

Get Ready NOW! for Content Services

#Enterprise-Content-Services, #Content-Services-Plattform,
#IoT-Daten, #Metadaten, #DSGVO, #Compliance



Lutz Varchmin, Territory Leader DACH bei **Hyland**. Hyland ist Entwickler der innovativen und intuitiven Enterprise-Information-Plattform OnBase. OnBase automatisiert Prozesse, verwaltet sämtliche Geschäftsinhalte in einem einzigen, sicheren System und stellt gemeinsam mit Ihren anderen Anwendungen jederzeit und überall Informationen bereit.

www.onbase.com

Aus Enterprise Content Management mach Content Services: Viele Organisationen steigen momentan in die Neuorganisation ihres Information Management ein. Im Zuge der Digitalisierung gilt es hierbei jedoch einen umfassenden Leistungskatalog zu beachten, damit eine Content-Services-Lösung angeschafft wird, die ihrem Namen tatsächlich gerecht wird: Auf was kommt es an? Was müssen Content Services leisten und wie gehen Unternehmen am besten mit ihnen um?

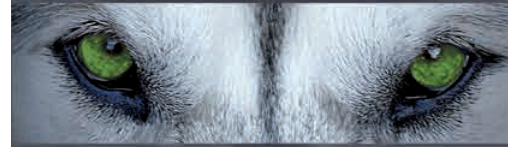
Der beste Einstieg in das Thema Enterprise Content Services (ECS) ist zugleich ein Lackmustest, den Unternehmen bestehen sollten: Können diese tatsächlich alle relevanten Daten, Dateien und Dokumente erfassen? Denn Content umfasst deutlich mehr als „nur“ Dokumente! Ein Beispiel aus dem Industriebetrieb: Durch das IoT entstehen immer mehr Daten bereits im Maschinenpark, die durch die anschließende Logistik mit weiteren Dokumenten und Daten angereichert werden. Die Verwaltung, diverse Stabsabteilungen, Marketing und Werbung bis hin zu Forschung und Entwicklung steuern ebenfalls Inhalte bei. Mal strukturierte, mal unstrukturierte Formate. Mal ein CAD-Modell, mal eine Präsentation. In einem Fall stammen die Daten aus anderen Systemen (z.B. Mainframes, Fileshares), im nächsten sind es extrahierte Daten direkt von Dokumenten per OCR- und Advanced-Capture-Technologien.

Fakt ist: All diese Daten können insofern relevant sein, als dass sie in ihrem weiteren Lebenszyklus auch miteinander vernetzt werden müssen.

Alle relevanten Inhalte ad hoc abrufen (können)

Selbst Unternehmen, die dem Thema Content Services bis dato bestenfalls ein Mauerblümchen-Dasein zugesprochen hatten, beginnen bezüglich ihres Information Management umzudenken – dies ist vor allem ein Ergebnis der Datenschutz Grundverordnung (DSGVO). So müssen sie beispielsweise

Dokumenten Management für den Mittelstand



datenschutzrelevante Daten auf Anfrage eines Kunden oder auf behördliches Ersuchen schnell herausgeben können. Das setzt voraus, dass eine Organisation ausnahmslos alle relevanten Daten tatsächlich korrekt erfasst und sicher weiß, wo sich diese befinden.

Eine Organisation benötigt folglich eine zentrale und verlässliche Instanz des Information Managements als Datenlager. Die technologischen Voraussetzungen hierfür lassen sich klar umreißen: Zentrale und verlässliche Instanz heißt in diesem Zusammenhang, dass sich durch sie sämtliche Kategorien relevanter Inhalte identifizieren und auffinden lassen. Dies gelingt, indem sich diese Inhalte mit zugehörigen Metadaten markieren lassen. Diese Informationen können dann mit jedem Dokument abgespeichert und dynamisch mit allen zugehörigen Inhalten verlinkt werden. Das – und nur das – schafft Transparenz und einen eindeutigen Lebenszyklus von der Erstellung der Datei über die Deklaration als Record (Aufzeichnung) bis hin zum endgültigen Löschen.

Personenbezogene Daten mit Sonderstatus

Die DSGVO verlangt angemessene Schutzmaßnahmen bei personenbezogenen Dokumenten. Sowohl der Life-Cycle als auch dessen Identifikation und letztlich auch der Standort müssen einwandfrei nachvollziehbar sein. In den allermeisten Fällen geht dies mit technisch zeitgemäßen Verschlüsselungen einher, sodass kritische Informationen wie personenbezogene Daten und Dokumente, in jeder Phase (Speicherung, Übertragung zwischen Servern, Verarbeitung) bestmöglich geschützt sind.

Integrierte Funktionen wie strikte Kennwort-Richtlinien und eine detaillierte Rechteverwaltung bieten darüber hinaus Kontrolle darüber, wer Zugang zu Informationen hat und wozu diese verwendet werden dürfen. Last but not least schadet es natürlich nicht – Stichwort: Intellectual Property –, wenn zudem ►



überlegt wird, ob nicht auch bestimmte IoT-Daten verschlüsselt werden sollten.

Workflow- und Case-Management – automatisiert!

Unabhängig davon, ob es sich um personenbezogene Dokumente oder IoT-Daten handelt: Content-Services-Prozesse sollten wie am Schnürchen funktionieren. So müssen Dokumente und Informationen automatisch weiterleitet werden können. Gleiches gilt für die Benachrichtigung entsprechender Personen. Unterschriften erfasst eine moderne Content-Services-Lösung ebenfalls elektronisch, und sie kann auch Revisionen und Versionen nachverfolgen. Mitarbeiter können darin Aufgaben und Aktivitäten verwalten, Ausnahmen festlegen und ein Case-Management erstellen. ‚Services‘ bedeutet also ein einfaches Managen verschiedenster Prozesse, die sich bestenfalls in vielen Bereichen automatisieren lassen.

Soll dieses angestrebte Workflow- und Case-Management gelingen, muss eine weitere Voraussetzung erfüllt sein: Wenn Mitarbeiter sich gerne und professionell in der ECM-Software als wichtigstem Part der Content Services bewegen sollen, ist es wichtig, dass diese über eine intuitive Benutzeroberfläche verfügt. Die Nutzer sollten mit Inhalten arbeiten können, die in der ECM-Lösung gespeichert sind, ohne dazu die ihnen bekannten Oberflächen verlassen zu müssen. Heute ebenfalls ein Muss sind ein erweiterter Zugriff über eine sichere Cloud und der mobile Zugriff von allen Geräten. Dasselbe gilt für die Offline-Nutzung im Homeoffice oder Außendienst.

Enterprise Content – nahtlose Interaktion mit anderen Systemen

Anwender benötigen heute den Zugriff auf Dokumente und zugehörige Informationen – auch direkt aus anderen Geschäftsanwendungen heraus. Das ECM-System muss folglich auch in Echtzeit mit den anderen Systemen interagieren können. Eine Lösung muss sich beispielsweise direkt in die Microsoft-Office-Anwendungen wie beispielsweise Word, Excel oder PowerPoint einbinden lassen. Eng verknüpft ist daher nicht nur die Frage nach der Integration, sondern auch die nach der Interaktion mit anderen Systemen.



www.hyland.com/emea-summit/index.html

Sind die Prozesse im Unternehmen jedoch eng miteinander verknüpft, dürfen Unternehmen nicht Gefahr laufen, vor lauter Bäumen den Wald nicht mehr zu sehen. Wichtig sind Executive-Dashboards, die einen sofortigen Einblick in den Zustand aller Content-Services-Prozesse liefern. Geschäftsprozesse sollten sich einfach monitoren lassen. Dabei geht es um Transparenz über die Nutzerproduktivität und den Systemzustand sowie Snapshots von Workflow-Prozessen in Echtzeit. Über die DSGVO-Kompatibilität hinaus sind kostspielige, manuelle Offenlegungen und Prüfungen regulierter Dokumente zum Nachweis der Compliance heute nicht mehr zeitgemäß. Eine relevante Content-Services-Lösung kann zügig Berichte zu existierenden und fehlenden Informationen liefern.

Sicherheitsinfrastruktur muss funktionieren

Unternehmen haben sehr individuelle geschäftsspezifische Anforderungen für ihr Records-Management und die Dokumentenaufbewahrung. Es gilt, diesen Sicherheitsanforderungen zu entsprechen und bei der Nutzung von Content Services auf der bestehenden Sicherheitsinfrastruktur einfach aufsetzen zu können. Nicht nur Verschlüsselung ist wichtig, sondern auch der Schutz vor unbefugtem Zugriff auf die in diesem System gespeicherten sensiblen Informationen.

Fazit

Um von dem vollen Funktionsumfang von Content Services und Enterprise Content Management zu profitieren, setzt ein Großteil der Unternehmen noch immer auf Lösungen und Dienstleistungen unterschiedlicher Anbieter – für das Dokumentenmanagement, für das Workflow-Tool, für E-Mail-Erfassung, Archivierung und Collaboration Tools. Hinzu kommen oft noch weitere Speziallösungen für Personalwesen oder Rechnungswesen. Was oft übersehen wird: Alle diese Funktionsblöcke und Anwendungen müssen von der IT miteinander integriert und kontinuierlich gewartet werden. Nur so können reibungslose Prozesse sichergestellt werden – ein zeitintensives und potenziell fehleranfälliges Vorgehen.

Unternehmen sollten daher auf eine Enterprise-Content-Management- bzw. Content-Services-Plattform eines Anbieters setzen, die alle Funktionalitäten auf gleicher Code-Basis und aus einer Hand bietet. Das beschleunigt Geschäftsprozesse, erleichtert den schnellen und flexiblen Austausch von Daten und Inhalten und führt langfristig zu erheblichen Kostensenkungen und Zeiteinsparungen. Zudem benötigen Unternehmen in der digitalen Transformation einen starken Partner, der die verschiedenen Geschäftsanforderungen kennt und in der Lage ist, einen umfassenden Plan für das zukünftige Information-Management-System zu entwickeln. Dazu gehört auch eine einheitliche Content-Services-Plattform, die alle benötigten Funktionen bereitstellt. ■