

Die digitale Informationslebensader

Enterprise Content Management (ECM) verbessert das Informationsmanagement nachhaltig, reduziert Kosten und macht flexibler

von **Andreas Haidinger¹** und **Harald Damskis²**

Die Dokumentenflut wächst und wächst und mit ihr steigen die Verwaltungs- und Personalkosten. Komplexe Compliance-Anforderungen hinsichtlich der revisionssicheren Archivierung und Dokumentation sowie der Wunsch nach einer automatisierten und prozessorientierten Dokumentenverarbeitung üben weiteren Druck auf Unternehmen aus. Viele sind gezwungen, rasche Entscheidungen zu treffen: Wie lassen sich Effektivität und Effizienz weiter steigern, wo kann man noch sinnvoll Kosten einsparen? Drängende Fragen, auf die auch Siemens eine Antwort finden musste. Denn insbesondere größere, weltweit aufgestellte Konzerne sind auf ein unternehmensweit einheitlich definiertes Informationsmanagement angewiesen. Nur so können sie in ihren Prozessen die erforderliche Transparenz erzielen und alle Dokumente so archivieren, dass sie leicht gefiltert und zielgerichtet für operative und strategische Geschäftsprozesse bereit gestellt werden können.

In wirtschaftlich schwierigen Zeiten sind kreative Lösungen gefragt – gerade vom Innovationsmotor IT. Ein wesentlicher Aspekt ist dabei, strategische Investitionen zu tätigen und umzusetzen, für die bisher im Alltagsgeschäft keine Zeit war. Wie wichtig dies für eine beschleunigte, qualitativ verbesserte Informationsverarbeitung und Dokumentenverwaltung ist, machen folgende aktuelle Zahlen des internationalen Anwender-Fachverbands AIIM (Association for Information and Image Management) deutlich: Ein Dokument abzulegen, kostet Unternehmen 20 US-Dollar. Wurde es falsch gespeichert, kostet das Auffinden 120 Dollar. Und 220 Dollar werden fällig, wenn das Dokument wiederhergestellt werden muss. Da etwa 7,5 Prozent aller Dokumente verloren gehen und weitere 3 Prozent falsch abgelegt werden, kommen hier schnell hohe Summen zusammen. Alarmierend ist auch der zeitliche Aufwand der Mitarbeiter, der für das Suchen von Informationen anfällt: Laut der AIIM-Untersuchung beläuft er sich auf 50 Prozent der Arbeitszeit.

Dokumentenmanagement: ein Weg aus dem Informationsdschungel

Die zentrale Frage für Siemens Deutschland lautete: Wie kann sichergestellt werden, dass autorisierte Personen jederzeit auf alle benötigten Daten zugreifen können? Schließlich sehen sich Mitarbeiter täglich zahlreichen Informationen gegenüber, die sie methodisch bearbeiten und archivieren sollen. Als problematisch erweist sich dabei neben der Menge der Daten vor allem deren unterschiedliche Struktur und die Verteilung auf verschiedene Medien und IT-Systeme. In vielen Fällen liegen wesentliche Informationen zudem noch immer handschriftlich vor, ihre Verwaltung oder eine eventuelle Suche gestalten sich entsprechend schwierig. Nicht minder zeitraubend sind die oft unstrukturiert vorliegenden digitalen Daten.

Mit genau dieser Situation waren die Vertriebs- und Serviceeinheiten der Siemens-Gesellschaften in Deutschland konfrontiert. Um ihre Kunden

bereichsübergreifend besser bedienen und auf diese Weise zusätzliche Geschäftsmöglichkeiten generieren zu können, benötigten sie einheitliche Wissens- und Kollaborationsplattformen. Dafür wurde Siemens IT Solutions and Services beauftragt, auf Basis neuer Geschäftsprozesse ein unternehmensweites ECM zu konzipieren und umzusetzen. Ein Projekt, das über die Grenzen des Konzerns hinaus wirkt: Denn der leistungsfähige und skalierbare IT-Bebauungsplan, den die Fachleute entwickelten, kann auf alle ECM-Vorhaben in großen Unternehmen und im gehobenen Mittelstand übertragen werden.

Vorteil Großkonzern: bereichsübergreifende Synergien nutzen

Die Zielvorgaben waren klar: Um die Potenziale einer harmonisierten Prozess- und IT-Landschaft in vollem Umfang nutzen zu können, sollte ein umfassendes ECM-Template entstehen – integriert in SAP Enterprise Resource Planning (ERP), Customer Relationship Management (CRM) und Business Warehouse (BW). Die Serviceorientierung war ein grundlegendes Kriterium für das Design der ECM-Dienste: flexibel und anpassungsfähig lautete hier die Devise. Ein weiterer Punkt auf der Agenda war, die einheitliche Dokumentenverwaltung und Archivierung als Basis für bereichsübergreifende Synergien kundenfokussiert zu organisieren. In den Pflichtenkatalog wurde außerdem aufgenommen, dass die Applikationslandschaft konsolidiert und von spezialisierten Dienstleistern betrieben werden sollte, um die Wirtschaftlichkeit zusätzlich zu erhöhen – ehrgeizige Ziele und eine Herausforderung für alle Beteiligten.

Bis zu 30 Mitarbeiter waren ab dem Startschuss 2005 in wechselnden Konstellationen an der Umsetzung beteiligt. Drei Jahre arbeiteten die Fachleute an der Lösung, Ende 2008 brachten sie das Projekt zu einem erfolgreichen Abschluss.

Um die gemeinsame Wissensplattform für alle deutschen Siemens-Gesellschaften zu gestalten, nutzten die Experten sechs Basisfunktionen für unternehmensweites Content Management:

- Portal: 'Single-Point-of-Information' und rollenbasierte Schnittstelle der Mitarbeiter zur gesamten IT; dadurch sicherer und schneller Zugriff auf alle Daten und Anwendungen.
- Dokumentenmanagement: passgenaue Verwaltung der unstrukturierten Information; vielfältige Möglichkeiten zur Zusammenarbeit und zur differenzierten Berechtigungsverwaltung.
- Workflowkomponente: größtmögliche Automatisierung und Beschleunigung von Prozessen; erhöhte Transparenz.
- Archiv: revisionssichere Langzeitaufbewahrung von Informationen und Einhaltung von Compliance.
- Inputmanagement: zentraler Eingang für alle im Unternehmen eintreffenden Dokumente; digitalisiert und indiziert die Dokumente, damit sie automatisiert weiterverarbeitet werden können.
- Outputmanagement: Corporate-Identity-konforme Ausgabe von Dokumenten und Versand via E-Mail, Fax, Brief oder Hauspost.

Doppelrolle: ECM ist sowohl Technologie als auch Philosophie

Die Experten führten vorab eine umfassende Anforderungsanalyse durch und identifizierten wesentliche Ansprüche, die für nahezu alle Prozesse gelten: So geht es meist darum, Dokumente digital zu erfassen, um sie später automatisiert verarbeiten zu können – beispielsweise bei Angeboten und Rechnungen.

Außerdem sollten die verschiedenen Varianten der Dokumente veränderungssicher über definierte Zeiträume archiviert werden. Des Weiteren empfiehlt es sich, alle Informationen zentral und für Berechtigte jederzeit zugänglich zu machen. Dies setzt allerdings voraus, dass die entsprechenden Unterlagen bei Bedarf auch aufgefunden werden. Hier spielen präzise Metadaten über das jeweilige Dokument eine wichtige Rolle. Zu guter Letzt muss es auch möglich sein, Informationen auf unterschiedlichen Medien auszugeben und zu versenden.

Ganz im Sinne einer service-orientierten Architektur wurden daher ECM-Dienste konzipiert, die sich grundsätzlich an beliebigen Stellen in den Prozessen einsetzen lassen. Beispielsweise die so genannte Archivierungsfunktion, die als SAP-Option im Dokumentenmanagement wie im Portal verfügbar ist. Die Auswahl der Komponenten erfolgte dabei gemäß der bewährten Siemens-Vorgaben zur IT-Architekturplanung (Corporate Application Policy – CAP) und damit unter den Gesichtspunkten Effizienzsteigerung, Kostensenkung und Flexibilität.

Untersuchungen haben gezeigt, dass folgende Einsparungen erzielt werden können:	
durch Intranet-Konsolidierung Reduzierung der Intranetkosten	25%
Effiziente Standardisierung und Integration von Inhalten, Prozessen und Anwendungen im Intranet senken die Kosten	30%
Reduzierung der Transaktionskosten	50%
Reduzierung der Durchlaufzeit von Prozessen	50%
Reduzierung der erforderlichen Arbeitszeit für Routinetätigkeiten	25%
Verringerung/ Vereinfachung der Softwarepflege durch die Ablösung von Client-Software (durch Portalintegration).	

Abb.: ECM Nutzen

Eine gemeinsame Basis: die Kundenausrichtung

Im Vertriebs- und Servicegeschäft aller Siemens-Bereiche und -Sektoren stehen die Kunden im Mittelpunkt. Daher lag es nahe, dieses Bindeglied als oberstes Ordnungskriterium für das Informationsmanagement heranzuziehen. Um Informationen und Dokumente in einer einheitlichen Struktur abzulegen und zu kennzeichnen, wurde deshalb die international bekannte IFA-Nummer (Identifier for Accounts) anstelle bereichsspezifischer Ordnungsbegriffe verwendet.

Hierdurch konnten die Experten erstmals über alle Unternehmensbereiche hinweg eine Informationsarchitektur für Vertrieb und Service konzipieren. Dabei wurde das Prinzip der kundenzentrierten Ablage sowohl bei den aktuell bearbeiteten Dokumenten als auch im Archivbereich angewendet.

Das Ergebnis war ein Template, das sich als universeller IT-Bauplan für eine umfassende ECM-Realisierung in Unternehmen jeglicher Couleur eignet. Auch im Fall einer Teilrealisierung hilft die Vorlage, sämtliche Integrationsaspekte rechtzeitig zu beachten und zugleich den Blick für das Ganze nicht zu verlieren. Sie deckt den gesamten Lebenszyklus von Informationen ab: Vom Eingang, der digitalen Erfassung und der Weiterbearbeitung in den Geschäftsprozessen bis hin zur langfristigen Archivierung und der finalen, compliance-gerechten Vernichtung.

ECM: ein fester Bestandteil der IT-Infrastruktur

Die neue Kollaborations- und Informationsplattform wirkt über alle Siemens-Gesellschaften hinweg nachhaltig effizienzsteigernd: Dank der unternehmensweit eingesetzten ECM-Lösung können die Mitarbeiter Dokumente schneller finden. Außerdem sind die vertrieblichen Synergien und der Verkauf von sich ergänzenden Produkten oder Dienstleistungen für die Kunden deutlich attraktiver. Das wiederum beeinflusst das Umsatzwachstum des Konzerns positiv. So arbeitet Siemens IT Solutions and Services beispielsweise bei Themen wie Grid-Asset-, Outage- und Workforce-Management eng mit dem Siemens-Sektor Energy zusammen. Das ermöglicht es, auch Großprojekte in Angriff zu nehmen, die das gesamte Lösungs-Portfolio für Stromnetze umfassen. Durch Harmonisierung und Corporate Shared Service IT (CSS IT) gestalten sich die Vorgänge zudem kosteneffizienter, das ECM-System erleichtert das Controlling, Prozesse werden leichter steuerbar.

Dass die Lösung flexibel ist, hat sie bereits während der Entwicklung bewiesen: Galt es zu Beginn des ECM-Projektes vor allem, die gesamten Vertriebs- und Serviceaktivitäten innerhalb Deutschlands zu harmonisieren, so hat sich dieser Fokus heute auf die Siemens-Sektoren Industry, Energy und Health verschoben. Das Template passte sich problemlos dem im Jahr 2008 erfolgten Strukturwandel an, ohne dadurch an Wirksamkeit zu verlieren. Die Mitarbeiter greifen nun auf einzelne Konzepte zu, indem sie die entsprechenden Berater beauftragen, sei es beim Inputmanagement oder in Sachen Archivierung.

Projekt mit Vorbildfunktion: Siemens gibt Erfahrungen weiter

Eines wird in der aktuellen wirtschaftlichen Situation deutlich: Die Unternehmen halten an Maßnahmen zur Optimierung ihrer Geschäftsprozesse fest und investieren weiter in ECM-Lösungen. Allerdings erfordert die gegenwärtige Situation ein Umdenken, denn die heutige Produktwelt ist überwiegend noch stark monolithisch geprägt. Lückenlose Service-Orientierung ist jedoch erst möglich, wenn entsprechende Dienstleistungen in modular aufgebauten und flexibel einsetzbaren Lösungskomponenten zur Verfügung stehen. Solange das nicht auf Kosten der Interoperabilität und einer gemeinsamen Vorhaltung geht, können sie dabei auch von unterschiedlichen Providern stammen.

Siemens ist auf kommende Veränderungsprozesse bestens vorbereitet – und zwar mit produktneutralen Konzepten für spezielle ECM-Services auf Basis eines

umfassenden Lösungstemplates. Von den positiven Erfahrungen des Konzerns können nun auch andere Unternehmen profitieren. Siemens IT Solutions and Services hat sein Template deshalb bereits extern vorgestellt. Das Interesse bei großen Firmen und Betrieben des gehobenen Mittelstands war entsprechend hoch, zumal der IT-Dienstleister auf eine erfolgreiche Erprobung im eigenen Haus verweisen kann.

Mehr zum Thema Enterprise Content Management finden Sie unter www.siemens.de/ecm

Ansprechpartner:

Andreas Haidinger
Leiter Competence Team Enterprise Content Management
Siemens AG
Siemens IT Solutions and Services
Otto-Hahn-Ring 6
81739 München, Deutschland
Tel.: +49 (89) 636 43667
Mobil: +49 (152) 22 79 79 97
<mailto:andreas.haidinger@siemens.com>

¹**Andreas Haidinger** ist Leiter Competence Team Enterprise Content Management bei Siemens IT Solutions and Services

²**Harald Damskis** ist Principal Management Consultant und Projektleiter Siemens Regionalorganisation bei Siemens IT Solutions and Services