Wie wird aus Enterprise Content Management intelligentes Informationsmanagement?

Veröffentlicht am 2. August 2021

Ihre Ansprechpersonen: Sandra Gasser, Andreas Steiner

Tags: Fachbeiträge, Öffentliche Verwaltung

Jedes Unternehmen kennt die Herausforderung, seine beinahe unendliche Menge an Informationen zu überblicken und zu managen. Die anhaltende digitale Transformation und der Drang zur Optimierung der Kundenerfahrung, aber auch die gestiegene Erwartungshaltung der Mitarbeitenden an die Arbeitsumgebung, stellt neue Anforderungen an die Unternehmen und speziell deren IT.

ECM und seine Schwächen

Um diesen Herausforderungen begegnen zu können, kommen vermehrt intelligente Tools zum Einsatz. Die Mitarbeitenden sollen beim Erstellen, Benennen, Klassifizieren und Auffinden von Informationen ideal unterstützt werden.

Mit den Methoden des ECM werden Unternehmensinformationen auf eine einfache und verständliche Art und Weise organisiert. Das ECM-Modell ist jedoch bereits über 30 Jahre im Einsatz und kann dem Digitalisierungsschub und dessen Entwicklungen nur teilweise begegnen. Es ist limitiert auf die Verwaltung von Inhalten und berücksichtigt die dazugehörigen Daten nicht. ECM ist nicht in der Lage, mit unstrukturierten Informationen umzugehen, die Organisationen in immer grösseren Mengen produzieren.

Ist das Intelligent Information Management (IIM) die Ablösung von

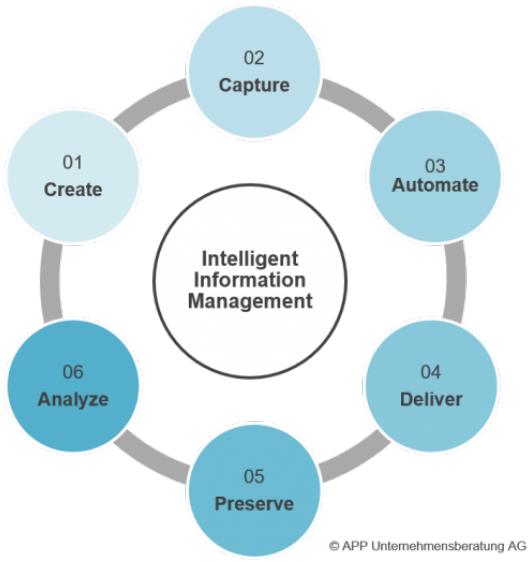
ECM?

Seit einigen Jahren wird in Fachkreisen das IIM-Modell diskutiert, dass den Schwächen des ECM Rechnung tragen soll. Intelligent Information Management (IIM) ist eine Weiterentwicklung des ECM-Modells, das sowohl die Verwaltung von Daten als auch von Inhalten übernehmen kann. Durch IIM wird der gesamte Lebenszyklus von Inhalten, von ihrer Erstellung über die Verteilung, Speicherung und Nutzung bis hin zur Archivierung verwaltet und leicht zugänglich gemacht.

Die folgende Grafik zeigt die verschiedenen Komponenten des IIM-Modells. Da es sich um eine Erweiterung des ECM-Modells handelt, sind die Inhalte der einzelnen Komponenten denen des ECM-Modells ähnlich, es werden aber zusätzlich neuere Themen betrachtet. So werden in der Create-Komponente das automatisierte Erzeugen von Inhalten wie auch das Synchronisieren und Teilen von Inhalten aus verschiedenen Ablagen und Kanälen (wie zum Beispiel Social Media und Kollaboration) adressiert. Die Capture-Komponente beinhaltet die Erfassung von Informationen über verschiedene Kanäle (Multi-channel-caputre) sowie Themen der Datenerkennung und Datenextraktion.

Die Idee von der Automate-Komponente ist es, Prozesse oder Prozessschritte zu automatisieren und inhaltsbezogene Prozess-services anzubieten. Bei der Deliver-Komponente geht es weiterhin darum, die Information für den Empfänger optimal aufbereitet zur Verfügung zu stellen und die Nutzung möglichst zu kontrollieren. Dabei steht die Customer Experience im Fokus.

Die Idee von 5. Preserve (Langzeitarchivierung) wird erweitert durch Compliance (rechtliche Themen der Digitalisierung) und bei 6. Analyze werden neu Themen wie die semantische Textanalyse (Inhaltsanalyse) und Prozessanalyse sowie Systemüberwachung adressiert.



Die Erweiterung zum IIM-Modell soll dazu führen, dass

- Inhalte und Informationen flexibler, modularer sowie ortsunabhängig gehalten und gemanagt werden können;
- mithilfe von Prozess-Services die Prozesssteuerung vereinfacht werden kann;
- Informationen (strukturiert und unstrukturiert) für Analysezwecke und maschinelles Lernen aufbereitet werden können und so nutzbar wie auch automatisierbar gemacht werden.

IIM konzentriert sich darauf, Unternehmen dabei zu helfen, ihre Inhalte und Daten gesamthaft besser zu verstehen und zu nutzen. Ausserdem sollen die eingesetzten Methoden, Werkzeuge und Tools den Zugriff auf die Informationen vereinfachen und somit Zeit und Kosten eingespart werden. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Benutzerfreundlichkeit, die Arbeit mit den Informationen ist für die Mitarbeitenden attraktiv zu gestalten.

Fazit

Wir beurteilen das IIM als interessantes Modell, dass den Unternehmen dabei helfen soll, den neuen und wachsenden Herausforderungen im Informationsmanagement zu begegnen. Es unterstützt Unternehmen insbesondere darin:

- das Potenzial von intelligenten Funktionen zu nutzen,
- die im Unternehmen vorhandenen Informationen (strukturiert oder unstrukturiert) optimaler zu nutzen,
- die Interaktion zwischen Usern, Prozessen und Technologie zu verbessern.

Wir unterstützen Sie auf dem Weg der digitalen Transformation. Mit unseren Best Practices und grossen Fachwissen aus den Bereichen von Robotic Process Automation (RPA), E-Government und GEVER begleiten wir Sie methodisch von ECM zu IIM.

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie die APP auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen kann? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.