



White Paper

right



SharePoint-arkitekt

Rollbeskrivning och arbetsuppgifter

2010-02-01

Avsikten med detta White Paper är ett försök att definiera vad en arkitekt inom IT sysslar med i samband med införandet av SharePoint i en organisation.

Anledningen är den i mina ögon totala förvirring som råder för närvarande om vad begreppet "SharePoint Arkitekt" egentligen står för.

Dokumentet är en partsinlaga och ett diskussionsunderlag som med fördel behandlas och diskuteras inom organisationen IASA - Sveriges IT-arkitekter.

Synpunkter, invändningar och önskemål om kompletteringar sker enbart via LinkedIn och den öppna gruppen [Sveriges IT-arkitekter IASA Sweden](#).

Innehåll

Bakgrund	4
Syftet med dokumentet	4
Begreppsförvirringen och den oklara arkitektrollen	4
Min egen väg mot rollen SharePoint-arkitekt	4
IASAs definitioner	6
De fyra fastställda rollerna	6
Arkitektroller i Sverige enligt IASA (2007)	6
När arkitekten jobbar med SharePoint är han alla fyra!	7
SharePoint-arkitekt = Programmerare?	8
Ett försök att sortera rollbegreppen!	8
Vad som kanske stör bilden	9
Tradition och ”gammalt” tänk	9
IT-avdelningen roll	9
Företagsledningens roll	9
Vem anlitar ”SharePoint Arkitekten”?	9
SharePoint som Internetlösning	10
SharePoint-arkitektens arbetsområden	11
Målet och delmålen med SharePoint	11
Originalprincipen	11
Effektivare samarbete	11
SharePoint som socialt media	11
Dokumenthanteringen	12
Dokumentavveckling	12
Datasäkerhet (Backup och Restore)	13
Utbildning och indoktrinering (förändringsarbetet)	13
Internet eller ”bara” Intranät?	13
Analys av hela verksamheten	13
Kärnverksamheten	13
Stödjande verksamheter	14
De egentliga behoven	14
Nuvarande processer och verktyg	14
Vem är projektägare för SharePoint-projektet?	15
Informationsplanering och involvering	15
Förändringsarbete är svårt, det handlar ju om människor och invända beteenden	15
Media	15
När, hur och varför	15
Uppföljning	15
Strukturer i SharePoint (Site på Site och Pages)	15
Tro inte att SharePoint är enkelt även om det verkar så	16
Kan ISO9000 vara till hjälp?	16
Från Filservern till dokumentarkiven i SharePoint	16
Mappstrukturer	16
Metadata ersätter Mapparna	16
Om det sociala nätverket i SharePoint (MySite)	16
Processer och Workflows	17
Säkerhet	18
Behörigheter i SharePoint och/eller Active Directory (AD)	18

Backup-strategi	18
Restore-strategi (Återläsningsstrategi)	18
Disaster Recovery	19
Utbildning, eller medveten "indoktrinering"	19
Inte bara handgrepp utan även hur och varför	19
Utbildningsmaterial – «User Guides»	19
Presentationer	19
E-learning	19
Förvaltning och support (Help Desk)	20
Utbildningsaspekter	20
Ansvar och befogenheter	20
Verktygslådan	20
Problem management	20
Integration med andra system	20
Anledningen är att SharePoint först måste fungera	20
Konventionell system- och programutveckling	21

Illustrationer

Bild 1: IASAs fyra arkitektroller inom IT	6
Bild 2: Vad är en SharePoint-arkitekt jämfört med IASAs fyra definierade roller?	7
Bild 3: Alternativa färdigheter och profiler som SharePoint-arkitekt	7
Bild 4: Fördelningen av Workflow Tools i SharePoint	17

Bakgrund

Syftet med dokumentet

Syftet med detta White Paper är att beskriva de arbetsuppgifter som ingår i en SharePoint-arkitekts arbetsuppgifter så att det framgår vad som är arkitektarbete för en arkitekt som jobbar med SharePoint. Dokumentet är en partsinlaga från min sida och speglar därför min syn och erfarenhet.

Begreppsförvirringen och den oklara arkitektrollen

Gång på gång har jag fått uppleva via konsultförmedlars erbjudande om uppdrag som SharePoint-arkitekt att ”kunden” egentligen sökt en programmerare. Det är de besked jag för det mesta får från konsultförmedlaren.

Ett annat område är en offentlig upphandling där Job-beskrivningen såg ut att stämma väl överens med dels min profil men även i form av en tänkt arkitekt inom SharePoint. Av de så kallade skallkraven som måste uppfyllas fanns även här en uppräknning av ett antal programmeringsspråk. Döm om min förvåning när det idag gamla programmeringsspråket COBOL fanns med. Visserligen var jag enligt mitt tycke en rätt bra COBOL-programmerare under 80-talet men vad har COBOL med SharePoint att göra i dagens läge? Jag klev av anbudsprocessen trots att uppdraget var långt och för övrigt stämde väl med vad jag tänkt om min och min familjs öden och äventyr.

Min egen väg mot rollen SharePoint-arkitekt

Under större delen av 90-talet var jag involverad i uppdrag och projekt som var rena kvalitetsutvecklingsprojekt. Det hela kröntes av att jag som projektledare fick ansvaret att erövra certifikatet ISO9001 TickIT för det företag där jag då var anställd som IT-konsult.

Utifrån dessa erfarenheter fick jag en god inblick i ett par organisationers verksamhet ända upp från ledning ner till de enskilda arbetsuppgifterna ”på golvet”. I efterhand har jag insett att jag iklädde mig rollen som verksamhetskonsult men avsaknaden av akademisk utbildning har alltid varit ett trauma eller hinder att erkänna att jag faktiskt kan något. Helt enkelt en form av tillämpad ”jantelag”.

Några systemutvecklingsprojekt, utredningar och systemförvaltningsroller kom sedan i vägen eller också var det som så att jag ansåg att jag skulle lära mig ytterligare områden på vägen mot arkitektrollen?

När jag sedan hamnade i ett team som sysslade med «*Desktop Management*» inom dåvarande Scandinavian IT Group så inleddes en viktig inlärningsprocess. Jag fick eller snarare tog mig rollen som «*Information and Quality Manager*». Här såg jag vådan av att gå från en filserver till ett modernt dokumenthanteringssystem typ «*Documentum*» och senare SharePoint. Inledningsvis utvärderade jag ett antal verktyg för dokumenthantering bland annat för att vi inte fick ta «*Documentum*» i bruk av politiska skäl. Sedan hittade jag SharePoint 2003 och resan inleddes mot nya insikter som slutade med en genomgripande implementation av SharePoint 2007 (WSS3).

Senare kände jag att jag ville få ett eget område i en för övrigt mycket kompetent organisation som helt ägnade sig åt SharePoint. Jag fann DocAve från företaget AvePoint och lärde mig på egen hand deras produkter. Jag blev omedvetet en IT-säkerhetsexpert inom SharePoint och upprätthåller än idag en sådan roll i och med att jag jobbat med DocAve, TSM for SharePoint samt SMMOSS för kunders räkning. De två sistnämnda är OEM-versioner av AvePoints produkt

DocAve. Backup och Restore av SharePoint plus lång erfarenhet av behörighetskontrollsystem (BKS) blir för mig en roll som handlar om säkerhet i SharePoint.

Men även IT-säkerhetsexpert är ett begrepp som förvirrar. Min syn och erfarenhet är skyddet av information och dokumentation i SharePoint samt BKS och i princip inget annat. Penetration (konsten att hacka sig in) är en profession som andra är mer kompetenta att hantera, exempelvis företaget TrueSec.

Säkerhetsfrågorna inom SharePoint är en viktig del i min tänkta roll som SharePoint-arkitekt, men det finns mer. Men först måste vi ta en titt på vad IASA anser att en arkitekt inom IT jobbar med.

IASAs definitioner

De fyra fastställda rollerna

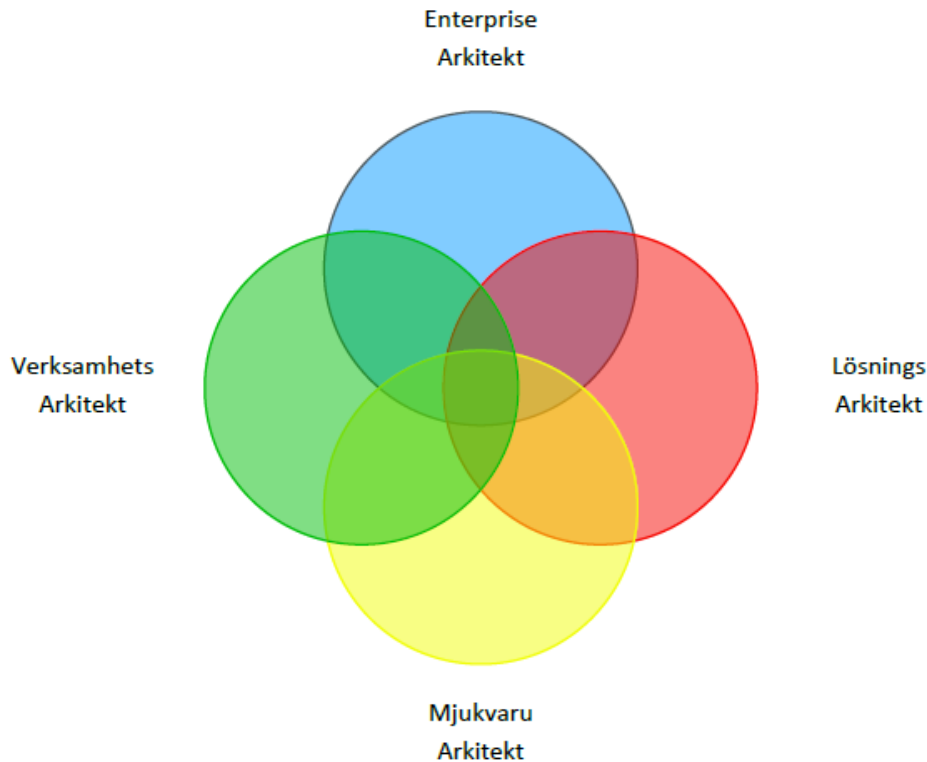


Bild 1: IASAs fyra arkitektroller inom IT

Arkitektroller i Sverige enligt IASA (2007)

Dokumentet som beskriver rollerna mer i detalj hittar du via länken

<http://www.iasa.se/wp-content/uploads/2009/08/Arkitektroller-i-Sverige-2007.pdf>

Ur min synvinkel tycker jag att dokumentet är bra ur många avseenden. IASA har sorterat ner arkitekturbegreppet från runt ett 50-tal varianter inom IT ner till fyra samt definierat vad de olika rollerna innebär.

Jag stödjer därför definitionen fullt ut och ser möjligheter att klargöra dels var jag själv befinner mig i förhållande till arkitektrollen men även som ett klargörande på marknaden för att undvika missförstånd speciellt vid rekryteringar och köpandet av konsulttjänster.

En annan fördel blir på sikt att vi som erkänner oss som arkitekter inom IT kan samverka genom begreppen i sociala medier typ LinkedIn, Facebook, Twitter och en och annan blogg.

När arkitekten jobbar med SharePoint är han alla fyra!

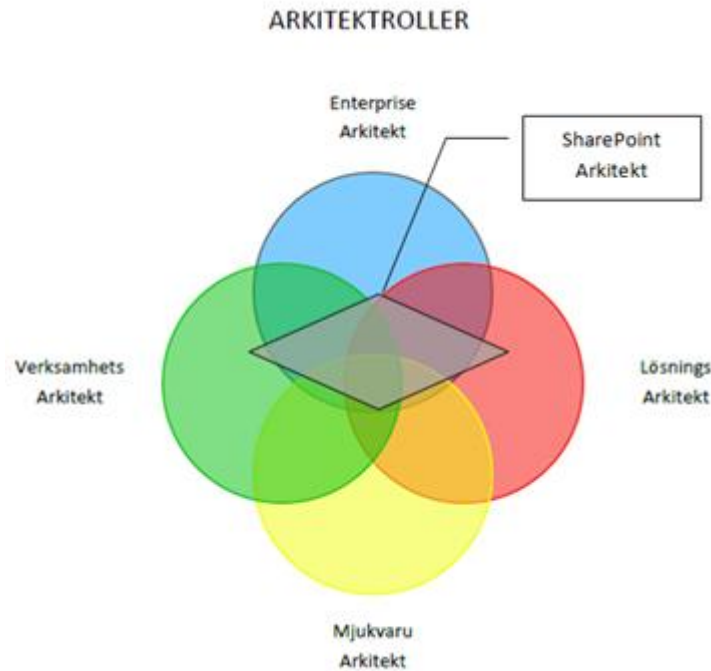


Bild 2: Vad är en SharePoint-arkitekt jämfört med IASAs fyra definierade roller?

Betrakta bilden ovan och se dig själv i spegeln. ”Spindel nätet” som jag lagt över IASAs fyra roller har jag stämt av med IASA. Reaktionen var överlag positiv!

Beroende på utbildning och tidigare erfarenheter så menar jag att spindel nätet ser olika ut från individ till individ. SharePoint-arkitektens erfarenhet och utbildning medför att man drar i de fyra hörnen uppåt, nedåt och åt sidorna i ett försök att förstå vad som är den individuella styrkan och även ambition.

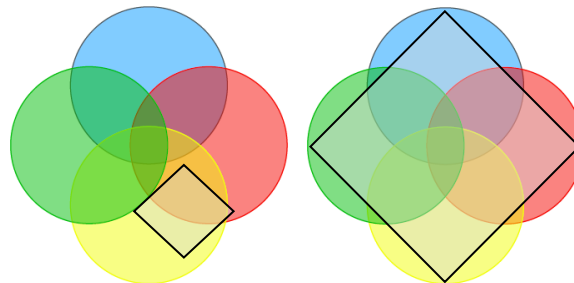


Bild 3: Alternativa färdigheter och profiler som SharePoint-arkitekt

Mer och bred utbildning i kombination med erfarenhet medför att spindel nätet så gott som täcker hela bilden. Lägre utbildning och erfarenhet medför att spindel nätet rör sig åt en bestämd cirkel och smalnar av antingen horisontellt eller diagonalt.

Jag vill med det här dokumentet hjälpa dig att förstå hur ditt eget spindel nät bör se ut eller vilka ämnen du bör läsa inom universiteten om du strävar efter att bli en arkitekt inom IT. Som du ser så väljer jag att skriva «arkitekt inom IT» istället för IT-arkitekt. Det sistnämnda begreppet ger på något sätt en viktning åt något håll som blir i motsats till IASAs fyra definierade roller.

I förlängningen vill jag naturligtvis att rekryterare och konsultköpare ska förstå problematiken samt skriva vettiga platsannonser och ansökningar av konsulter utifrån en samsyn på den svenska företagsmarknaden och offentlig sektor. Målet är att rätt resurs arbetar med implementationer av SharePoint på rätt sätt och i rätt ordning samt inte minst med rätt målbeskrivning med implementationen.

SharePoint-arkitekt = Programmerare?

Ett försök att sortera rollbegreppen!

Naturligtvis finns det anställda och konsulter som även kan programmera och som galant kombinerar detta med färdigheter som en arkitekt sysslar med enligt IASA genom att även programmera inom samma teknikområde. Så det finns egentligen inget bra svar på huvudrubrikens fråga. Dessutom är det min bestämda avsikt att inte rangordna någon. Jag känner själv flera kompetenta SharePoint-nördar som både är duktiga arkitekter som skickliga programmerare.

Om ett företag letar efter en sådan stjärna så ska man naturligtvis göra det och sätta sina krav utifrån vad man vill ha ut av individen ifråga. Men risken finns att det blir en aning förvirrat. Vad är det egentligen man vill ha och vart är man på väg med sin SharePoint-installation? Går det dessutom att utläsa av platsannonser och konsultannonser vad kunden ifråga är någonstans i processen med att införa SharePoint? Jag har inget svar på den frågan.

Finns det dessutom risk att man missar de resurser som inte faller inom ramen? Jag vill tro det eftersom jag skriver det här dokumentet. Man kanske har en uppfattning om vad som ska genomföras men som riskerar att ställas på ända om man anställer eller anlitar en ren arkitekt som har djupare kunskaper och erfarenheter av n rad områden och som är specialistkunskap som kanske bara arkitekter lärt sig?

Bredden som krävs idag av IT-folk medför att problemen blir fler och fel. Därför är det viktigt att begrepp tydliggörs och definieras så att dels företagen får in rätt resurser och dels att specialisterna ser att kraven stämmer överens med vad man kan och har erfarenhet av.

En programmerande SharePoint-arkitekt tror jag har svårt att fördjupa kunskaper i arkitektspecifika arbetsuppgifter eftersom det å andra sidan tar tid att bli duktig på alla tekniska detaljer som dagens programmeringsspråk innebär. Om man dessutom lägger till de personliga egenskaperna samt vad individen ifråga helst vill jobba med så blir bilden än mer komplex. Ett eget djupt intresse där man känner att ens egen talang kommer mest till sin rätt är enligt min mening att fördra speciellt när man tänker i termer som *«Kul på jobbet»*, *«Intressanta utmaningar»* med mera.

Vad som kanske stör bilden...

Tradition och "gammalt" tänk

Jag har en känsla av att SharePoint kommer in i företagen och stora organisationer via sin IT-avdelning. Alltså är grundidéen systemutveckling i konventionell mening där synen på SharePoint som en utvecklingsplattform med en SQL-databas i botten leder in tänket mot kravspecifikation, projektering, utvecklingsprojekt, test, systemtest, skapandet av utbildningsmaterial och dokumentation samt överlämning till en förvaltare. Med andra ord den traditionella långa vägen trots Scrum och Agila metoder.

Det tydligaste problemet när SharePoint tas i bruk är ändå bruket av foldrar som härstammar från filserverar och PC. Till och med den mest inbitne teknikern är van att gå ner i Windows och leta detaljer via folder på folderstrukturer även i ett så nytt operativsystem som Windows 7. Så insikten och fördelarna med Metadata finns inte eller står långt ner på prioritetslistorna. Man inser och kan inte se fördelarna eftersom det är ett helt annorlunda tänkesätt som dessutom ger massor med nya fördelar i att hitta rätt dokument.

IT-avdelningens roll

IT-avdelningar har i allmänhet en egen agenda! Man vill sysselsätta sin IT-personal som för utvecklingsdelen är programmerare. Det är därför rätt naturligt att man ser SharePoint som en ny och modern plattform för system och programutveckling.

På övre nivå inom verksamheter från VD och strax under har man i allmänhet inte tid att sätta sig in i vad SharePoint kan göra för verksamheten. Man litar dessutom helt på sin CIO som mer eller mindre omedvetet har en annan agenda än företagets kärnverksamhet.

Företagsledningens roll

De som borde hitta SharePoint som ett led att effektivisera verksamheten genom effektivare processer, effektivare möjligheter till samarbete, information samt inte minst effektivare dokumenthantering borde vara företagsledningen från VD och nedåt.

Företagsledningens primära uppgifter är att sänka kostnader, öka försäljningen, öka marknadsandelar, tillfredsställa aktieägare samt växa som företag för att nämna några viktiga arbetsuppgifter. I konkurrens med dessa arbetsuppgifter står inläsningen av vad man kan åstadkomma med hjälp SharePoint långt ner på agendan. Man har helt enkelt inte tid. Därför måste företagsledningarna lita på sin IT-personal och där har vi problemet förutsatt att jag har rätt i mitt antagande tidigare.

Det kan helt enkelt bli fel från början genom att man börjar implementation i fel ända av tidsaxeln. Det börjar komma signaler om behovet av strategier visavi SharePoint. En signal som säger mig att företagsledningen *«har vaknat till»*.

Vem anlitar "SharePoint Arkitekten"?

Jag menar att företagsledningen anlitar eller anställer en SharePoint-arkitekt. Anledningen är att SharePoint i mina ögon och erfarenhet är ett verktyg för att inom hela företaget omforma arbetssätt, processer (Workflow), dokumenthantering och information i en ambition att sänka kostnader samt öka produktiviteten.

Om IT-avdelningen får ansvaret så blir det med automatik ett IT-projekt eller flera. Konstigt vore det annars och så har det alltid varit.

Jag menar att det krävs nya kunskaper om verktyg typ SharePoint på hög nivå inom företagen innan man sätter igång en omfattande implementation som kommer att förändra mycket inom organisationen samt i synnerhet företagens processer.

SharePoint som Internetlösning

Om man valt SharePoint som sin nya hemsida för företaget så är bilden en annan. Här finns med all säkerhet djup teknisk kunskap tidigt med i processen.

Branding

Ett företags profil måste implementeras från första stund där tekniska kunskaper i att hantera «SharePoint Designer», och CSS «Cascading Stylesheet» ligger tidigt i utvecklingsfasen. Även andra tekniker som «Flash», «Silverlight», JQuery, C++ eller C# är kunskaper som är en form av programmeringsprofil där det gäller att vara skicklig på animeringar. Utöver skicklig på tekniken så bör sådana tekniker har en utpräglad stilistisk förmåga, en form av konstnärlig ådra rent utav. Framför allt gäller det att omsätta den dokumenterade företagsprofilen till SharePoint-funktionalitet. Företagsprofiler är ofta framtagna av reklamföretag och omfattar allt från logo ner till hur företagens brev ska se ut.

SharePoint som hemsida medför sedan ett antal fördelar i att sedan hantera den nya hemsidan från organisationens sida. SharePoints Webb-gränssnitt är enkelt att jobba med till skillnad mot gamla tiders Webb-verktyg som då krävde specialistkunskap i något verktyg, exempelvis FrontPage.

En del som tangerar SharePoint-arkitektens roll är här säkerhetsfrågorna som får en dimension till, än om SharePoint «bara» implementeras som en ren intranätlösning. Speciellt om man dessutom väljer att kombinera internetlösningen med intranätlösningen.

Slutsats

SharePoint-arkitekten jobbar i nära samarbete med de tekniker som behövs i en internetimplementation men behöver inte göra de tekniska handgreppen själv. Däremot skall en SharePoint-arkitekt finnas med under utvecklingsarbetet gärna då i en ledningsroll/projektledare.

SharePoint-arkitektens arbetsområden

SharePoint-arkitekten är en mångsysslare utan att dessutom belastas med kravet att kunna programmera. Däremot ska denne veta när olika specialister ska involveras för att vid sådana tillfällen iklä sig en ledarroll som projektledare.

I IT-ålderns forntid och även före denna tidsålder hade vi Managementkonsulten vars arbetsresultat för det mesta föranledde stora omorganisationer. Kanske den typen av konsulter fortfarande är verksamma men då måste dessa sätta sig in i hur företaget använder SharePoint. Annars blir det inte roligt. Kanske är SharePoint-arkitekten rent av dagens managementkonsult? I alla fall kommer denne att bli det ju mer SharePoint inflätas i företagets verksamhet.

Målet och delmålen med SharePoint

Det gäller att fånga upp varför företagsledningen beslutat om att införa SharePoint samt, om detta saknas, formulera det hela i ett lättbegripligt mål.

Önskvärt om slutdatum kan fastställas. Det medför att SharePoint-arkitekten inledningsvis måste vara en utredare.

Införandet är så pass omfattande att målet ska delas upp i väldefinierade delmål. På så sätt kan beslut fattas om att stoppa eller ändra färdriktning efter varje delmål. Att inte dela upp projektet i delmål skapar risken att man aldrig blir färdig.

Måldatum bör vara då det löpande arbetet med att administrera SharePoint övergår i förvaltning och att man nått alla delmål.

Originalprincipen

Boken ”Kvalitetsutveckla med SharePoint 2007” definierar Originalprincipen utgiven på Recito förlag i Borås 2008. Beskrivningen går ut på att man helt slutar med eller minimerar E-post internt inom företaget. Anledningen är att E-post är ett jämförelsevis ineffektivt sätt att hantera information och diskussioner. När alla inom en organisation förstått SharePoint och använder SharePoint på rätt sätt så effektiviseras processerna dels genom att information och dialog inte upprepas gång på gång mellan olika grupper av medarbetare dels att dessa informationer och diskussioner automatiskt blir dokumenterade samt åtkomliga för vem som helst inte bara för det lilla fåtal som en utväxling av E-post medför. Speciellt blir effekten tydlig med anledning av att SharePoints information och dokumentation blir internt sökbar.

Originalprincipen kan med fördel vara ett mätbart mål för implementationen av SharePoint.

Effektivare samarbete

En gruppering som ett företag eller större organisation är faktiskt en organisering av samarbete där man syftar till att nå gemensamma mål. SharePoint är ett verktyg skapat för att samverka.

SharePoint som socialt media

Sociala medier växer så det knakar på Internet. Facebook, LinkedIn och Twitter är tre exempel där många hittat varandra och fortfarande hittar varandra för att utbyta både privata som professionella åsikter, tankar, erfarenheter, kunskaper, insikter med mera.

SharePoint har via sin funktion «MySite» en plats som internt inom företaget fungerar som ett socialt verktyg. Jag ser användningen av «MySite» som ett delmål som kräver både utbildning och skapandet av egna erfarenheter i vad MySite kan göra för den enskilde i samvaron med kollegor. Här bryts gränserna mellan avdelningarna effektivt ner och påverkar positivt faktorer som produktivitet, företagskultur, kunskapsutbyte, vänskap, intressen, professionella egenskaper...

Denna del av implementationen är ett viktigt delmål.

En risk med införandet av «MySite» är att samarbetskulturen när det gäller gemensamma dokumentarkiv försenas. Orsaken är att «MySite» även har individuella dokumentarkiv med från start. I och med detta så fortsätter processerna att fungera på det sätt som personliga datorer lärt oss genom åren. Var och en hanterar sina dokument i personliga arkiv som påminner om «Mina dokument» i var och ens PC. Skillnaden är att dokumenten finns tillgängliga och dessutom sökbara via var och ens «Browser» men förutsättningen är att var och en öppnar upp läsbehörigheter till sitt «Privata» dokumentarkiv i «MySite» genom att internt inom organisationen tillåta anonym access till var och ens dokumentarkiv.

Här krävs en genomgripande utbildningsinsats med syfte att lära ut fördelarna med gemensamma samarbetsplatser och dokumentarkiv. En naturlig plats är organisationens projekt där möjligheterna till en förändrad dokumenthanteringskultur lättast kan förstås av det stora flertalet. Här gäller det att påverka vårt invanda beteende som personliga datorer lärt oss under lång tid.

Dokumenthanteringen

Steget från en filserverkultur till ett modern och effektivt dokumenthanteringssystem kan inte nog överdrivas som ett viktigt delmål. Denna del är synnerligen väl motiverad när man nämner begreppet produktivitet.

Dokumenthanteringen kan vara ett huvudmål och ett delmål i ett större sammanhang. Idag är ofta dokumenthanteringen det enda målet med implementationen av SharePoint. Övrigt strategiskt tänkande kommer senare.

Dokumentavveckling

Att skapa dokument samt lagra dem är hur enkelt som helst. Det är bara att klicka på «Spara» eller «Save»! Men hur avvecklar man dokumentation som inte längre gäller och vad är det som gäller för att ändå spara dokumentation? Här handlar det först och främst om ett regelverk som man sedan kan effektuera med hjälp av bland annat SharePoint. Med hjälp av tredjepartsprodukter kan man dessutom enkelt få det att fungera genom att utgångna dokument flyttas ut från SharePoints SQL-server till andra media. Med hjälp av produkter från exempelvis AvePoint kan dessa avvecklade dokument eller snarare dokumentarkiv flyttas ut från SharePoint men ändå både ses och bli sökbara via SharePoint trots att dessa dokument och dokumentarkiv egentligen placerats på annat medium, exempelvis en gammal hederlig filserver.

Här menar jag att SharePoint-arkitekten har en roll för att få det att fungera. Fördelarna blir att SharePoints SQL-databas kontinuerligt rensas från dokumentation som inte längre gäller men där man vill ha kvar dokumenten för att uppfylla ställningstagandet beskrivet i ISO9001 enligt det avsiktliga beslutet «*Sparas för att behålla kunskaper och erfarenheter*».

Datasäkerhet (Backup och Restore)

Att säkerställa att information och dokumentation inte försvinner eller hamnar i händerna på fel individer är ett viktigt delmål. Här finns det massor att göra för arkitekten. Här handlar det om att kunna behörighetsmöjligheterna i SharePoint i kombination med viss kunskap om Active Directory (AD).

Den andra sidan av myntet «Säkerhet» är att säkerställa att all information går att återställa i stort och i smått. Från enskilda versioner av dokument till SharePoint-servern och även hela datorhallar.

Inom detta område är SharePoint-arkitekten även en typ av specialist på IT-säkerhet. En roll som jag själv utvecklats mot.

Utbildning och indoktrinering (förändringsarbetet)

Införandet av SharePoint är både mödosamt, omfattande och svårt. Alla inom företaget påverkas på ett eller annat sätt. Utbildning, information, erfarenhetsutbyte är några ingredienser som är viktiga. Området är helt avgörande om införandet av SharePoint ska lyckas och räknas hem i ekonomiska termer.

Internet eller "bara" Intranät?

Är det frågan om att företaget ska implementera en ny hemsida baserat på SharePoint eller ska SharePoint enbart implementeras som ett nytt Intranät? Dessutom både och, alltså en total implementation?

Analys av hela verksamheten

Utan en inledande genomlysning av verksamheten så kan implementationen av SharePoint gå ordentligt snett. Alltså en konventionell förstudie där möjligheterna med SharePoint ska vara ständigt närvarande.

Jag vill här belysa att en implementation av SharePoint kommer att påverka all personal vare sig man vill eller inte.

Det är viktigt att även belysa vad som inte ska hanteras av eller via SharePoint!

Kärnverksamheten

Jag menar att införandet av SharePoint kräver goda kunskaper om verksamheten och att konsulten snabbt kan förstå företagets kärnverksamhet samt omgivande stödverksamheter. Dessa delar ska enligt min mening påverka hur man inför SharePoint.

Man kan frestas att utgå från organisationsbeskrivningar samt bygga SharePoint baserat på dessa. Det kan bli riktigt bra och tydligt! Men vad händer vid kommande omorganisation? Hela SharePoint måste struktureras om, behörigheter ändras o.s.v.

Ett exempel som jag känner rätt väl är terminalverksamheter på en flygplats. Kärnverksamheten är lätt att se även för den oinvigde. Uniformer, arbetskläder och fraktcontainrar är väl synliga på en station förutsatt att man kan se skillnaden mellan trafikassistenter och flygande personal i form av piloter och kabinpersonal. Kärnverksamheten är därför följande tre områden

- Insidans personal som hanterar allt som rör passagerare till flygen och även besökare på flygplatsen som inte ska iväg eller kommer per flyg.
- Utsidans personal som hanterar passagerarnas bagage
- Frakt eller närmare bestämt flygfrakt

Övrig personal ingår i den stödjande organisationen och är som du förstår svåra att skilja från passagerare och övriga besökare på en flygplats i och med att de inte har uniform eller arbetskläder i vanlig mening.

För tillverkande företag så tillkommer exempelvis lagerhållning och distribution.

Stödjande verksamheter

Det är troligt att de stödjande verksamheterna kommer att påverkas mest av SharePoint mycket beroende på att det handlar om information och dokumentation.

Stödjande verksamheter är exempelvis

- Ekonomiavdelning
- Löneavdelning
- IT-avdelning
- VD och verksamhetsstaber
- Informationsavdelning
- Sälj-avdelning
- Marknadsavdelning
- Lokaler
- Städning
- Säkerhet

för att nämna några stödjande avdelningar som finns i princip inom varje organisation. Tillkommer några till som är specifika från företag till företag beroende på vilken verksamhet man bedriver.

De egentliga behoven

Vad är det företagsledningen vill uppnå med införandet av SharePoint? Målet kan vara

- Rationalisering
- Förbättring av dokumenthanteringen
- Nya arbetssätt för effektivare processer
- Ordning och reda
- Besparingar
- Personalreduktioner
- Certifiering enligt någon standard, exempelvis ISO9001 för att höja anseendet på marknaden och kvaliteten inom verksamheten.
- Förbättra samverkan
- Minska det interna skickandet av E-post
- Avveckla nuvarande dokumenthantering via filserverar.

Nuvarande processer och verktyg

- Hur fungerar verksamheten idag och vart är organisationen på väg?
- Rätt man och kvinna på rätt plats
- Så kallad byråkrati som även kan vara av positiv art och kallas då för administration

- Manuella rutiner och processer
- IT-hjälpmiddel
- Dokumenthantering
- Dokumentavveckling och informationsavveckling
- Säkerhet

Vem är projektägare för SharePoint-projektet?

Förslagsvis en styrgrupp med VD som ordförande eftersom införandet av SharePoint kommer att bli mycket genomgripande. En av de största förändringsprocesser som en organisation gör under sin livstid.

Informationsplanering och involvering

Förändringsarbete är svårt, det handlar ju om människor och invända beteenden

Omgående kommer arkitekten att jobba med information i en eller annan form. Jag rekommenderar starkt att tidigt ta i bruk bloggverktyget i SharePoint samt använda detta som ett sätt att även få kommentarer. Alltså ingår "informatören" som arbetsuppgift för arkitekten. Området blir så pass stort att arkitekten måste omge sig med utpekade specialister på information, gärna med en bakgrund som journalist.

Media

Vilka media ska användas och på vilket sätt. Utöver bloggandet, presentationer, dokument, meddelanden, diskussioner så bör man utnyttja både ljud och bild och då gärna filmer. Tillkommer interna tidningar samt en och annan bok.

Twitter, som hanteras utanför företaget via Internet, kommer att öka i betydelse i kombination med interna verktyg. Twitter medför att enskilda utökar sitt sociala nätverk och kan på så sätt ta del av information som har med de egna arbetsuppgifterna att göra. Twitter kommer att bli nya sätt att inhämta kunskaper och erfarenheter om det inte redan är det.

När, hur och varför

Införandet av SharePoint är ett gigantiskt projekt där planering och uppföljning är viktigt. Arkitekten har ett projektledaransvar med allt vad det innebär.

Utöver projektplaner så ska arkitekten även informationsplanera så att rätt information distribueras vid rätt tillfälle. Här är arkitekten en form av publicist eller chefredaktör.

Uppföljning

En viktig uppgift är att följa upp att information nått berörda och att budskapen blivit förstådda.

Strukturer i SharePoint (Site på Site och Pages)

Man kan släppa skapandet av Site på Sitestrukturer fritt, men det har sina risker vilka kan vara svåra att rätta i efterhand utan verktyg som stödjer en omfördelning av strukturen. Det finns utmärkta tredjepartsprodukter som skickliga användare med verksamhetskunskap kan använda.

Tro inte att SharePoint är enkelt även om det verkar så

Snabbheten och enkelheten är både en möjlighet och en risk. Möjligheten är att det går snabbt att skapa SharePoint-strukturer. Riskerna är, enligt talesättet «Fort men fel», att man skapar en massa sajter som hamnar fel eller används på ett felaktigt sätt både ur behörighetssynpunkt som i själva handhavandet.

Just för att SharePoint är så pass komplett som intranät så finns det risker att det går för fort. Risken blir att man inte ser skogen för alla träd. Jag fick för några år sedan invändningar om att det var för svårt och omständligt att navigera rätt i struktur som jag införde bland erfarna och duktiga IT-tekniker. Den risken är speciellt uppenbar när det går för fort.

Kan ISO9000 vara till hjälp?

Mitt svar är ja, mycket beroende att jag tidigare jobbat med ISO och har förstått att regelverket är ett stöd att få med allt på ett strukturerat sätt.

Från Filservern till dokumentarkiven i SharePoint

Den här punkten brukar vara kärnan i hela implementationen och därför oerhört viktig att hålla styr på. Alla som går från en filserverkultur börjar omedelbart bygga folder på folderstrukturer i SharePoint. Himla tur att man från centralt håll kan ta bort möjligheten så att man får tillfälle att skjuta in det fiffiga med Metadata. Men räkna med att det kommer att ta tid och att inte alla kommer att bli frälsta. Här krävs det att arkitekten både är pedagog och diplomat samt inte minst uthållig och oerhört envis och fokuserad där stödet från en företagsledning, väl insatt i vad SharePoint kommer att medföra, kan vara helt avgörande.

Mappstrukturer

I flertalet fall kan man genomföra förbättringen från en ingrodd folder på folderstruktur till en mer moderna och ändamålsenlig Metadatakultur. Men det finns naturligtvis undantag som måste både lokaliseras och definieras nogsamt.

Metadata ersätter Mapparna

En genomgående analys av behovet av metadata måste genomföras. Här finns det «mandatory» och övriga metadata. Med övriga metadata menar jag både lokala behov som unika för vissa områden.

Ett bra underlag för ett nytt metadata är namnen på de foldrar som många skapat på organisationens filserver. Genom att ta med denna informationsmängd som metadata så kan förståelsen bland användarna underlättas i att sluta skapa folder på folderstrukturer.

Här är arkitekten en utredare och kanske metadatakonstruktör.

Om det sociala nätverket i SharePoint (MySite)

Jag anser att man kan öppna kranarna fullt ut. Det fungerade ju för Facebook och LinkedIn så varför inte internt i en intern SharePoint-miljö. Så slutsatsen är att många redan är «örnar» på sociala nätverk och verktyg i och med dessa populära miljöer. Dessutom kan det vara positivt för själva implementationen att kunna dela ut «MySite» där man får leka rommen av sig från allra första början. Öppnandet och införandet av «MySite» blir en form av språngbräda i att komma in i SharePoint.

Processer och Workflows

En nyligen publicerad enkät visar att den vanligaste metoden att skapa Workflows i SharePoint är via SharePoint Designer, alltså ett tekniskt hjälpmedel som kräver sina specialister. Jag hade hoppats på att Nintex Workflow skulle ligga i topp på grund av enkelheten att skapa Workflows i SharePoint.



Bild 4: Fördelningen av Workflow Tools i SharePoint

Källa: <http://www.slideshare.net/derweeksglobal/sharepoint-survey-results-2011>

Min tolkning av ovanstående är att IT styr och inför Workflow inom de flesta organisationer. Det tredje alternativet (7 %) hade annars varit betydligt större.

Att Visual Studio ligger så högt (32 %) är lite oroande. Backup och speciellt Restore blir mer komplext när man inför «egna lösningar». Tidigare har information från Microsoft gjort gällande att «native» Backup och Restore enbart stödjer standardlösningar (*out of the box*). Ett exempel på det är att DocAve stödjer Nintex Workflow 2007 för SharePoint 2007 men ännu inte SharePoint 2010. Nintex har för övrigt ny version för Nintex Workflow 2010.

Varför nu denna information?

Kan man rita ett flödesschema i ett ritverktyg så är det lika enkelt att skapa Workflows i ett verktyg typ Nintex Workflow. Skillnaden i tid är med andra ord minuter mot dagar i att skapa avancerade väl fungerande Workflows.

Ett exempel på ett Workflow kan vara beställning, attest samt leverans av kontorsmaterial och datorutrustning inom företaget. Med andra ord datorstyrda processer som spar massor av tid.

Arkitektens uppgift är att analysera samt föreslå vilka processer som kan datoriseras.

Arkitektens roll i det här sammanhanget är även att antingen vara beställare av specialister från IT-avdelningen eller att skapa Workflows åt verksamheten eller utbilda interna resurser i att skapa och underhålla Workflows. Alltså resurser som har som uppgift att jobba med produktivitetshöjande åtgärder inom verksamheten på övre nivå inom företaget.

Säkerhet

Behörigheter i SharePoint och/eller Active Directory (AD)

Vid en SharePoint-implementation är användaridentiteten central eftersom behörighetskontrollen i SharePoint bygger på användaridentiteter i AD.

Via en kombination av gruppbehörigheter i AD samt gruppbehörigheter i SharePoint så kan man skapa en bra säkerhetsnivå i SharePoint.

Problemet är att SharePoint har en egen grupphantering som inte är den samma som i Active Directory. En stor skillnad är att den vanlige användaren inte släpps in i AD på grund av att all hantering i AD kräver hög kunskap i att jobba i en server.

I SharePoint är denna behörighetsadministration öppen för användning om användare är ägare till en del av SharePoint. Man ingår i en «ägargrupp» som även brukar kallas för «Owner». På så sätt kan man med stor fördel delegera behörighetsadministration i SharePoint där den hör hemma till skillnad mot AD där servertekniker enbart får administrera exempelvis ändring av lösenord, vilket inte finns i SharePoint. Med ägare menar jag här enskilda «sajter» samt underliggande «sub-sajter» i den struktur av Site på Site som SharePoint är eller kommer att bli.

Behörigheten som jag här beskriver kallas även för «Tillgång till» via standardgrupper som brukar ha namnen «"Sitenamn" Ägare», «"Sitenamn" Medlem» samt «"Sitenamn" Besökare». Dessutom finns möjligheten till anonym access som en fjärde möjlighet.

Det som sedan krånglar till det är att behörigheter kan ärvas ner i Site på Site strukturer. Vidare kan sådana arv brytas för Site-unika behörigheter och dessutom slås på igen om ägaren så anser.

Möjligheter att ge behörigheter på individnivå finns men jag avråder bestämt att skapa sådan även om det är möjligt och enkelt att skapa.

Här gäller att arkitekten förstår och kan använda behörighetskontrollsystem förkortat BKS samt dessutom sätta upp ett regelverk samt skapa dokumentation och utbildningsmaterial i hur det ska fungera inom organisationen samt inte minst förklara varför.

Backup-strategi

Backup finns med all säkerhet inom alla organisationer. Frågan är om den föregås av ett genomarbetat strategiarbete och om denna strategi samt genomförande även resulterar i en uppdaterad SLA (*Service Level Agreement*).

Restore-strategi (Återläsningsstrategi)

Till skillnad mot Backup-strategin så är «Återläsningsstrategin» viktigare och mer omfattande. Orsaken är att «Restore-processer» används ytterst sällan vilket medför att kunskaper och erfarenheter urvattnas hos de som verkligen behärskar «Restore» av information och dokumentation i SharePoint. Ofta räcker dessutom SharePoints egna «Papperskorgar» för dagliga återläsningar beroende på misstag från användarhåll.

Strategin bör därför resultera i ständigt uppdaterad dokumentation, möjligheter för tester och träning för de som ska kunna återläsa SharePoint-baserad information och dokumentation.

Disaster Recovery

Vad händer när det värsta tänkbara inträffar. Brand eller annan händelse som utplånar serverhallen? Kan företaget överhuvudtaget få tillbaka allt efter att olyckan varit framme? I övrigt gäller samma kartläggning, dokumentering samt träning och utbildning som för «vanlig» återläsning. Det krävs återkommande övningar som bör schemaläggas ett par gånger under året. En anledning är att behovet av en full Recovery lyckligtvis sällan inträffar. Men när det väl inträffar så gäller det att tillgång till sina specialister.

Här är kunskaper om «Riskanalyser» rätt bra att kunna för arkitekten.

Utbildning, eller medveten "indoktrinering"

Inte bara handgrepp utan även hur och varför

När enskilda för första gången börjar använda SharePoint så verkar det ganska enkelt. Snabbt blir det dock avancerat vilket betyder att behoven av utbildning kommer snabbt. En viktig del i sammanhanget är att förklara varför, samt i vilket sammanhang som var och en ska jobba i och med SharePoint. I samband med en sådan uppstart bör arkitekten ta initiativ till att sammanväga mål och strategier med olika handgrepp i SharePoint.

Utbildningsmaterial – «User Guides»

Arkitekten bör ta initiativ till olika utbildningsinsatser. Dels färdiga kurser "ute på stan" via utbildningsföretag men framför allt nyproduktion av interna «User Guides» som väver samman hur SharePoint ska användas inom den egna organisationen.

För arkitektens del kan det handla om rollen som författare till ett antal dokument med pedagogisk präglning. Här är arkitekten kanske författare eller har en ledarroll i framtagningen av pedagogiska dokument.

Presentationer

Arkitektens roll är ofta under genomförandeprojektet den som förklarar dels vad SharePoint är men även syften, mål och delmål med utrollningen. Arkitekten är ofta en skicklig presentatör där det gäller att på enkla pedagogiska sätt presentera svaren på svåra frågor och komplexa sammanhang.

E-learning

Vid implementationen av SharePoint så berörs så gott som alla inom organisationen mer eller mindre. Utbildningsbehovet är enormt så det gäller att ta tekniken till hjälp för att alla ska ges en chans att utnyttja SharePoint på rätt sätt. Här kommer hjälpmedel som «E-learning» som ett mer eller mindre självklart alternativ.

Anskaffningen eller tillverkning av ett eget verktyg för «E-learning» är en lönsam investering när det gäller besparing och effektivitet, det har jag egen erfarenhet av. Kravet på verktyget är att det ska gå att använda vad som helst som utbildningsmaterial, förutsatt att materialet som används är länkbart. Alltså ska det gå att använda rena dokument skapade i en ordbehandlare som presentationer typ PowerPoint. Andra underlag kan vara filmer eller rent av skapade samarbetsplatser i SharePoint. Det är viktigt att ni via verktyget kan följa hur utbildningen förlöper så att det inte bara blir ett dokument distribuerat via E-post.

Förvaltning och support (Help Desk)

SharePoint-arkitekten ska säkerställa att SharePoint och ingående delar överlämnas till förvaltning och support efter att alla delmål nåtts.

Utbildningsaspekter

Utöver Servertekniker som behöver träning i SharePoints «Central Administration» så behöver Help Desk kontinuerlig utbildning i att ge support till användarna i att använda SharePoint samt framför allt lösa problem som användarna råkar ut för.

Ansvar och befogenheter

Förvaltningsorganisationen av SharePoint medför att ett antal ansvar och befogenheter definieras och presenteras så att stödet och hanteringen av SharePoint fungerar som det ska.

En viktig del är ansvar och befogenheter som har med behörigheter i SharePoint att göra samt vem och vilka som ska hantera Backup och Restore samt Disaster Recovery.

Verktygslådan

Utöver «Central Administrator» i SharePoint så kan det vara en bra idé att anskaffa verktyg som brukar falla under kategorin «Tredjepartsprodukter». En grupp av sådana verktyg är exempelvis DocAve från företaget AvePoint.

Problem management

Alla system medför problem för användarna, även SharePoint. Ofta finns redan hjälpmedel för att hantera problem som rapporteras via Help Desk men det kan finnas behov av att skapa speciella rutiner för SharePoint enbart. Det är relativt enkelt att skapa ett hjälpmedel för Problem Management genom att etablera en SharePoint-Site. Genom att utgå från Web Parten «Tasks» eller «Uppgifter» som finns i exempelvis Site-mallen «Team Site» eller «Gruppwebbplats» så kan ett sådant verktyg skapas genom att först döpa om «Uppgifter» till «Problem Management» samt därefter via Metadata och vyer skapa både inmatningsdelar som rapportdelar. Framför allt finns funktionen «Alert» eller «Avisera» där SharePoint sedan via E-post meddelar berörda vad som händer med problemlösningen.

Integration med andra system

SharePoint fungerar som ett fönster mot användarna när det gäller information och dokumentation. Som intranät inom verksamheten så blir det snart intressant att skapa dialoger och presentationer av data till och från omgivande system som exempelvis personal och ekonomisystem.

Anledningen är att SharePoint först måste fungera

Det tar tid bland användarna av SharePoint att bli varma i kläderna när det gäller en rad områden som dessutom måste få ta sin tid. Implementerar man först dialogdelar mot omgivande system så vinner man inget annat än att exempelvis personalsystemen körs från en annan plats med ett nytt utseende och dialog. Visst fungerar det och är egentligen inget stort problem. Om man istället lär organisationen i hur SharePoint fungerar så blir implementationen av inmatning och presentationer mer SharePoint-lik eftersom användarna förväntar sig det. Omvänt blir dessa implementationer ingen större skillnad mot tidigare och i värsta fall

måste de implementerade dialogerna byggas om när organisationen väl lärt sig hur SharePoint fungerar.

Konventionell system- och programutveckling

Det är en klar fördel om samtliga processer på sikt körs via SharePoints gränssnitt. Det bör bli enklare att rulla ut sådana i organisationen eftersom handgrepen redan finns i fingrarna på användarna.

I det här läget jobbar SharePoint-arkitekten som en kravställare på design och dialog samt hur resultat av slagningar sker samt presenteras.