

BCT Deutschland GmbH	
Titel	CHEFBÜRO
Datum	22.11.2018
Webseite	www.chefbuero.de

Trends im Informationsmanagement

(22. November 2018) 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.



Im Frühjahr 2017 lösten die Analysten bei Gartner erneut die Diskussion darüber aus, dass die besten Zeiten für Enterprise Content Management (ECM) nun endgültig vorbei sein. Mit „The Death of ECM and Birth of Content Services“ bezog das Marktforschungsunternehmen eine eindeutige Stellung. Stellt man allerdings den Endnutzer einer Software ins Zentrum, wie es immer der Fall sein sollte, zeigt sich, dass der alleinige Fokus auf Content heute nicht mehr ausreicht. Vielmehr geht es mehr denn je auch um das Managen und Nutzen strukturierter und unstrukturierter Informationen. Um diese zusammenzuführen, bedarf es eines Enterprise-Information-Management-Systems (EIM). Dieses verknüpft die unterschiedlichen in Unternehmen vorhandenen Informationsquellen prozess- und organisationsübergreifend miteinander. Auf diese Weise stehen dem richtigen Mitarbeiter bzw. Professional alle relevanten Informationen zum gewünschten Zeitpunkt zur Verfügung. Darüber hinaus können neue Technologien und IT-Trends agil in bestehende und zukünftige Plattformfunktionen und -tools einfließen.

Trend 1: Eine virtuelle Arbeitswelt

Zunehmende Abkehr von Papier, offene statt starre Arbeitsstrukturen, informationsbasierte Vernetzung von Mensch und Maschine: Die Transformation von und in Unternehmen hin zu digitalen Geschäftsprozessen führt dazu, dass Professionals im sogenannten Digital Workplace tätig sind. Ein modernes Informationsmanagement ist darauf ausgerichtet, Nutzer nahtlos in die digitale Arbeitsumgebung zu integrieren und ihnen gleichzeitig eine effizientere Arbeitsweise zu ermöglichen. Die Erledigung von Aufgaben und der Austausch mit Kollegen, Partnern oder Kunden ist flexibel im Büro, Homeoffice oder von unterwegs möglich. Denn der Digital Workplace verlagert sich 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.

Trend 2: Kunden vorausschauend 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 nützliche 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“.

Durch die Analyse von Daten werden neben Prozessen zur Bestimmung von Kundenzufriedenheit somit auch 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.

Trend 3: 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. Intelligente Technologietrends optimieren die Automatisierung 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 der Informationsverarbeitung wirken folgende Entwicklungen auf ein modernes Informationsmanagement ein:

Internet of Things

Nach der Devise „Everything is connected“ sorgt das Internet of Things, kurz IoT, 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.

Künstliche Intelligenz

Die konsequente Ergänzung zu IoT ist KI – Künstliche Intelligenz. Denn 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.

Blockchain

Die Blockchain-Technologie, seit Markteinführung der Kryptowährung Bitcoin in aller Munde, gilt als größte technologische Innovation seit Einführung des Internets. Mit dieser können Transaktionen automatisch und unter strenger Kontrolle ausgeführt werden. Diese Funktionen lassen sich auch in eine EIM-Plattform integrieren; die Blockchain-Technologie ergänzt die Plattform beispielsweise als distributiver Audit.

Robotic Process Automation (RPA)

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 rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr 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

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.

Trend 5: Sicherheit geht vor – immer

Um Datenverlust oder gar Industriespionage zu vermeiden, gewinnt das Thema Sicherheit speziell durch die Richtlinien der DSGVO für personenbezogene Daten verstärkt an Bedeutung. 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 bis zur eindeutigen elektronischen Authentifizierung der Nutzer und 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 andere 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.

Autor: Jos Bischoff (Bild), Geschäftsführer von BCT Deutschland

www.bctsoftware.com