



Das Magazin für Führungskräfte in Kirchen
und kirchlichen Organisationen

www.kviid.de

KVI im DIALOG

3 | August 2014

Kirchenmanagement

Profil.100 - Verbandsentwicklung - Profil,
Identität und Personal im Fokus

Finanzen

Aktuelle Hinweise zur E-Bilanz im Non-
Profit-Bereich

Energie und Umwelt

Mit E-Mobilität in die Zukunft -
Verrechnungsstelle für Kath. Kirchengemeinden Riegel ab sofort mit Elektroauto auf Tour

Qualitätsmanagement

Thermometer für die geistliche Betriebstemperatur - Organisches Qualitätsmanagement® für kirchliche Werke und Organisationen, Teil 1

Informationstechnologien

Information Management - Im Spannungsumfeld von Social Business, Big Data und Co.

Personalmanagement

Gleichstellung als Qualitätsmerkmal im Personalmanagement



Nachbericht:

9. KVI Kongress 2014 „Arbeitswelten der Zukunft heute gestalten“

Information Management - Im Spannungsumfeld von Social Business, Big Data und Co.

Ein Beitrag von Lothar Leger

„Wir ertrinken in Informationen, aber hungern nach Wissen“, das stellte John Naisbitt, US-amerikanischer Trendforscher, bereits in den 80er Jahren des letzten Jahrhunderts fest. Daran hat sich kaum etwas geändert. Nur, dass die Informationsflut inzwischen ungeahnte Ausmaße angenommen hat und kein Ende des Wachstums abzusehen ist. Ein optimales Management der Informationen wird damit zum entscheidenden Erfolgsfaktor. Komplex wird die Situation durch immer neue Datenquellen, wie Soziale Netzwerke, mobile Endgeräte und Internet-Services hinzu kommen. Die IT im sozialen und kirchlichen Umfeld muss sich dieser Herausforderung stellen, wenn sie Wildwuchs und Chaos vermeiden will.

Um herauszufinden, wie ein effizientes und zielführendes Information Management aussehen kann, ist zunächst ein wenig Ursachenforschung zu treiben. Dokumenten Management (kurz: DMS) oder Enterprise Content Management (kurz: ECM) waren lange Zeit wichtige Bausteine für einen effektiven und effizienten Umgang mit Informationen und Dokumenten. Mit Information Management gehö-



Abb.: B&L Management Consulting GmbH

Dipl.-Wirtsch.-Ing. Lothar Leger ist Geschäftsführer der B&L Management Consulting GmbH und Kenner des DMS/ECM Marktes

ren die entsprechenden Lösungen 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. Die ECM/DMS-Branche hat das erkannt und unter anderem der VOI e.V. als führender Branchenverband hat entschieden, zukünftig den Begriff „Enterprise Information Management“ zu führen.

Trends und Entwicklungen

Getrieben wird die Entwicklung von Information Management von einer Reihe von Trends, die sich auf die Gestaltung von Lösungen auswirken. Dazu zählen Smart IT, die Digitale Revolution, Themen wie Ubiquität und Konvergenz der

Medien und Social Business. Hinzu kommt, dass durch leistungsfähige Infrastrukturen und Komplexität der Lösungen auch verstärkt unterschiedliche Sourcing-Varianten angenommen werden. Die Trends wirken sich unmittelbar auf die Anforderungen an IT-Sicherheit, Datenschutz, Compliance und Datenqualität aus.

Die **Digitale Revolution**, ausgelöst durch das allgegenwärtige Internet und die damit einhergehende Digitalisierung vieler Facetten unseres Lebens, fordert ein Umdenken auf Seiten der IT-Verantwortlichen. In Zeiten, in denen 65% der Beschäftigten zu Hause über eine bessere IT-Ausstattung als am Arbeitsplatz verfügen¹, ist es opportun, die IT-Strategie so auszurichten, dass das Personal und die Geschäftspartner im Fokus stehen. Die IT muss sich als Dienstleister und Serviceanbieter verstehen, der die Belange der verschiedenen Kundengruppen aufnimmt und in Lösungsangebote umsetzt. Andernfalls wird sich eine eigenmächtige und aus Sicht der IT nicht mehr zu kontrollierende Nutzung von Tools breit machen. Wer also Internetzugang, E-Mailversand / -empfang oder die Nutzung von Smartphones gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu restriktiv handhabt oder gar nicht erst anbietet, wird schnell feststellen, dass Anwender immer Wege finden, die Verbote und Einschränkungen zu umgehen.

Mobility und Ubiquity oder auf Deutsch die umfassende Beweglichkeit und allzeitige Verfügbarkeit haben unser Privatleben und unser Arbeitsverhalten nachhaltig verändert. Konnte man sich früher mit dem Beantworten eines Briefes ein bis zwei Wochen Zeit lassen,



Abb.: B&L Management Consulting GmbH

Trends im Umfeld Information Management



Wo Information Management aufhört und wo Social Media anfängt ist nur schwer zu definieren.

ohne Proteststürme auszulösen, fordert der Absender heute eine Reaktion mindestens am gleichen Tag. Beschäftigte wollen mobil (ortsunabhängig) und jederzeit erreichbar sein. Das signalisiert dem Gesprächspartner Wertschätzung und den Vorgesetzten Einsatzbereitschaft. Für das Information Management bedeutet das, dass E-Mails, Terminkalender, Dokumente und Daten überall und möglichst jederzeit verfügbar sein müssen.²

Die **Konvergenz der Medien** verstärkt diesen Trend noch. Bisher getrennte Medien wachsen zusammen. Mit dem Smartphone kann man telefonieren, Programme ausführen, E-Mails abrufen und beantworten und wenn es sein muss auch fernsehen oder an Videokonferenzen teilnehmen. Der zukünftige Arbeitsplatz-PC deckt diese Funktionalität in gleichem Maße ab. Auswirkungen hat dies auch auf die Bereitstellung entsprechender Bandbreiten am Arbeitsplatz, die in einem zukunftsorientierten Information Management-Ansatz zu berücksichtigen sind. Ein Netzwerk muss darauf ausgelegt sein, erhebliche Datenmengen zu bewältigen,

um Daten, Dokumente, Telefonie und Bilder performant übertragen zu können.

Einen großen Einfluss auf die Konzeption von Lösungen hat die zunehmende Verbreitung von Social **Business**-Angeboten. Dabei geht es nicht nur darum, in Facebook gelistet zu sein. Es geht vielmehr darum, Informationen und Wissen mit anderen zu teilen und weg von einer 1:1-Kommunikation, hin zu einer n:n-Kommunikation zu kommen. E-Mails verschicken ist „Out“, sich über Social Business-Tools zu vernetzen ist „In“; auch und gerade innerhalb von Organisationen. Die rasante Verbreitung stellt sich vor allem deshalb ein, weil diese Bewegung von „unten“ nach „oben“ geht; die Masse der Anwender ist die treibende Kraft und nicht wie üblich Marketing und Vertrieb von Anbietern, die neue Produkte in den Markt bringen wollen.

Die Vielfältigkeit der Möglichkeiten und die Forderung nach unmittelbarer Reaktion, gepaart mit der Informationsflut, führen dazu, dass Anwendungen und Tools uns stärker unterstützen müssen. Anwendungen werden **Smart**. An-

wenderinnen und Anwender sind häufig gar nicht mehr in der Lage, alle Aspekte und Facetten im täglichen Arbeitsleben zu beachten. Sie erwarten, dass Arbeitsmittel sie hinweisen, erinnern oder vielleicht auch selbständig „handeln“. Von den Lösungen wird somit eine gewisse Intelligenz erwartet. Smart Information Management bedeutet zum Beispiel, dass Inhalte aus Dokumenten Management Systemen mit dem „Wissen“ aus anderen Datenquellen zu intelligenten „smarten“ Inhalten kombiniert werden, um so Entscheidungsprozesse zu erleichtern und zu verbessern.

Auswirkungen auf IT und Organisation

Die Grenzen zwischen bisher einigermaßen klaren Ansätzen verschwimmen. Wo Dokumenten Management, respektive auch das weiter zu fassende Information Management aufhören und wo zum Beispiel Social Business anfängt, ist nur schwer zu definieren. Für die IT-Abteilungen und IT-Strategen heißt das zunächst einmal, sich den neuen Ansätzen zu stellen und sie in die strategischen Überle-

²Foto: Sergey Nivens, Fotolia.com

gungen einzubinden. Das ist heute vielerorts noch nicht gegeben.

Weiterhin ist die IT gut beraten, wenn sie nicht nur interner Dienstleister, sondern vor allem auch „Zuhörer“ für die verschiedenen Anwendergruppen ist. Hier geht es darum, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, zum Beispiel in Workshops oder Kampagnen stärker zu sensibilisieren und zu schulen. Unter anderem in Bezug auf IT-Sicherheit. Die NSA-Späh-Attacken haben zwar viele wachgerüttelt und für sensibleren Umgang mit Daten und Dokumenten gesorgt, aber genauso häufig erlebt man, dass vollkommen unbekümmert über Apps oder kleine Tools vertrauliche Daten ausgetauscht werden. Hier ist zusätzlich eine Überprüfung der bisher eingesetzten Mechanismen, wie zum Beispiel die Nutzung sicherer Verbindungen oder die Verschlüsselung von Daten angebracht, um auch bei zukünftigen Lösungen die erforderliche Sicherheit (Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität) bieten zu können.

Auswirkungen auf IT-Umgebungen

Der Appell richtet sich vornehmlich an die Hersteller. Es kann nicht sein, dass Fachverfahren alle Daten und Belege ausschließlich „selbst verwalten“ und es darf auch nicht sein, dass ein Dokumenten Management nicht in der Lage ist, seine Daten anderen Anwendungen ohne umfangreiche Programmierung zur Verfügung zu stellen. Eine striktere Ausrichtung auf Service orientierte Architekturen (SOA) oder die Unterstützung von standardisierten Schnittstellen, wie z.B. CMIS (Content Management Interoperability Services), wäre ein Anfang. In jedem Fall müssen Anbieter, um zukünftig am Markt weiter bestehen zu können, Lösungen hochflexibel, sehr offen und sehr integrativ gestalten.

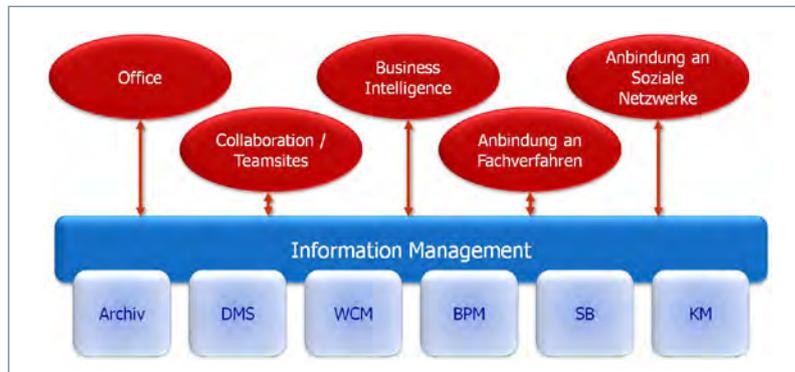


Abb.: B&L Management Consulting GmbH

IT-Struktur Information Management

Die obige Abbildung gibt einen Eindruck, welche Facetten beim Auf- und Ausbau eines Information Managements beachtet werden sollten.

Fazit

ECM und DMS sind als isolierte Lösungsfelder „Out“, Information Management ist „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, die Information Management, durch effiziente und effektive Nutzung von Informationen und Wissen, das sich daraus ableitet, zu einem wichtigen Erfolgsfaktor für Verwaltungen und Organisationen werden lassen.

Über B&L Management Consulting GmbH

Die B&L Management Consulting GmbH versteht sich als Architekt für ECM und DMS. Das Unternehmen wurde 1996 gegründet und zählt zu den führenden anbieter- und produktneutralen DMS-Beratungshäusern in Deutschland. B&L begleitet Unternehmen von der Analyse über die Fachkonzeption, die Anbieterauswahl und Systemeinführung bis zur Übergabe an den Betrieb.

Zu den Beratungsschwerpunkten gehören zukunftsorientierte Bedarfswelder wie Information Management, Dokumenten-Management und E-Mail-Management. Dabei liegt der Fokus auf der prozessorientierten Integration der organisatorischen und technischen Aspekte der Lösungsansätze.

Zur Unterstützung der Einführung von Information Management bietet B&L Handlungsleitfäden, Checklisten und Beratungsprodukte wie die B&L-Potenzialanalyse, B&L-Expert und B&L Anbieterauswahl. Zur Effizienzmessung und -Steigerung bereits etablierter Lösungen bietet B&L das Produkt B&L-Performance an.

Website: www.bul-consulting.de