

Handlungsempfehlungen zur Optimierung von Schulungs- und Kommunikationsprozessen für zukünftige Microsoft 365-Anwendungen - basierend auf Microsoft Planner und To Do bei den Berliner Wasserbetriebe

Praxistransferbericht 3

vorgelegt am 02.03.2026 an der

Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin

Fachbereich Duales Studium

von:	Nicole Camille Baião
Bereich:	Wirtschaft
Fachrichtung:	Wirtschaftsinformatik
Studienjahrgang:	2024
Studienhalbjahr:	3. Semester
Ausbildungsbetrieb:	Berliner Wasserbetriebe
Betreuender Prüfer:	Prof. Dr. Gert Faustmann
Betreuer im Betrieb:	Diana Ireri Jimenez Ireta

Von der Ausbildungsleiterin zur Kenntnis genommen:

Berlin, den 27. Februar 2026

Nicole Camille Baião

(Unterschrift der Studentin)

Berlin, den 27. Februar 2026

Di Ji

(Unterschrift der Ausbildungsleiterin)

Inhaltsverzeichnis**Abkürzungsverzeichnis****II**

1	Einleitung	1
2	Theoretischer Rahmen	2
2.1	Analyse mit Geschäftsprozessmanagement	2
3	TEIL 2	2
3.1	AAAAA	2
3.2	BBBB	2
	Glossar	2
	Literaturverzeichnis	3
	Anhangsverzeichnis	4
	Anhang 1	5
	Ehrenwörtliche Erklärung	6

Abkürzungsverzeichnis

BWB: Berliner Wasserbetriebe

BBB: BBBB

CCC: CCCC

1 Einleitung

Die Berliner Wasserbetriebe (BWB) sind das größte Wasser- und Abwasserversorgungsunternehmen Deutschlands und zählen zu den größten Arbeitsgeber in Berlin. Mit rund 4.800¹ Mitarbeitenden und zahlreichen Fachabteilungen agiert das Unternehmen in einem komplexen organisatorischen Umfeld mit hohen regulatorischen Anforderungen, in dem IT-Abteilungen eine zentrale Rolle bei der Unterstützung und Weiterentwicklung digitaler Arbeitsprozesse einnimmt.

Die Digitalisierung der Arbeitswelt hat in den letzten Jahren erheblich an Bedeutung gewonnen. In vielen Unternehmen werden in diesem Zusammenhang neue digitale Anwendungen eingesetzt, um Arbeitsprozesse effizienter zu gestalten sowie die Zusammenarbeit und Kommunikation nachhaltig zu unterstützen. Ein Beispiel hierfür ist der Einsatz von Microsoft-365-Anwendungen in organisationalen Arbeitsumgebungen.

Bei den Berliner Wasserbetrieben wurden Microsoft Planner und Microsoft To Do bereits eingeführt. Die Anwendungen stehen den Mitarbeitenden zur Verfügung und werden in unterschiedlichen Abteilungen aktiv genutzt.

Die Planung, Steuerung und Begleitung dieser Anwendungen erfolgt bei der BWB innerhalb der IT-Z/P (Methoden und Werkzeuge). Dort werden standardisierte Prozesse für Kommunikation und Schulung entwickelt, mit dem Ziel, eine einheitliche und nachvollziehbare Nutzung der bereitgestellten Tools im Unternehmen sicherzustellen.

Ziel dieser Arbeit ist die Analyse der bestehenden Schulungs- und Kommunikationsprozessen im Zusammenhang mit der Nutzung von Microsoft Planner und To Do bei der BWB. Auf dieser Grundlage werden Handlungsempfehlungen für zukünftige Microsoft 365-Anwendungen, wie beispielweise Microsoft Forms, Lists oder neue Funktionen in Microsoft Teams, abgeleitet. Methodisch basiert die Arbeit auf Grundlagen des Geschäftsprozessmanagements (BPM). Bestehende IST-Prozesse werden analysiert und anhand geeigneter BPM-Kriterien bewertet, um daraus konzeptionelle SOLL-Prozesse abzuleiten, die als Orientierung für die zukünftige Gestaltung von Schulungs- und Kommunikationsprozessen dienen können.

¹Vgl. [Ber25]

2 Theoretischer Rahmen

Zur erfolgreichen Einführung weiterer Microsoft-365-Anwendungen sind durchdachte Schulungs- und Kommunikationsprozesse erforderlich. In diesem Kapitel werden die theoretischen Grundlagen für die Analyse, Bewertung und Optimierung dieser Prozessen dargelegt.

2.1 Analyse mit Geschäftsprozessmanagement

Der Begriff des "Geschäftsprozesses" wird in der Fachliteratur unterschiedlich verwendet. Allgemein versteht man darunter eine geordnete Abfolge von Tätigkeiten, die logisch zusammenhängen und ein Ziel verfolgen. Jeder Prozess erhält Inputs von Lieferanten, verarbeitet diese und liefert das Ergebnis als Output an seine Kunden.²

- aaaa.
- bbbb.
- cccc.

3 TEIL 2

3.1 AAAAA

AAAAAA

3.2 BBBB

Glossar

AAAA:	AAAAA. ³
--------------	---------------------

BBBB:	BBBB. ⁴
--------------	--------------------

²Vgl. [Koc15], S. 2.

Literaturverzeichnis

- [BHIR19] Beck, Haßmann, Ittner, and Renner (2019). *Personalabrechnung mit SAP*. 5 Edition. SAP PRESS (Galileo Press). https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/gxmedia.galileo-press.de/leseproben/5713/leseprobe_sapress_personalabrechnung_mit_sap_5.pdf. Abgerufen am 05.03.2025.
- [Ber25] Berliner Wasserbetriebe (2025). *Wie als Arbeitgeber*. <https://www.bwb.de/de/arbeitgeber.php>. Abgerufen am 19.01.2026.
- [Koc15] Koch, S. (2015). *Einführung in das Management von Geschäftsprozessen: Six Sigma, Kaizen und TQM*. 2 Edition. Springer Vieweg.

Anhangsverzeichnis

- Anhang 1, S. 5
- Anhang 2, S. ??

Anhang 1

AAAA

Ehrenwörtliche Erklärung

„Ich erkläre ehrenwörtlich:

- dass ich meinen Praxistransferbericht ohne fremde Hilfe erstellt habe,
- dass ich wörtliche Zitate aus der Literatur – etwa aus Büchern, wissenschaftlichen Artikeln oder offiziellen Quellen – entnommen und entsprechend gekennzeichnet habe,
- dass ich Künstliche Intelligenz zur Formulierung einiger Sätze verwendet habe, und ebenfalls zur Korrektur der grammatikalischen Fehler beim Schreiben“

„Alle Quellen, die aus dem Internet oder aus anderen digitalen Medien stammen, die für den Praxistransferbericht verwendet wurden, sind der Arbeit beigelegt.“

„Ich bin mir bewusst, dass eine falsche Erklärung rechtliche Konsequenzen nach sich zieht“.

Berlin, den XX. XXXX 202X

Nicole Camille Baião

(Unterschrift der Studentin)