



<b>BCT Deutschland GmbH</b>	
<b>Titel</b>	<b>DIGITUS</b>
<b>Ausgabe</b>	3/2018, 26.09.2018
<b>Seite</b>	36-39
<b>Auflage</b>	6.000



# Yeah! Yeah! Yeah!

Der Digital Workplace mit Edge Computing, Big-Data-Analyse oder KI gibt Anlass zum Innovations-Jubel

Jos Bischoff  
Geschäftsführer von BCT Deutschland



**Ein modernes Informationsmanagement sollte darauf ausgerichtet sein, Professionals nahtlos in die digitale Arbeitsumgebung zu integrieren und ihnen gleichzeitig eine effizientere Arbeitsweise zu ermöglichen.**

Mehr denn je geht es dabei auch um das Managen und Nutzen strukturierter und unstrukturierter Informationen. Um diese Daten zusammenzuführen, bedarf es eines Enterprise-Information-Management-Systems (EIM). Dieses verknüpft die unterschiedlichen in Unternehmen vorhandenen Informationsquellen prozess- und organisationsübergreifend. Auf diese Weise stehen dem Professional alle relevanten Informationen zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung. Darüber hinaus können neue Technologien und IT-Trends agil in bestehende und zukünftige Plattformfunktionen und tools einfließen.

## Virtuelle Arbeitswelt gestalten

Die Transformation von und in Unternehmen hin zu digitalen Geschäftsprozessen führt dazu, dass Professionals im Digital Workplace tätig sind. Mittlerweile daher (fast) Standard: die Erledigung von Aufgaben und der Austausch mit Kollegen, Partnern oder Kunden flexibel im Büro, Homeoffice oder von unterwegs.

Dabei verlagert sich der Digital Workplace immer stärker als Portal- bzw. Plattformlösung ins Internet und wird dadurch als virtuelle Arbeitsumgebung verstanden. Wichtig ist dabei eine Integration der Portalfunktionen 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 dadurch maßgeblich das Innovations- und Effizienzpotenzial und somit auch die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens.




### **Kunden glücklich machen**

Durch die steigende Datenmenge, die Unternehmen verarbeiten, behaupten sich im Wettbewerb vor allem jene, die das darin enthaltene Wissen gewinnbringend nutzen. Dabei wird eine vorausschauende Big-Data-Analyse zunehmend wichtig, denn auf diese Weise werden die gesammelten Daten und die mit ihnen verknüpften Prozesse in Informationen umgewandelt. Auf Basis dessen können etwa Angebote zielgerichteter auf Kunden und Marktentwicklungen zugeschnitten werden. An Stelle der Klassifizierung eines Dokuments als Bestellschein tritt nun die inhaltliche Erschließung nach der Devise „Kunden, die Produkt A kauften, interessieren sich auch für Produkt B“.

Neben Prozessen zur Bestimmung von Kundenzufriedenheit werden aber auch datenbasierte Bedarfs- und Trendanalysen ausgelöst. 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.

### **Keine Angst vor intelligenten Maschinen**

Die automatisierte Bereitstellung und Verarbeitung von Informationen führt zu beschleunigten Prozessen und einer erheblichen Effizienzsteigerung. Im Kern sorgt eine EIM-Plattform dafür, dass Professionals auf benötigte Informationen automatisiert im richtigen Kontext, in Abhängigkeit des jeweiligen Bedarfs und in Echtzeit zugreifen können. Erst dann können sie optimal Regie über ihre eigenen Abläufe führen, eigenverantwortlich, nachhaltig und verantwortungsvoll mit Informationen agieren und Geschäftsprozesse steuern. »



*„Im Austausch mit  
anderen Systemen werden  
Informationsquellen zu  
autonomen Helfern.“*

Intelligente Technologietrends optimieren die Automatisierungsprozesse dabei immer 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 dieser Informationsverarbeitung wirken weitere Entwicklungen auf ein modernes Informationsmanagement ein wie beispielsweise das Internet of Things, Künstliche Intelligenz, Blockchain und Robotic Process Automation.

### Die IT-Wolke nutzen

Mit der Integration virtueller Arbeitsplätze beginnen Unternehmen, sich von eigenen Serverräumen zu trennen und vollständig auf Cloud Computing umzusteigen. Denn damit neue Trends und Technologien wie Big Data oder KI funktionieren, ist eine hoch leistungsfähige und skalierbare Rechner- und Netzwerkinfrastruktur nötig. Daher gilt die Devise: 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 derzeit 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.

### Sicherheit geht vor – immer

Um Datenverlust oder gar Industriespionage zu vermeiden, gewinnt das Thema Sicherheit an Bedeutung – verstärkt durch die Richtlinien der DSGVO für personenbezogene Daten. Dabei gelten gerade im Unternehmenskontext beim Umgang mit geschäftskritischen oder sensiblen Daten besondere Vorschriften. Diese reichen von der ordnungsgemäßen Verarbeitung und der rechtskonformen Aufbewahrung und Vernichtung digital(isiert)er Dokumente über die eindeutige elektronische Authentifizierung der Nutzer bis hin zum Schutz vor unbefugten Zugriffen.

Bei einem modernen EIM werden diese 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 beispielsweise 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.

### Resumé

Berücksichtigt man die dargestellten Entwicklungen, fällt ein Fazit zum Thema Informationsmanagement kurz und eindeutig aus: EIM-Plattformen, die mit Funktionen und Anbindungen auch auf die neusten IT-Trends wie Edge Computing, Big-Data-Analyse oder Künstliche Intelligenz reagieren, schöpfen das Innovations- und Effizienzpotenzial für Professionals erst richtig aus. //

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

Wissen und Informationen im Unternehmen jederzeit verfügbar haben und optimal nutzen – dafür stehen die branchenübergreifenden Softwarelösungen von BCT Deutschland. Mit seinen komponentenbasierten und modularen Produkten im Bereich EIM unterstützt BCT Unternehmen dabei, ihr vorhandenes Produkt- und Dienstleistungsportfolio zu erweitern. BCT wurde 1985 in den Niederlanden gegründet und ist seit 2010 als BCT Deutschland in Aachen vertreten.