



|                             |                    |
|-----------------------------|--------------------|
| <b>BCT Deutschland GmbH</b> |                    |
| <b>Titel</b>                | <b>BIT</b>         |
| <b>Ausgabe</b>              | 2/2019, 08.04.2019 |
| <b>Seite</b>                | Titelseite; 20-21  |
| <b>Auflage</b>              | 8.000              |



# BIT

2-2019  
April

■ Magazin für Geschäftsprozess- und Output-Management [www.bit-news.de](http://www.bit-news.de)



**Kyocera: Warum sich Dokumentenmanagement lohnt**

## Digitale Geschäftsprozesse



**Bernhard Zöller, Zöller & Partner,** über moderne ECM-Lösungen, Cloud, DSGVO und Blockchain.



**Jos Bischoff, BCT Deutschland:** Fünf IT-Trends für modernes Informationsmanagement



**Holger Schreyer, Kofax:** Die Zukunft der Arbeit wird durch Robotic Process Automation neu definiert.



**Franz Guszich, Invaris:** Spagat zwischen Kostenoptimierung und Innovation dank CCM möglich.



Jos Bischoff,  
Geschäftsführer  
BCT Deutschland:  
„Neue Technolo-  
gien und IT-Trends  
können heute agil  
in bestehende  
und zukünftige  
Plattform-  
funktionen und  
-tools einfließen.“

BCT Deutschland: 5 IT-Trends für modernes Informationsmanagement

# Effizientere Arbeitsweise

EIM-Plattformen, die mit Funktionen und Anbindungen auch auf die neusten IT-Trends reagieren, schöpfen das Innovations- und Effizienzpotenzial für Professionals erst richtig aus.

BCT-Geschäftsführer Jos Bischoff gibt einen Überblick.

Heute geht es mehr denn je um das effektive Managen und Nutzen strukturierter und unstrukturierter Informationen. Um diese zusammenzuführen, bedarf es einer Enterprise-Information-Management-Plattform (EIM). Diese verknüpft die unterschiedlichen in Unternehmen vorhandenen Informationsquellen prozess- und organisationsübergreifend miteinander. Dadurch kann der Mitarbeiter bzw. Professional auf alle relevanten Informationen automatisiert im richtigen Kontext, in Abhängigkeit des jeweiligen Bedarfs und in Echtzeit zugreifen. Darüber hinaus können neue Technologien und IT-Trends agil in bestehende und zukünftige Plattformfunktionen und -tools einfließen.

## Trend 1: Eine virtuelle Arbeitswelt

Ein modernes Informationsmanagement ermöglicht Professionals eine effizientere Arbeitsweise. Denn der Digital Workplace verlagert sich immer stärker als Portal- bzw. Plattformlösung ins Internet und wird dadurch als virtuelle Arbeitsumgebung verstanden – ob im Büro, im Home Office oder von unterwegs. Wichtig ist dabei eine Integration der Portal-funktionen in Office 365 und die Möglichkeit eines proaktiven Supports in Form von individuell auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittenen Services. Der Digital Workplace als Basis der digitalen Transformation beeinflusst maßgeblich das Innovations- und Effizienzpotenzial und somit

auch die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens.

## Trend 2: Kunden glücklich machen

Um die steigende Datenmenge und die mit ihr verknüpften Prozesse in nützliche Informationen umzuwandeln, wird eine vorausschauende Big-Data-Analyse zunehmend wichtig. So können etwa Angebote zielgerichteter auf Kunden und Marktentwicklungen zugeschnitten und Prozesse zur Bestimmung von Kundenzufriedenheit sowie Bedarfs- und Trendanalysen ausgelöst werden. Ein modernes EIM muss daher ein Dashboard als Analysetool enthalten, über das Handlungen und auch mögliche Probleme und ihre Ursachen schnell identifiziert werden können, bevor sie akut werden. Außerdem muss es ein proaktives Monitoring ermöglichen, um ungewöhnliche Sachverhalte frühzeitig zu erkennen und mit individuellen Maßnahmen rechtzeitig darauf zu reagieren.

## Trend 3: Keine Angst vor intelligenten Maschinen

Intelligente Technologietrends optimieren die Automatisierungsfähigkeit der EIM-Plattform weiter, indem sie Informationen aus Dokumenten, Nachrichten sowie anderen Textsorten und aus weiteren Quellen auslesen, erkennen und eigenständig weiterverarbeiten.

Im Austausch mit anderen Systemen werden sie zu autonomen Helfern; aus dem Verhalten und den

Entscheidungen der Professionals lernen sie dazu und können im Wiederholungsfall reagieren. Zur Optimierung der Informationsverarbeitung wirken folgende Entwicklungen auf ein modernes Informationsmanagement ein:

- Das Internet of Things (IoT) sorgt dafür, dass physische Objekte über das Internet mit Systemen und untereinander kommunizieren und Daten austauschen. Ein modernes Informationsmanagement legt physische Objekte als virtuelles Abbild an und verknüpft sie mit zugehörigen Dokumenten, Prozessen und Komponenten der Kollaboration, etwa die Agenda eines Meetings.
- Die konsequente Ergänzung zu IoT ist KI – Künstliche Intelligenz. Damit können Objekte sowohl einen konstanten Datenstrom erzeugen als auch ohne menschliches Eingreifen agieren. Das autonome Verhalten der Objekte bildet die Grundlage für die Bewertung und Anpassung operativer Geschäftsprozesse. Die Herausforderung besteht darin, die Objekte und Systeme in bestehende IT-Infrastrukturen zu integrieren.
- Mit der Blockchain-Technologie können wiederum Transaktionen automatisch und unter strenger Kontrolle ausgeführt werden. Diese Funktionen lassen sich auch in eine EIM-Plattform integrieren; die Blockchain-Technologie ergänzt sie beispielsweise als distributierter Audit.
- Strukturierte Routineaufgaben wie Adressdaten ändern, Rechnungen bearbeiten oder ein Antwortschreiben formulieren, können mittels Robotic Process Automation erfolgen. RPA greift als virtueller Mitarbeiter auf alle Applikationen der EIM-Plattform und nachgelagerte Systeme zu. Dadurch kann das Unternehmen jederzeit automatisch auf die Anfragen der Kunden

reagieren und Professionals können sich auf ihre wesentlichen Tätigkeiten konzentrieren.

#### **Trend 4: Den Platz in der IT-Wolke nutzen**

Damit neue Trends und Technologien wie Big Data oder KI funktionieren, ist eine hoch leistungsfähige und skalierbare Rechner- und Netzwerkinfrastruktur nötig. Daher gilt: Cloud first! Schon bei der Entwicklung muss der primäre Fokus darauf liegen, dass die EIM-Plattform unter anderem über eingerichtete Schnittstellen, Zugangsberechtigungen und Datenbankzugriffe „cloud-ready“ und internetfähig ist.

Durch die enorme Menge und Geschwindigkeit der ein- und ausgehenden Daten rückt auch Edge Computing wieder auf die Trendliste. Damit werden Daten gefiltert und dezentral in Echtzeit verarbeitet, die etwa bei Drohnen, autonomen Fahrzeugen oder anderen KI-gesteuerten Geräten nötig sind. Hier müssen Entscheidungen im Notfall in Bruchteilen von Sekunden getroffen werden. EIM-Plattformen, die den Edge-Computing-Ansatz verfolgen, erleichtern die Anbindung an alle gewünschten Konnektivitätsdienste.



#### **Trend 5: Sicherheit geht vor – immer**

Über die DSGVO hinaus gelten im Unternehmenskontext beim Umgang mit geschäftskritischen oder sensiblen Daten besondere Vorschriften. Bei einem modernen EIM werden die verschiedenen Sicherheitsfaktoren in bestehende Netzwerktechnologien und -plattformen integriert. Dadurch wird eine ganzheitliche End-to-End-Sicherheitsinfrastruktur geschaffen. Über geschützte Workflow- und Freigabefunktionen, die Versionierung von Dokumenten und die Verknüpfung mit anderen Anwendungen wird gewährleistet, dass das Unternehmen jederzeit einen Überblick über

die verfügbaren Informationen hat – und auf diese zugreifen kann.

Neben einheitlichen Sicherheitsstandards werden außerdem anwenderspezifische Lösungen immer wichtiger, mit denen der Einzelne den Zugriff auf „seine“ Informationen besser managen kann. Ein Sachbearbeiter benötigt z. B. andere Informationen als ein Kundenbetreuer, ein Mitarbeiter der Buchhaltung andere als die HR-Abteilung. Somit sollten feinere Sicherheitsmaßnahmen bestimmt werden, die sich etwa an der Position und den entsprechenden Zugriffsrechten des Anwenders orientieren

([www.bctsoftware.com](http://www.bctsoftware.com))

Heute geht es mehr denn je um das effektive Managen und Nutzen strukturierter und unstrukturierter Informationen.

Abb.: everything possible, Shutterstock.com