.7</b> | <b>Mit Microsoft Places die Team-Zusammenkünfte unterstützen</b> .....             | 197 |
| <b>3.8</b> | <b>Ihr persönliches Dashboard als zentrale Anlaufstelle mit Viva Insights</b> .... | 200 |

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| <b>4</b>   | <b>Mit Teamarbeitsräumen die Zusammenarbeit verbessern</b>                  | 211 |
| <b>4.1</b> | <b>Vom Gruppenchat zum virtuellen Teamraum</b>                              | 211 |
| <b>4.2</b> | <b>Teamarbeitsräume in 5 Minuten einrichten</b>                             | 212 |
| 4.2.1      | Das Konzept der Microsoft-365-Gruppen                                       | 212 |
| 4.2.2      | Ein Anwendungsfall aus dem Arbeitsalltag                                    | 215 |
| 4.2.3      | Ein Team in Microsoft Teams erstellen                                       | 216 |
| 4.2.4      | Mitglieder einladen (interne und externe)                                   | 221 |
| 4.2.5      | Informationen untereinander austauschen                                     | 225 |
| 4.2.6      | Die erste Besprechung durchführen   | 234 |
| <b>4.3</b> | <b>Wie gehe ich damit um, wenn mein Team wächst?</b>                        | 236 |
| 4.3.1      | Was ist ein Kanal?  | 236 |
| 4.3.2      | Einen neuen Kanal erstellen   | 237 |
| 4.3.3      | Kommunikationswege verwalten  | 240 |
| <b>4.4</b> | <b>Anpassungen zur Unterstützung geografisch verteilter Teams vornehmen</b> | 246 |
| 4.4.1      | Besprechungen online durchführen  | 246 |
| 4.4.2      | Strukturierung des Teams nach standortspezifischen Themen                   | 248 |
| 4.4.3      | Wie sieht es mit mehrsprachigen Teams aus?                                  | 249 |
| <b>4.5</b> | <b>Aufgaben im Team gemeinsam bearbeiten</b>                                | 249 |
| 4.5.1      | Erstellung eines Aufgaben-Boards für ein Team                               | 250 |
| 4.5.2      | Konfiguration des Aufgaben-Boards   | 251 |
| 4.5.3      | Erfassung und Bearbeitung von Aufgaben                                      | 252 |
| 4.5.4      | Auswertungs- und Planungsmöglichkeiten für das Team                         | 253 |
| <b>4.6</b> | <b>Wie kann ein Teamraum an die Bedürfnisse des Teams angepasst werden?</b> | 256 |
| 4.6.1      | Registerkarten für weitere Funktionen in einem Kanal                        | 257 |
| 4.6.2      | Bots zur Unterstützung der Kommunikation                                    | 261 |
| 4.6.3      | Konnektoren zur Integration externer Tools und Prozesse                     | 264 |
| 4.6.4      | Individuelle Erweiterungen  | 265 |
| <b>4.7</b> | <b>Mit Kunden, externen Mitarbeitenden und Partnern zusammenarbeiten</b>    | 266 |
| 4.7.1      | SharePoint Online zur Unterstützung der Kundenkommunikation                 | 266 |
| 4.7.2      | Für Fortgeschrittene: Eine Vorlage für den Arbeitsraum erstellen            | 267 |
| 4.7.3      | Einen Arbeitsraum mit Ihrer Vorlage einrichten                              | 272 |
| 4.7.4      | Weitere Einsatzmöglichkeiten von Vorlagen                                   | 279 |
| 4.7.5      | Externe Personen für den Arbeitsraum berechtigen                            | 280 |

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| <b>4.8</b> | <b>Netiquette für eine harmonische Zusammenarbeit am modernen Arbeitsplatz</b> ..... | 283 |
| 4.8.1      | Wofür benötigen Sie einen Teamraum? .....  | 284 |
| 4.8.2      | Wie unterhalten Sie sich im Teamchat? .....  | 284 |
| 4.8.3      | Wie arbeiten Sie gemeinsam an Dokumenten? .....                                      | 285 |
| 4.8.4      | Wie bleiben Sie auch bei räumlicher Distanz in Kontakt? .....                        | 286 |
| 4.8.5      | Zum Abschluss ein paar Tipps aus meinem Arbeitsalltag .....                          | 286 |

## **5 Mit Online-Besprechungen den Informationsaustausch fördern** 289

---

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| <b>5.1</b> | <b>Grundlagen einer Besprechung anhand eines spontanen Anwendungsfalls</b> .....    | 289 |
| 5.1.1      | Teilnehmer auswählen und anrufen .....  | 290 |
| 5.1.2      | Eine Besprechung moderieren und »die Hand heben« .....                              | 296 |
| 5.1.3      | Kamera aktivieren und den persönlichen Hintergrund auswählen ...                    | 300 |
| 5.1.4      | Protokolle waren gestern – eine Besprechung aufzeichnen .....                       | 306 |
| 5.1.5      | Eine Besprechung beenden .....  | 310 |
| <b>5.2</b> | <b>Eine Besprechung planen, durchführen und nachbereiten</b> .....                  | 311 |
| 5.2.1      | Eine Besprechung zeitlich planen und eine Einladung versenden .....                 | 311 |
| 5.2.2      | Alternative: Besprechungen über Outlook planen .....                                | 316 |
| 5.2.3      | Eine geplante Besprechung durchführen und nachbereiten .....                        | 319 |
| 5.2.4      | Inhalte teilen und ein gemeinsames Whiteboard nutzen .....                          | 321 |
| 5.2.5      | Gleichzeitig an mehreren Besprechungen teilnehmen .....                             | 329 |
| <b>5.3</b> | <b>Knigge für produktive Online-Besprechungen</b> .....                             | 330 |
| 5.3.1      | Wie stellen Sie die Aufmerksamkeit der Teilnehmer sicher? .....                     | 330 |
| 5.3.2      | Welche Regeln gelten für Ihre Besprechung? .....                                    | 330 |
| 5.3.3      | Was sollten Sie bei der zeitlichen Planung einer Online-Besprechung beachten? ..... | 330 |
| 5.3.4      | Was sollten Sie bei der Wahl Ihres Raums beachten? .....                            | 330 |
| 5.3.5      | Welche Geräte sollten Sie einsetzen? .....  | 331 |
| 5.3.6      | Welche Art von Besprechung planen Sie, und wie viele Teilnehmer erwarten Sie? ..... | 331 |
| 5.3.7      | Möchten Sie die Besprechung aufzeichnen? .....                                      | 331 |
| <b>5.4</b> | <b>Besondere Anwendungsfälle</b> .....  | 332 |
| 5.4.1      | Webinare als besondere Form von Teams-Besprechungen .....                           | 332 |
| 5.4.2      | Town-Hall-Meetings (früher als Live-Ereignisse bezeichnet) .....                    | 345 |
| 5.4.3      | Immersive Räume mit Mesh for Teams .....  | 348 |

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| <b>6</b>   | <b>Communitys im Unternehmen etablieren</b>                          | 357 |
| <b>6.1</b> | <b>Netzwerke zwischen Kollegen aufbauen</b>                          | 357 |
| <b>6.2</b> | <b>Eine Community gründen und Kollegen einladen</b>                  | 359 |
| 6.2.1      | Unterhaltungstypen wie Diskussionen und Fragen                       | 360 |
| 6.2.2      | Konfigurationsmöglichkeiten einer Community                          | 369 |
| 6.2.3      | Interaktion von Viva Engage mit anderen Microsoft-365-Diensten       | 372 |
| <b>6.3</b> | <b>Kampagnen</b>   | 374 |
| <b>6.4</b> | <b>Informationen auch außerhalb einer einzelnen Community teilen</b> | 382 |
| 6.4.1      | Ihre persönliche Storyline   | 382 |
| 6.4.2      | Führungsecke   | 390 |
| <b>6.5</b> | <b>Communitys teilen Ihr Wissen mithilfe von Videos</b>              | 392 |
| <b>6.6</b> | <b>Teams für Communitys nutzen</b>                                   | 409 |
| 6.6.1      | Interne Communitys in Teams  | 410 |
| 6.6.2      | Externe Communitys anbieten  | 410 |

## TEIL III Konzeption und Aufbau eines modernen Arbeitsplatzes

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| <b>7</b>   | <b>Collaboration meets Social Intranet</b>   | 423 |
| <b>7.1</b> | <b>Aufbau eines Social Intranets und Integration in Microsoft Teams mit Viva Connections</b> | 423 |
| 7.1.1      | Zentraler Hub als Einstiegspunkt für unternehmensweite Informationen                         | 425 |
| 7.1.2      | Kommunikationswebsites für die zentralen Informationsgeber                                   | 435 |
| 7.1.3      | Die Startseite Ihres Social Intranets gestalten  | 440 |
| 7.1.4      | Das Social Intranet in Microsoft Teams integrieren   | 448 |
| <b>7.2</b> | <b>Informationsverteilung mit Viva Amplify</b>   | 456 |
| <b>7.3</b> | <b>Aktives Lernmanagement mit Viva Learning</b>  | 468 |

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| <b>7.4</b> | <b>Umfragen und ein Quiz zur Einbindung der Mitarbeitenden</b>  | 473 |
| 7.4.1      | Eine Umfrage erstellen  | 473 |
| 7.4.2      | Eine Umfrage mit Unterstützung Ihres Copiloten erstellen  | 479 |
| 7.4.3      | Ein Quiz erstellen  | 483 |
| 7.4.4      | Eine Umfrage oder ein Quiz bereitstellen  | 484 |
| 7.4.5      | Auswertungen  | 488 |
| 7.4.6      | Viva Pulse und Viva Glint   | 490 |
| <b>7.5</b> | <b>Ihre persönlichen Informationen verwalten</b>  | 495 |
| 7.5.1      | Ihre Profilingen in Delve   | 495 |
| 7.5.2      | Verwaltung persönlicher Dokumente   | 499 |
| <br>       |   |     |
| <b>8</b>   | <b>Ausgewählte Unternehmensprozesse unterstützen</b>  | 507 |
| <br>       |   |     |
| <b>8.1</b> | <b>Standard, Low-Code-Lösung oder Individuallösung?</b>   | 508 |
| <b>8.2</b> | <b>Unternehmensweite Prozesse mit Dynamics 365</b>  | 510 |
| 8.2.1      | Kurzvorstellung: Sales zur Entwicklung von Leads und Verkaufschancen                                    | 513 |
| 8.2.2      | Kurzvorstellung: Customer Insights für eine Vertiefung der Kundenbeziehungen                            | 529 |
| 8.2.3      | Kurzvorstellung: Customer Service und Field Service   | 536 |
| 8.2.4      | Kurzvorstellung: Finanzwesen, Fertigung und Supply Chain Management                                     | 543 |
| 8.2.5      | Kurzvorstellung: Human Resources für Recruiting und Personalverwaltung                                  | 544 |
| <b>8.3</b> | <b>Quick Wins mit der Power Platform erzielen</b>   | 547 |
| 8.3.1      | Workflows mit Power Automate unterstützen   | 548 |
| 8.3.2      | Eine mobile App mit Power Apps erstellen  | 553 |
| 8.3.3      | Dashboards und Berichte mithilfe von Power BI realisieren   | 561 |
| <b>8.4</b> | <b>Mit SharePoint Premium und dem AI Builder Informationen extrahieren, verarbeiten oder generieren</b> | 564 |
| <b>8.5</b> | <b>Copilot und generative KI nutzen und so Informationen schneller finden und Prozesse steuern</b>      | 571 |

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| <b>9</b>   | <b>Verwalten und Sichern von Informationen</b>               | 577 |
| <b>9.1</b> | <b>Informationen suchen und untersuchen</b>                  | 578 |
| 9.1.1      | Globale Suche in Ihrer Microsoft-365-Umgebung                | 578 |
| 9.1.2      | Suche im Intranet oder in Ihren Arbeitsräumen                | 579 |
| 9.1.3      | eDiscovery   | 583 |
| <b>9.2</b> | <b>Klassifizierung von Informationen</b>                     | 595 |
| 9.2.1      | Klassifizierer verwalten                                     | 596 |
| 9.2.2      | Richtlinien konfigurieren                                    | 598 |
| 9.2.3      | Datenverlust verhindern                                      | 599 |
| <b>9.3</b> | <b>Datenschutz nach der DSGVO</b>                            | 602 |
| <b>9.4</b> | <b>Weitere Möglichkeiten zur Sicherung von Informationen</b> | 604 |

## TEIL IV Weiterführende Informationen

|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| <b>10</b> | <b>Hybride Einsatzmöglichkeiten von Microsoft 365 und SharePoint On-Premises</b> | 609 |
|-----------|--|-----|

---

|             |  |     |
|-------------|--|-----|
| <b>10.1</b> | <b>SharePoint On-Premises vs. Microsoft 365</b>                        | 609 |
| <b>10.2</b> | <b>Eine hybride Umgebung einrichten</b>                                | 610 |
| <b>10.3</b> | <b>Inhalte in einer hybriden Umgebung suchen</b>                       | 612 |
| <b>10.4</b> | <b>Businessanwendungen in einer hybriden Umgebung</b>                  | 614 |
| <b>10.5</b> | <b>Entscheidungshilfe: Welche Inhalte kommen auf welche Plattform?</b> | 615 |

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| <b>11</b> | <b>Einführung und Weiterentwicklung eines modernen Arbeitsplatzes mit Microsoft 365</b> | 617 |
|-----------|---|-----|

---

|             |  |     |
|-------------|--|-----|
| <b>11.1</b> | <b>Eine Vision des modernen Arbeitsplatzes entwickeln</b>  | 619 |
| 11.1.1      | Die Unternehmensziele und Mitarbeiterbedürfnisse verstehen | 620 |
| 11.1.2      | Integration von Technologie und Kultur                     | 620 |
| 11.1.3      | Fördern Sie Flexibilität und Zusammenarbeit                | 621 |
| 11.1.4      | Sicherheit und Compliance einbeziehen                      | 622 |
| 11.1.5      | Messung und Anpassung                                      | 623 |



|   |     |
|---|-----|
| <b>11.2 Stakeholder identifizieren und einbinden</b> .....                                | 625 |
| 11.2.1 Wer sind die Stakeholder? .....  | 626 |
| 11.2.2 Stakeholder erkennen und einordnen .....   | 626 |
| 11.2.3 Die Bedürfnisse der Stakeholder verstehen .....                                    | 627 |
| 11.2.4 Eine Kommunikationsstrategie entwickeln .....                                      | 627 |
| 11.2.5 Stakeholder in den Transformationsprozess einbinden .....                          | 627 |
| 11.2.6 Kontinuierliches Management und Anpassung .....                                    | 627 |
| <b>11.3 Den Bedarf an einer Cloud-Transition klären</b> .....                             | 628 |
| 11.3.1 Verstehen Sie den aktuellen Zustand .....  | 628 |
| 11.3.2 Abgleich mit Geschäftszielen .....   | 629 |
| 11.3.3 Stakeholder-Bedürfnisse berücksichtigen .....                                      | 629 |
| 11.3.4 Risiko- und Compliance-Überlegungen .....  | 629 |
| 11.3.5 Ein Cloud-Readiness-Framework entwickeln .....                                     | 629 |
| 11.3.6 Eine schrittweise Transition implementieren .....                                  | 630 |
| <b>11.4 Themen für den Betriebsrat, das Datenschutz-Team sowie die IT-Abteilung</b> ..... | 630 |
| 11.4.1 Themen für den Betriebsrat .....   | 630 |
| 11.4.2 Themen für das Datenschutz-Team .....  | 631 |
| 11.4.3 Themen für die IT-Abteilung .....  | 631 |
| 11.4.4 Aufgaben und Aktivitäten definieren .....  | 632 |
| <b>11.5 Roadmap entwerfen und kontinuierlich aktualisieren</b> .....                      | 632 |
| 11.5.1 Ziele und Prioritäten definieren .....   | 633 |
| 11.5.2 Meilensteine festlegen .....   | 633 |
| 11.5.3 Ressourcen zuordnen .....  | 633 |
| 11.5.4 Kontinuierliche Überprüfung und Anpassung .....                                    | 633 |
| 11.5.5 Kommunikation und Transparenz .....  | 633 |
| <b>11.6 Governance für Microsoft 365 allgemein sowie einzelne Dienste aufbauen</b> .....  | 634 |
| 11.6.1 Governance-Planung: Die Basis für den Erfolg .....                                 | 634 |
| 11.6.2 Zusammenarbeit für jeden mit Microsoft Teams .....                                 | 635 |
| 11.6.3 Innovative Geschäftslösungen auf Basis der Power Platform .....                    | 637 |
| 11.6.4 Schrittweise Entwicklung der Governance-Strategie .....                            | 638 |
| <b>11.7 Eine Pilotgruppe für neue Funktionen und Preview-Funktionen bestimmen</b> .....   | 639 |
| 11.7.1 Definition der Ziele und Kriterien .....   | 640 |
| 11.7.2 Auswahl der Pilotgruppe .....  | 640 |
| 11.7.3 Schulung und Unterstützung .....   | 641 |
| 11.7.4 Sammlung und Analyse von Feedback .....  | 641 |
| 11.7.5 Kommunikation und Skalierung .....   | 641 |

|  |            |
|--|------------|
| <b>11.8 Change Management und User Adoption .....</b>                  | <b>642</b> |
| 11.8.1 Die Rolle des Change Managements .....                          | 642        |
| 11.8.2 Das Champion-Programm von Microsoft .....                       | 643        |
| 11.8.3 Die stetige Weiterentwicklung des modernen Arbeitsplatzes ..... | 643        |

## **12 Kommen Sie gut durch den Dschungel** 645

---

|             |     |
|-------------|-----|
| Index ..... | 647 |
|-------------|-----|