

<b>BCT Deutschland GmbH</b>	
Titel	<b>funkschau</b>
Datum	22.02.2019
Webseite	<b>www.funkschau.de</b>

## Wie sich EIM-Plattformen verändern

22.02.2019

Autor: Jos Bischoff / Redaktion: Sabine Narloch

**IT-Trends wie Edge Computing, Big-Data-Analyse oder KI ermöglichen oder erfordern im Falle von EIM-Plattformen neue Funktionen und Anbindungen. Jos Bischoff vom Softwareunternehmen BCT zeigt auf, wie sich so das Innovations- und Effizienzpotenzial für Professionals ausgeschöpft lässt.**



© destinacidem / 123RF

Heute geht es mehr denn je um das effektive Managen und Nutzen strukturierter und unstrukturierter Informationen. Um diese zusammenzuführen, bedarf es einer Enterprise-Information-Management-Plattform (EIM). Diese verknüpft die unterschiedlichen in Unternehmen vorhandenen Informationsquellen prozess- und organisationsübergreifend miteinander. Dadurch kann der Mitarbeiter bzw. Professional auf alle relevanten Informationen automatisiert im richtigen Kontext, in Abhängigkeit des jeweiligen Bedarfs und in Echtzeit zugreifen. Darüber hinaus können neue Technologien und IT-Trends agil in bestehende und zukünftige Plattformfunktionen und -tools einfließen.

### **Trend 1: Eine virtuelle Arbeitswelt**

Zunehmende Abkehr von Papier, offene statt starre Arbeitsstrukturen, informationsbasierte Vernetzung von Mensch und Maschine: Die Transformation von und in Unternehmen hin zu digitalen Geschäftsprozessen führt dazu, dass Professionals im sogenannten Digital Workplace tätig sind. Ein modernes Informationsmanagement ist darauf ausgerichtet, Nutzer nahtlos in die digitale Arbeitsumgebung zu integrieren und ihnen gleichzeitig eine effizientere Arbeitsweise zu ermöglichen. Die Erledigung von Aufgaben und der Austausch mit Kollegen, Partnern oder Kunden ist flexibel im Büro, Homeoffice oder von unterwegs möglich. Denn der Digital Workplace verlagert sich immer stärker als Portal- bzw. Plattformlösung ins Internet und wird dadurch als virtuelle Arbeitsumgebung verstanden.

### **Trend 2: Kunden vorausschauend glücklich machen**

Um die steigende Datenmenge und die mit ihr verknüpften Prozesse in nützliche Informationen umzuwandeln, wird eine vorausschauende Big-Data-Analyse zunehmend wichtig. So können etwa Angebote zielgerichteter auf Kunden und Marktentwicklungen zugeschnitten und Prozesse zur Bestimmung von Kundenzufriedenheit sowie Bedarfs- und Trendanalysen ausgelöst werden. Ein modernes EIM muss daher ein Dashboard als Analysetool enthalten, über das Handlungen und auch mögliche Probleme und ihre Ursachen schnell identifiziert werden können, bevor sie akut werden. Außerdem muss es ein proaktives Monitoring ermöglichen, um ungewöhnliche Sachverhalte frühzeitig zu erkennen und mit individuellen Maßnahmen rechtzeitig darauf zu reagieren.

### **Trend 3: Keine Angst vor intelligenten Maschinen**

Intelligente Technologietrends optimieren die Automatisierungsfähigkeit der EIM-Plattform weiter, indem sie Informationen aus Dokumenten, Nachrichten sowie anderen Textsorten und aus weiteren Quellen auslesen, erkennen und eigenständig weiterverarbeiten. Im Austausch mit anderen Systemen werden sie zu autonomen Helfern; aus dem Verhalten und den Entscheidungen der Professionals lernen sie dazu und können im Wiederholungsfall reagieren. Zur Optimierung der Informationsverarbeitung wirken folgende Entwicklungen auf ein modernes Informationsmanagement ein:

Das Internet of Things (IoT) sorgt dafür, dass physische Objekte über das Internet mit Systemen und untereinander kommunizieren und Daten austauschen. Ein modernes Informationsmanagement legt physische Objekte als virtuelles Abbild an und verknüpft sie mit zugehörigen Dokumenten, Prozessen und Komponenten der Kollaboration, etwa die Agenda eines Meetings.

Die konsequente Ergänzung zu IoT ist KI – Künstliche Intelligenz. Damit können Objekte sowohl einen konstanten Datenstrom erzeugen als auch ohne menschliches Eingreifen agieren. Das autonome Verhalten der Objekte bildet die Grundlage für die Bewertung und Anpassung operativer Geschäftsprozesse. Die Herausforderung besteht darin, die Objekte und Systeme in bestehende IT-Infrastrukturen zu integrieren.

Mit der Blockchain-Technologie können wiederum Transaktionen automatisch und unter strenger Kontrolle ausgeführt werden. Diese Funktionen lassen sich auch in eine EIM-Plattform integrieren; die Blockchain-Technologie ergänzt sie beispielsweise als distributierter Audit.

Strukturierte Routineaufgaben wie Adressdaten ändern, Rechnungen bearbeiten oder ein Antwortschreiben formulieren, können mittels Robotic Process Automation erfolgen. RPA greift als virtueller Mitarbeiter auf alle Applikationen der EIM-Plattform und nachgelagerte Systeme zu. Dadurch kann das Unternehmen jederzeit automatisch auf die Anfragen der Kunden reagieren und Professionals können sich auf ihre wesentlichen Tätigkeiten konzentrieren.

### **Trend 4: Den Platz in der IT-Wolke nutzen**

Damit neue Trends und Technologien wie Big Data oder KI funktionieren, ist eine hoch leistungsfähige und skalierbare Rechner- und Netzwerkinfrastruktur nötig. Daher gilt: Cloud first! Schon bei der Entwicklung muss der primäre Fokus darauf liegen, dass die EIM-Plattform unter anderem über eingerichtete Schnittstellen, Zugangsberechtigungen und Datenbankzugriffe „cloud-ready“ und internetfähig ist.

Durch die enorme Menge und Geschwindigkeit der ein- und ausgehenden Daten rückt auch Edge Computing wieder auf die Trendliste. Damit werden Daten gefiltert und dezentral in Echtzeit verarbeitet, die etwa bei Drohnen, autonomen Fahrzeugen oder anderen KI-gesteuerten Geräten nötig sind. Hier müssen Entscheidungen im Notfall in Bruchteilen von Sekunden getroffen werden. EIM-Plattformen, die den Edge-Computing-Ansatz verfolgen, erleichtern die Anbindung an alle gewünschten Konnektivitätsdienste.

### **Trend 5: Sicherheit geht vor – immer**

Über die DSGVO hinaus gelten im Unternehmenskontext beim Umgang mit geschäftskritischen oder sensiblen Daten besondere Vorschriften. Bei einem modernen EIM werden die verschiedenen Sicherheitsfaktoren in bestehende Netzwerktechnologien und -plattformen integriert. Dadurch wird eine ganzheitliche End-to-End-Sicherheitsinfrastruktur geschaffen. Über geschützte Workflow- und Freigabefunktionen, die Versionierung von Dokumenten und die Verknüpfung mit anderen Anwendungen wird gewährleistet, dass das Unternehmen jederzeit einen Überblick über die verfügbaren Informationen hat – und auf diese zugreifen kann.

Neben einheitlichen Sicherheitsstandards werden außerdem anwenderspezifische Lösungen immer wichtiger, mit denen der Einzelne den Zugriff auf „seine“ Informationen besser managen kann. Ein Sachbearbeiter benötigt beispielsweise andere Informationen als ein Kundenbetreuer, ein Mitarbeiter der Buchhaltung andere als die HR-Abteilung. Somit sollten feinere Sicherheitsmaßnahmen bestimmt werden, die sich etwa an der Position und den entsprechenden Zugriffsrechten des Anwenders orientieren.