

Geschäftsprozessanalyse und ECM sind zu verbinden

Die richtige Information zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu finden, dies ist das Ziel von Enterprise Content Management (ECM). Doch erst in Verbindung mit einer Geschäftsprozessanalyse kann ECM einen Mehrwert leisten. *Hanspeter Mäder*



Hanspeter Mäder
Leiter Business Consulting,
Abraxas Informatik AG

Enterprise Content Management, kurz ECM, steht für das Erfassen, Verarbeiten, Verwalten, Bereitstellen, Speichern und Archivieren von Inhalten. Inhalte sind Daten und Dokumente. Sie sind der Kern von ECM. Relevant sind alle Inhalte, die bei den Geschäftsprozessen einer Organisation anfallen. Diese Inhalte entstehen ausserhalb und innerhalb der eigenen Organisation. Sie können sowohl analog als auch digital vorliegen, strukturiert oder unstrukturiert. Bei unstrukturierten Inhalten fehlt eine gemeinsame Datenstruktur in Form von geschäfts- und kundenbezogenen Daten, was die weitere Bearbeitung erschwert. ECM nimmt sich vor allem diesen unstrukturierten Inhalten an. Die richtige Information zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu finden, das ist das Ziel von ECM. Doch erst mit der Verbindung von Geschäftsprozessanalyse und ECM wird ein Mehrwert über den gesamten Lebenszyklus von Inhalten geschaffen.

Den Kreislauf von ECM bilden die Geschäftsprozesse. Sie enthalten die Daten und Dokumente, die es mit ECM zu verwalten gilt. Ein Geschäftsprozess lässt sich wie folgt umschreiben:

- Eine Abfolge von Aktivitäten
- zur Bearbeitung von Geschäftsfällen
- durch Mitarbeiter
- unter Zuhilfenahme von Ressourcen.

Zur Unterstützung der Geschäftsprozesse werden unterschiedliche Methoden, Vorgehen und Komponenten eingesetzt. Die Komponenten von ECM gruppieren sich um den Lebenszyklus der Inhalte. Wie eingangs erwähnt, besteht dieser Lebenszyklus aus dem Erfassen, Verarbeiten, Verwalten, Bereitstellen, Speichern und Archivieren der Daten.

Die Basiskomponenten sind:

- Dokumentenmanagement (DMS)
- Collaboration (die Zusammenarbeit unterstützender Systeme, Groupware)
- Content-Management-Systeme (CMS, Portale)
- Records-Management-Systeme (Archiv- und Ablageverwaltungssysteme mit Langzeitspeichermedium)
- Workflow (Vorgangsbearbeitung)

Diese Basiskomponenten sind in der Phase der Verarbeitung und Verwaltung angesiedelt und verbinden die anderen Komponenten in der Erfassung, Bereitstellung, Speicherung und Archivierung.

Klar strukturierte Methodik und unterschiedliche Betrachtungsebenen

Welche ECM-Komponenten schliesslich beim Kunden zum Einsatz kommen, hängt davon ab, welche Anforderungen aus den zu verbessernden Geschäftsprozessen definiert werden und inwiefern die bestehende IT-Infrastruktur diese bereits abdeckt. Eine professionelle Analyse der Geschäftsprozesse zeichnet sich durch eine klar strukturier-

te Methodik und unterschiedliche Betrachtungsebenen aus. Methodisch unterscheidet Abraxas Informatik AG vier Stufen:

• Stufe 1: Das hierarchische Modell

In dieser Stufe wird nach den Rahmenbedingungen und Hintergründen der Geschäftsprozesse gefragt: Warum sind die Geschäftsprozesse so, wie sie im Moment ablaufen? Die Antwort hierfür ist in der Aufbauorganisation des Kunden, aber auch in den gesetzlichen Vorgaben zu finden.

«Eine professionelle Analyse der Geschäftsprozesse zeichnet sich durch eine klar strukturierte Methodik und unterschiedliche Betrachtungsebenen aus.»



Das Vorgehen in ECM-Projekten ist ausgerichtet nach dem Business-Consulting-Vorgehensmodell, das sich in vier Phasen gliedert

- **Stufe 2: Das business-dynamische Modell**

Auf dieser Stufe werden die einzelnen Arbeitsschritte und die Ergebnisse jedes Geschäftsprozesses erfasst.

- **Stufe 3: Das system-dynamische Modell**

Nun werden, ausgehend von den zuvor erfassten Arbeitsschritten, die Zusammenhänge aufgezeigt. Konkret: Wer arbeitet wo und wann am Prozess? Somit kommen zu den Arbeitsschritten die Akteure, der Ort und der Zeitablauf hinzu.

- **Stufe 4: Das funktions-dynamische Modell**

Auf der letzten Stufe folgt die Verknüpfung mit ECM: Wie ist der Geschäftsprozess vom IT-System zu unterstützen? Oder auch: Wie decken die bestehenden IT-Systeme diese Funktionen bereits ab? Wie kann ein ECM unterstützend eingesetzt werden?

Eine klar strukturierte Methodik und ein optimal abgestimmtes Projektvorgehen sind viel wichtiger für den Erfolg eines ECM-Vorhabens als das Prozesswerkzeug selbst.

Business-Consulting-Vorgehensmodell

Der grosse Vorteil dieses Vorgehens: Nicht nur die Geschäftsprozesse und der Informationsfluss werden ermittelt, sondern auch die Dokumentenstruktur und -aktivität.

1. Identifikation der geeigneten Prozesse

Zusammen mit dem Kunden werden zuerst jene Prozesse eindeutig identifiziert, die sich für ECM überhaupt eignen. Dies sind komplexe, inhaltsreiche Prozesse, bei denen das Nutzenpotenzial sehr gross ist und Erfolge sich rasch einstellen. Sind die

Prozesse eindeutig identifiziert, werden mit dem Kunden die einzelnen Stufen der Prozessanalyse (siehe oben) durchlaufen.

2. Identifikation der Geschäftsprozessanforderungen

Verbindungsglied zwischen der Geschäftsprozessanalyse und ECM sind die Anforderungen. Es gilt, die Funktionen zu beschreiben, die ECM aus Sicht der Geschäftsprozesse zu erfüllen hat. Die Anforderungen werden in einen Katalog überführt, der die Grundlage für die Konzeption und Realisierung der ECM-Lösung bildet.

3. Erstellen des Umsetzungskonzeptes

Basierend auf dem Anforderungskatalog wird die ECM-Lösung mitsamt den nötigen Änderungen der Geschäftsprozesse und der Informatikinfrastruktur konzipiert. Das Konzept beinhaltet den gesamten Projektumfang sowie die detaillierte Vorbereitung für die spätere Umsetzung. Eventuell muss dabei mit verschiedenen Teilprojekten gearbeitet werden.

4. Umsetzen und Einführen der ECM-Lösung

Das konzipierte Vorhaben wird gemäss dem Projektplan umgesetzt und eingeführt. Die erhobenen Nutzenpotenziale werden in die neuen Geschäftsprozesse eingebunden, an die IT-Infrastruktur angepasst oder in die neue Lösung überführt. Hierbei wird gemäss dem zuvor festgelegten Rahmenkonzept vorgegangen. Hinzu kommt die Verifikation der Endergebnisse mit dem ursprünglichen Vorhaben.

Auf diese Weise wird der Kern von ECM bestimmt: Die Daten und Dokumente, um die sich bei der späteren Konzeption und Realisierung alles dreht.

Referenzprojekt Konkursamt St. Gallen

Abraxas Informatik AG hat für das Konkursamt des Kantons St. Gallen die zuvor beschriebenen Methoden und Vorgehensweisen im Rahmen eines Check-ups angewandt. Um die Vereinbarkeit mit einem ECM-System zu untersuchen, führte Abraxas eine Geschäftsprozessanalyse durch. Die Arbeitsschritte waren:

1. Aufnahme der Ist-Situation
2. Analyse der Ist-Situation
3. Strategie-Workshop
4. Lösungsvorschläge

In der Ist-Situation beschrieb Abraxas die Prozesslandkarte und jene Informationsstrukturen, die einen wesentlichen Einfluss auf ein ECM-System ausüben. Die Schwierigkeit bei den Geschäftsprozessen des Konkursamtes lag darin, dass ein Konkurs ganz diversifiziert ablaufen kann und nur bedingt einer fixen Routine folgt. Genau hierbei entpuppte sich die beschriebene Methode als sehr effizient und stichhaltig.

In der anschliessenden Situationsanalyse überprüfte Abraxas sämtliche Geschäftsprozesse auf die Vereinbarkeit mit einem ECM-System. Als Grundlage für den Strategieworkshop wurde der Grad der Prozessänderungen und Applikationsanpassungen ermittelt.

Im letzten Arbeitsschritt überführte Abraxas die Ergebnisse aus dem Strategie-Workshop in drei Lösungsvorschläge: einer minimalen, einer mittleren und einer maximalen Ausprägung eines ECM-Systems.

Um sämtliches Potenzial aus einer neuen ECM-Lösung auszuschöpfen und so komplex wie nötig zu starten, empfahl Abraxas dem Konkursamt die mittlere Ausprägungsstufe. Als weiteres Vorgehen empfahl Abraxas eine Anforderungsanalyse, die klare Entscheidungshilfen für das zukünftige ECM-System bietet. Daraus entstehende Projekte garantieren, dass die Nutzenpotenziale erfolgreich umgesetzt und nachhaltig gepflegt werden.

«Mit der vorliegenden Geschäftsprozessanalyse haben wir eine professionelle Einschätzung des ECM-Nutzenpotenzials unserer Business-Prozesse erhalten», sagt Urs Benz, stellvertretender Amtsleiter und Projektleiter auf Seiten des Konkursamtes. «Abraxas hat eine eindeutige und wertvolle Empfehlung für unser zukünftiges ECM-System abgegeben.»