

Enterprise Content Management im Unternehmen



Begriffe wie Enterprise Content Management, Document Management oder Enterprise Information Management sind in aller Munde. Aber nicht immer ist in den Unternehmen die Bedeutung dieser Begriffe klar. Was bedeutet eigentlich was? Eines ist sehr klar. Das Managen von Inhalten und Informationen ist für die meisten Unternehmen eine große Herausforderung und die mit den genannten Begriffen verbundenen Lösungsansätze und Konzepte können einen wertvollen Beitrag zur Steigerung der Arbeitsqualität und Effizienz im Unternehmen bedeuten. In diesem Beitrag geben wir einen ersten Einblick zur Bedeutung und der Anwendung der Begriffe sowie Beispiele für die Umsetzung einzelner Projekte.

Ansprechpartner
Niklas Reischmann
Business Analyst – GCS Consulting GmbH
E-Mail: reischmann@gcs-consulting.de
Mobil: +49 89 8913650

Was bedeuten ECM und EIM?

Die **ECM-Branche** hat seit ein paar Jahren ein neues Akronym – EIM (Enterprise Information Management). Zu dem Begriff EIM existiert keine offizielle, international anerkannte Definition. Vertreter der AIIM¹ selbst aber sehen EIM als eine Art Weiterentwicklung des ECM-Gedankens.

Alle Informationen (inklusive **Metadaten**) werden bei dieser unternehmensweiten Betrachtung in den Fokus gerückt. Ergänzend zu früheren Ansätzen werden die Kommunikation, die nachhaltige, transparente und Compliance-gesicherte Kollaboration und die Optimierung von Prozessen sowie deren Dokumentation mit betrachtet.

Im Vordergrund steht einfacheres Arbeiten mit bedarfsgerechten **Informationen**, deren Bereitstellung und Nutzung zum richtigen Zeitpunkt in den alltäglichen Prozessen im Unternehmen helfen sollen. Suchfunktionen, Kollaboration-Tools und Prozessmanagement-Lösungen stehen neben der Erfassung und Verwaltung von Dokumenten (was hier als **Dokumentenmanagement** bezeichnet wird).

Dieses Dilemma haben einige Anbieter mittlerweile verstanden. Nicht selten nutzen Unternehmen daher mehrere Schlagwörter, um die Aufmerksamkeit möglichst vieler Kunden zu erhalten. Sie positionieren ihr Portfolio bei Marketingmaßnahmen beispielsweise zu Dokumentenmanagement und ECM oder zu **ECM und EIM**.

WAS IST ECM – UND WOFÜR STEHT EIGENTLICH EIM?

„Enterprise Content Management (ECM)

sind die Strategien, Methoden und Werkzeuge zur Erfassung, Verwaltung, Speicherung, Bewahrung und Bereitstellung von Content und Dokumenten zur Unterstützung von organisatorischen Prozessen.“

(Definition Branchenverband AIIM¹)

ECM-Werkzeuge und -Strategien erlauben die Verwaltung aller **Informationen** einer Organisation, wo auch immer diese sich befinden.

Ziel und Zweck ist es, **Informationen schnell und sicher zu finden, zu verwalten und zu archivieren**, unabhängig von Ort und Format der Informationen.

„Enterprise Information Management“ (EIM)?

¹ AIIM: Association for Information and Image Management

Wie kommen wir zu den passenden Zielen in ECM-Projekten?

Wie in jedem Projekt stellt sich zu Beginn die Frage: Was sind eigentlich unserer Ziele? Was wollen wir konkret erreichen?

- + **Strategische Ziele:** Oberziele, die nahezu für jeden Bereich gleich sind: Digitalisierung aller eingehenden kaufmännischen Dokumente
- + **Operative Ziele:** Ziele, die speziell für einen Bereich von Bedeutung sind: Einen möglichen USP oder auch eine zukünftig unabdingbare Notwendigkeit darstellen um die Oberziele zu erfüllen. Es werden zukünftig z.B. alle Eingangsrechnungen in Papierform gescannt und gemeinsam mit den elektronischen in einem Freigabe-Workflow digital bearbeitet.
- + **Erfolgsfaktoren:** Ein gut ausgebauter, kritischer Erfolgsfaktor ermöglicht das Erreichen der Projektziele - z.B. Vorsehen einer Workflow-Engine, Ausarbeitung einer technischen Scanner-Anforderung (eigen, Dienstleister, etc.).
- + **Fazit:** Über eine Zielepyramide mit ihren Ebenen werden sowohl die unternehmensweiten als auch fachbereichsspezifischen Ziele ermittelt und dann die entsprechenden Projektteile als grobe Anforderungen definiert.

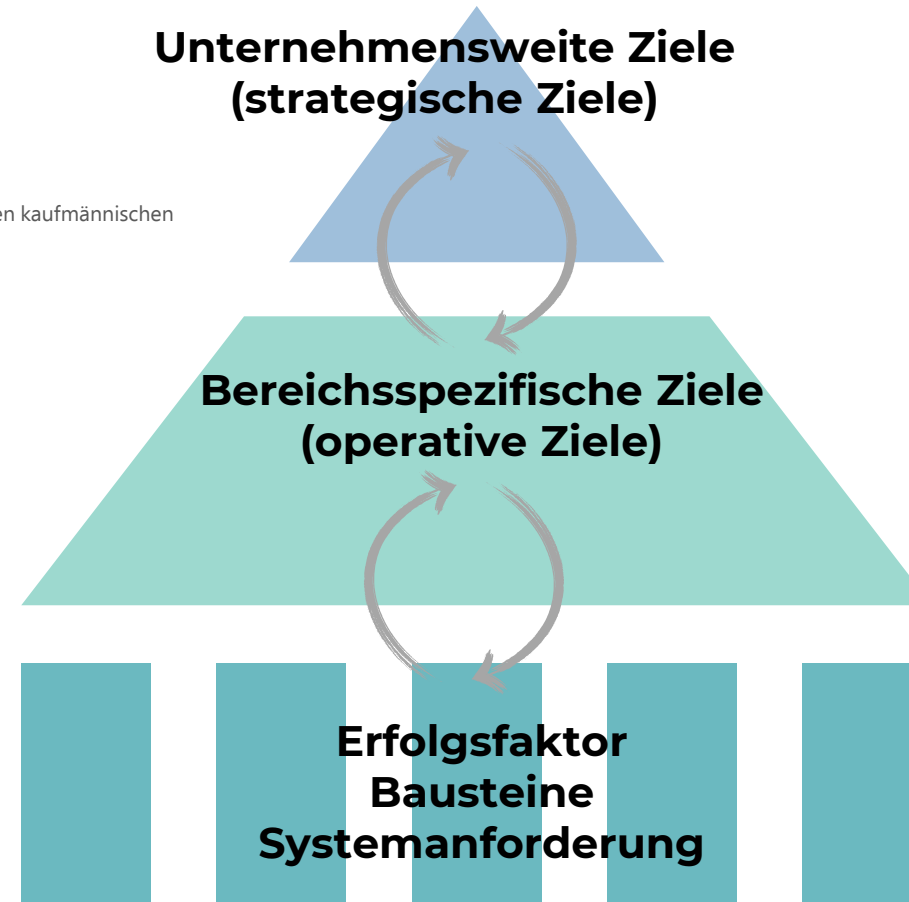
VOR DER EINFÜHRUNG EINES ECM SOLLTEN ZIELE UND ERFOLGSFAKTOREN DEFINIERT WERDEN

Beispiele für Projektziele

Digitalisierung aller eingehenden kaufmännischen Dokumente

Scan aller Papier-Eingangsrechnungen und Einführung einer elektronischen Freigabe

Definition Scanner-Anforderungen, Vorsehen einer Workflow-Engine



Vorgehen im Projekt

Strukturierung von Daten, Informationen und zugehörigen Prozessen

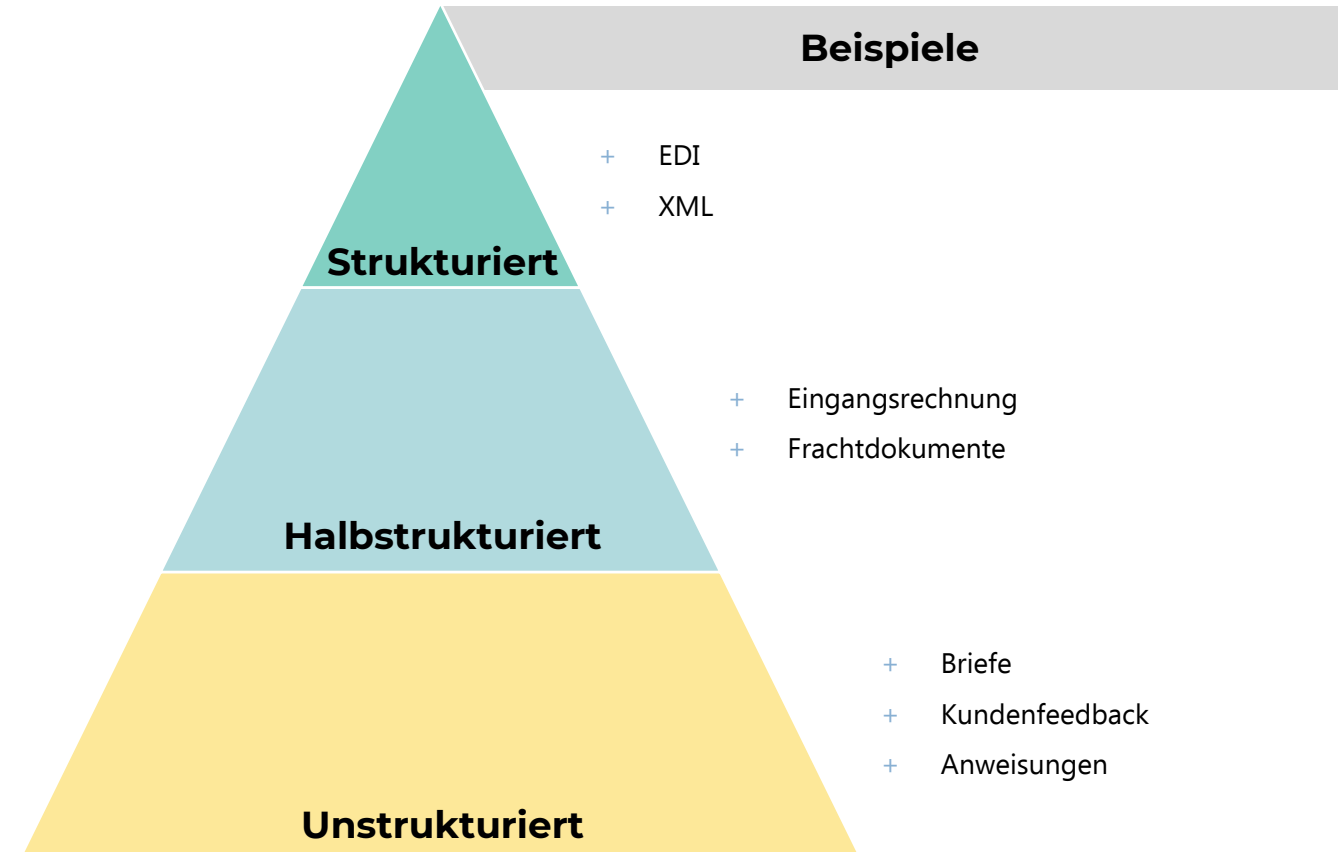
Arten von Daten und Informationen

- + **Strukturiert:** Voraussehbare Daten an voraussehbaren Stellen wie zum Beispiel bei EDI oder XML.
- + **Halbstrukturiert:** Voraussehbare Daten, die aber an unterschiedlichen Stellen wie zum Beispiel auf Eingangsrechnungen, Frachtdokumente, etc. stehen.
- + **Unstrukturiert:** Keine wiederkehrende Logik - Inhalt, Layout und Metadaten sind nicht getrennt wie beispielsweise bei Kundenfeedback, Anweisungen, Briefen, etc.

Metadaten / Metainformationen: Es handelt sich um Informationen, die andere Daten beschreiben und das Archivieren und Auffinden erleichtern. In einem Papierarchiv sind Metadaten Indizes, Detaillisten, Register oder andere Suchhilfen. Metadaten werden überall dort eingesetzt, wo große Datenmengen übersichtlich zusammengefasst werden müssen, um sie eine schnelle Erfassung zu ermöglichen. So werden beispielsweise bei der Beschreibung von Fotos, Audios, Videos und Dokumenten bei Sitemaps und Dateistrukturen Metatags vergeben.

Der Vorteil der Metadaten besteht darin, dass diese getrennt von den eigentlichen Nutzdaten in Speichern mit kurzer Zugriffszeit gespeichert und über ein eigenes Metadatenmanagement schnell und ökonomisch aufgerufen werden können. Wohingegen die Nutzdaten auf Speichermedien mit längerer Zugriffszeit gespeichert werden. Als Beispiel sei die Objektspeicherung angeführt.

WELCHE ARTEN VON DATEN & INFORMATIONEN WERDEN DURCH ECM ORGANISIERT?



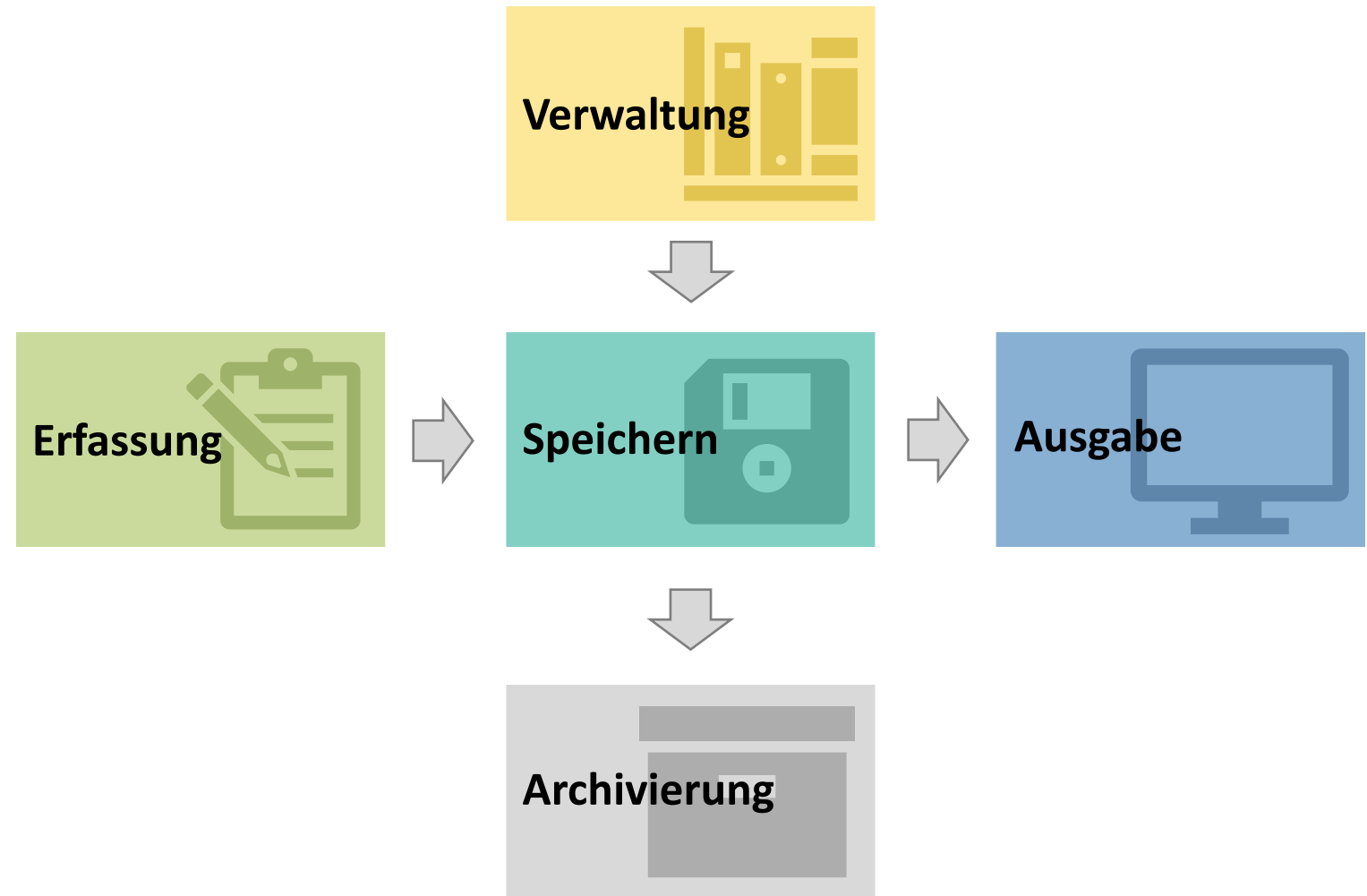
Warum spielen zusätzliche Metadaten eine wichtige Rolle?

Sie sind wichtig, um Informationen von Dateien zu strukturieren und zu kategorisieren. Dadurch lassen sich Dateien einfacher und schneller finden und Suchmaschinen können relevante Websites passend zu den Suchkriterien des Benutzers anzeigen.

ECM-Komponenten

- + **Erfassung:** Die Kategorie „Erfassung“ beinhaltet Funktionalitäten und Komponenten zur Erstellung, Erfassung, Aufbereitung und Verarbeitung von analogen und elektronischen Informationen. Es werden mehrere Stufen und Techniken unterschieden - von der einfachen Erfassung der Informationen bis hin zur komplexen Aufbereitung durch eine automatische Klassifikation.
- + **Verwaltung:** Die Komponente der „Verwaltung“ dient zur Verwaltung, Bearbeitung und Nutzung der Informationen. Sie besitzt hierfür Berechtigungssysteme zur Zugriffsabsicherung und zum Schutz von Informationen sowie Datenbanken für die Ablage und das Wiederauffinden (Information Retrieval).
- + **Speichern:** Die „Speichern“-Komponente dient zur temporären Speicherung von Informationen, die nicht archivierungswürdig oder archivierungspflichtig sind. Im deutschen Sprachgebrauch ist diese Komponente auch mit dem Begriff „Ablage“ im Unterschied zum „Archiv“ gleichzusetzen.
- + **Archivieren:** Die „Archivieren“-Komponente bietet eine langzeitige stabile, statische und unveränderbare Aufbewahrung und Sicherung der Daten. Im Fall ECM/DMS unterstützt das System aktiv bei der Umsetzung der Anforderungen einer revisions-sicheren Archivierung.
- + **Ausgabe:** Der Bereich „Ausgabe“ in ECM-Systemen beinhaltet die Bereitstellung der Informationen aus den vier vorangegangenen Komponenten.

DIE 5 KOMPONENTEN IM ECM-ANSATZ ENTLANG DES DOKUMENTENLEBENSZYKLUS



ECM als Lösung der Probleme einer „klassischen“ Informationsarchitektur

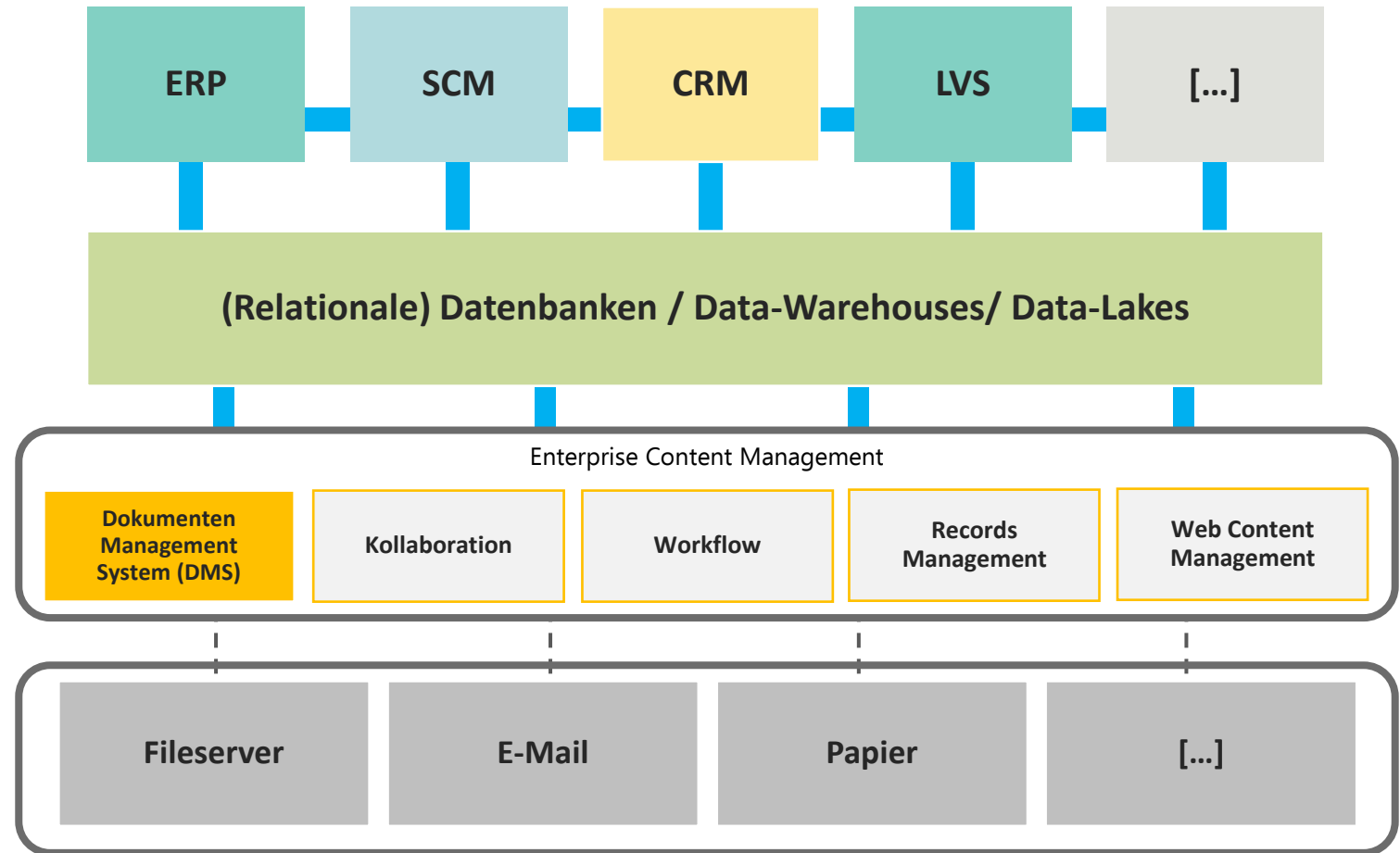
Die „klassische“ Informationsarchitektur stellt Unternehmen immer wieder vor Herausforderungen. So werden z.B. hohe Ablage- und Suchzeiten generiert oder Medienbrüche, überquellende File- und Mail-Server sowie eine mangelnde Workflow-Unterstützung behindern den Arbeitsalltag.

Um dies zu vermeiden, positioniert sich das ECM-System dabei als Middleware, dessen Dienste allen Anwendungen zur Verfügung stehen. ECM-Systeme sollen die Einschränkungen bisheriger vertikaler/ klassischer „Insel“-Architekturen überwinden. Ziel eines geschlossenen ECM-Systems ist dabei, diese Komponenten nur einmal übergreifend als Dienste bereitzustellen. Zur Verbindung der unterschiedlichen Komponenten werden diese über standardisierte Schnittstellen und sichere Transaktionsprozesse miteinander verknüpft.

Was ist jetzt der Unterschied zwischen ECM und DMS?

- + DMS ist ein System zur Erfassung, Aufbewahrung, Verwaltung und Nachverfolgung elektronischer Dokumente.
- + DMS können zwar auch eigenständig eingesetzt werden, will man den kompletten Lebenszyklus von Dokumenten abdecken, ist eine ECM-Software aber der bessere Ansatz.
- + Ein DMS-System ist eine Software, die Teil einer jeden ECM-Lösung ist.
- + ECM steht für die Gesamtintegration und Interaktion von Daten und Informationen über verschiedene Systeme hinweg.

ECM ALS INTEGRATIVER ANSATZ



Quelle: ECM – Enterprise Content Management: Konzepte und Techniken rund um Dokumente, Wolfgang Riggert

Wie kann ein ECM-Einsatz aussehen?

Rechnungsverarbeitung

Bei vielen ECM-Lösungen besteht die Möglichkeit, Rechnungen mit Stempeln zu versehen, Notizen zu vermerken und stets mit der aktuellen Version eines Dokuments zu arbeiten – ohne dieses redundant zu speichern.

Vertragsmanagement

Ein ECM bietet jederzeit einen Überblick und die vollständige Kontrolle über alle Verträge im Unternehmen. Außerdem werden sie sicher und rechtskonform archiviert und stehen den Berechtigten orts- und zeitunabhängig zur Verfügung.

Digitaler Posteingang

Der flexible und (teil-)automatisierte Prozess des digitalen Posteingangs ermöglicht es den Mitarbeitern im Unternehmen, immer und von überall auf Ihre Eingangs-Dokumente und -Dateien zuzugreifen. Damit erhöhen sich Bearbeitungsgeschwindigkeit und Servicequalität bei einer effizienteren Ressourcennutzung.

E-Mail Archivierung

ECM-Lösungen unterstützen dabei rechtlich verbindliche Aufbewahrungsfristen für die Archivierung von E-Mails einzuhalten. HGB, AO und GoBD sind dabei nur einige Regelwerke, die Archivierung von Mails und ihre Fristen regeln.

KLASSISCHE ANWENDUNGSFÄLLE FÜR EINE INITIALE ECM-UMSETZUNG

Workflow-/ Taskmanagement



**Elektronische
Rechnungs-
verarbeitung**



**Digitaler
Posteingang**



**Vertrags-
management**



**E-Mail
Archivierung**

Fazit

Ein Enterprise Content Management System (ECM) kann die Effizienz in Unternehmen deutlich verbessern, Kosten reduzieren und die Zufriedenheit der Mitarbeiter und Kunden erhöhen. Neben dem Einsatz z.B. in der Buchhaltung oder in der Postbearbeitung kann eine ECM-Software aber auch in allen anderen Abteilungen eines Unternehmens relevante Mehrwerte bringen.

Daten im **Rechnungswesen** müssen aufgrund gesetzlicher Bestimmungen dauerhaft und strukturiert aufbewahrt werden. Außerdem haben Abteilungen gerade bei großen Dokumentenvolumen enorme Zeitersparnisse. Die elektronische Bewerbermappe mit allen weiterführenden Korrespondenzen vereinfacht die Arbeit der **Personalabteilungen** in großen Teilen. **Vertriebsmitarbeiter** profitieren unter anderem von einem effizienteren Versions- & Genehmigungsprozess. Darüber hinaus können z.B. auch **Einkauf- und Rechtsabteilungen** von einer optimierten Vorlagen- und Archivierungsverwaltung profitieren. Die vertragsrelevanten Firsten werden innerhalb des ECM-Systems automatisch überwacht und Schreib- und Leserechte können genauestens vergeben werden.

Diese und andere Beispiele zeigen die Vorteile, die ein unternehmensweites Enterprise Content Management bei entsprechender Integration für Zugriffe, Workflows und Kollaboration im Einzelnen bringen kann.

5 GRÜNDE FÜR EIN ECM-SYSTEM

Dokumente & Formate

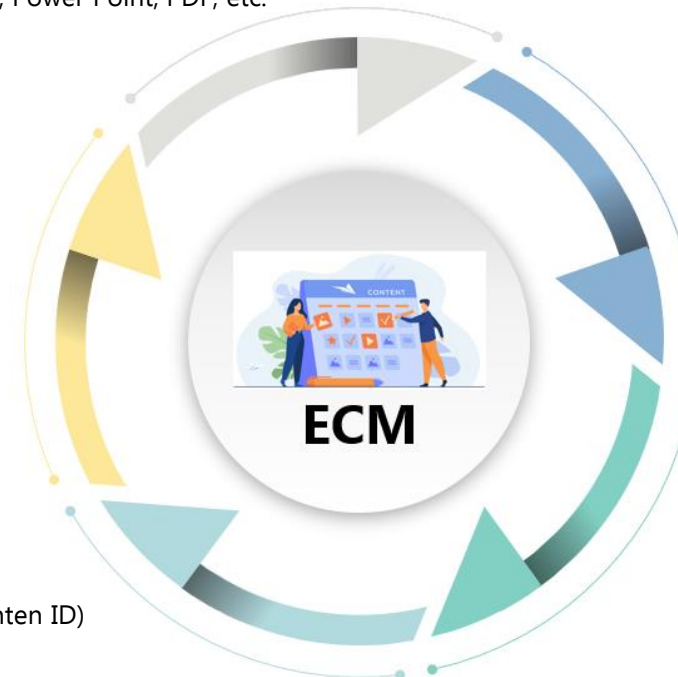
- + Dokumenten-/Formatunabhängig
- + Word, Excel, Power Point, PDF, etc.
- + Bilder
- + Videos

Langfristig

- + Archivierung
- + Rechtskonform
- + Entpersonalisierung (DSGVO)

Eindeutig

- + Identifikation (Dokumenten ID)
- + Versionierungen
- + Check In und Check Out



Barrierefrei

- + Jederzeit
- + Überall
- + Zentral & Dezentral
- + Onsite
- + Offsite/Mobil (App, Browser, etc.)

Effizient

- + Metadaten
- + Indexierung
- + Volltext-Suche
- + Detailsuche


Kontakt

... wir freuen uns auf Ihre Anfrage:


 **Niklas Reischmann** | Business Analyst
reischmann@gcs-consulting.de

 **Fahad El-Ouri** | Junior Consultant
el-ouri@gcs-consulting.de

 **Anschrift**
GCS Consulting GmbH
Firkenweg 1
85774 Unterföhring

 **Fon** +49 89 891365 - 0

 **E-Mail** info@gcs-consulting.de

 **Website** www.gcs-consulting.de