

# Information, Content und Dokumentenberge

Ein Interview mit Dr. Ulrich Kampffmeyer

Geführt von Immo Gehde



Hamburg, 2012



## Information, Content und Dokumentenberge

Im Content- und Dokumentenmanagement gilt Dr. Ulrich Kampffmeyer als ausgewiesener Experte. Der Gründer und Geschäftsführer der Project Consult Unternehmensberatung GmbH berät seit vielen Jahren Kunden aller Branchen bei der Planung und Durchführung von ECM-Projekten (Enterprise Content Management). Zudem beleuchtet er als Referent und Publizist regelmäßig den ECM-Markt und untersucht Trends. Was bewegt den Markt heute? Der Insider hat Dr. Ulrich Kampffmeyer interviewt.

Im Folgenden sei Immo Gehde für den IBM Business Analytics & Optimization Insider (Insider) in schwarz dargestellt und Dr. Ulrich Kampffmeyer (Kff) in blau.

Insider: 1. Welche Trends im Bereich DMS und ECM erwarten Sie in der nächsten Zeit?

<Kff> Natürlich kann man hier auf die allgemeinen ITK-Trends abheben wie Cloud, Mobile oder Social. Im Umfeld von ECM gibt es kaum eigenständige Trends oder Innovationen. Man adaptiert die generellen ITK-Trends. Dabei gäbe es durchaus Anwendungsgebiete wo ECM eine verstärkte Rolle spielen muss. Zum Beispiel bei Informationswachstum, wo sich unter dem neuen Schlagwort BigData viele ECM-Themen verbergen. ECM wird zur notwendigen Infrastruktur für alle Anwendungen, auch wenn man keine oder kaum eigenständige Funktionalität am Anwenderarbeitsplatz mehr sieht. Und ECM, besonders die Archivierung, ist die notwendige Antwort auf die immer schneller werdende Entwicklung von Kommunikations- und Informationstechnologien die sich um die Bewahrung und Erschließung von Informationen kaum kümmert. </Kff>

Insider: 2. Mobile Anwendungen und soziale Medien verändern die Alltagswelt. Wie wirken sich diese auf den Bereich ECM aus?

<Kff> Mobile verändert an zahlreichen Fronten nachhaltig alles was wir im Umgang mit Information bisher genutzt haben. Beginnend bei der Benutzeroberflächen, die einfach und intuitiv sind, wohingegen wir gerade bei ECM mit überfrachteter Funktionalität und unhandlichen User-Interfaces arbeiten. Die App kehrt den bisherigen Ansatz, alles in einer Oberfläche zusammenzuführen und gemeinsam zu nutzen, um. Wir gewöhnen uns wieder daran, kleine, hochspezialisierte Einzelanwendungen für bestimmte Aufgaben einzusetzen. Mobile Geräte brauchen Zugang zu den Informationen, mit denen man arbeiten soll. Authentifizierung, Zugang, Sicherheit, Verfügbarkeit, Bandbreite bekommen einen ganz anderen Stellenwert als in Inhouse-Lösungen. Mobile fördert zu dem massiv den Trend zu SaaS und Cloud. Für ECM sieht man also einerseits Apps für Archivierung und Collaboration, andererseits entsteht ein Markt für Archive, Workflow und andere ECM-Komponenten als SaaS und Cloud, die mobil genutzt werden. Aber die wichtigste Entwicklung ist sicher das geänderte Anwenderverhalten und die Erwartung an die Präsentation und Verfügbarkeit beliebiger Informationen unabhängig von Ort und Zeit. </Kff>



Insider: 3. Welche Rolle spielt Information Governance für Dokumenten- und Content-Management?

<Kff> ECM Enterprise Content Management dient dazu, Information zu verwalten, handhabbar zu machen. Die Erfüllung von Compliance-Anforderungen und die Governance von Information ist und bleibt eines der Hauptanwendungsgebiete von ECM. Gerade hier wächst der Bedarf an Records-Management-, Archivierungs-, E-Discovery- und Vorgangsbearbeitungssystemen, die die Information nachvollziehbar steuern und nutzbar machen. Information Governance ist bei wachsenden Informationsmengen und neuen Nutzungsmodellen im Umfeld von C-M-S Cloud, Mobile & Social unerlässlich. Aber wir müssen feststellen, dass dieser Bereich immer noch unterbewertet wird, auch wenn viel darüber geredet und geschrieben wird. </Kff>

Insider: 4. Wird sich die Cloud langfristig im ECM-Bereich durchsetzen?

<Kff> Die Cloud-Technologie wird sich selbstverständlich, sozusagen als Vollendung der Virtualisierung, durchsetzen. Die Frage ist, ob sich die Public Cloud durchsetzt. Schon seit langem gibt es in großen Organisationen das Thema Outsourcing und Application Service Providing über Rechenzentren. Hier ist es nur ein ganz kleiner Schritt von der Private Cloud und der Community Cloud in eine Public Cloud. Es gibt schon viele Anwendungen, die über Browser oder App genutzt werden können. Hier gilt es aber, die Konfigurations- und Einrichtungsmöglichkeiten so zu beschränken, dass sie von „unbekannten Anwendern“ einfach, durch Automatismen unterstützt und ohne Risiko für die Systeme genutzt werden können, d.h. die bei ECM häufig zu beobachtende Spezialisierung und Individualisierung kann es so bei einem öffentlichen Angebot für eine undifferenzierte Nutzergemeinschaft nicht geben. Außerdem steht sich ECM mit der Komplexität und der Architektur der bisherigen Systeme selbst im Weg. Solange alles in der Cloud läuft, geht vieles. Sollen aber lokal installierte Teile integriert werden, dann fehlen Interfaces und geeignete Synchronisationsmechanismen. Deshalb gehen viele Anbieter aus dem Cloud-Umfeld in Punkto ECM einfach neue Wege, erfinden sozusagen das Rad neu: Dropbox, Box aber auch die Standardangebote wie Skydrive, GoogleDrive, Amazon usw. bieten zunehmend Funktionalität aus dem ECM-Umfeld. Dies beginnt mit dem Teilen von Information über das Archivieren in den Bereich Collaboration hinein. Aber auch die traditionellen ECM-Anbieter versuchen den Anschluss zu halten und bieten Lösungen als SaaS Software as a Service an. Hier liegt aber der Fokus eher bei speziellen Lösungen für spezielle Anwenderkreise, also Branchenlösungen. </Kff>

Insider: 5. Die Bundesregierung hat jüngst ein neues erweitertes Konzept für die elektronische Verwaltungsarbeit in öffentlichen Behörden vorgestellt. Was bedeutet das? Können auch Nicht-Behörden davon profitieren?

<Kff> Sie sprechen den Nachfolger von DOMEA an, das Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit. Mit ihm entfällt auch die Produktzertifizierung, was positiv zu sehen ist, da sich damit auch die Vorauswahl zertifizierter Produkte erledigt. Auch deckt das „OKeVA“ Themen ab, die es in DOMEA nicht gab. Allem voran die elektronische Akte. Das Konzept ist aber noch nicht vollständig und - das ist das Grundproblem – es leidet darunter, dass es mit der schnellen technologischen und kulturellen Entwicklung nicht Schritt halten kann. Deutschland betreibt vieles überdimensioniert und zu komplex. Unsere Verwaltung und auch solche Konzepte behindern letztlich die schnelle Adaption neuer



Entwicklungen. Das neue Konzept kann man als organisatorische Leitlinie beachten, eine Pflichtvorlage für die Umsetzung von ECM-Systemen sollte es nicht werden. Es gilt eher die durch den Wegfall von DOMEA entstehen Gestaltungsfreiräume im Sinne einer „Kundenfreundlicheren“ Organisation der öffentlichen Verwaltung zu nutzen. Im Vordergrund müssen dabei die Prozesse stehen, denn sonst kommt es nur wieder zur Elektrifizierung der vorhandenen Ineffizienz. </Kff>

Insider: 6. Datenflut und Informationsgesellschaft – welcher kulturelle Wandel vollzieht sich gerade?

<Kff> Wir leben in interessanten Zeiten. Noch nie hat sich so kurzer Zeit für so viele Menschen geändert. Die Globalisierung ist erst durch die rasante Entwicklung der Kommunikations- und Informationstechnologien möglich geworden. Wir leben und arbeiten in einer Welt, die ohne die ständige Verfügbarkeit und Erreichbarkeit – von Informationen wie auch von Menschen - bereits undenkbar ist. Privat- und Berufsleben verschmelzen. Wir nennen dies gern die Informationsgesellschaft. Dort sind wir aber noch nicht angekommen, weil alles zu schnell geht, wir im Prinzip überfordert werden. Und wir werden auch zunehmend manipuliert. Wir generieren ein ungeheures Volumen an Information mit unkontrollierter Redundanz. Wir sind abhängig von der Verfügbarkeit und Richtigkeit der Information. Geht die Information verloren, fällt unsere hochtechnisierte Gesellschaft um Jahrhunderte, wenn nicht Jahrtausende zurück. Wir haben den notwendigen kulturellen Wandel noch nicht eingeleitet, wir stehen hier immer noch staunend mit offenem Mund vor dem was am Markt passiert. Und wir alle sitzen einer Täuschung auf – dass nämlich die Digital natives, die in dieser Umwelt bereits aufgewachsen sind, es richten werden. Diese sind aber vielfach nur noch oberflächliche Konsumenten und es mangelt zunehmend an Information Professionals. Mit der fortschreitenden Automatisierung, der Verknüpfung aller Informationen, der Bevormundung der Anwendung durch die Systeme, der Allgegenwärtigkeit im Ubiquitous Computing, mit all diesen Entwicklungen wird auch das Selbstverständnis des Menschen in Bezug auf seine Arbeit, seine Bedeutung in Frage gestellt. </Kff>

Insider: 7. Wie kann ECM den kulturellen Wandel unterstützen?

<Kff> ECM so wie wir es kennen verändert Arbeitsweisen, aber es unterstützt nicht den kulturellen Wandel. Hier sind organisatorische Maßnahmen, Weiterbildung Erwerb von neuen Kompetenzen, LLL lebenslanges Lernen gefordert. ECM ist eine Unterstützungstechnologie, die gerade als Infrastruktur in den Untergrund der Systeme wandert. Ich habe daher für mein Unternehmen und mich ECM längst umdefiniert – ECM steht für Enterprise Change Management. Es geht um die Veränderungsprozesse im Unternehmen, zwischen Unternehmen, zwischen Unternehmen und Mitarbeitern, zwischen Unternehmen und Kunden. Diese Prozesse verändern sich, immer schneller, mit immer neuen kommunikativen und kulturellen Auswirkungen. Bisheriges ECM Enterprise Content Management kann auch mit seiner Vision und seinen Konzepten nur ein sehr bedingten Unterstützungsbeitrag liefern. Kultur entsteht nicht in Systemen, Kultur ist eine menschliche Eigenschaft die aus der Kommunikation zwischen Menschen entsteht. </Kff>



Insider: 8. Können Sie ein Beispiel aus der Praxis nennen?

<Kff> Nimmt man meine These von oben ernst, kann es eigentlich kaum Beispiele geben, oder? Aber es gibt ein paar Anwendungsfelder, wo ECM durchaus kulturelle Entwicklungen unterstützt und sogar initiiert. Nehmen wir das Anwendungsfeld des demographischen Wandels, der gerade zu einer Renaissance des Knowledge Management führt. In den nächsten 5 bis 10 Jahren wird mehr als ein Viertel aller Wissens und Entscheidungsträger die Unternehmen verlassen. Hier gilt es zunächst alles Formalisierbare, in Daten und Dateien greifbare Wissen zu finden, aufzubereiten, zu erschließen und allen anderen Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen – als recherchierbare Wissensbasis aber auch als E-Learning-Module oder integrierte Hilfefunktion in Software. Schön wäre es, wenn man noch die Zeit hätte, die Information descriptiv zu ergänzen, mit Erfahrungen anzureichern, von den ursprünglichen Nutzern und Erzeugern bewerten zu lassen. Basistechnologie für solche Knowledge-Management- und Wissensbewahrungslösungen sind ECM-Komponenten wie die automatische Klassifikation, elektronische Archive, Collaborationsplattformen usw. man wird diese Lösungen nicht ECM nennen, aber ohne ECM werden sie nicht funktionieren. Die Erschließung und Bewahrung von Information ist die Aufgabe von ECM, die gesellschaftlich von eminenter Bedeutung ist. So sind denn auch elektronische Archive das Gedächtnis der Informationsgesellschaft, Und wenn wir uns um die Herausforderungen jetzt nicht ernsthaft kümmern, wird man unter späteren Historikern unsere Zeit als das „dunkle Zeitalter der frühen Informationskultur“ bezeichnen. </Kff>

# Information, Content und Dokumentenberge

Ein Interview mit Dr. Ulrich Kampffmeyer



## Über Dr. Ulrich Kampffmeyer

Dr. Ulrich Kampffmeyer, Jahrgang 1952, ist Gründer und Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH, Hamburg, eine der führenden produkt- und herstellerunabhängigen Beratungsgesellschaften für ECM Enterprise Content Management, BPM Business Process Management, Knowledge Management und andere DRT Document Related Technologies.

Er beriet namhafte Kunden aller Branchen im In- und Ausland bei der Konzeption und Einführung von ECM-Lösungen.

Als Gründer und langjähriger Vorstandsvorsitzender nationaler und internationaler Branchenverbände prägte er wesentlich den deutschen Markt für Dokumenten-Management. Er ist einer der Gründer und Geschäftsführer des DLM-Network EEiG. Dr. Kampffmeyer ist Mitglied in mehreren internationalen Standardisierungsgremien im Umfeld des Workflow-, Dokumenten- und Records-Management.

Dr. Kampffmeyer ist anerkannter Kongressleiter, Referent und Moderator zu Themen wie elektronische Archivierung, Records-Management, Dokumenten-Management, Workflow, Rechtsfragen, Business Re-Engineering, Wissensmanagement und Projektmanagement. Auf zahlreichen nationalen und internationalen Kongressen und Konferenzen wirkte er als Keynote-Sprecher mit.



## Weitere Informationen

Dieses Interview führte Immo Gehde für den IBM Business Analytics & Optimization Insider.

Der Insider hat sich die Aufbereitung und Vermittlung von Informationen auf die Flagge geschrieben. Viermal im Jahr sorgt er mit einer Mischung aus Praxisbeispielen, News, Hintergrundgeschichten und Expertenmeinungen für ein kurzweilig informatives Leseerlebnis und gibt Anregungen, wie Sie den Rohstoff Information vielleicht noch besser nutzen und gewinnbringender einsetzen können.

Website: <http://www-01.ibm.com/software/de/insider/>