

Nicht zu viel – nicht zu wenig

Flexibel und selbstständig sei der Mitarbeiter. Dafür benötigt er aber gesicherte Informationen als Basis seiner Entscheidungen. Modernes Dokumentenmanagement ermöglicht den punktgenauen Zugang zum Unternehmenswissen.

Christian Stemberger

Mitarbeiter sind längst nicht mehr in ein enges Korsett von Vorgaben gepresste Befehlsempfänger. Sie bewegen sich in einer immer komplexer werdenden Arbeitswelt, die ihnen eigenverantwortliches Handeln abverlangt.

Auch die Ablauforganisation von Unternehmen muss sich unbürokratisch an neue Erfordernisse anpassen. Unternehmen sind keine starren Strukturen, sondern wie alle sozialen Systeme einer steten Weiterentwicklung unterworfen. „Damit ist aber das Konzept der beschreibenden Prozessmodellierung hinfällig“, stellt Markus Hartbauer, Chief Solutions Architect beim Enterprise-Content-Management-Spezialisten SER, fest.

Realitätsfern

Wer monatelang in die Tiefen der Unternehmensorganisation abtaucht und die bestehenden Prozesse analysiert, bringt vor allem eines mit: veraltete Informationen. Denn in der Zwischenzeit haben sich die Prozesse schon wieder verändert. „Es besteht die Gefahr“, sagt Hartbauer, „immer nur der Wirklichkeit hinterherhinkende Idealprozesse zu modellieren, die dann in der täglichen Arbeit ohnehin nicht gelebt werden.“ Zielführender sei, den Mitarbeitern Werkzeuge zur Verfügung zu stellen, mit denen sie ihre tatsächlichen Prozesse effizient abwickeln können.

„Wie alle sozialen Systeme sind Unternehmen einem steten Wandel unterworfen und ändern ihre Abläufe dauernd.“

MARKUS HARTBAUER,
SER

In Zeiten der ständig anschwellenden Informationsflut käme es rasch zum Betriebsstillstand, würden die Mitarbeiter ihre Vorgesetzten mit jedem Detail konfrontieren. Um aber selbstständig agieren zu können, müssen sie sich darauf verlassen können, dass sie über alle relevanten Informationen verfügen. Ein modernes Informationssystem stellt dem Mitarbeiter punktgenau Wissen zur Verfügung – nicht zu viel, nicht zu wenig, genau das Wissen, das er benötigt. Zeitaufwendige Recherchen entfallen, denn der Zugriff auf alle Inhalte erfolgt über eine zentrale Plattform. Das entlastet den Mitarbeiter bei der Informationsbeschaffung – er kann rasch agieren, und seine Entscheidungen haben eine solide Grundlage.

Neue Werkzeuge

Zu viele Unternehmen konzentrieren sich ausschließlich auf das Managen von Daten – also auf strukturierte Inhalte – und vernachlässigen dabei die Informationen, die in E-Mails, Verträgen, Telefonmitschnitten und anderen Dokumenten stecken. Die DoxiS 4-iECM-Suite von SER erleichtert den Zugriff auf diese unstrukturierten Inhalte.

Mittels Information Cubing werden Dokumente mit Metadaten versehen. Damit wird etwa eine E-Mail einem Projekt zugeordnet und steht jedem Mitarbeiter zur Verfügung, der sich mit diesem Thema beschäftigt. In welchem Ordner das Dokument abgelegt wurde, spielt in die-



Viel zu viel Information trägt nicht zu guten Entscheidungen bei – sie verunsichert und überfordert bloß. Foto: Photos.com

sem flexiblen System keine Rolle. Bei der Suche nach bereits abgelegten Dokumenten hilft die Text Mining Engine. Das latent semantische Werkzeug erkennt Bedeutungsgehalte und schlägt bei der Suche Kategorien vor – wer etwa nach „Golf“ sucht, wird sofort in eine der drei Richtungen „Auto“, „Sport“ oder „Geografie“ geführt und bekommt so in zwei bis drei Schritten exakt die Treffer, die inhaltlich zum gesuchten Sachverhalt passen. Die Suche ist dazu unscharf ausgelegt, daher werden auch Suchbegriffe mit Tippfehlern gefunden.

Das Context Cockpit verschafft Mitarbeitern, die sich mit einem neuen Bereich vertraut machen, einen ersten Überblick. Dem Benutzer bietet sich so auf einen Blick ein vollständiges Bild des Projekts, der

Anlage oder des Lieferanten. Alle relevanten Informationen – sowohl strukturierte Daten als auch sämtliche unstrukturierte Inhalte aus allen Quellen – sind in einem einzigen Platz gebündelt. Diese Funktion der flexiblen elektronischen Akte kann auch erfahrenen Mitarbeitern helfen, betont Hartbauer: „Hier findet man auch, was man bislang nie gesucht hätte – einfach weil man nicht wusste, dass es da war.“ Das ist der vermutlich größte Vorteil moderner Enterprise-Content-Management-Systeme. Erst durch ihre Benutzung erkennen die Mitarbeiter, über welche Wissensschätze das eigene Unternehmen verfügt – Informationen, die zuvor oft mühsam und zeitintensiv selbst recherchiert wurden.