

Erfolgsfaktor Information Management

# Den digitalen Wandel gestalten

Dipl. Wirtsch.-Ing. Lothar Leger, Geschäftsführer B&amp;L Management Consulting GmbH

„Die Digitalisierung ist in vollem Gang“, diesen oder ähnliche Sätze findet man in jeder Zeitschrift und an unzähligen Stellen im Internet. Man könnte den Eindruck gewinnen, wir (Menschen) werden demnächst auch gleich noch mit „digitalisiert“. Lange kann es nicht mehr dauern. Manager werden aufgefordert, kreativ über Möglichkeiten der Digitalisierung nachzudenken oder Digitalisierungs-Officer zu installieren. Die Öffentliche Verwaltung muss in den nächsten Jahren die 100 wichtigsten Verwaltungsleistungen online anbieten. Der ehemalige Bundeswirtschaftsminister Sigmar Gabriel hat auf der CeBIT 2016 die „Digitale Strategie 2025“ vorgestellt. Digitalisierung ist also nicht mehr zu stoppen.

Nicht ganz einig ist man sich über die Begriffsdefinition. Jede Branche setzt für sich die Digitalisierung gleich mit dem für die Branche typischen Umfeld. So geht es uns mit „Industrie 4.0“, mit „Health 4.0“ oder mit „Verwaltung 2.0“. Andere setzen noch einen Begriff wie „Transformation“ dazu, um zu verdeutlichen, dass hier noch einige Arbeit auf uns wartet.

Allen gemein ist, dass herkömmliche analoge Vorgehensweisen oft nicht mehr als zeitgemäß, überholt und ineffizient abgestempelt werden. Damit wird gleichzeitig eine Einteilung in gut (weil zu-

kunftsorientiert) und böse (weil „althergebracht und bewährt“) vorgenommen. Aber, „digital“ heißt nicht zwingend „gut“ und „analog“ entsprechend nicht „böse“.

Dennoch ist es unbestritten, dass die Digitalisierung und Information Management unsere Arbeitswelt und unser Privatleben nachhaltig und grundlegend verändern wird. Digitalisierung steht selten alleine. Die Entwicklungen werden unter



anderem durch smarte Technologien und Services, durch disruptive Innovationen und auch durch sich verändernde Werte begleitet, um nur einige Trends zu nennen. Instagram, der kostenlose Online-Dienst zum Teilen von Fotos und Videos, der zu Facebook gehört und 2010 gegründet wurde, hat mit dazu beigetragen, dass das Geschäftsmodell von Kodak, ein im Fotogeschäft seit vielen Jahren etabliertes Unternehmen, kollabierte. Kodak musste Insolvenz anmelden. Ähnlich erging es Quelle, die schon unseren Großeltern Warenhauskataloge nach Hause lieferten, und die sich nicht gegen Amazon wehren konnten, weil sie den Trend der Digitalisierung verschlafen hatten. Unsere Smartphones decken von der Wasserwaage über den Wecker, die

Wie sich dieser Wandel in der Praxis niederschlägt, zeigt sich am Beispiel von Dokumenten Management Systemen (DMS) sehr deutlich. Ganz am Anfang, Mitte der Achtzigerjahre, ging es darum, dass mit DMS Dokumente in großen Mengen abgelegt und archiviert werden konnten. Die Verwaltung und die Revisionssicherheit standen klar im Vordergrund. Es ging um Kapazität und die Zuverlässigkeit von Langzeitspeichersystemen. Dann entdeckte man, dass man interne Prozesse gut mit DMS unterstützen kann, wenn denn die Dokumente erst einmal gescannt vorliegen. Die „elektronischen Akten“ waren geboren. Systeme und Lösungen wuchsen, die Funktionalitäten wurden deutlich ausgeweitet, Ansätze wie „DOMEA“ wurden entwickelt.

unterstützen. Dazu gehören unter anderem ein Multi-Channel-Input (E-Mail, Papier, Portal, Fax, Fachverfahren, Social Media), Services bei der Erfassung und Verarbeitung (Erzeugung von Signaturen, Up- und Download von Dokumenten, elektronische Aktenkoffer, Verwaltung von Lebenszyklen, mobile Unterstützung) oder vorausschauende Analysen, um Kundenverhalten vorherzusagen und spezifische Angebote unterbreiten zu können. Die elektronische Akte ist damit beim „Kunden“ angekommen. Und dieser wird in den Vordergrund gestellt, ganz gleich ob bei einer Versicherung (die Versicherten), im Handel (die Kunden) oder in der öffentlichen Verwaltung (die Bürger). Die eAkten haben damit endgültig die internen Workflows und damit

## Unbestritten, die Digitalisierung verändert unser Privatleben und unsere Arbeitswelt.

Landkarte und die Enzyklopädie bis hin zum E-Mail-Postfach und dem Zugang zum Internet alles ab, was wir im täglichen Leben benötigen. Das Besondere an dieser Entwicklung ist, dass sie dieses Mal „von unten nach oben“ geht. Kaum jemand, der nicht in einem sozialen Netzwerk aktiv ist, der nicht sein Smartphone nutzt, um Services abzurufen oder sich informieren zu lassen. Treiber sind demnach die hohe Affinität des Einzelnen zur intensiven Nutzung digitaler Services und zu den nicht mehr wegzudenkenden Smartphones. Unbestritten, die Digitalisierung verändert unser Privatleben und unsere Arbeitswelt.

Dokumenten Management Systeme waren damit lange Zeit wichtige Bausteine für einen effektiven und effizienten Umgang mit Informationen und Dokumenten innerhalb der Organisationen und im Austausch zwischen Unternehmen. Mit Information Management und dem längst begonnenen Digitalen Wandel gehören die entsprechenden Lösungen zwar noch lange nicht zum alten Eisen, sie reichen nur alleine nicht mehr aus. Die Grenzen für sinnvolle Lösungen müssen heute einfach deutlich weiter gesteckt werden. Eine elektronische Akte muss heute viel mehr können. Sie muss den gesamten Lebenszyklus mit Services

die Grenze der Unternehmen und Organisationen überschritten. Das bietet große Nutzenpotenziale. Ein fehlender Nachweis, zum Beispiel beim Abschluss eines Kauf oder Leasingvertrags, muss nicht mehr mühsam per Post angefordert und dann, wenn er im Unternehmen eingeht, einem Vorgang und einer Akte zugeordnet werden. Der Kunde kann den gewünschten Nachweis über sein Smartphone und ein Kundenportal hochladen, das System prüft den Nachweis und der Prozess kann, fast ohne Nutzereingriff, schnell und unkompliziert abgeschlossen werden. Natürlich muss man bei solchen Prozessen auf die rechtlichen Anforderungen achten.



Und auch heute noch kann nicht jedes Dokument einfach nur als Bild entgegengenommen werden. Aber auch das mag sich noch ändern. Dieser kurze Exkurs zeigt: Dokumenten Management Systeme und elektronische Akten sind, als isolierte Lösungsfelder „Out“, Information Management und digitaler Wandel sind „In“.

Es wird sicher noch einige Zeit dauern, bis Lösungen zur Verfügung stehen, die offen genug sind, um die Vorteile verschiedener Ansätze zu kombinieren. Bis dahin gilt es, beim Aufbau und Ausbau von Lösungen die wesentlichen Trends in der Strategie und der Konzeption zu berücksichtigen und Lösungen auf Offenheit und Flexibilität auszurichten.

Dann sind auch heute schon Lösungen möglich, das Information Management durch effiziente und effektive Nutzung von Informationen und Wissen, das sich daraus ableitet, zu einem wichtigen Erfolgsfaktor für Unternehmen und Organisationen werden zu lassen.

**B&L**   
Management Consulting GmbH

Die B&L Management Consulting GmbH (B&L) unterstützt seit 1996 Unternehmen und Organisationen bei der Planung und Umsetzung von IT-Projekten. Als neutrales Beratungshaus ist B&L ausschließlich den Interessen ihrer Mandanten verpflichtet.

Unser Beratungsspektrum reicht von der klassischen Archivierung von Dokumenten, über die Optimierung der Zusammenarbeit (Collaboration) bis hin zum Workflow und Wissensmanagement. Zu den „Dokumenten“ gehören nicht nur die klassischen kaufmännischen Dokumente wie z.B. Rechnungen, sondern auch E-Mails, Zeichnungen, Bilder, Videos etc. Unsere Berater verfügen alle über langjährige Erfahrung in Beratungsfunktionen. Sie zeichnen sich durch ihr Know-how und sichere Vorgehensweise in zahlreichen Projekten aus.

[www.bul-consulting.de](http://www.bul-consulting.de)