

RESEARCH AT A GLANCE

MIT ECM/DMS AUF DEM WEG ZUM DIGITALEN UNTERNEHMEN

Wachstumsmärkte 2021 in der Schweiz:
Content Management Lösungen generieren
überdurchschnittliches Wachstum

JUNI 2021

Powered by



MSM Research AG - Postfach 191 - CH-8201 Schaffhausen
www.msmag.ch - Telefon 052 624 21 21 - info@msmag.ch

INHALT

- Seite 2** Mit ECM/DMS auf dem Pfad zum digitalen Unternehmen
- Seite 3-4** ECM/DMS als Wettbewerbsfaktor
- Seite 5** Der Einfluss der Fachabteilungen
- Seite 6** Der Schweizer Markt für ECM/DMS
- Seite 7** Die Qual der Wahl - der Evaluationsprozess
- Seite 8** Gedanken und Empfehlungen zum Einstieg und Projektstart
- Seite 9** Fazit
- Seite 10-13** Interview mit Swisscom: ECM mit Managed Services erfolgreich umsetzen
- Seite 14** Copyright

IMPRESSUM

Quellen / Basis der Studie

Studie "Enterprise Content Management (ECM) / Document Management Solutions (DMS)", MSM Research AG, 2021. Im Rahmen der Studie wurden im Frühjahr 2021 51 Unternehmen in der Schweiz ausführlich zum Thema befragt.

Anmerkung zu den Charts / Resultaten:

Sofern nichts anderes erwähnt ist, waren für die Befragten jeweils Mehrfachantworten möglich.

Autor

Philipp A. Ziegler, CEO, MSM Research AG

Gestaltung / Layout

Corinne Jost, Head of Marketing, MSM Research AG

Publikation

MSM Research AG - Postfach 191 - CH-8201 Schaffhausen - www.msomag.ch
Telefon +41 52 624 21 21 - info@msomag.ch

MIT ECM/DMS AUF DEM PFAD ZUM DIGITALEN UNTERNEHMEN

Die Pandemie als Katalysator hat in vielen Bereichen die Digitalisierung schneller vorangebracht, als alle anderen Einflussfaktoren vorher. Keine Initiative, keine Promotionaktion von Technologie-Herstellern und keine staatlichen Förderprogramme haben der Digitalisierung einen so massiven Schub verliehen.

Ohne die digitalen Lösungen, welche uns heute zur Verfügung stehen, wären die aus der Coronakrise entstandenen Probleme kaum zu überwinden und der daraus resultierende ökonomische Schaden immens grösser. Allerdings hat die Krise und die dadurch auf den Kopf gestellten neuen Arbeitswelten auch vorhandene Lücken aufgezeigt. Das Home Office war ein Augenöffner für die Schwächen der Geschäftsprozesse, Zusammenarbeit, Abläufe und Kommunikation.

«Die neuen Arbeitswelten verlangen nach sicheren und professionellen Werkzeugen»

So hat die Verlagerung der Arbeitsplätze in das Home Office der MitarbeiterInnen in vielen Unternehmen auch eines deutlich gemacht: wie entscheidend der rasche, sichere Zugriff und das Verwalten wichtiger Dokumente und Informationen ist.

Es macht keinen Sinn, den Heim-Arbeitsplatz zu verlassen und den Weg ins Büro auf sich zu nehmen, nur weil man sich benötigte Projektunterlagen auf Papier besorgen oder nach weiteren geschäftsrelevanten Unterlagen in der Firma suchen muss.

«Wenn das Unternehmen wüsste, was es weiss und wo der Mitarbeiter es findet»

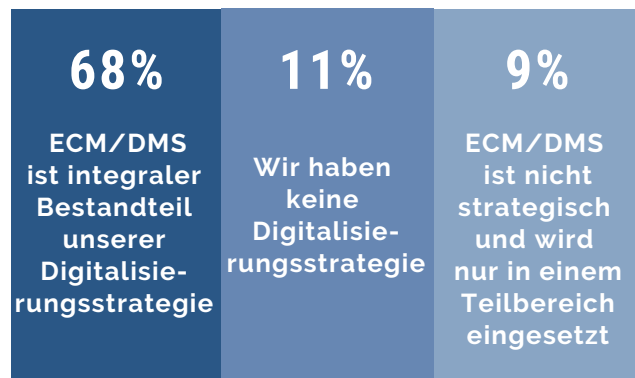
Digitalisierung bedeutet hier in erster Linie die Umstellung, resp. Transformation hin zu durchgängig digitalen Geschäftsprozessen. Es bietet sich gerade jetzt für manches Unternehmen die Chance, längst fällige Kurskorrekturen mit Blick auf die Geschäftsabläufe und die Arbeitswelt vorzunehmen. Wer alte analoge Geschäftsprozesse nur weiter konsolidiert, wird nichts Neues schaffen und auf künftige Entwicklungen nicht erfolgreich und agil agieren können. Hier tragen **Enterprise Content Management (ECM) / Document Management Systeme (DMS)** wesentlich zum Erfolg bei.

ECM/DMS ALS WETTBEWERBSFAKTOR

Das Management und die digitale Nutzbarmachung des Unternehmens-Contents (Dokumente, Daten, Informationen) haben heute strategische Dimensionen erlangt: ein sicherer und schneller Zugriff auf Daten und den daraus wertschöpfungsgenerierten Informationen bieten einen echten und differenzierenden Vorteil gegenüber Mitbewerbern.

Denn erfolgreich durchgängig digitalisierte Unternehmen zeichnet eines gemeinsam aus: kurze Reaktionszeiten auf der ganzen Bandbreite geschäftlicher Aktivitäten.

Richtig eingesetzt und von den Mitarbeitern optimal umgesetzt sind ECM/DMS-Lösungen ein idealer Weg zum digitalen Unternehmen.



Anteil der Unternehmen, für die eine ECM/DMS-Lösung Teil der Digitalisierungsstrategie ist

Top 5 Antriebsfaktoren der befragten Unternehmen, welche für den Einsatz von ECM/DMS Lösungen sprechen

71%



Steigerung Produktivität durch verbessertes Auffinden von Daten und Informationen

49%



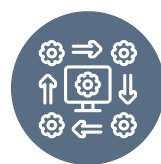
Harmonisierung, Standardisierung und Automatisierung von Prozessen

45%



Viele Datenablagen im Einsatz, die nicht miteinander kommunizieren (Datensilos / Schnittstellenprobleme)

35%



Steigerung Produktivität dank nahtlos integrierten Prozessen mit Kern- und Umsystemen (ERP, CRM, Service Management)

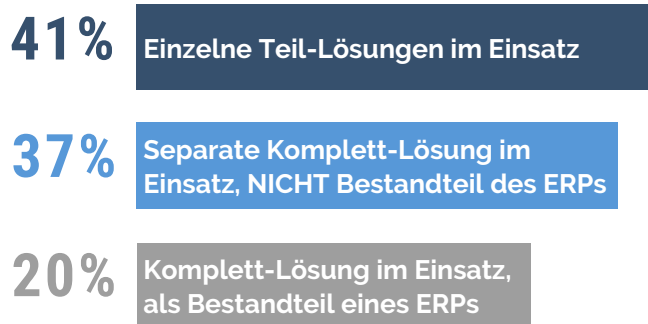
35%



Steigerung Produktivität durch ortsunabhängigen Zugriff auf Daten und Informationen

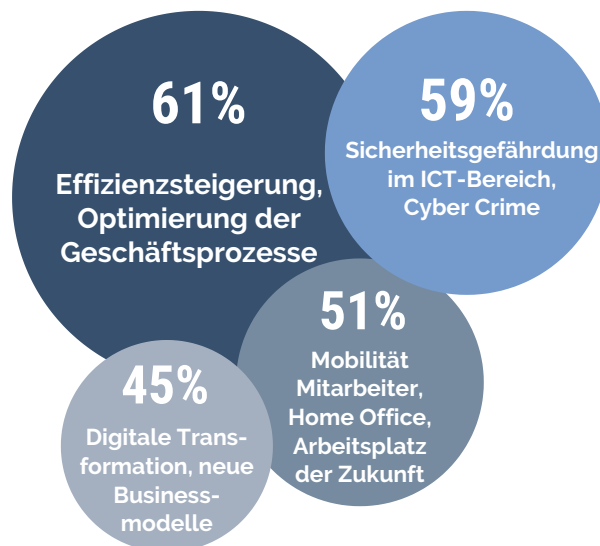
Die im Rahmen unserer ECM-Studie befragten Schweizer Unternehmen stufen heute beim Managen, Verwalten und Archivieren die weiter steigende Flut an physischen und elektronischen Dokumenten als eine der grossen Herausforderungen ein.

Der Ruf nach rationellen, schlanken Geschäftsprozessen und einem professionell gemanagten Umgang mit der Flut an Dokumenten und unstrukturierten Informationen ist an sich nicht neu. Aber der Druck und Einfluss der Pandemie hat bei den Unternehmen für weiter steigende Anforderungen gesorgt.



Nur jedes siebte Unternehmen steht abseits und hat auch in naher Zukunft keine Pläne für ECM/DMS Projekte

Die Optimierung der Geschäftsprozesse und Steigerung der Effizienz der Abläufe steht deshalb auch auf Rang 1 der aktuellen Herausforderungen und Topthemen in den Unternehmen.



Für die Mehrheit der Befragten steht die Effizienzsteigerung und Optimierung der Geschäftsprozesse ganz oben auf der Liste der Topthemen

Es überrascht deshalb nicht, dass die überwiegende Mehrheit heute bereits Komplett- resp. Teil-Lösungen für das Management des Unternehmens-Contents im Einsatz hat oder zurzeit die Evaluation und Beschaffung einer entsprechenden ECM/DMS-Anwendung plant.

DER EINFLUSS DER FACHABTEILUNGEN

An den Attributen und dem nutzen-schaffenden Potenzial neuer ECM/DMS-Lösungen zeigen vor allem die Fachabteilungen der Unternehmen grosses Interesse. Sie üben zunehmenden Einfluss auf die Generierung und Vergabe von ICT-Projekten aus, und zielen bei der Implementierung neuer ECM/DMS-Anwendungen primär darauf ab, "schneller, schlanker, besser" zu werden. Fachabteilungen treiben entsprechende Projekte prioritär voran und fördern diese.

Auf dem Weg zu ihren Business-Zielen wollen die Fachabteilungen die sie unterstützenden Projekte rasch umgesetzt sehen, um zeitlich und technologisch wettbewerbsrelevante Vorsprünge zu sichern und möglichst schnell vom erwarteten Erfolg und Nutzen zu profitieren.

Von den im Rahmen unserer aktuellen Felderhebungen erfassten 203 ICT-Projekten wurden 65% aus den Businessabteilungen der Unternehmen angestossen, d.h. mehr als jeder zweite Franken der gesamten ICT-Ausgaben wird von den Fachabteilungen (Marketing, Vertrieb, Logistik, Produktion, Finanzwesen, etc) generiert.

«ECM/DMS und Archivierung stehen ganz oben auf der Agenda der Fachabteilungen»

65%

Anteil der Projekte aus den Fachabteilungen

35%

Anteil der Projekte aus den ICT-Abteilungen

ECM/DMS
(Printing, Scanning, Archivierung, Workflow)

Datenschutz
(GDPR, DSGVO etc.)

Security
(im Kontext mit digitalisierten Geschäftsprozessen)



55%



45%



35%

ICT-Topthemen der Fachabteilungen

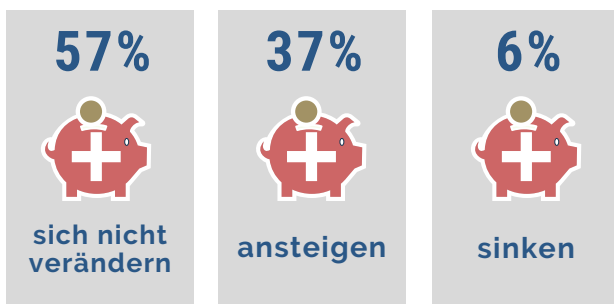
Das Zusammenführen, Verwalten und Managen der Vielzahl an Daten, Informationen und Dokumente beschränkt sich dabei nicht nur auf Kernprozesse wie z.B. aus der Auftragsabwicklung und dem Finanzwesen. Auch der „Informations- und Wissens-Content“ aus der Produktion, den Abteilungen für Entwicklung, Forschung, Logistik, Service, Recht, Marketing und Vertrieb soll mit entsprechenden Lösungen nach einheitlichen Standards verwaltet werden.

DER SCHWEIZER MARKT FÜR ECM/DMS

2020 haben Schweizer Unternehmen und Verwaltungen rund 530 Millionen Franken für ECM/DMS-Lösungen ausgegeben. Davon entfielen anteilmässig rund 42% auf Lösungen (Lizenzen, on Premise und Cloud), 10% auf Hardware und 48% auf Dienstleistungen, sog. Professional Services (inkl. Security und Datenschutz).

Im laufenden Jahr geben Schweizer Unternehmen und Verwaltungen rund 565 Millionen Franken für ECM/DMS-Lösungen aus. Dies entspricht einem Anstieg der Ausgaben von 6.5% gegenüber 2020.

Die Ausgaben für ECM/DMS werden:



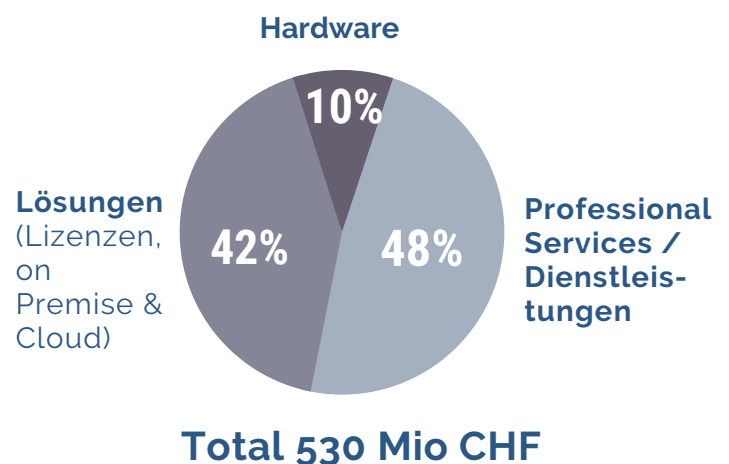
Vor dem Hintergrund der Pandemie erwarten mehr als die Hälfte der Unternehmen keine Veränderung bei den Ausgaben im Bereich ECM/DMS

Die Wachstumsrate des ECM/DMS-Marktes liegt über derjenigen des gesamten ICT-Marktes von 4.7%, damit gehört dieses Segment zu den überdurchschnittlich wachsenden ICT-Teilmärkten in der Schweiz.

Der Paradigmewechsel ist auch im ECM/DMS-Markt angekommen

Zunehmend werden Lösungen nicht mehr als klassische Lizenz Anwendungen im eigenen Hause (on Premise) selbst betrieben, sondern es wird vermehrt auf externe Angebote zurückgegriffen. Die Wachstumsraten für Managed Services und Lösungen aus der Cloud liegen deutlich höher als diejenigen im Bereich der Lizenzen für den Eigenbetrieb. Damit hat der sog. Big Shift (von intern zu extern) auch im ECM/DMS-Markt Fuss gefasst.

Die Struktur der Ausgaben für ECM/DMS 2020 in der Schweiz

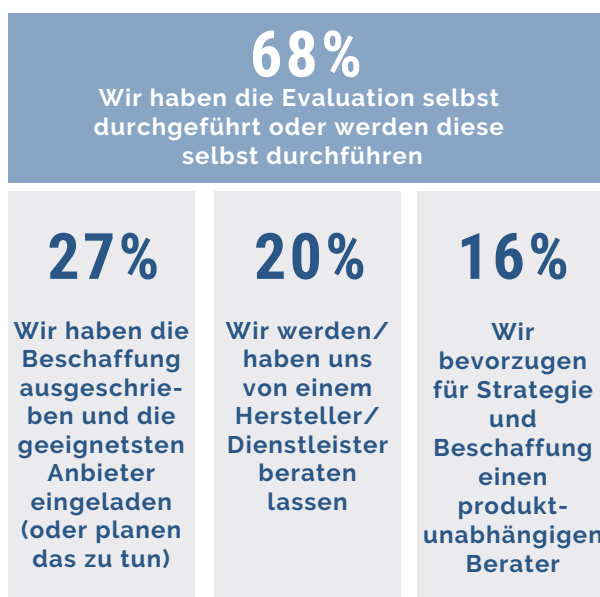


DIE QUAL DER WAHL - DER EVALUATIONSPROZESS

Bei der Wahl von entsprechenden ECM/DMS-Lösungen zum bereichsübergreifenden Content Management sind Schnittstellen deshalb ein zentrales Entscheidungskriterium. Von den Befragten werden bei der Auswahl von ECM/DMS-Anwendungen allen voran Schnittstellen zu SAP, Abacus, Microsoft Exchange/Sharepoint/Office oder auch Adobe gefordert. Zudem fallen eine ganze Reihe von notwendigen Anbindungen an Fremdsysteme an, wie z.B. aus den Bereichen der Archivierung, des Capturing/Scanning, der mobilen Anwendungen, Team-Arbeit, Eingangsrechnungsverarbeitung oder des Contract Managements.

Insbesondere bei ECM/DMS-Projekten, welche meist tief in bestehende Prozesse und Strukturen eingreifen, wird bei der Evaluation eines Anbieters und Dienstleisters viel Wert auf Referenzen gelegt und Projektpartner mit nachweisbarer Branchen- und Businessexpertise bevorzugt. Die Beweisführung wird für die Anbieter dabei zum Erfolgsfaktor. Referenzprojekte, Case Studies (vorzugsweise von Schweizer Referenzkunden) und der Leistungsausweis des Projektteams können den Kunden überzeugen, keine Fahrt auf unbekanntem Terrain zu starten.

«Bei der Wahl eines ECM-Dienstleisters entscheiden nicht nur rationale Kriterien»



Evaluationsverfahren der Unternehmen bei der Wahl einer ECM/DMS-Lösung

In den meisten Fällen entscheiden aber nicht nur messbare, auf einer rationalen Grundlage erstellte Kriterien über die finale Auswahl und Auftragsvergabe, sondern auch (wie in vielen anderen Bereichen) die emotional gefärbte Sicht der Dinge: der "Bauch" redet mit. Hier zählen dann auch persönliche Beziehungen sowie Erfahrungen aus bisherigen Projekten ebenfalls zu den Schlüsselkriterien bei der Entscheidungsfindung zur Wahl eines entsprechenden Partners.

GEDANKEN UND EMPFEHLUNGEN ZUM EINSTIEG UND PROJEKTSTART

Beobachten, Analysieren, Kriterienkatalog erstellen, Ziele definieren

Analysieren Sie die Entwicklung in Ihrer Branche. Wer sind die Protagonisten mit Blick auf die Umsetzung erfolgreicher neuer digitaler Modelle? Welche Erfahrungen mit ECM/DMS-Projekten liegen bereits vor? Benchmarken Sie Ihre Ideen und prüfen Sie die Machbarkeit.

Kleine Schritte, test and learn

Planen Sie Ihre Vorhaben und neuen Konzepte in kleinen Schritten. Der Technologie-Einsatz stellt heute kein primäres Hindernis mehr dar. Für die Realisierung entsprechender Pläne ist heute eine breite Palette von Produkten, Lösungen und Plattformen auf dem Markt verfügbar.

Mitarbeiter in Entscheidungen einbinden

Starten Sie mit einer Auslegeordnung, sammeln Sie Ideen, ohne sie vorab und vorschnell zu bewerten. Stellen Sie bisherige Business-Modelle gedanklich auf den Kopf. Binden Sie die Mitarbeiter in die Überlegungen und Entscheide ein. Weiche Faktoren, d.h. Kultur, bisherige Abläufe und Teams spielen eine wesentliche Rolle. Ohne die Akzeptanz der Teams und Mitarbeiter scheitern viele der Vorhaben. Ein weiterer Grundbaustein auf dem Weg zur erfolgreichen Umsetzung entsprechender Projekte ist die Integration in bestehende Anwendungen und gewohnte Nutzeroberflächen, denn markante Veränderungen behindern die rasche Umsetzung.

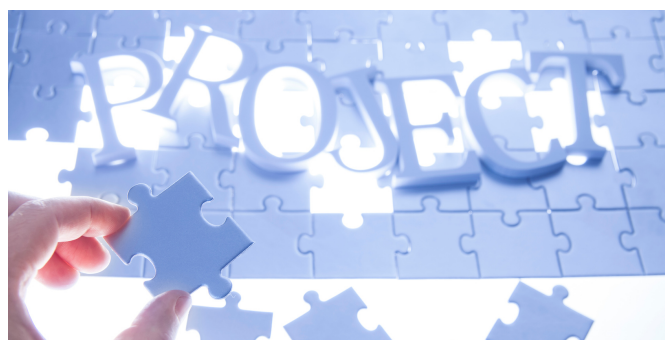
Einstieg mit einem Best of Breed Ansatz prüfen

Prüfen Sie den Best of Breed Ansatz. Dies bedeutet, für den jeweiligen Anwendungsfall die bestmögliche Anwendung zu wählen. Die Cloud bietet heute eine Vielzahl an skalierbaren Lösungen für alle Anwendungsbereiche des Content Managements. So nutzen und bezahlen sie exakt die Dienste, welche sie auch benötigen.

Hürden und überholte Traditionen abschaffen, jetzt starten, mit Iterationsschleifen

Wer alte Geschäftsprozesse nur weiter konsolidiert, wird nichts Neues schaffen und auf künftige Entwicklungen nicht erfolgreich agieren können.

Starten Sie jetzt. Messen Sie Ihre Fortschritte (Einfluss auf die Kultur, Teamarbeit und Abläufe, Verschlinkung der Prozesse, Reaktionszeiten, etc.) und die Erfolge. Was messbar ist, lässt sich anpassen und korrigieren. Flexibilität erlaubt Kurskorrekturen und Ausweichmanöver.



FAZIT

- ➔ Mehr als zwei Drittel der befragten Unternehmen nutzen heute ECM/DMS-Lösungen. Dies alles wird dazu beitragen, dass der ECM/DMS-Markt weiterhin zu den ICT-Teilmärkten mit überdurchschnittlichen Wachstumsraten zählen wird und auch in den kommenden Jahren von weiterem Potential nach oben profitieren kann.
- ➔ Das Angebot an ECM/DMS-Services und -Lösungen wird in den nächsten Jahren weiter zunehmen, dies vor allem unter dem steigenden Einfluss der künstlichen Intelligenz (KI).
- ➔ Das Managen immer grösserer Datenmengen und Informationen sowie die Erfüllung gesetzlicher Auflagen zählen zu den wichtigsten Herausforderungen der kommenden Jahre.
- ➔ Die erfolgreiche Implementierung und Umsetzung einer ECM-Anwendung hängt letztendlich nicht alleine von der Berücksichtigung aller prozess- und systemtechnischen Punkte ab. Eine neue Lösung ist noch kein Garant für dessen erfolgreiche Nutzung und Umsetzung. Erst das Engagement und die Disziplin der Mitarbeiter, neue Verfahrensweisen und Abläufe zu akzeptieren und zu adaptieren, werden dem Managen des Enterprise Contents, der Verschlinkung und Verkürzung der Prozessdurchlaufzeiten zu ihrem vollen Erfolg verhelfen und die damit angestrebte Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens steigern.

Definitionen

Enterprise Content Management (ECM) / Document Management Solutions (DMS)

ECM/DMS umfasst die Technologien zur Erfassung, Verwaltung, Speicherung, Bewahrung und Bereitstellung von Content sowie die Automatisierung zur Effizienzsteigerung von Geschäftsprozessen. Wir unterscheiden in unserer Studie folgende Teilbereiche:

- Erfassen von Dokumenten (Import, Scanning, Mailroom)
- Verwalten von Dokumenten (Workflow, Case & Document Management, GEVER Geschäftsverwaltung)
- Verteilen von Dokumenten (Output Management, Suche & Anzeige)
- Archivieren von Dokumenten (Records Management, Signatur, Archivierung)
- Automatisierung von Geschäftsprozessen
- Informationsaustausch mit externen Stellen (Partner, Lieferanten, Kunden, Behörden)

INTERVIEW: ECM MIT MANAGED SERVICES ERFOLGREICH UMSETZEN



Dimitris Di Sandro

Head Intelligent Content & Information
Management (ICIM), Swisscom

Welche konkreten Lücken wurden vor allem im letzten Jahr bei den digitalen Geschäftsprozessen wie Zusammenarbeit, Abläufe und Kommunikation aufgezeigt?

Im letzten Jahr wurde unter anderem verdeutlicht, dass die Digitalisierung von Geschäftsprozessen noch grosses Potential aufweist. Viele Firmen mussten einsehen, dass auch einfachste, dokumentenlastige Prozesse, z.B. solche, die einen einfachen Onlineaustausch oder eine Signatur benötigten, nicht optimal digitalisiert waren. On-Premise-basierte ECM Lösungen genügten dann nur in seltenen Fällen, handschriftlich eingefügte Signaturen haben die gesamte digitale Prozesskette zunichte gemacht.

Viele Firmen wurden im letzten Jahr wegen Covid-19 und der dringlichen Notwendigkeit auch ausserhalb der vier Büro-wände digital arbeiten zu müssen, auf dem falschen Fuss erwischt.

Aufgezeigt wurde auch, dass hinsichtlich digitaler Kompetenzen noch viel Arbeit bevorsteht. So genügt es nicht, Prozesse zu digitalisieren, die Kommunikation digitaler zu gestalten oder die digitale Zusammenarbeit zu fördern, wenn dann die Benutzer mit dieser neuen digitalen Realität überfordert sind. Es muss sichergestellt werden, dass Mitarbeitende auf dieser Reise mitgenommen werden.

Welche Rolle spielt Datenschutz und Security in Bezug auf ECM/DMS und wie geht Swisscom den Ansatz an?

Die Security und der Datenschutz spielen eine zentrale Rolle in jeglicher ECM/DMS Umgebung. Damit Firmen digital funktionieren können, ist es unabdingbar, diese digitalen Inhalte zu schützen. Hier sind viele Firmen überfordert, einen adäquaten Schutz stetig sicherzustellen. Die grosse Anzahl von Ransomware-Attacken der letzten Wochen und Monate zeigen, dass diese Überforderung real ist.

Unser Ansatz bei der Swisscom ist einfach: wir stellen eine Vielzahl von ECM-basierten Lösungen als Managed Services bereit. Diese Managed Services, die von uns und ausschliesslich innerhalb der Swisscom Infrastruktur (Cloud) betrieben werden, entsprechen höchsten Sicherheitsstandards. Eine breite Palette an technischen und organisatorischen Massnahmen unterstützen weiter essentielle, regulatorische und gesetzliche Datenschutz-Anforderungen.

Dank diesen Managed Services können sich unsere Kunden ganz auf die eigentliche Problemstellung konzentrieren, der Digitalisierung ihrer dokumenten-, content- und inhaltlastigen Geschäftsprozesse.

Wie finden Unternehmen den richtigen Partner und die passenden Plattformen für ihre Anwendungen und Bedürfnisse?

Einen richtigen Partner, wie auch eine passende Plattform zu finden, stellen die grossen Probleme der letzten zwei Dekaden im Umgang mit ECM dar. Viele Firmen tun sich heute noch schwer damit, einen geeigneten Partner- / Plattformentscheid zu treffen. Ein Grund dafür ist sicherlich die Tatsache, dass es bei ECM Initiativen viele Anspruchsgruppen gibt, von der IT hin zum Business/Endnutzer und Sponsor, die bei solch einer Entscheidung mitbestimmen wollen. Dieser Anspruch verbunden mit mangelnder Erfahrung rund um ECM-Produkte und dem damit verbundenen mangelnden Themenverständnis, machen die Sache nicht leichter.

Diese Umstände führen dann gerne dazu, dass nicht wenige ECM-Implementierungsprojekte mehr Zeit als geplant beanspruchen. Das führt konsequenterweise zu höheren Kosten (Ressourcen und Geld). Am Schluss, sofern ein solcher auch erreicht wird, kommt es dann vor, dass diese Projekte nicht die erwarteten Resultate liefern. Unzufriedenheit kommt auf und im schlimmsten Fall stellt man auch fest, dass das ausgesuchte Produkt bereits überholt ist.

Wir bei Swisscom setzen deshalb bei ECM auf die Bereitstellung, Verwaltung und den Betrieb von "fully managed ECM Services". Somit müssen sich unsere Kunden nicht mit Plattformfragen beschäftigen, sondern können sich voll und ganz auf die gesuchte bzw. gewünschte Funktionalität fokussieren. Unsere Managed Services können modular bezogen werden und so, im Baukasten System, sukzessive zusammengeführt und erweitert werden. Entsprechende SLAs stellen von Anfang an auch eine klare Erwartungshaltung sicher.

Wie machen die Einführung und Umsetzung der Lösungen ein Unternehmen effizienter?

Wir sind der festen Überzeugung, dass die Einführung einer ECM Lösung dann ein Unternehmen effizienter macht, wenn das Unternehmen von dieser ECM Lösung quasi nichts mehr spürt. ECM ist zwar essentiell für jegliche digitale Transformation bzw. jegliches Digitalisierungsvorhaben, aber wenn es als gekapselte Disziplin angeschaut wird, kein Bestandteil des Kerngeschäfts eines Unternehmens. Die Disziplin "ECM" unterstützt, zumindest aus meiner Perspektive, Kernprozesse, ist selber aber kein Kernprozess.

Unseres Erachtens sollten deshalb ECM Dienstleistungen soweit wie möglich als verwaltete Dienstleistungen bezogen werden.

Wir sind der Überzeugung, dass so, mit "fully Managed Services" in den Unternehmen ein nachhaltiger Mehrwert geschaffen wird. Unternehmen können sich auf ihre Kernprozesse konzentrieren und müssen sich nicht auch noch mit Lebenszyklus-Issues von ECM auseinandersetzen.

Die gesamte Projektphase kann auch mal ein paar Jahre dauern. Produkt, Plattform wurden anno dazumal ausgewählt, das Projekt gestartet, Investitionen wurden getätigt, IT Infrastruktur (Server, Storage, ...) ausgebaut, Fachkräfte geschult, um die neue Umgebung zu betreuen, nur um am sogenannten Projektabschluss, falls dieser dann jemals erreicht wird, festzustellen, dass die dazumal ausgesuchte Lösung nicht den Erwartungen entspricht und vielleicht sogar bereits wieder überholt ist. Frustrierte Benutzer sind nicht selten das Resultat von solchen Initiativen, obschon diese Benutzer von Anfang an mitgenommen wurden.

Mit fully Managed ECM Services wissen unsere Kunden von Anfang an, was auf sie zukommt. Wir sind schnell in der Bereitstellung einer dedizierten und sicheren Umgebung, die von einzelnen, modularen Bausteinen (z.B. reines Input Management oder reines Archiv) hin zu einer nahtlos integrierten End-to-End-Umgebung alles anbieten kann.

Was sind zukünftige Möglichkeiten von ECM/DMS Lösungen mit künstlicher Intelligenz (KI)?

Es gibt hier eine ganze Reihe neuer Wege, die durch bzw. dank Machine Learning (ML) und künstlicher Intelligenz (KI) ermöglicht werden. Typische Anwendungsfälle sind sicherlich in den Bereichen der Geschäftsprozessoptimierung und des Wissens- / Knowledge-managements anzutreffen.

Der Einsatz von KI ermöglicht zum Beispiel eine verbesserte automatisierte Interpretation und Klassifikation von halb- und unstrukturierten Inhalten. Damit können Geschäftsregeln besser automatisiert und befolgt werden.

Entsprechend können auch weitergehende Geschäftsentscheidungen, die auf einer Vielzahl von Regeln basieren, automatisiert getroffen werden. KI erlaubt somit neue Wege in der Geschäftsprozess-Automatisierung zu gehen sowie auch den Automatisierungsgrad von bestehenden Geschäftsprozessen merklich zu steigern.

Weiter erlauben KI-gesteuerte Suchmaschinen - dank fortschrittlichen Algorithmen - Daten- und Informationsbeziehungen aufzudecken, die von klassischen, Volltext-Suchmaschinen nie entdeckt worden wären. Neue Erkenntnisse bzw. neues Wissen, können/kann so automatisiert geschaffen werden und die vorhin beschriebenen datengesteuerten Entscheidungen ebenfalls besser unterstützen.

Haben Sie Fragen oder möchten Sie mehr über das Thema erfahren, kontaktieren Sie uns per E-Mail an icim.info@swisscom.com.

COPYRIGHT UND NUTZUNGSBESTIMMUNGEN

Dieses Whitepaper wurde von MSM Research AG, powered by Swisscom, zur Weitergabe an ihre Kunden erstellt.

Die darin enthaltenen Informationen und Angaben wurden gewissenhaft und mit grösstmöglicher Sorgfalt und Korrektheit ermittelt. Annahmen und Schätzungen sind unumgänglich, sie entsprechen unserem aktuellen Wissensstand. Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann jedoch keine Garantie übernommen werden.

Das Copyright und alle Rechte an den Daten verbleiben bei MSM Research AG.

Die Vervielfältigung oder auch Weiterverarbeitung des Inhalts oder Teilen davon ist nicht gestattet.

Veröffentlichungen sind nur mit schriftlicher Genehmigung der MSM Research AG gestattet.

Copyright by MSM Research AG, 2021