

Enterprise Content Management (ECM): Eine strategische Aufgabe mit vielen Facetten

Wie ein Rückblick auf die Fokusthemen des ECM forum in Zürich vom 8. und 9. Mai 2007 zeigt, ist Enterprise Content Management (ECM) eine Aufgabe mit vielen Facetten. Die Zuhörerschaft war sehr an den Ausführungen von Unternehmen interessiert, wie diese mit der ECM-Thematik umgehen.

Barbara Thönssen, M.A.,
Prof. Dr. Knut Hinkelmann
Prof. Dr. Rolf Dornberger

Das Institut für Wirtschaftsinformatik (IWI) der Hochschule für Wirtschaft der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW hat diesen Bedarf an Enterprise Content Management (ECM) erkannt und versucht mit unterschiedlichen Ansätzen in Forschung, Weiterbildung und Beratung die ECM-Thematik von verschiedenen Seiten zu beleuchten.

Eine spontane Umfrage unter Unternehmen und Organisationen zeigt, dass ECM sehr unterschiedlich interpretiert wird. Manche Unternehmen bzw. Mitarbeitende in Firmen antworten auf die Frage, ob es ECM im Unternehmen gibt, sehr ambivalent: «Das haben wir schon lange», andere wissen gar nicht, was ECM ist, während Dritte zugeben, dass es sehr wichtig wäre, aber im Unternehmen noch nicht oder nicht im ausreichendem Masse existiert.

Was ist ECM?

Was ist überhaupt ECM? Ist es ein «Buzz Word»? Oder etwas Altes, mehr oder weniger Bewährtes in neuem Gewand? Oder der konsequente Umgang mit der Erkenntnis, dass nur gezielter Umgang mit Daten, Informationen und Wissen ein Unternehmen in heutiger Zeit voranbringen

kann, wenn Menschen, Prozesse und Inhalte dabei gezielt ineinandergreifen?

Das Institut für Wirtschaftsinformatik (IWI) war dieses Jahr der Knowledge Partner des ECM forums. Das IWI setzt sich seit Jahren in seinem Kompetenzschwerpunkt «Information and Knowledge Management» intensiv mit der Thematik des ECM auseinander. In nationalen und internationalen Forschungsprojekten werden aktuelle Themen und Problemstellungen im Umfeld des ECM aufgegriffen und praxisorientierte Lösungen in den Bereichen Informationsmanagement, Geschäftsprozessmodellierung, Business Rules, agile Internet-basierte Prozessbearbeitung, E-Mail-Management und Archivierung entwickelt.

Zwei Beispiele seien genannt: Das im Juni 2006 erfolgreich abgeschlossene Projekt «OntoGov»¹ war ein durch die EU und die Schweizer Bundesverwaltung gefördertes Forschungsprojekt. Das Projekt verfolgte das Ziel, ein Framework für die Entwicklung, die Administration, den Betrieb und die Verbreitung von E-Government-Services zu schaffen und im Rahmen einer Pilot-Anwendung umzusetzen. Dienstleistungen von unterschiedlichen Behörden und Dritt-Firmen sollten für den E-Government-Nutzer transparent angeboten werden, Schlagwort «One-Stop-Shop». Dabei sollte der gesamte Lebenszyklus eines E-Government-Services von der Entstehung bis zur Ablösung durch einen neuen Service dokumentiert und automatisiert werden. Als Partner des Projekt-Konsortiums übernahm die Schweize-

rische Bundeskanzlei eine aktive Rolle bei der Projekt-Umsetzung. Im Rahmen von OntoGov konnte sie zusammen mit dem IWI Möglichkeiten, Voraussetzungen und Anforderungen an das Angebot von E-Government-Services auf allen Ebenen der öffentlichen Verwaltungen untersuchen, eine exemplarische Lösung erstellen und austesten.

In dem seit Januar 2006 bis Juni 2008 laufenden Projekt «FIT»², ebenfalls noch über das EU Framework Programm 6 finanziert, wird ein System erarbeitet, mit welchem Dienstleistungen automatisch an die Bedürfnisse der Kunden angepasst werden können. So kann lediglich die Präsentation der Dienstleistung aufgrund von Präferenzen des Nutzers variieren (z.B. die Darstellung von Informationen auf dem Internet) oder auch die Abwicklung von Dienstleistungen (z.B. die Behandlung eines Antrags aufgrund von Antragsdaten). Eingesetzt werden soll «FIT» ebenfalls im E-Government-Bereich; ein Projekt-Partner ist beispielsweise die Gemeindeverwaltung Vöcklabruck in Österreich.³

Das Institut für Wirtschaftsinformatik hat sich jedoch zur Aufgabe gesetzt, nicht nur einen Beitrag zur aktuellen Forschung zu leisten, sondern auch Forschungsergebnisse im Kontext erprobter Methoden und realer Geschäftsbedürfnisse an Interessierte aus der Praxis in der Wirtschaft und Verwaltung weiterzugeben. So werden beispielsweise im Eintageskurs «Document Related Technology» Möglichkeiten und Technologien der elektronischen Doku-

¹ OntoGov (IST-507237): Ontology-enabled e-Gov Service Configuration, www.ontogov.com

² FIT (IST- 2004-27090); Fostering self-adaptive e-government service improvement using semantic Technologies, www.fit-project.org

³ Homepage der Stadtgemeinde Vöcklabruck, www.voecklabruck.at

mentenverwaltung aufgezeigt, Voraussetzungen für eine erfolgreiche Einführung von Dokumentenmanagement- und Archivsystemen diskutiert und Beispiele aus der Praxis gegeben. In dem zweitägigen Seminar «IT im Wissensmanagement» wird der richtige Einsatz von Informationstechnik im Wissensmanagement erarbeitet. Aber nicht nur die Technik sondern auch und gerade organisatorische und menschliche Aspekte des ECM werden beleuchtet: So steht in dem mehrtägigen Kurs «Informationsspezialist/Informationsspezialistin» der Mensch im Mittelpunkt, der eine Generalistenrolle als «Information Broker» einnehmen muss, um mitzuhelfen, die Ressource Information im Unternehmen optimal zu nutzen. Mit dem Kurs «Geschäftsprozessmanagement» bietet das IWI zusätzlich die Möglichkeit, sich für die Herausforderungen rascher Veränderungen von Geschäftssituationen zu wappnen. Dazu gehören wiederum nicht nur Kenntnisse über neue Informationssysteme, sondern auch das Wissen über Chancen und Risiken eines Einstiegs in E-Business oder die Forderung nach Qualitätsmanagement oder Supply Chain Management.

Sämtliche Kurse werden speziell für Praktikerinnen und Praktiker kon-

zipiert, die für die jeweiligen Themen in ihrem Unternehmen oder der Verwaltung verantwortlich sind oder es sein werden und vertieftes Fachwissen in den Bereichen erwerben wollen. Die Kurse werden mit einem «Certificate of Advanced Studies» (CAS, früher Nachdiplomkurs) mit ECTS-Punkten (European Credit Transfer System) abgeschlossen und können die Basis bilden für einen Masterstudien-gang (Master of Advanced Studies (MAS) in Wirtschaftsinformatik oder MAS in E-Government).

Gerade, weil das Thema ECM so facettenreich auftritt, ist die erfolgreiche Umsetzung extrem schwierig: Zwar bestehen in den meisten Unternehmen bereits «EMC-Komponenten» (z. B. Legacy-Systeme, ERP-Systeme, Dokumentenmanagement- oder Web-Content-Management-Systeme), die diese Anforderung zumindest teilweise erfüllen. Aber alle Informationen eines Unternehmens auf einer einheitlichen Plattform zur internen und teilweise externen Nutzung zur Verfügung zu stellen, ist und bleibt eine Herkules-Aufgabe.

Das IWI machte diesbezüglich die Erfahrung, dass nicht nur die Forschung und

Weiterbildung in diesem Themenbereich gefragt ist sondern auch die Beratung. Neben einer Unterstützung auf der Fachseite, z. B. bei der Anforderungsanalyse, der Pflichtenhefterstellung, Angebotsevaluation, dem Lösungsdesign oder Customizing übernimmt das IWI auch Gesamt- oder Teilprojektleitungen.

Die Erfahrung zeigt, dass gerade ECM-Projekte stark gefährdet sind, wenn dem Veränderungsmanagement (Change Management) nicht genügend Rechnung getragen wird. Die Einführung von ECM erfordert teilweise gravierende Veränderungen in den organisatorischen Abläufen, vor allem aber im persönlichen Verhalten: Das Zurückhalten von Informationen und Dokumenten wird wesentlicher schwieriger, wenn nicht unmöglich; das «Gärtchen-Denken» muss der unternehmensweiten Sicht weichen und die Angst vor Überwachung («Big Brother is watching you») muss überwunden werden. Soll das Potenzial von ECM nachhaltig ausgeschöpft werden, dann muss Change Management in ausreichendem Umfang projektiert und professionell mit allen beteiligten Personen durchgeführt werden. In interdisziplinären Teams kann das IWI auch da Unterstützung bieten. ■

