

Aktuelle Trends im Information-Management

Dr. Ulrich Kampffmeyer

Remote Work und Cloud sind nicht mehr wegzudenken. Information-Management spielt bei der Bereitstellung, Sicherung und Erschließung eine entscheidende Rolle.

Die Revolution der Zusammenarbeit

Offensichtlich wurde die Veränderung beim Thema der Zusammenarbeit. Einer der Treiber ist das Video-Conferencing. Zoom rollt regelrecht den Markt auf. Aber auch traditionellere Produkte wie Teams/Skype, Cisco Webex, Go To Meeting und weitere konnten massive Kundengewinne verzeichnen. Vielfach sind diese Werkzeuge internationaler Anbieter aber aus Datenschutzgründen umstritten. Die Speicherung von Daten in der Cloud und die Behandlung personenbezogener Daten behindern die Verbreitung in Unternehmen und Behörden. So konnten auch auf der eigenen Hardware im Haus installierte Programme an Verbreitung gewinnen. Nicht ganz so markant entwickelte sich das Thema Collaboration im Sinne einer Groupware oder Teamware. Die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten mit Produkten wie Teams erlebte zwar auch einen Boom, aber vielfach reichte es Unternehmen und Verwaltungen, den Zugang zu Fachanwendungen mittels gesicherten Zugriffsmethoden zu ermöglichen. Anwenderorganisationen, die bereits Erfahrungen mit Heimarbeitsplätzen und mobiler Arbeit gemacht hatten, sind hier im Vorteil.

Wie wird es 2021 mit dem Thema Video-Conferencing und Collaboration aussehen?

Im kommenden Jahr geht es erst mal ans Aufräumen. Das heisst «auf die Schnelle» eingerichtete Lösungen müssen konsolidiert, Sicherheits- und Datenschutz-konform und in Bezug auf die unterschiedlichen Kommunikations- und Speicherungskanäle aufgear-

Die Corona-Pandemie hat alles verändert. Während im Rahmen der Digitalisierung das Information-Management schon an Bedeutung gewonnen hatte, wurde durch die Erfordernis von zuhause und unterwegs arbeiten zu können, zu einer existenziellen Frage für viele Unternehmen.

beitet werden. Die Informationen müssen in ein geordnetes Informationsmanagement mit Dokumentenmanagement, Records Management und reversionssicherer Archivierung überführt werden. Die wird bei On-Premises- wie auch bei Public-Cloud-Lösungen für weiteres Wachstum sorgen. Jedoch werden wie bisher auch hier die Hauptprobleme bei der Organisation, Erschließung und Verwaltung der Information liegen.

Die Cloud allerorten

Vorausgeschickt werden muss, dass «Cloud» nicht immer gleichbedeutend ist mit öffentlicher Public Cloud und SaaS-Software-as-a-Service-Lösungen. Auch Platform as a Service PaaS und IaaS Infrastructure as a Service sind Cloud-Lösungen. Und auch in den Unternehmen auf der eigenen Infrastruktur werden Cloud-Architekturen implementiert. Wie beim Thema Collaboration bereits aufgezeigt, konnte die Public Cloud mit schnell adaptierbaren Collaborations- und Projektmanagement-Lösungen reüssieren. Dabei kamen der Public Cloud variable Lizenzmodelle, weltweite 24/7-Verfügbarkeit, universeller, geräteunabhängiger Zugriff und praktikable Benutzeroberflächen zu Hilfe. Aber auch bei der reinen Speicherung von Information spielt die Cloud eine wichtige Rolle. Neben Speicherung von Informationen auf der eigenen Hardware inhouse sind Sicherungen in öffentlich zugänglichen Systemen getreten. Hybride Lösungen, wo z. B. die Sicherungen von On-Premises in die Cloud verlegt wurden, sind ebenfalls weitverbreitet.

Wie wird es 2021 mit dem Thema Cloud aussehen?

Sicherheitsbedenken sind auf dem Rückzug – nicht immer zu Recht. Wichtige, vitale Informationen werden weiterhin auf der eigenen Hardware gespeichert. Dennoch ist die

Cloud 2021 der Speicherort erster Wahl. Nicht dass man hier nicht auch noch Probleme hätte: Man kennt dies aus dem privaten Bereich – zahllose Cloudangebote vom Telefongeräte-, Telefonie- und Suchmaschinenanbieter über Standard-Tools wie Box, Dropbox & Co. bis hin zu den Werkzeugen der Office-Software wie One Drive führen häufig zu einem Informationschaos. Bei Unternehmen und Verwaltungen ist es eher anders herum: Muss ich meine Daten zur Sicherheit redundant in mehrere Clouds speichern? Ein wichtiges Thema wird in beiden Fällen die Interoperabilität von verschiedenen Clouds. Einheitliche, sichere Prozesse und Schnittstellen stellen ein wichtiges Desiderat für 2021 dar.

Automatisierung treibt die Digitalisierung – oder umgekehrt

Digitalisierung – im engeren Sinne des Begriffes – ist die Voraussetzung für die Orts-, Zeit- und personenunabhängige Nutzung von Collaboration und Cloud. Dies ist das alte Paradigma von Dokumentenmanagement und Enterprise Content Management seit «Urzeiten». Nur wenn alle Information digital vorliegt und keine Medienbrüche die Arbeit behindern, kann dieses Paradigma erfüllt werden. Es gilt aber auch noch, eine weitere Anforderung zu erfüllen – die richtige Information im Kontext, zum richtigen Zeitpunkt und nur dem berechtigten Nutzer zur Verfügung zu stellen. Der Aufbereitung und der Erschließung der Information kommt so eine besondere Bedeutung zu. Die Digitalisierung analoger Information stellte schon immer einen Flaschenhals dar. Hier setzen schon seit Längerem OCR, Klassifikation und andere Techniken an. Bei der Nutzung verlässt man sich längst nicht mehr nur auf die Metadaten von Dokumenten, sondern durchsucht und erschliesst die Inhalte und



den Kontext. Mittels BPM Business Process Management und seit einigen Jahren auch durch RPA Robotic Process Automation werden die Prozesse der Arbeit, Nutzung und Bereitstellung automatisiert. Dies alles sind originäre Anwendungsgebiete des Informationsmanagements, egal, ob man nun von DMS, ECM oder Content Services spricht.

Wie wird es 2021 mit dem Thema Automatisierung aussehen?

Analytics und Artificial Intelligence werden Bestandteil aller Information-Management-Lösungen – im Kleinen als kaum sichtbare Software-Komponente wie im Großen als eigenständige Systeme. Analyse- und Bewertungs-Werkzeuge beschleunigen die Automatisierung von Erfassungs-, Verwaltungs- und Erschließungsprozessen einen gewaltigen Schub. Dies wird sich besonders bei der automatisierten Informationserfassung auch von mobilen Geräten als Quelle wie auch bei der Aufarbeitung bestehender Informationsbestände und Migrationen zeigen. Bei künstlicher Intelligenz werden besonders selbstlernende Verfahren

des Machine Learning und Deep Learning Fortschritte machen. Das Identifizieren personenbezogener Daten, die Vergabe und Anreicherung von Index-Attributen, die Klassifikation von Informationsobjekten bis hin zu Verwaltung der Systeme selbst wird optimiert. Auch die RPA-Werkzeuge werden sich dann vom reinen Imitieren von Menschen ausgeführten Prozessen hin zu besser kontrollierbaren, zentral verwalteten und sich selbst optimierenden Lösungen weiterentwickeln.

Der Markt für Enterprise Content Management im Wandel

Die drei oben ausgewählten Entwicklungen – aus einer Vielzahl weiterer – haben auch heftige Auswirkungen auf die Softwareprodukte und die Anbieterlandschaft. Bei allen Anbietern ist die Cloud-Fähigkeit in den Vordergrund gerückt. Ältere Produkte, die auf Client-Server- oder gar- Host-Grossrechner-Architekturen basieren, haben hier ihre Probleme. Sie müssen im Prinzip auf Basis kon-

sequenter Dienste- und Cloud-Architekturen quasi neu entwickelt werden. In Bezug auf die Einordnung als Branche setzt sich daher der Begriff Content Services als neues Paradigma langsam durch – auch wenn im deutschsprachigen Raum weiterhin gern von Dokumentenmanagement und Enterprise Content Management gesprochen wird. Viele Anbieter in diesem Marktsegment wurden aufgekauft oder mit anderen Unternehmen «gemergt». Zum Teil lässt sich dies auf zunehmende wirtschaftliche Engpässe einzelner Anbieter, auf den Generationenwechsel im Management oder den Wunsch nach stärkerer Zusammenarbeit, um mehr Gewicht im Markt zu erhalten, zurückführen. Generell ist die Konsolidierung der Branche aber eine Konsequenz neuer Anbieter im Markt, die Alternativen für traditionelles ECM anbieten, dem Abrücken von On-Premise, neuen, weit verbreiteten Lösungen zum Management von Information und der zunehmenden Integration von ECM-Funktionalität in alle Arten von Anwendungen und Plattformen geschuldet. So sind auch 2020 wieder eine ganze Reihe von Anbietern übernommen worden.

Wie wird es 2021 mit der ECM-Branche weitergehen?

Eine geschlossene Branche gibt es nicht mehr. Die einen werden alten Strategien von Enterprise Content Management anhängen, andere werden versuchen, sich mit Content Services neu zu positionieren, und wiederum andere werden versuchen, einen ganzheitlichen, umfassenderen Information-Management- und Information-Governance-Ansatz zu platzieren. Compliance-Themen wie Datenschutz und Informationssicherheit machen Lösungen wie Records Management und elektronische Archivierung weiterhin notwendig. Aber bei den Funktionen, Komponenten und Lösungen wie Capture, BPM, DMS, Collaboration, Klassifikation etc. fahrt der Markt noch weiter aus. Aber auch viele neue Startups und Anbieter aus anderen Regionen der IT werden sich bei Informationsmanagement breit machen. Neue Produkte werden zudem auch bei den arrivierten Anbietern als Erstes für die Cloud und auch für mobile Nutzung entwickelt. Ohne Analytics, KI und Automatisierung werden neue Produktreleases im kommenden Jahr kaum eine Akzeptanz finden. Aber eines bleibt wichtig: Ohne effizientes Informationsmanagement hat die Digitale Transformation keine Chance. ■