

## Agiles Enterprise Content Management



### Kurzdarstellung

***Damit Unternehmen eine größere Flexibilität der Geschäftsabläufe erzielen können, bietet ihnen das IBM Enterprise Content Management-Portfolio eine serviceorientierte Umgebung, um Benutzer bei der Verkürzung der Implementierungszeiten zu unterstützen und um schneller auf sich ändernde Anforderungen reagieren zu können. Agiles ECM bietet schnelle Lösungen für immer komplexer werdende geschäftliche Problemstellungen und ermöglicht Unternehmen, schneller bessere Entscheidungen zu treffen.***

Vor wenigen Jahren noch, vor dem Aufkommen des Enterprise Content Managements (ECM), automatisierten Unternehmen Aufgaben mithilfe des Dokumentmanagements oder durch das Erstellen eines Images. Die Aufgaben waren einfach und lösten bestimmte geschäftsbezogene Problemstellungen für gewöhnlich ganz gut. Jetzt ist der Bedarf an ECM umfassender und erstreckt sich über viele verschiedene Herausforderungen; es werden global integrierte Lösungen verlangt, die für immense Inhaltsmengen, tausende von Prozessen und endlose regulatorische Herausforderungen optimiert sind.

Unternehmen brauchen Inhalte, um ihr Geschäft zu optimieren, aber sie tun sich weiterhin schwer, mit all den vorliegenden Inhalten zurechtzukommen. Daten bleiben unternehmensweit in verschiedenen Silos eingeschlossen. Die Menge an Daten, die Vielfalt an Datentypen und die Vielzahl der Kanäle, mit der ein Unternehmen zurechtkommen muss, wachsen weiter drastisch an. Die Schnelligkeit des modernen Geschäftslebens erhöht die Anforderungen an Echtzeitzugriff und -nutzung von Daten.

Das integrierte ECM-Portfolio von IBM hilft, diese Probleme zu lösen. Die ECM-Plattform ist das Rückgrat und das Geschäftsprozesssystem zur Verbesserung der Beweglichkeit und der Effektivität von Mitarbeitern, das im Kontext täglicher kritischer Entscheidungen Inhalte zur Verfügung stellt. Benutzer werden leistungsstärker, die Implementierungszeiten werden verkürzt und können somit schneller auf sich ändernde Anforderungen reagieren.

Tagtäglich nutzen Unternehmen Daten für relevante, dynamische Geschäftsprozesse. Die Entscheidungen werden in Echtzeit getroffen; die Ergebnisse sind nachvollziehbar, wohlüberlegt und entsprechen Bestimmungen und Regeln. Dass ECM von IBM Unternehmen dabei hilft, „bessere Entscheidungen schneller“ zu treffen, ist kein Slogan. In erfolgreichen Unternehmen, die Daten verwalten und bereitstellen, um hervorragenden Kundenservice, maximale Effizienz von Mitarbeitern und einen zweistelligen Return-on-Investment zu erreichen, ist dies bereits Realität.


Doch „besser“ und „schneller“ sind relative Begriffe. Mit dem, was Sie früher in einer Woche erreichen konnten, mögen Sie Ihren Mitbewerbern voraus gewesen sein. Aber heute wollen Kunden all dies innerhalb eines Tages bekommen – oder innerhalb einer Stunde. Um auf diese Anforderungen reagieren zu können, benötigen Sie eine effiziente Prozessabwicklung; Sie benötigen agiles ECM.



## Warum Beweglichkeit wichtig ist



Der heutige Markt ist durch Veränderungen geprägt. In der jährlichen IBM CEO Study<sup>1</sup> mit über 1.100 Unternehmen geben CEOs weltweit an, dass sowohl das Tempo als auch die Menge an Veränderungen zunehmen. Für viele Unternehmen und Branchen werden diese Veränderungen in der Realität immer wichtiger – und führen zu konkreten Umgestaltungen.



Faktoren hierfür sind u. a. branchenspezifische Konvergenz oder Konsolidierung, aggressive Mitbewerber in Niedriglohnländern, komplexere gesetzliche Bestimmungen, geringere Ressourcen und andere Veränderungen des Marktes, die von Ihrem Unternehmen sofortige Reaktionen erfordern, um sich anzupassen, den Vorsprung vor den Mitbewerbern zu halten und den Kundenerwartungen gerecht zu werden.

Unternehmen müssen agil sein, um in der heutigen sich schnell verändernden Welt erfolgreich zu sein. Es wird zunehmend schwieriger, sich allein durch Produkte oder Services von den Mitbewerbern abzugrenzen. Nach dem Business Technology Management Institute<sup>2</sup> verzeichnen agile Unternehmen um 29 Prozent höhere Gewinne je Aktie. Technologie ermöglicht es Unternehmen, ihre Geschäftsmodelle auf ganz neue Art und Weise zu betrachten.

Es ist wichtig, dass Sie damit anfangen, Ihre Geschäftsprozesse als wichtige strategische Ressource zu betrachten, die Ihnen Beweglichkeit geben.

Nach Gartners CIO-Studie<sup>3</sup> 2008 legen Unternehmen die Messlatte immer höher, da sie ihre Geschäftsprozesse auf zweierlei Art verbessern:

1. *Sie beginnen damit, Prozesse auf Abteilungsebene zu verbessern, und erweitern diese zu unternehmensweiten Prozessen.*
2. *Sie automatisieren Prozesse und machen sie transparent, dann optimieren sie diese Prozesse fortlaufend und machen sie dynamischer und flexibler, so dass sie schnell an Veränderungen angepasst werden können.*

Sehr wahrscheinlich verfügen Sie bereits über Komponenten eines ECM-Systems, aber ungeachtet Ihres aktuellen Standes gibt es mehrere kritische Produktbereiche, die optimiert werden können, um die Beweglichkeit Ihrer Geschäftsabläufe zu verbessern.

## Inhaltsorientiertes Geschäftsprozessmanagement

Es ist von besonderer Bedeutung, Daten so zu verwenden, dass sie innerhalb Ihrer kritischen Geschäftsprozesse vorteilhaft genutzt werden können. Die Verbesserung dieser Prozesse durch Automatisierung ermöglicht eine schnellere, souveränere Entscheidungsfindung. Das agile Unternehmen muss seine Prozesse schnell erstellen und verändern, um auf neue Herausforderungen und Verkaufschancen reagieren zu können. Geschäftsbenutzer hierbei zu unterstützen, kann wesentliche Auswirkungen auf den Wettbewerbsvorsprung des Unternehmens haben. Darüber hinaus können Unternehmen für eine maximale Beweglichkeit der Geschäftsabläufe inhaltsorientierte Geschäftsprozesse mit anderen Unternehmensdaten und -anwendungen integrieren, um die Online-zusammenarbeit zwischen Geschäftsbenutzern und deren IT-Partnern zu verbessern. Stellen Sie Benutzern u. a. folgende Funktionalitäten zur Verfügung:

- *Gestaltung und Implementierung inhaltsorientierter Anwendungen innerhalb von Minuten anstatt von Monaten*
- *Wiederverwendung strategischer Ressourcen für Konsistenz und Schnelligkeit*
- *Optimierung von Anwendungen für kritische Entscheidungen durch Nutzung der richtigen Informationen zur richtigen Zeit*
- *Dynamische Anpassung an Veränderungen im Geschäftsumfeld durch Verwendung einer serviceorientierten Infrastruktur*
- *Nutzung von Inhalten aus jedem Repository im Unternehmen*

## Content-Management

Die Verwaltung unstrukturierter Daten Ihres gesamten Unternehmens – wie gescannter Grafiken, elektronischer Dokumente, Webseiten, Video und Papierdokumente – ist ein zentraler Bestandteil von ECM. Beweglichkeit der Geschäftsabläufe wird erzielt, indem Inhalte jeder Art auf konsistente, wiederverwendbare Art und Weise genutzt werden, um schnell und präzise auf Informationsanforderungen zu reagieren. Unternehmen sind heute noch oft eingeschränkt in ihrer Fähigkeit, Daten effizient zu verarbeiten. Daher müssen Content-Management-Systeme die Erstellung, Überarbeitung, Speicherung und Verwaltung von Daten aus Anwendungen nach Wahl des Benutzers erleichtern, während sie gleichzeitig unternehmensinterne Richtlinien durchsetzen, um Compliance und gesetzmäßige Offenlegung zu ermöglichen. Content-Management sollte folgende Funktionen beinhalten:



- *Unternehmensweite Skalierbarkeit, Zuverlässigkeit, Verwaltbarkeit und Kosteneffektivität*
- *Intuitive Einbindung in Umgebungen für inhaltsbezogene Onlinezusammenarbeit, wie z. B. Lotus Quickr und Microsoft® SharePoint*
- *Einbindung einer komfortablen Arbeitsoberfläche in Office-Produkte, wie z. B. Lotus Symphony und Microsoft Office*
- *Die Möglichkeit, Datenkomponenten in offenen, standardisierten XML-Formaten zu verfassen, zu speichern und wiederzuverwenden sowie mittels offener Web-Services darauf zuzugreifen*

## Compliance-Management

Ein wichtiges Ziel des agilen Unternehmens besteht in der Unterstützung der Einhaltung von Bestimmungen und Richtlinien für das Compliance- und Risikomanagement, in der Verbesserung der Transparenz und Kontrolle von Inhalten und zugleich in der Senkung unnötiger Kosten während des Lebenszyklus der Daten. Dies kann u. a. mit folgenden Leistungsmerkmalen des flexiblen ECM erreicht werden:

## Ein Agile-ECM-Kunde

### Consolidated Edison

Consolidated Edison ist eines der größten im Eigentum von Investoren stehenden Unternehmen in den USA. Es beliefert Kunden in New York City und benachbarten Gebieten mit Strom, Gas und Dampf. Mithilfe von IBM Software hat Consolidated Edison eine drahtlose Lösung für mobile Büros installiert, die es Mitarbeitern auf Baustellen ermöglicht, auf Unternehmensanwendungen zuzugreifen.

Die Mitarbeiter stehen in intensiver Interaktion mit mehreren Auftragnehmern, überprüfen deren Arbeit und dokumentieren den Fortschritt verschiedener Projekte. Für die präzise Aufzeichnung und Berichterstellung von Bauaktivitäten sind viele Dokumente erforderlich. Früher erfasste Consolidated Edison die Informationen in Papierformularen, die dann in einem Projektbuch abgelegt oder in ein Online-Datenspeichersystem übertragen wurden. Diese Methode der Datenaufzeichnung war unter anderem wegen Verzögerungen bei der Dateneingabe, beschädigten Papierformularen und Irrtümern bei der Übertragung fehleranfällig.

Die neue Lösung setzt IBM FileNet Content Manager und IBM FileNet Business Process Manager ein, und die erfassten Informationen werden verwendet, um die traditionellen Datenbanken von Consolidated Edison zu füllen. Des Weiteren werden nun technische Zeichnungen, Genehmigungsbescheide, Leistungsermächtigungen und zusätzliche unterstützende Dokumentationen den Auftragnehmern elektronisch zugestellt, wodurch die Geschwindigkeit erhöht und die Projektkosten drastisch reduziert werden.

Die mobile Office-Lösung bietet eine durchgängige Prozessautomation und ein vollständiges Dokumentarchiv für wichtige strategische Informationen, indem sie eine technologisch ausgereifte Kommunikationsplattform verwendet. Das Unternehmen profitiert von der Berichterstellung über laufende Arbeiten für die Unternehmensführung sowie von Langzeitmessdaten. Darüber hinaus kann die Software unternehmensweit über verschiedene Geschäftsbereiche hinweg genutzt werden, wodurch ihr Nutzen und ihre Flexibilität erweitert werden.

*„Durch weitere Investitionen in die IBM Plattform FileNet P8 und durch ihre Nutzung können wir veranschaulichen, wie offen IBM sein kann und wie diese Plattform auf kreativere und strategischere Art und Weise genutzt werden kann.“*

Denis Smalley, Leiter Konstruktionsdienstleistungen für Consolidated Edison

- *Die Richtliniendurchsetzung IBM ZeroClick, die komplexe, sich periodisch wiederholende Entscheidungen automatisiert und dabei hilft, den Arbeitsaufwand des Benutzers und Fehler zu reduzieren, indem sie Prozesse, Ereignisse, Regeln, Metadaten und eine erweiterte Klassifizierung in einzigartiger Weise verwendet, um Richtlinien über den gesamten Compliancelebenszyklus von Informationen hinweg umzusetzen*
- *Datensammlung und -archivierung, gestützt auf eine modulare, ausbaufähige Architektur, mit deren Hilfe Unternehmen die Kontrolle über Inhalte zurückerlangen und aus ihnen geschäftlichen Nutzen gewinnen können, während sie zugleich Compliance und operationelle Richtlinien umsetzen*
- *Schriftgutverwaltung, die mit neuen Leistungsmerkmalen zur Verbindung und Erweiterung von Klassifizierungen ausgebaut werden kann und die die Beweglichkeit des Lebenszyklusprozesses der Verwaltung von Unterlagen und ihrer Aufbewahrungsdauer erhöht*
- *eDiscovery-Funktionen, die keine hohen Kosten für die elektronische Erkennung verursachen und die Beweglichkeit in Hinsicht auf Reaktionen bei Rechtsstreitigkeiten und Ermittlungsangelegenheiten steigern*

### Erkennungsmanagement

Das Erkennungsmanagement hilft Benutzern, Daten zu finden, wenn es darauf ankommt, und passive Inhaltsrepositories zu aktiven Informationsquellen zu machen. Dazu stellt es u. a. folgende wichtige Werkzeuge zur Verfügung:

- *Systemübergreifende Unternehmenssuche für einen einfachen und vertrauten Zugriff auf geschützte Geschäftsinhalte, die in vielen verschiedenen Repositories gespeichert sind.*



- *Datenanalysen, mit denen Unternehmen ihre geschäftlichen Inhalte durch gemeinsame Analyse unstrukturierter Inhalte und strukturierter Daten besser nutzen und wertvolle, geschäftsverändernde Erkenntnisse aus allen Informationen gewinnen können.*
- *Datenklassifizierung zur schnellen Organisation unterschiedlicher Inhalte für hochwertige Anwendungen, die den Investitionsertrag durch ECM erhöhen. Dadurch können Kosten gesenkt werden, da Benutzern die Aufgabe der Klassifizierung abgenommen wird, während gleichzeitig neue, für Inhalte geeignete Anwendungen von Benutzern schneller angepasst werden und Unternehmen schneller Erträge liefern.*

## Fazit

Die heutige Geschäftswelt ist von immer schnelleren Veränderungen geprägt. Ermöglichen Sie es Ihren Benutzern, auf die sich verändernden Anforderungen mit einer ECM-Lösung zu reagieren, die die Stärken von Daten und Prozessen miteinander kombiniert. Mit ECM-Lösungen von IBM können Sie den heutigen, zunehmend komplexen geschäftsbezogenen Problemstellungen durch Agilität begegnen und in Ihrem Unternehmen schneller bessere Entscheidungen treffen.

## Warum ECM von IBM?

IBM Software für Enterprise Content Management versetzt die weltweit bedeutendsten Unternehmen in die Lage, bessere und schnellere Entscheidungen zu treffen. Als Marktführer bei Software für Daten, Prozesse und Compliance bietet IBM ein breites Spektrum an unternehmenskritischen Lösungen, die bei der Bewältigung der schwierigsten geschäftlichen Herausforderungen unserer Zeit helfen können: Verwaltung von unstrukturierten Daten, Optimierung von Geschäftsprozessen und Erfüllung komplexer Kompatibilitätsanforderungen innerhalb einer integrierten Informationsinfrastruktur. Über 13.000 Unternehmen, Organisationen und Behörden weltweit verlassen sich auf Enterprise Content Management-Lösungen von IBM, um ihre Leistung zu verbessern und durch Innovationen wettbewerbsfähig zu bleiben.

## Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über die Enterprise Content Management-Lösungen von IBM erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder besuchen Sie uns unter:

[ibm.com/software/ecm](http://ibm.com/software/ecm)

IBM Deutschland GmbH  
Pascalstrasse 100  
70569 Stuttgart  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustrasse 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Die IBM Homepage finden Sie unter:

[ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo, ibm.com, FileNet, Lotus, Quickr und Symphony sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter:

[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Microsoft ist eine Marke der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens- oder Produktnamen können Marken anderer Hersteller sein.

- <sup>1</sup> IBM, „IBM Global CEO Study“, Mai 2008
- <sup>2</sup> Business Technology Management Institute, „The Art and Science of Business Agility“, 10. Sept. 2007
- <sup>3</sup> Gartner EXP, „Making the Difference: The 2008 CIO Agenda“, 23. Jan. 2008

© Copyright IBM Corporation 2009  
Alle Rechte vorbehalten.

