

Blijvend businessvoordeel halen uit SharePoint

Voor alle IT-systemen is het van belang dat deze toegevoegde waarde blijven leveren aan de bedrijfsdoelstellingen. SharePoint heeft ongekend veel mogelijkheden om waarde toe te voegen aan de business, dit is een groot voordeel van dit platform. Echter, deze ongekende mogelijkheden creëren tegelijkertijd ook een grote valkuil.

In de praktijk zien we dat SharePoint vaak alleen als technisch platform wordt geïmplementeerd. Allerlei sites, een onoverzichtelijke structuur, verouderde content en ook een wildgroei aan maatwerk is dan het gevolg. Dit gevolg is niet zo verrassend als je bedenkt dat SharePoint de volgende eigenschappen heeft:

- grote flexibiliteit in het creëren van nieuwe sites
- verschillende eigenaren mogelijk: van de content, van de site en van de applicatie
- de mogelijkheid om eenvoudig maatwerk toe te voegen
- koppelingen met andere systemen

Deze eigenschappen van SharePoint vergen bij elke SharePoint implementatie niet alleen een technische implementatie, maar ook een plan voor duurzame groei van het platform, beheer en blijvende aansluiting bij een diversiteit aan functionele wensen. Wij noemen dit een Governance plan. Door SharePoint Governance in te richten is het zeker mogelijk om met SharePoint de beoogde businessvoordelen te bereiken, nu en in de toekomst!

Wat is SharePoint Governance?

SharePoint Governance is: “de verzameling van **richtlijnen, rollen, verantwoordelijkheden** en processen die sturing geven, richting geven en controleren hoe de business en IT samenwerken om de business doelstellingen te realiseren met SharePoint als bedrijfskritisch platform.”

In een SharePoint Governance plan worden de volgende aspecten beschreven en ingevuld:

- **eigenaarschapmodel en structuur:** Geeft aan wie de eigenaar is (budget-verantwoordelijk en verantwoordelijk voor realisatie businessvoordelen). Kan tevens

een verdiepingsslag bevatten in bepaalde sub-eigenaren.

- **rollen en verantwoordelijkheden:** Beschrijft alle betrokken rollen en bijbehorende verantwoordelijkheden, zowel in business als in IT.
- **richtlijnen en standaarden:** Dit zijn de richtlijnen en standaarden die worden afgesproken over bijvoorbeeld het creëren van nieuwe sites, format van sites, richtlijnen voor content en richtlijnen voor maatwerk beslissingen.
- **processen:** Beschrijven op welke wijze de diverse verantwoordelijkheden worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld: Hoe beheren we content? Hoe gaan we om met nieuwe requirements?

Deze aspecten van Governance zijn op zichzelf vrij algemeen geldend voor IT Governance. Echter de invulling van deze aspecten is wel specifiek voor SharePoint.

Hoe SharePoint Governance in te richten?

De inrichting van Governance begint met een heldere definitie van de missie en de visie van de applicatie. Wat wil je als organisatie bereiken met SharePoint? Hoe houdt SharePoint zich met andere applicaties binnen de organisatie? Welke businessdoelstellingen moeten worden gerealiseerd in termen van efficiency, kostenbesparing en medewerkerstevredenheid? En op welke wijze wordt dit ingevuld met SharePoint? Met contentpublicatie? Samenwerking? Documentmanagement? Afhankelijk van de doelstellingen en wijze van realisatie met SharePoint zal de Governance van de SharePoint-omgeving moeten worden ingericht.

In de praktijk zien we regelmatig dat IT-afdelingen wel het belang van SharePoint inzien, maar de business nog niet. In dat geval is het belangrijk

om via een dialoog met de business het gat tussen de businessdoelstellingen (bijvoorbeeld kosten besparen, efficiency of medewerkerstevredenheid verhogen) en de mogelijkheden van SharePoint te dichten. Goed beheer zonder duidelijke missie en visie is vrijwel onmogelijk.

Op basis van de bepaalde missie, visie en doelstelling gebruikt e-office een SharePoint Governance maturity model om te bepalen welk Governance maturity niveau nodig is om de missie en visie van SharePoint te realiseren (**gewenste situatie**)

In *figuur 1* hieronder wordt het **SharePoint Governance Maturity** model weergegeven.

In het Maturity model wordt per maturity niveau elk aspect verdiept in termen van functionele, technische en organisatorische invullingen die bij SharePoint van belang zijn.

functionele invulling

- mate waarin expliciete keuzes worden gemaakt over het gebruik van elk functioneel gebied van SharePoint ten opzichte van de andere toepassingen
- mate waarin elke gekozen functioneel gebied is gestructureerd. Denk aan bijvoorbeeld, informatie architectuur, rollen en verantwoordelijkheden et cetera.

technische invulling

- aanwezigheid van SLA's
- release management
- standaard versus aangepaste code en de manier waarop deze wordt afgehandeld.
- mate waarop SharePoint is verbonden met andere applicaties en hoe deze onderlinge afhankelijkheden zijn gedefinieerd. Denk aan: active directory, ERP et cetera.

organisatorische invulling

- best practices van eigendomsmodellen
- best practices van procesmodellen
- adoptie door eindgebruikers
- mate waarin de missie en visie van SharePoint wordt gedefinieerd.

Het vakje eigenaarschapsmodel bij maturity niveau 1 (eerst) is bijvoorbeeld als volgt ingevuld: *Er is geen duidelijke owner van het platform. Verschillende groepen in de organisatie gebruiken het, IT houdt het in de lucht en gebruikers beheren zelf de content.*

Het vakje eigenaarschapsmodel bij maturity niveau 5 (optimaliseren) is bijvoorbeeld als volgt ingevuld: *Het eigenaarschap van SharePoint als geheel ligt in de business bij de COO. Daaronder zijn verschillende sub-eigenaren aangewezen met een bepaalde autonome beslissingsbevoegdheid. Het gaat hierom een eigenaar van de infrastructuur*

| SharePoint Governance Maturity model | | | | | |
|--------------------------------------|-------|-------------|--------------|-----------|-----------------|
| Maturity niveau → | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Governance aspecten ↓ | eerst | herhaalbaar | gedefinieerd | gemanaged | geoptimaliseerd |
| 1. eigenaarschapsmodel | | | | | |
| 2. rollen en verantwoordelijkheden | | | | | |
| 3. richtlijnen en standaarden | | | | | |
| 4. processen | | | | | |

e-office

(IT), de owners van de informatiearchitectuur (metadata, site opzet, content indeling) en de owners van de verschillende gebruikers-toepassingen.

Is het Maturity model toepasbaar voor bestaande en nieuwe implementaties van SharePoint?

Bij organisaties waar SharePoint al in gebruik is genomen dient het Governance maturity model ook om de **bestaande situatie** in kaart te brengen, met behulp van een vragenlijst.

Wanneer vervolgens de **bestaande situatie** niet gelijk is aan de **gewenste situatie**, die op basis van de visie en de missie is bepaald, is er dus werk aan de winkel op alle aspecten van de Governance. Dit betekent meestal een verdere detaillering van Eigenaarschap, Rollen en verantwoordelijkheden, Richtlijnen en standaarden, en Processen. En daarbij (niet te vergeten!) de implementatie en borging van deze nieuwe Governance aspecten in de gehele organisatie.

De missie en de visie van Microsoft SharePoint binnen een organisatie bepaalt het gewenste maturity niveau. Het is dus niet per definitie zo dat elke organisatie op maturity niveau 5 moet zitten. Het benodigde maturity niveau hangt in grote mate af van de missie en de visie op SharePoint binnen de bedrijfsdoelstellingen.

Daarbij is het maturity niveau ook geen vaststaand iets. De doelstellingen van bedrijven veranderen continu en ook het gebruik van SharePoint verandert continu. SharePoint Governance vraagt dus wel om periodiek onderhoud, afhankelijk van de wijzigingen in gebruik van SharePoint en de missie en visie van SharePoint binnen de bedrijfsdoelstellingen.

Wat levert goed ingericht SharePoint Governance op?

Geen enkel bedrijf schaft een applicatie aan zonder daarmee bepaalde doelstellingen te ambiëren. Wat wel regelmatig voorkomt is dat op den duur de applicaties dermate verouderen of uitdijen dat ze eerder een last dan een lust zijn geworden voor een organisatie.

Een goed ingerichte SharePoint Governance levert de volgende zaken op:

- eenvoudiger beheer en onderhoud van het gehele platform door de IT organisatie
- eenvoudiger beheer en onderhoud van sites en content door de business organisatie
- hogere kwaliteit van de applicatie voor de business want:
 - o structuur blijft overzichtelijk
 - o kwaliteit van content blijft voldoende
 - o nieuwe eisen en wensen worden sneller afgehandeld.
- besluiten omtrent maatwerk of nieuwe functionaliteit kunnen eenvoudig en snel worden genomen door de helder gedefinieerde eigenaar structuur.

Uiteindelijk leiden al deze punten tot een platform dat blijft aansluiten bij de businessdoelstellingen van het bedrijf en zijn meerwaarde blijft halen in termen van efficiency, kostenbesparing en medewerkerstevredenheid.

Nieuwsgierig geworden naar onze aanpak en de maturity scan?

U kunt online meteen een [verkorte versie van de SharePoint Governance Maturity scan](#) doen. Het kost u 1 minuut om dit in te vullen en dan krijgt u een globale uitslag. Uiteraard bespreken wij graag vrijblijvend de resultaten met u.

Over e-office

[e-office](#) is gespecialiseerd in kennis delen en samenwerken. We leveren technische oplossingen, denken mee over business-doelstellingen en bieden een aanpak voor het creëren van draagvlak.

Over de schrijvers

Drs. [Annemieke Sonneveld](#) is voor e-office werkzaam als business consultant en projectmanager. Vanuit deze rol helpt en adviseert zij klanten bij het opstellen van businesscases voor samenwerkingssoftware, realiseren van pakketselecties en de integrale realisatie (organisatorisch en technisch) van samenwerking en kennisdeling.

[Frank van Attekum](#) is sinds 2012 werkzaam als SharePoint Consultant / Office Specialist, nadat hij in dat jaar is afgestudeerd als HBO information engineer.