

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>EDITORIAL</b> .....	6
------------------------	---

<b>ÜBER DIE AUTOREN</b> .....	8
-------------------------------	---

## **ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT (ECM)**

### **WAS MUSS DER MANAGER WISSEN?**

+ Über dieses Kapitel .....	12
+ Wie vertraut sind Unternehmen mit ECM? .....	12
+ Grundlageninformationen zu ECM .....	13
+ Was macht ECM zum Thema? .....	17
+ Wie sollten die Unternehmen in Sachen ECM vorgehen? .....	25
+ Einige branchentypische Schwerpunkte und Beispiele für ECM-Reformen .....	28
+ Praktische Erfahrungen mit ECM .....	33
+ ECM unter dem Strich: viel mehr als ROI ... ..	37

## **BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM)**

+ Über dieses Kapitel .....	42
+ Einführung in das Geschäftsprozessmanagement .....	44
+ Die Bedeutung von Business Process Management für den Erfolg von Unternehmen .....	46
+ Fazit .....	55

## **ELEKTRONISCHE SIGNATUR**

+ Über dieses Kapitel .....	58
+ Einführung Elektronische Signaturen .....	59
+ Details der Signaturverfahren .....	66
+ Integration der Signaturanwendung in das Enterprise Content Management .....	75
+ Fazit .....	76
+ FAQs zum Thema Elektronische Signatur .....	77

## EINGANGSPOSTVERARBEITUNG

+ Über dieses Kapitel .....	84
+ Einführung Eingangspostverarbeitung .....	85
+ Effizienzverlust bei der Verteilung des Unternehmensgutes Information .....	88
+ Prozessautomatisierung durch Digitalisierung .....	91
+ Fazit .....	94

## PRAXISBEISPIELE

<b>Prozesse optimieren</b> .....	98
+ ADAC Berlin-Brandenburg	
+ Schenker & CO AG	
+ neurotech	
<b>Einfach integrieren</b> .....	103
+ DG VERLAG	
+ Einhell Germany AG	
+ KRZN/KDVZ Neuss	
+ CSS Versicherung	
+ Bantleon GmbH	
+ Fleurop AG	
<b>Rechtssicherheit schaffen</b> .....	111
+ RWE Supply & Trading GmbH	
+ Schiffszimmerer Genossenschaft	
+ DRK-Blutspendedienst Baden-Württemberg – Hessen	

<b>ÜBER SAPERION</b> .....	116
----------------------------	-----

<b>INDEX</b> .....	118
--------------------	-----



**ENTERPRISE CONTENT  
MANAGEMENT (ECM)  
WAS MUSS DER MANAGER WISSEN?**



## ÜBER DIESES KAPITEL

Dieses Kapitel ist insbesondere für die Management-Ebene bestimmt. Es klärt auf funktionaler (und nicht auf technischer) Ebene über die konzeptionelle und praktische Seite des Enterprise Content Management (ECM) auf. Die Unternehmensführung darf sich aus der Steuerung des ECM-Reformansatzes nicht heraushalten. Vermittelt wird einerseits, in welcher Vielfalt Unternehmen, aber auch öffentliche Institutionen dringlichen Handlungsbedarf in Sachen ECM zeigen. Andererseits kommt der strategische Anspruch von ECM als Optimierungsprogramm für bislang vernachlässigte erfolgskritische Prozesse klar zum Ausdruck. Was durch das Management in Sachen ECM ganz konkret zu tun und auch zu vermeiden ist, stellt dieses Papier abschließend kompakt und eindringlich vor. ■

## WIE VERTRAUT SIND UNTERNEHMEN MIT ECM?

*Und noch ein Akronym*

Was hat ECM mit Management zu tun? Für die Praxis ist festzustellen, dass hier noch oftmals kein enger Bezug existiert. In vielen Topetagen kennt man noch nicht einmal den Begriff. Das Kürzel ECM klingt zum einen stark nach Technik – also ab zur IT-Abteilung! Viele Entscheider sind ohnehin der ständig neuen Akronyme überdrüssig. Zum anderen steht Enterprise Content Management selbst in vielen IT-Abteilungen der Unternehmen (und auch der öffentlichen Verwaltungen und Betriebe) nicht gerade ganz oben auf der Speisekarte. Zu Recht?

*Geringe Aufmerksamkeit für ECM*

Dazu ein klares Nein! Fakt ist, dass die organisatorische, ökonomische und strategische Bedeutung sowie die Attraktivität des Themas ECM unterschätzt werden. Dafür gibt es Gründe. Punkt Nummer Eins: konkurrierende Ansprüche an die Aufmerksamkeit der Entscheider und die immer (zu) knappen finanziellen Budgets. Über die Jahre aufgebaute Infrastrukturen und damit unterstützte Geschäftsabläufe (denken Sie zum Beispiel an SAP-Anwendungen!) haben die Kräfte zum großen Teil gebunden und müssen gepflegt sowie weiterentwickelt werden. Viele Unternehmen haben im Zuge dessen mittlerweile stark verinnerlicht, was unter ERP (Enterprise Resource Planning) zu verstehen ist. Doch ECM? Den IT- und Organisationsspezialisten

fehlt schlicht oft die Kapazität, um sich darüber hinaus in größerem Umfang für weitere Reformen zu engagieren.

Punkt Nummer Zwei: Die Problemlösungen durch ECM, die höchst effektiv sein können, verstecken sich oft hinter einer sperrigen Fachsprache. Sie wirkt als Blockade für das Verständnis der Lösungen und damit auch für das Engagement des Managements. Punkt Nummer Drei: Eine systematische und aktive Informationsversorgung des Managements über ECM durch die IT-Fachvertreter im Unternehmen (und auch in vielen öffentlichen Institutionen) findet kaum statt. Dies wiederum reflektiert die Tatsache, dass Enterprise Content Management selbst in den IT-Fachbereichen der Unternehmen eher eine untergeordnete, zum Teil auch umstrittene Rolle spielt. Dabei hat das unklare Bild von ECM nichts mit einem nachrangigen Charakter der inhaltlichen Aufgabenstellung als vielmehr mit zugespitzten Wahrnehmungen und abweichenden sprachlichen Gewohnheiten zu tun. Damit sind wir bei Punkt Vier: Die Unternehmen bearbeiten ausgewählte Teilaspekte von ECM, etwa „Dokumentenmanagement“, „Revisionsicherheit“ oder „Archivierung“. Die einzelne Baustelle mit mäßiger Bedeutung steht im Blickpunkt. Dadurch geht der innere Spannungsbogen der integrierenden ECM-Perspektive leicht verloren: Es geht im Grunde um die Optimierung von Geschäftsprozessen bzw. die Eliminierung von wesentlichen Mängeln.

*Fachsprache hemmt*

*Von Einzelbausteinen zum großen Ganzen*

Der praktische Umgang der Fachverantwortlichen mit einzelnen Funktionsverbesserungen erzeugt nicht selten den Eindruck von Stückwerk. So unverzichtbar und begründet diese Einzelschritte sein mögen, so wichtig bleibt auch die Sicht auf das „Ganze“. Genau hier ist das Management der Unternehmen gefordert. Dafür sollte sich das Management mit dem Thema ECM einlassen und die bestehenden Wissenslücken reduzieren. ■

## GRUNDLAGENINFORMATIONEN ZU ECM

Dieses Kapitel führt ECM vom „kryptischen“ Schlagwort zum konkret begreifbaren Sachproblem. ECM füllt eine wichtige organisatorisch-technische Gestaltungslücke aus, deren Schließung für den Erfolg der Unternehmen immer stärkeres Gewicht erlangen wird.

*Trotz ECM-Vielfalt  
ein roter Faden*

Wir halten fest: Noch nehmen die Unternehmen ECM zögerlich oder nur am Rande zur Kenntnis, jedoch nimmt sich eine rasch wachsende Fachöffentlichkeit des Themas an. Diese Fachwelt besteht sowohl aus informationstechnisch versierten Experten als auch aus Organisationsspezialisten. Sie betrachten zum einen die Abfolge und Verzahnung der Bearbeitungsfunktionen im Lebenszyklus von Informationsobjekten (das sind z. B. typische Dokumente, aber auch Videoaufzeichnungen oder Datenbestände). Sie thematisieren andererseits die Nutzenpotenziale, die sich durch effektivere UND effizientere Prozesse im Unternehmenskontext „dank“ ECM erschließen lassen. Bei aller notwendigen Vielfalt in der Detailbetrachtung vieler Experten ist der rote Faden klar erkennbar. Er besteht im Bemühen um Integration von Informationen im Rahmen ihres zielgerichteten Gewinnungs- und Verarbeitungsprozesses. Es geht um die optimale Integration und Verarbeitung der Informationen im Rahmen der Geschäftsprozesse.

Der Leser/die Leserin wird hier innehalten und anmerken, dass dies doch eigentlich schon immer das Ziel der Unternehmensanwendungen (ERP) gewesen sei? Dies ist zunächst einmal richtig. Auffällig sind aber auch markante „weiße Flecken“, die auf der Landkarte der Unternehmensprozesse vorhanden sind. ECM lenkt den Blick darauf, dass manche Informationen (noch) nicht hinreichend effizient in wichtigen Prozessen eingebunden sind, ja sogar manche Prozesse schlicht ganz aus der Optimierungsbemühung herausfallen.

*Die „weißen  
Flecken“ der  
Optimierung*

Von weißen Flecken pauschal zu reden reicht natürlich nicht aus. Man kann ihnen verschiedene funktionale Etiketten zuweisen, wie zum Beispiel „Kollaborative Dokumentenerstellung“, „Mail-Management“, „Compliance“, „Governance“, „Ad-hoc-Workflow“, „Records Management“, um nur einige zu nennen. Diese Schlagworte verweisen auf Schwerpunkte, die mehr oder weniger deutlich im ECM-Markt durch die Technikanbieter, aber auch durch die Anwendernachfrage gesetzt werden. Sie sind u. a. durch schlichte praktische Engpässe und „Notlagen“, teils auch durch gesetzliche Rahmenanforderungen motiviert. Der Eindruck wäre aber falsch, dass ECM durch eine abschließende Liste von Technologien und Funktionen angemessen umschrieben werden kann.

Vielmehr empfiehlt sich für die Verdeutlichung des tatsächlichen „Gewichts“ von ECM eine bewusst grobe Sicht auf die Gestaltungsdefizite in den Informationsprozessen der Unternehmen.

Dieser Sicht dient Abb.1: Sie veranschaulicht die Menge der unternehmerischen Informationsprozesse als Kreisfläche. Diese Kreisfläche zerfällt in zwei Teile (und eine „Zwischenzone“). Der eine – rechte – Teil ist geprägt von der Strukturiertheit der Prozesse mittels wohldefinierter Daten und Operationen, die schon über viele Jahre hinweg modelliert und optimiert worden sind. Schlagworte wie Enterprise Resource Planning (ERP), Data Warehouse (DWH) oder Customer Relationship Management (CRM) können hier als typisch gelten. Diese Prozesse erscheinen in vielen Unternehmen vergleichsweise gut organisiert. ■

*Die Welt der Informationsprozesse – das Kreisparadigma*

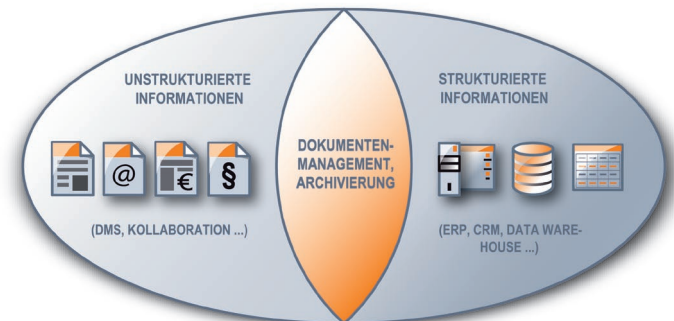


Abb. 1: Strukturierte vs. unstrukturierte Informationen im Gefüge der unternehmerischen Informationsprozesse