

ECM für Finanzdienstleister

Trends im Markt für Enterprise Content Management

Dr. Ulrich Kampffmeyer



Hamburg, 2012



ECM für Finanzdienstleister

Trends im Markt für Enterprise Content Management

ECM Enterprise Content Management ist immer noch ein Begriff, der bei Anwendern auf Unverständnis stößt. Obwohl ECM seit über einem Jahrzehnt eine wichtige Rolle bei der Verwaltung von Informationen spielt, ist die Wahrnehmung des Begriffes, der dazugehörigen Lösungen und der Branche immer noch unterentwickelt. Aber gerade im Zeitalter der exponentiell wachsenden Informationen kommt ECM als Infrastruktur eine wichtige Rolle zu.

Bei Finanzdienstleistern spielt die IT schon immer die Hauptrolle. Geld existiert fast nur noch als Haufen von Bits und Bytes im Computer. Gern möchte man die Kunden davon überzeugen, möglichst auf Papier und den Besuch von Filialen zu verzichten. Optimierung und Kosten sparen heißt gerade hier auf eine verbesserte elektronische Kommunikation zu setzen – nicht nur intern, sondern auch in Bezug auf Kunden, Partner, Aufsichtsbehörden und öffentliche Verwaltung.

Während die Verarbeitung der Daten über die Jahre weitgehend automatisiert worden ist, stellen schwach strukturierte und unstrukturierte Informationen – landläufig auch als elektronische Dokumente bezeichnet - häufig noch eine Hürde dar. Um diese zu überwinden ist auch der Einsatz von ECM Enterprise Content Management erforderlich. In diesem Umfeld dominiert zur Zeit die Adaption der Megatrends „C-M-S“: Cloud, Mobile & Social. Die Branche erlebt durch die Veränderung der Nutzungsmodelle verbunden mit mobilen Geräten, Apps und der Speicherung der Daten irgendwo in der Cloud eine erhebliche Veränderung. Schon werden „inhouse / on premise“ Systeme als veraltet angesehen.

In Bezug auf Enterprise Content Management Trends, muss man für die Finanzdienstleistungsbranche zwei Unterscheidungen treffen. Zum Einen die Auswirkungen der generellen Trends der ECM-Branche, zum Zweiten aber die speziellen Ausprägungen des Einsatzes ausgewählter Dokumenten-Technologien bei Banken, Versicherungen und anderen Unternehmen der Finanzbranche.

Generelle Trends in der ECM-Branche

Betrachtet man die allgemeinen Entwicklungen im Umfeld von ECM, dann lassen sich verschiedene Themen ausmachen, die im Herbst 2012 aktuell sind.

An erster Stelle ist sicher der Einsatz von Sharepoint zu nennen. Sharepoint ist in den meisten Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz inzwischen im Einsatz. Bei vielen Anwendern ergab sich die Nutzung geradezu zwangsläufig, da Sharepoint Bestandteil der Microsoft-Unternehmens-Lizenz-Pakete ist, frei nach dem Motto, „warum nicht einsetzen, wenn wir die Software doch schon haben“. Der Umfang des Sharepoint-Einsatzes ist jedoch nicht durchgängig. Manche nutzen die Plattform nur für ein Intranet, andere haben ihre gesamte Infrastruktur für schwach strukturierte Informationen auf Sharepoint verlagert, wieder andere nutzen nur collaborative Funktionen des Systems. Auch in der Finanzdienstleistungsbranche hat sich Sharepoint verbreitet und dabei vielfach bereits Plattformen wie Lotus abgelöst.



Sharepoint selbst, auch in der zukünftigen Version 2013, deckt aber nur einen Teilbereich der von der AIIM definierten ECM-Funktionen ab. Deshalb bieten klassische ECM-Anbieter einerseits Zusatzmodule wie Archivierung, Scanning oder Business Process Management an oder setzen gleich auf vollständige ECM-Adaptionen mit „aufgepeppten“ Sharepoint-Lösungen. Auch die bisherige Kluft zwischen SAP-Lösungen und Sharepoint wurde von verschiedenen Anbietern mit „Brückenslösungen“ geschlossen. Damit steht dem Einsatz von Sharepoint als Plattform-Lösung im Umfeld von Enterprise Content Management kaum noch etwas im Wege.

Der aktuelle Fokus auf Sharepoint bei Inhouse-Lösungen zwingt die ECM-Anbieter sich auf Kern-Kompetenzen zu besinnen. Eines der Module, das sich auch weiterhin sichtbar auf dem Desktop der Anwender positionieren lässt, ist die elektronische Akte. Bei der elektronischen Akte werden Informationen aus verschiedenen Eingangs- und Ausgangskanälen zusammengeführt. In einer strukturierten Anzeige können unterschiedliche Typen von Dokumenten im Sachzusammenhang visualisiert und die Verwaltungsinformation aus operativen Systemen mit integriert werden. Dabei setzt sich der Trend zur virtuellen Akte durch. Hierbei werden über Metadaten unterschiedliche Sichten auf die zusammengehörigen Informationen ermöglicht, die je nach Berechtigung, Anwendungsfall, genutzter Technologie und geschäftlicher Relevanz eine optimierte Sicht auf alle aktuellen Informationen bietet. Die elektronische Akte ist damit der Anwendungsfall des Records Managements – als Sub-Disziplin von ECM –, der auch zukünftig auf den Arbeitsplätzen eine wichtige Rolle spielen wird, selbst wenn alle andere ECM-Funktionalität als Basistechnologie in die Infrastruktur wandert.

ECM in der Cloud entwickelt sich immer mehr zur Alternative. Dabei müssen aber verschiedene Ansätze differenziert werden. In der öffentlichen Cloud gibt es bereits zahlreiche Angebote, die die Collaboration, die Speicherung von Dokumenten und die Archivierung unterstützen. Diese Produkte sind in der Regel nur eingeschränkt anpassbar und können nur sehr selten mit lokal installierten Softwareprodukten zusammenwirken. Dafür ist der Einsatz preiswert und die Produkte können vielfach sowohl von mobilen Devices über Apps wie auch über Clienten und Browser genutzt werden. Von Vorteil ist hier die Synchronisation von Informationen über alle Plattformen. Sicherheits- und Vertragsaspekte haben diese Form der Cloud-Nutzung im professionellen Bereich bisher eingeschränkt. Dagegen ist die private Cloud längst weit verbreitet. Bisher nannte man solche Lösungen aber eher Outsourcing. So gesehen hat gerade die Finanzdienstleistungsbranche sich hier längst mit outgesourceten Rechenzentren positioniert. Es nennt nur niemand Cloud. Dabei ist Cloud-Computing eigentlich nur die letzte Stufe der Virtualisierung, die sich auf alle Bereiche von Hardware, Betriebssystemen und Anwendungen ausdehnt. Auch ECM-Lösungen können in der Cloud genutzt werden und viele Anbieter haben in den letzten Jahren ihre Angebote entsprechend angepasst.

Cloud ist allein deshalb unumgänglich, weil mobile Geräte irgendwo ihre Daten lassen müssen. Telekommunikations- und Rechenzentrumsdienstleister haben ein großes Interesse daran, dass möglichst viele Daten zentral verwaltet werden, da dies zu einer ausgesprochenen Kundenbindung führt. Mobile Geräte verändern aber noch an anderen Stellen die IT- und Kommunikationslandschaft. Mit Apps, im Prinzip



kleinen „Fat Clients“, sind neue Nutzungsmodelle aufgekommen, die bisherige traditionelle Benutzungsoberflächen und auch Browser-Oberflächen altertümlich erscheinen lassen. Apps sind auf geringen Platz auf dem Bildschirm, wenige aber spezialisierte Funktionen, und intuitive Benutzung ausgelegt. Während bisher die Unternehmens-IT sich anstrenge, alle Funktionen und Programme unter einer Benutzeroberfläche zu integrieren, gewöhnen wir uns gerade wieder daran, kleine, monolithische Progrämmchen in unübersehbarer Vielzahl zu nutzen. Zu dem kämpfen die IT-Leiter mit dem Thema ByoD, Bring your own Device, das eine Vielzahl von neuen technischen Anforderungen mit sich bringt und zu dem empfindliche Lücken in die Sicherheitskonzepte reißt. Welche Plattformen zu unterstützen sind, ob man auf Inhouse oder Outsourcing setzt, welche Produkte in Zukunft strategisch sind – all dies sind in vielen Organisationen unbeantwortete Fragen.

Eine weitere Dimension kommt durch das Thema „Social“ hinzu – soziale Netzwerke im Unternehmen aber auch mit Kunden, Partnern, Lieferanten und anderen Beteiligten. Nicht nur neue Techniken, getrieben durch Web 2.0, Video-Konferenzen, Messaging usw., sondern neue Verhaltensweisen und Erwartungen verändern hier die Nutzung von Software und Informationen. Der Einsatz dieser Technologien, der bereits mit Standardsoftware in die Unternehmen Einzug hält, muss durch Policies, Richtlinien, Schulungen und vertrauensbildende Maßnahmen begleitet werden. „Social Business“, das ECM-Technologien mit Web 2.0, Mobile, Cloud und anderen Ansätzen kombiniert, darf nicht nur technologisch betrachtet werden. Im Umfeld von CMS (nicht mehr Content Management System sondern „Cloud, Mobile & Social“) kann nicht mehr alles technisch abgesichert, kontrolliert oder gar „gemanaged“ werden. Unternehmenswerte, Unternehmenskultur und Verantwortungsbewusstsein sind zu vermitteln um die modernen Medien überhaupt sinnvoll und gewinnbringend einsetzen zu können. Die neue Qualität der Kommunikation führt auch zu neuen Geschäftsmodellen und kann sich als Überlebensfrage für viele Unternehmen stellen.

Ein letztes allgemeines Thema bleibt, für das sich auch ein neues Schlagwort gefunden hat: BigData. Hier werden alle Probleme des Informationswachstums, der Informationserschließung und des Master Data Managements neu zusammengewürfelt. Enterprise Search darf für die Informationserschließung mitspielen. Funktionalität zur Verbesserung der Datenqualität, Deduplizierung, einheitliches Master Data Management und Harmonisierung unterschiedlicher Datenbestände sollen zur Informationsreduktion beitragen. Business Intelligence soll die richtigen Informationen aus den Datengräbern ziehen. Business Process Management soll helfen durch BigData zu navigieren. Viele der Ansätze zum Informationsmanagement bei Big Data sind klassische Elemente von Enterprise Content Management. Viele der technologischen Ansätze von der Archivierung bis zum Single-Instancing sind bereits vorhanden und werden nur neu etikettiert. Dabei verschwimmt die Unterscheidung für Lösungen zum Datenmanagement (CI coded information) und zum Dokumentenmanagement (NCI non-coded information) immer mehr so dass man heute vom Enterprise Information Management (EIM) anstelle von Enterprise Content Management (ECM) sprechen muss.



Spezifische ECM-Trends in der Finanzdienstleistungs-Branche

Neben den oben beschriebenen allgemeinen Trends im Umfeld von ECM gibt es eine Reihe von spezifischen Entwicklungen und Anforderungen bei Finanzdienstleistern. Dabei sind Sicherheits- und Verfügbarkeitsaspekte von besonderer Bedeutung, denn materielle Güter (außer dem Gold im Tresor) gibt es bei diesen Unternehmen kaum. Alles basiert auf Informationen. Die meisten Informationen liegen strukturiert in Datenbanken vor. In der Vergangenheit ging es deshalb meistens auch nur darum, die Daten mit Dokumenten und anderen unstrukturierten Informationen zu verknüpfen. Dies hat sich in den letzten Jahren geändert und vielfach werden bereits Business Process Management Lösungen anstelle der über Jahrzehnte gewachsenen Host-Anwendungen genutzt. Dabei laufen das „Aufpolieren von Altanwendungen“ und die Erstellung komplett neuer Anwendungen häufig parallel.

In Bezug auf klassische ECM-Themen sind dabei folgende Trends zu beobachten:

Migration von alten Systemen. Finanzdienstleister haben sehr früh auf die Vorteile des elektronischen Dokumentenmanagements gesetzt. Vielfach sind die Systeme bereits in der vierten oder fünften Generation. Neben der klassischen Ausalterung spielen neue Anforderungen, Wirtschaftlichkeit und auch Integration von Systemen übernommener Unternehmen eine Rolle bei der kontinuierlichen Neubewertung vorhandener ECM-Systeme. Vielfach geht es dabei nicht mehr um das Thema Produktauswahl sondern Produktabwahl um die gewachsene Vielfalt zu reduzieren. Betroffen sind in erster Linie Archivsysteme, da diese sehr langlebig sind und die Betriebskosten durch das ständige Wachstum der Archive (man vergisst häufig das notwendige Aussondern) steigen. Damit werden elektronische Archive „ungeliebte Kinder“ der CIOs, die überall auf Kosteneinsparungen drängen. Wenn dann noch die Archive nur aus Compliance-Gründen bestehen und die Informationen nicht als Wissen oder in Prozessen nutzbar sind, sind Archive ein reiner Kostenfaktor. Auch aus diesem Grund wird regelmäßig das Outsourcen dieser Systeme geprüft.

Einsatz von Signatur-Pads. Viele Finanzdienstleister haben erheblich in den Einsatz von Unterschriftentablets und Speziallösungen für Unterschriftenerfassung und Unterschriftenprüfung investiert. Auch wenn bestimmte Anwendungsfälle aus rechtlichen Gründen ausscheiden oder zumindest strittig sind – hier gab es erst kürzlich wieder ein Urteil in München zum Unterzeichnen von Verträgen per Signaturtablett – bieten diese Lösungen durch die Vermeidung des Medienbruchs erhebliche Prozess- und Kostenvorteile. Die Finanzdienstleistungsbranche hat hier nicht auf die Kartenlösungen mit qualifizierter elektronischer Signatur gesetzt, obwohl sie selbst Anbieter von Karten sind und technologisch dies gekonnt hätten. Allerdings wird das Thema immer wieder durch neue rechtliche Entwicklungen neu diskutiert. Bei Versicherungen im Zuge der Einführung der Gesundheitskarte, bei allen in der Diskussion um den Einsatz von EID auf Personalausweis, De-Mail, EPostbrief und/oder QES qualifizierter elektronischer Signatur. Signaturen, Authentifizierung, Identifizierung usw. werden auch in den nächsten Jahren eines der wichtigsten Themen in der Finanzdienstleistungsbranche bleiben.



Dies gilt auch besonders für den Bereich der elektronischen Kommunikation und Interaktion mit den Kunden. Neue Verfahren jenseits von PIN & TAN, wie die Einbeziehung des Kunden über Social Media, Ablösung von E-Mail- und Papierwerbung durch Communities mit Mehrwert für den Kunden, Bezahlen über Mobilgeräte, der elektronische Safe für die wichtigen Dokumente des Kunden zusammen mit den Daten und Dokumenten des Finanzhauses und viele andere Themen, erfordern ECM Enterprise Content Management als Infrastruktur. Dabei geht es nicht nur um Archivierung oder Einbindung von Portalen. Audit-Trails, Collaboration, Workflow und andere ECM-Elemente sind essentiell um neue Dienstleistungsangebote bauen zu können und wettbewerbsfähig zu bleiben. Dabei kommt der Anpassungsfähigkeit und den Werkzeugen eine besondere Bedeutung zu. Projekte dürfen nicht mehr Monate und Jahre dauern, neue Funktionalität und neue „Klein-Anwendungen“ müssen in Tagen oder Wochen in gebotener Qualität nutzbar werden. Damit werden die Integrationsfähigkeit, die Schnittstellen, die Werkzeuge und die vorgefertigten Funktionsmodule zu wettbewerbsentscheidenden Selektionskriterien für ECM-Lösungen. Die ECM-Anbieter reagieren entsprechend und bieten vorgefertigte Lösungen an, die neue rechtliche Anforderungen abdecken oder bestimmte häufiger vorkommende Prozesse unterstützen. Vielfach sieht man diesen Lösungen nicht mehr an, dass ECM die Basis für das System ist. Die Anbieter wandeln sich vom Infrastrukturlieferanten zum Lösungsanbieter. Auch dies ist ein wichtiger ECM-Trend. Dabei treten Softwarehersteller und ihre Lösungspartner zunehmend in den Wettbewerb.

Ausblick

Die IT der Finanzdienstleistungsbranche, ob „on premise“ oder als „SaaS“ braucht ECM als Infrastruktur. Auch wenn ECM am Arbeitsplatz kaum mehr sichtbar ist, nur als elektronische Akte oder Viewer überlebt, ist die Bedeutung ungebrochen. In der Finanzdienstleistungsbranche herrscht Nacharbeitungsbedarf. Vielfach sind die Lösungen nur Inseln oder sind veraltet. Durchgängige Architekturen, vom Eingang der Information bis zum Ausgang, von der Nutzung in allen Systemen und Umgebungen bis zur transparenten Erschließung aller Archive, existieren große Lücken. Das Management der Informationen wurde vielfach nicht ausreichend priorisiert, sodass die Unternehmen vielfach vor dem Wachstum der Information resignieren. Damit erhöhen sich aber nicht nur die Kosten sondern auch die Risiken für das Unternehmen. ECM ist daher ein Thema das ganz oben auf die Prioritätenliste von CIOs, Geschäftsführern und CEOs gehört.



Über den Autor

Dr. Ulrich Kampffmeyer ist Gründer und Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH.

Er berät Kunden aller Branchen im In- und Ausland bei Strategie, Konzeption, Einführung, Ausbau, Migration und Dokumentation von Informationsmanagement-Lösungen (wie Records Management, Enterprise Content Management, Information Lifecycle Management, Wissensmanagement, Dokumentenmanagement, Archivierung etc.)

Von Fachzeitschriften wurde er zu den 100 wichtigsten IT-Machern Deutschlands gezählt. Er gilt als der Mentor der Dokumentenmanagement- und ECM-Branche in Europa.

Er beteiligt sich an der internationalen Standardisierung wie MoReq2 und ist als Kongressleiter, Referent, Moderator und Autor („Codes of Best Practice zur elektronischen Archivierung“, Bücher: „Dokumentenmanagement – Grundlagen und Zukunft“; „Dokumenten-Technologien: Wohin geht die Reise?“ und „ECM Enterprise Content Management“) über die Grenzen Europas hinaus bekannt.

