

# Business Guide ECM 2023

www.isreport.de www.softselect.de

Sonderausgabe März 2023

✓ **Dokumentenmanagement & Archivierung**

✓ **Input & Output Management**

✓ **Zusammenarbeit & Workflow**

✓ **Integration & Automatisierung**

- 
- ✓ **Expertenbeiträge**
  - ✓ **Firmenprofile wichtiger Anbieter**
  - ✓ **Produktübersicht**

# Informationsflut, zu viele Systeme oder schlichtweg Chaos?



ChatGPT, KI & ML, Cloud, Process Automation als „Heilsbringer“, Cyber Security und auch Compliance beschäftigen zumindest in der Theorie die Unternehmen. Aber ganz ehrlich, wie sieht es im „Alltag“ der Digitalisierung und des ECM aus? Finden Mitarbeiter an ihrem Digital Workplace alle Informationen, sind Prozesse effizient und schnell, sind Datenschutz und -Sicherheit gewährleistet? Wie Sie passende Lösungen für das Managen von Informationen einführen, zum 360°Blick ausbauen und das Daten-Chaos souverän beseitigen.

Bei weitem noch nicht alle Unternehmen und Institutionen sind dort angekommen, wo sie eigentlich sein möchten, um über ein gutes Enterprise Content Management (ECM) zu verfügen: gut vernetzt mit dem 360°Blick auf alle ihre Fachabteilungen, Systeme, Dokumente, Daten und Prozesse. Dies ist aber notwendig, um am Markt zu bestehen und organisatorische, rechtliche & regulative Anforderungen einzuhalten und ihren Mitarbeitern eine moderne Arbeitsumgebung zu bieten. Information Governance gehört mit zu den Hausaufgaben, um sich der Informationsflut & dem System- und Informationschaos entgegen-

genzustimmen, die Informationen aller Quellen zu beherrschen und Collaboration sinnvoll zu gestalten. Wie schaffen es Unternehmen, Dokumente zu erfassen, ihre sensiblen und personenbezogenen Daten zu schützen und gleichzeitig neue digitale Technologien nutzen zu können?

**Informationen intelligent managen: Wir sind doch (komplett) digitalisiert ... aber ...**

Renato Hermann sagt dazu: „Wir sehen in Projekten, dass zu viele Systeme und Speicherorte, die häufig nicht sauber miteinander synchronisiert sind,

schlichtweg zu Chaos beim Erstellen, Suchen und Finden von Daten und Dokumenten führen. Oftmals gibt es schon ein, oder bei größeren Unternehmen sogar mehrere DMS oder ECM-Systeme die für den Zweck des zentralen Managens der Informationen angeschafft wurden. Warum werden diese aber nicht richtig genutzt?“

Hier sehen wir in der Praxis unterschiedliche Gründe:

- Know-how Verlust: Mitarbeiter, die die Systeme mit eingeführt oder betrieben haben verlassen das Unternehmen.

## Die 5 Aspekte des Information Managements



- Keine klaren Verantwortlichkeiten für die effektive Nutzung und den Ausbau der Systeme
- Zu wenig bzw. keine regelmäßigen User-Schulungen für die Systeme
- User nutzen die Systeme aus Unwissenheit falsch oder gar nicht – dadurch fällt die Akzeptanz für das System beim User und das System wird abgelehnt und kommt unberechtigt in Ungnade
- Keine prozessualen oder organisatorische Vorgaben
- Viele andere Applikationen bringen vergleichbare DMS-/ECM-Funktionen mit
- Keine Digitalisierungs- bzw. IT-Strategie und Architektur vorhanden die stringent Datensilos verhindert
- Der Faktor Mensch wird unterschätzt oder nicht berücksichtigt

Er fährt fort: „Viele IT-Leiter haben aber auch das Problem, dass es in den letzten Jahren für die Fachbereiche immer einfacher geworden ist sich mit ihrem Fachbereichs-Budget einfach Apps oder Cloud-Services zu buchen. Diese unterstützen bestimmte Geschäftsprozesse des Fachbereichs, bzw. machen sogar neue digitale Geschäftsmodelle möglich.“

Aber was ist mit dem Managen der Informationen und Dokumente?

Was ist mit der Integration in die bestehende Infrastruktur?

Was mit der Einhaltung von regulatorischen Vorgaben und Datenschutz?

Wenn dieses nicht im Einklang mit der IT- und Digitalisierungsstrategie passiert bzw. nicht unterbunden wird, entsteht Wildwuchs und Schatten-IT. Auch die Corona-Krise hat dazu beigetragen, dass von heute auf morgen Remote Work und Homeoffice-Lösungen ad-hoc etabliert wurden. Hier war vielfach nicht die Zeit da, an alles zu denken. Schnell wurden Collaboration-Tools wie MS Teams oder andere Cloud-Services eingeführt und genutzt, sodass werthaltige Dokumente heute vielfach doppelt und verteilt in unterschiedlichen Dateninseln liegen. Das macht eine durchgängige Compliance fast unmöglich.

### Informationen 360°Blick – Step by Step: Mensch, Organisation und Technik

Viele Projekte des Informations-Management starten meist gleich mit der Auswahl der Technologien und vergessen hierbei, dass eigentlich der Faktor Mensch der wesentliche Erfolgsfaktor ist. Auch ist jedes ECM-Projekt zu 60-70% ein Organisationsprojekt – das wird vielfach erst schmerzlich nach Projektstart erkannt. Aus der Erfahrung von über 200 erfolgreich umgesetzten Projekte sollten unbedingt folgende Aspekte berücksichtigt werden.

### Die Akzeptanz und die Mitnahme der Menschen ist ein wichtiger, oft sogar der wichtigste Erfolgsfaktor.

Renato Hermann meint: „Der Faktor Mensch und das Akzeptanzmanagement ist nach unserer Erfahrung der wichtigste Erfolgsfaktor, der bei den meisten Projekten leider vernachlässigt wird. Wir haben die besten Erfahrungen damit gemacht die Menschen bereits frühzeitig, sogar vor den Start des Projektes mit einzubinden. Vor der Anforderungsanalyse führen wir mit dem Beteiligten bereits spezielle Akzeptanz- und Changemanagement Workshops durch. Die Beteiligten sind dadurch motivierter und das Projekt läuft nachweislich wesentlich effektiver“. Unternehmen müssen sicherstellen, dass ihre Mitarbeiter die Vorteile von ECM verstehen und die Systeme aktiv nutzen wollen. Ein gut durchdachtes Akzeptanzmanagement kann dazu beitragen, die Einführung von ECM-Systemen zu erleichtern.

### Strategie

Eine klare Strategie ist von entscheidender Bedeutung, um sicherzustellen, dass die ECM-Plattform die Anforderungen des Unternehmens erfüllt. Es ist wichtig, die Perspektiven und Bedürfnisse aller relevanten Stakeholder wie Unternehmen, Fachbereiche und IT zu berücksichtigen und sicherzustellen, dass die Plattform in die Gesamtstrategie des Unternehmens eingebettet ist.

### Koordination

Eine gute Koordination und klare Verantwortlichkeiten sind ebenfalls wichtig, um sicherzustellen, dass die Einführung der ECM-Plattform reibungslos verläuft. Es sollten klare Regelungen für die Ablage, Archivierung und Prozesssystematik erstellt werden, um sicherzustellen, dass alle Informationen und Dokumente konsistent und Compliance-konform verwaltet werden.

### Key-User Konzept

Bereits bei der Initiierung des Projektes ist dringend empfohlen ein unternehmensweites Key-User Konzept zu etablieren. Die Erfahrungen zeigen, dass dies ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist, der für den gesamten Lifecycles des Systems gilt. Besonders auch bei der nachhaltigen Nutzung und Weiterentwicklung des Systems. Die Vorteile für das Unternehmen sind z.B. die nachhaltige Rechtssicherheit, Optimierung der gesamten Prozesse, Vermeidung von unnötigen Risiken, strukturelle und nachhaltige Wissens-Transfer, bereicherspezifische Anforderungen werden optimal berücksichtigt – auch bei Anpassungen der System- bzw. Prozesslandschaft. Die Akzeptanz des Systems und der Prozesse steigt, Ressourcen werden eingespart und können woanders werthaltig eingesetzt werden. Last but not least wird die Überlastung reduziert.

### Schulungen

Schulungen sind ebenfalls wichtig, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter die Plattform effektiv nutzen können. Es sollten Schulungen angeboten werden, um fehlendes Know-how aufzubauen, zu vertiefen und sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter ihre Aufgaben mit der Plattform sicher und effektiv bewältigen.

### Aufbewahrungsregeln

Die Aufbewahrung von Dokumenten und Informationen ist ebenfalls wichtig. Es sollten klare Regelungen für die Ablage von Dokumenten und Informationen erstellt werden, um sicherzustellen, dass sie nicht einfach irgendwo abgelegt

## Key-User Konzept - Vorteile im Überblick

### Vorteile und Nutzen für den Fachbereich

- ▶ Dauerhafte Rechtssicherheit und Optimierung der **eigenen Bereichsprozesse**
- ▶ **Bereichsspezifischen Anforderungen** werden optimal berücksichtigt
- ▶ Know-how ist im **eigenen Verantwortungsbereich** vorhanden - **kurze Wege** - Multiplikator für Kollegen/innen des Bereichs
- ▶ Einsparung von Ressourcen und **Vermeidung von Unzufriedenheit** durch Fehlbedienungen des ECM Systems
- ▶ Gute Möglichkeit Mitarbeiter weiter zu entwickeln
- ▶ Erhöht Mitarbeiterbindung u. Motivation

### Nutzen für das Unternehmen

- ▶ Nachhaltige Rechtssicherheit, Optimierung der gesamten Prozesse - Vermeidung von unnötigen Risiken
- ▶ Strukturellen und nachhaltigen Wissens-Transfers sichergestellt
- ▶ Bereichsspezifischen Anforderungen werden optimal berücksichtigt - auch bei Anpassungen der System-bzw - Prozesslandschaft
- ▶ Akzeptanz des Systems und deren Prozesse steigt
- ▶ Einsparung von Ressourcen und Reduzierung von Überlastung

## ECM Key-User Konzept

werden. Je nach Benutzer sollten unterschiedliche Aufbewahrungskonzepte angewendet werden, um die Ablage von Dokumenten und Informationen effektiv zu gestalten.

### Insellösungen vermeiden

Ein großes Problem für Unternehmen sind Insellösungen – oft werden Daten in zu vielen verschiedenen Systemen und Datensilos gespeichert, die nicht miteinander kommunizieren können. So gehen Informationen verloren oder sind unvollständig, Compliance- und Datenschutzanforderungen werden nicht erfüllt.

Und: Es entsteht ein fragmentiertes Bild der Geschäftsprozesse und Datenlage. Dies kann zu Fehlentscheidungen und ineffektiven Geschäftsprozessen führen. Auch führen diese Datensilos eventuell dazu, dass bestimmte Abteilungen oder Teams Informationen nicht sehen können, die sie benötigen, um ihre Arbeit effektiv zu erledigen.

Daher sollten Insellösungen aufgelöst werden, um sicherzustellen, dass alle Informationen und Dokumente in einer Single Source vorliegen und effektiv verwaltet werden. Dazu trägt eine zentrale ECM-Plattform bei.

Sie zentralisiert, verbindet und integriert alle Informationen und Daten

konsistent und über alle Ebenen des Unternehmens hinweg. So können Entscheidungen auf der Grundlage von vollständigen und konsistenten Daten getroffen werden.

Eine zentrale ECM-Plattform kann auch dazu beitragen, die Effektivität und Effizienz von Geschäftsprozessen zu verbessern, indem sie die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen und Teams fördert. Durch die zentrale Verwaltung von Informationen und Daten können Mitarbeiter schneller auf relevante Informationen zugreifen und so ihre Arbeit effektiver erledigen.

### Technologien

Die Anbieter haben sich auf Marktveränderungen eingestellt und ihre Tools weiterentwickelt. So wurden in vielen aktuellen ECM-Lösungen eine Reihe von neuen Technologien eingebunden. Aber was verbirgt sich dahinter und wie können diese tatsächlichen Nutzen stiften? Hier einige Beispiele:

#### KI & ML Technologie

Diese Technologien ermöglichen es Unternehmen, große Datenmengen automatisch zu analysieren, um wertvolle Erkenntnisse zu gewinnen. KI & ML werden auch eingesetzt, um automati-

sche Klassifizierungen, Tagging und Organisation von Inhalten zu ermöglichen, um die Suche und den Zugriff auf Informationen zu erleichtern.

Aber: Hier sind unbedingt die datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. Bei einigen Unternehmen ist es auch zwingend erforderlich den Betriebsrat einzubinden.

#### ChatGPT

Es gibt derzeit kaum einen innovativen Artikel, der sich nicht mit ChatGPT auseinandersetzt. Deshalb ist es nicht verwunderlich, dass sich auch die ECM-Anbieter mit dem Einsatz von Chatbots und virtuellen Assistenten befassen. Diese Technologien können Unternehmen dabei helfen, ihren Kundenservice zu verbessern und die Arbeit von Mitarbeitern zu erleichtern. Chatbots und virtuelle Assistenten verwenden KI und ML, um menschenähnliche Interaktionen durchzuführen und können sogar komplexe Anfragen zu bearbeiten.

ChatGPT, ein modernes NLP-Modell, kann auch Unternehmen helfen, automatisch Informationen zu extrahieren, die in unstrukturierten Daten wie E-Mails, Social-Media-Beiträgen und anderen Texten enthalten sind. Das ist nicht neu, denn es gibt bereits weitere

KI-gestützte Wissensmanagement-Tools wie z.B. Theum (Theum AG) die ebenfalls den Anwendern sekunden-schnell exakt das benötigte Wissen aus beliebigen Dokumentsammlungen in einem benutzerfreundlichen Wissensportal verfügbar macht. Dieser „Single-Point-of Truth“ liefert die gewünschten Informationen aus allen relevanten Quellen, benutzerfreundlich aufbereitet, aufgabenspezifisch selektiert und zusammengefasst. Die Rechercheergebnisse sind aufgrund ihrer standardisierten Webformate sofort und auf jedem Endgerät für die anstehende Arbeit nutzbar.

## Process Automation

Durch die Automatisierung von Prozessen können Unternehmen Routineaufgaben automatisch erledigen, was Zeit und Kosten spart und die Genauigkeit erhöht. Dies umfasst die Automatisierung von Workflows und die Integration von Systemen, um die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch zu verbessern. Somit können die Unternehmen ihre Effizienz steigern und Fehler reduzieren. Automatisierung kann auch dazu beitragen, die Einhaltung von Compliance-Richtlinien zu verbessern.

Aber: Es gibt verschiedene Hindernisse, die bei der Prozessautomatisierung auftreten können, wie z.B.:

- **Komplexität der Prozesse:** Einige Geschäftsprozesse können sehr komplex sein und erfordern möglicherweise eine umfangreiche Analyse und Planung, bevor sie automatisiert werden können.
- **Integration mit vorhandenen Systemen:** Wenn Unternehmen bereits eine Vielzahl von Systemen und Anwendungen verwenden, kann die Integration von Automatisierungstools eine Herausforderung darstellen. Es müssen möglicherweise Schnittstellen entwickelt oder vorhandene Systeme angepasst werden, um eine reibungslose Integration zu ermöglichen.
- **Fehlende Standardisierung:** Wenn Prozesse nicht standardisiert sind, kann dies die Automatisierung erschweren, da es schwierig sein kann, Regeln und Abläufe zu automatisieren.
- **Widerstand gegen Veränderungen:** Einige Mitarbeiter lassen sich ungern auf automatisierte Prozesse ein, insbesondere wenn sie befürchten, dass dies ihre Arbeit oder Position beeinträchtigen könnte.

## Der Autor



Foto: PROJECT CONSULT

Renato Herrmann, Geschäftsführer  
PROJECT CONSULT Information  
Management PCIM GmbH, Spezialist für  
die Digitale Transformation. Er berät seit  
mehr als 25 Jahren Unternehmen  
produkt- und herstellerunabhängig bei der  
Konzeption, Einführung und effizienten  
Nutzung von Information Management.  
Mehr unter [www.project-consult.de](http://www.project-consult.de)

- **Technologiebeschränkungen:** Manche Unternehmen verfügen möglicherweise nicht über die erforderliche Technologie oder Infrastruktur, um eine effektive Prozessautomatisierung durchzuführen.
- **Datenschutz- und Sicherheitsbedenken:** Die Automatisierung von Prozessen kann zu Datenschutz- und Sicherheitsbedenken führen, insbesondere wenn es um die Verarbeitung sensibler Daten geht.
- **Unzureichende Schulung und Support:** Mitarbeiter benötigen möglicherweise Schulungen und Support, um die Automatisierungswerkzeuge effektiv nutzen zu können, und wenn dies nicht bereitgestellt wird, kann dies die Akzeptanz und Wirksamkeit der Automatisierung beeinträchtigen.

## Cloud

Die Verwendung von Cloud-Lösungen ermöglicht es Unternehmen, Informationen und Inhalte von überall aus abzurufen, was die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch innerhalb der Organisation und mit externen Partnern erleichtert. Cloud-Plattformen bieten auch eine nahtlose Skalierung und die Nutzung von künstlicher Intelligenz und Machine Learning-Algorithmen.

Aber: Hier ist eine unternehmensweite Cloud Strategie zwingend notwendig!

## Cyber Security und Compliance

Unternehmen müssen sicherstellen, dass ihre Daten sicher und geschützt sind, um den Schutz ihrer Kunden und Mitarbeiter zu gewährleisten. Informationen müssen vor unautorisiertem Zugriff, Veränderung oder Löschung geschützt werden. Compliance-Vorschriften müssen ebenfalls eingehalten werden, um Bußgelder und Reputationsverluste zu vermeiden. Bereits verhängte Strafen beim Verstoß gegen DSGVO & GDPR Management zeigen, dass man die strikte Beachtung der DSGVO oder auch der ePrivacy-Richtlinie der EU nicht vernachlässigen sollte.

Information Governance ist also ein wichtiger Aspekt des ECM. Unternehmen müssen sicherstellen, dass ihre Informationen korrekt und aktuell sind und dass sie nach den geltenden Richtlinien und Verfahren verwaltet werden. Ein ordnungsgemäßes Information Governance Framework hilft Unternehmen, ihre Daten effektiv und compliant zu verwalten und zu nutzen.

## 360° Information Management – Informationen intelligent managen

Unternehmen können ihre Informationsflut rechtssicher bändigen und ihre Informationstechnologie zukunftssicher gestalten, wenn sie ihre Aufgaben bei der Einführung, dem Ausbau, der Konsolidierung oder der Migration einer einheitlichen, durchgängigen Lösung auf ein solides Fundament stellen – sei es für das

- Erfassen, Erschließen, Bearbeiten (Dokumentenmanagement)
- Barrierefreie Zusammenführen und Zusammenarbeiten (Enterprise Content Management, Collaboration)
- Sichere Aufbewahren & Finden (Elektronische Archivierung)
- Schützen (Information Governance)
- Prozesse identifizieren und Automatisieren (Business Prozessmanagement, RPA)

ihrer Informationen durch Berücksichtigung der Faktoren Unternehmensstrategie, Mensch, Firmenkultur, Organisation, Wirtschaftlichkeit, Technik und Change Management.

Das Ziel ist eine einheitliche Plattform als 360° Informationsquelle mit end-to-end-Prozessen, die KI mit an Bord hat, übergreifend für alle Fachanwendungen genutzt werden kann, cloudfähig ist, Compliance sicherstellt und offen ist für Integrationen wie Lösungen zu SAP, MS 365 etc. ◀