


DOK.



Technologien, Strategien & Services für das digitale Dokument

Enterprise Information Management

Die Zukunft von ECM

Social Intranet meets Dokumentenmanagement 2.0

Special E-Publishing

Cross Media Publishing / Terminologearbeit

Potenziale von SharePoint 2013 & ECM

Praxis

Output Management – Drehscheibe im Unternehmen

Interview | ECM und Information Management im Rampenlicht

Enterprise Content Integration (ECI), Case-Management, Business Process Management (BPM)



Halle 5 Stand 5C53
icon & docFORUM

www.icongmbh.de

Uwe Seltmann, CEO, und Roger Illing, Manager ECM Division, icon Systemhaus GmbH. Seit über 16 Jahren bietet die icon Systemhaus GmbH renommierten Versicherungen, Banken, Energieunternehmen und Industrien umfassende Kundenkorrespondenzlösungen an. Die icon Suite deckt die komplette Bandbreite von hochvolumigen, einzelorientierten, interaktiven und prozessorientierten Funktionalitäten ab und wird auch für anspruchsvollste Kundenkommunikation eingesetzt.



Uwe Seltmann

Roger Illing

In nahezu allen Unternehmen verteilen sich die Informationen, welche zur Erledigung der täglichen Geschäftsprozesse benötigt werden, über mehrere Systeme und Speicherstrukturen. Typische Beispiele sind Geschäftsanwendungen, bestehende Archiv- oder ECM-Lösungen, File-, Mailserver sowie Workflow-Lösungen. Diese Tatsache spielt bei Überlegungen bzgl. Einführung einer Enterprise Content Management-Lösung eine entscheidende Rolle, sollte diese doch in der Lage sein, alle Informationen eines Unternehmens einzubinden – und das unabhängig von Quelle und Format.

Der Vorteil von ECM-Technologien ist unbestritten. Dennoch stehen sie in dem Ruf einer langwierigen und kostenintensiven Implementierung. Wie gehen Sie mit dieser Hürde um?

Uwe Seltmann: Diese Einschränkung ist nicht von der Hand zu weisen, denn ohne Fokussierung auf Bereiche und Prozesse gestaltet sich die Umsetzung von ECM-Systemen oft mühsam. Ein Produkt alleine wird die Herausforderungen einer Organisation nicht lösen oder die Investition in Produktivitätsgewinne verwandeln können. Nur ein damit verbundenes effektives Anforderungs- und Änderungs-Management in Kombination mit der entsprechenden Fokussierung auf die Informationsstrukturen verbessern nachhaltig die Zufriedenheit der Benutzer, die Skalierbarkeit, die Minimierung gesetzlicher Risiken und den Umsetzungserfolg.

Enterprise Content Management ist also nach wie vor eine wichtige Komponente in der IT-Landschaft eines Unternehmens?



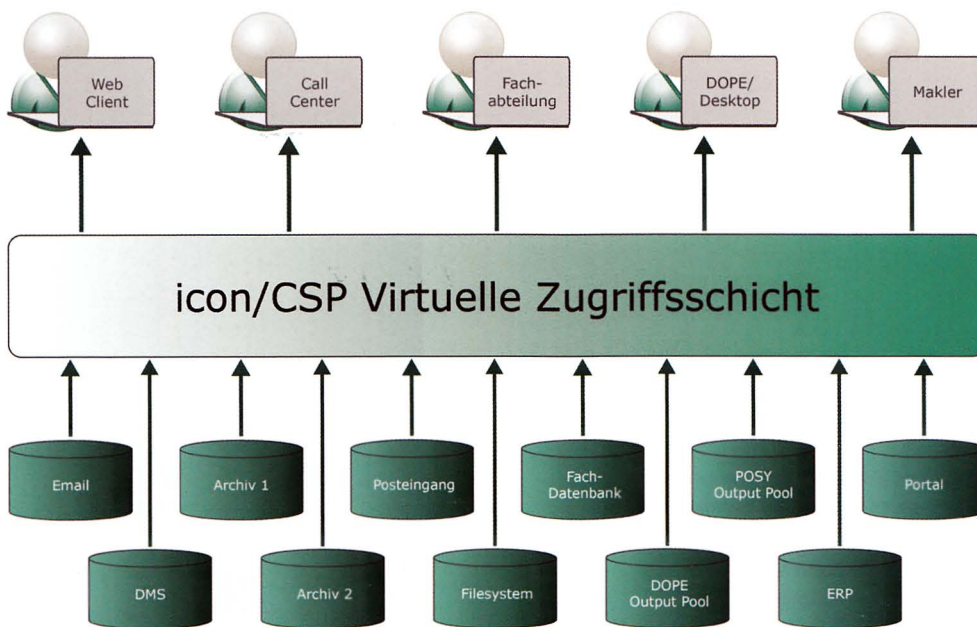
Roger Illing: Auf jeden Fall. Interessant ist vor allem eine Kombination von Lösungen. Ein zukunftsfähiges Angebot von Informations- und Case Management-Lösungen kombiniert ECM, BPM und Analyse/Auswertungen mit benutzerfreundlichen Oberflächen. Und das Interesse an Case Management-Lösungen steigt seit Jahren – dieser Bereich stellt die an die Geschäftsprozess-Logik angepassten Zusammenstellungen dar. So werden die für den Benutzer oder Benutzergruppen relevanten Informationen aus den angebundenen Systemen zu übersichtlichen Aktenstrukturen zusammengefasst, zulässige Prozesse zugeordnet und der Start von AdHoc-Workflows ermöglicht.

ECM wird also zur integrativen Lösung für Geschäftsprozesse...

Uwe Seltmann: Ohne Enterprise Content Integration (ECI) ist ECM lediglich eine weitere Informationsinsel! Ursprünglich aus getrennten Disziplinen wie Archivierung, Dokumenten-, Records- oder Output Management entstanden, wird ECI durch die Zusammenführung dieser Einzeldisziplinen zur maßgeblichen Gesamtstrategie. Ziel dabei ist, die virtuelle Zusammenführung von Content-führenden Applikationen und Repositories ohne hohe Integrationskosten oder zeitaufwendige Migrationen.

Bei icon werden diese Anforderungen im Rahmen der Content Service Plattform (CSP) umgesetzt: Diese bietet die flexible Bereitstellung von ECM-Funktionalität in Form von Softwarediensten und deckt dabei ein weites Spektrum an Funktionen aus den Bereichen Archivierung, DMS und ECI ab. ▶





Der Zugriff auf den Content erfolgt über den virtuellen Middleware-Layer. Dieser stellt Standardschnittstellen und -konnektoren bereit.

Wie wurde die notwendige Integration technisch gelöst?

Roger Illing: Der icon/CSP Middleware-Layer bildet die Backbone-Lösung der CSP und bietet Standardschnittstellen und Konnektoren für eine Vielzahl unterschiedlicher Applikationen und Repositories. Daten sowie jede Art von Content werden dabei als standardisierte Repräsentationen über transparente Content-Layer zugänglich gemacht. Damit bildet die CSP-Middleware das integrative Rückgrat der Content Service Platform und den Schlüssel, um Kosten und Komplexität von Informationsverteilung und -zugriff zu reduzieren.

Die verfügbaren Konnektoren zu Standard-Repositories reichen dabei von Filesystemen über Datenbanksysteme bis hin zu Business Applikationen und BPM-Lösungen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit diese Konnektoren an kundenspezifische Anforderungen anzupassen.

Können Sie das Prinzip der Konnektoren näher erläutern?

Roger Illing: Über Konnektoren wird die Integration in und von Fremdsystemen ermöglicht. Sie sind das zentrale Interface zu Anwendungen von Drittherstellern, wie beispielsweise CRM, ERP, EAI oder Workflow-Systemen. Sie kapseln die Zugriffslogik auf die durch sie verbundenen Repositories.

Bei den Konnektoren der CSP wird thematisch zwischen drei verschiedenen Arten unterschieden:

- Über Content-Konnektoren wird der Zugriff auf Systeme geschaffen, die Dokumente halten und diese so nahtlos in das Gesamtkonzept integriert. Beispiele sind Mail-Server, File-Server, Microsoft SharePoint oder aber auch vorhandene ECM- oder Archiv-Lösungen. Über Content-Konnektoren bietet die CSP eine einheitliche Sicht auf sämtlichen Content, der in Zusammenhang mit einem spezifischen Prozess oder

einem Thema steht – selbst, wenn Inhalte auf unterschiedliche Content Sources verteilt sind.

- Daten-Konnektoren schaffen Zugriff auf ergänzende Geschäftsdaten, die für die Zuordnung oder Änderung von Indexdaten benötigt werden. Diese Informationen können flexibel an mehreren Stellen der Verarbeitungsprozesse eingebunden werden.
- Die Kommunikation mit angebundenen Workflow-Systemen wird über Workflow-Konnektoren geregelt – inklusive der angeschlossenen automatisierten Verarbeitungsprozesse.

Neben diesen bereits bestehenden Standardkonnektoren können auch kundenspezifisch neue Konnektoren in die Lösung integriert werden. icon/CSP bringt ca. 50 Standard-Konnektoren mit – darüber hinaus wurden in diversen Kundenprojekten in der Summe ca. 200 verschiedene Systeme integriert.

Stichwort SharePoint bzw. SAP. Können Sie einen kurzen Ausblick über die Integration beider Systeme geben?

Uwe Seltmann: Zunächst zum SharePoint-Server: das Zusammenspiel wird hier über den SharePoint-Konnektor gewährleistet. Dabei ergeben sich zwei unterschiedliche Integrati-



Noxum Publishing Studio

Redaktionssystem für Profis

| | | | |
|---|---|--|--|
|  <p>Technische Kommunikation</p> |  <p>Product Information Management</p> |  <p>Mobile Solutions</p> |  <p>Web Systeme</p> |
|---|---|--|--|

 Find us on Facebook

noxum
www.noxum.com

onsaspekte: Zum einen kann direkt auf SharePoint-Content zugegriffen werden. Zum anderen werden die Benutzeroberflächen des SharePoint-Servers auch für den Zugriff auf die durch die CSP bereitgestellten Inhalte und Dienste eingesetzt. Diese Variante ist speziell für bestehende Intranet-Lösungen auf Basis von SharePoint interessant, da dieser um neue Funktionen und auch unternehmensweite Informationen erweitert wird.

Bei SAP erfolgt die einfache Anbindung an die CSP über eine klassische ArchiveLink-Schnittstelle. Darüber hinaus stehen flexiblere Nutzungsmöglichkeiten über die Business-Value-Integration zur Verfügung: Hier können Business-Objekte in SAP erstellt oder auch Werte ausgelesen werden.

Der lesende bzw. schreibende Zugriff auf Daten ist demnach über den Einsatz von Konnektoren gewährleistet. Dem vorgelagert ist aber in der Regel, dass ich die dazu notwendigen Informationen auch finden muss.

Roger Illing: Die Verwaltung der Datenbestände, die über das gesamte Unternehmensnetzwerk verteilt sind, kann nur durch einen zentralen „Single Point of Access“ garantiert werden. Diese Funktionalität wird durch den Search Service innerhalb der CSP zur Verfügung gestellt. Er behandelt alle einkommenden Suchanfragen, interpretiert und analysiert diese und führt sie schließlich serverseitig aus. Dabei können sowohl relationale Datenbankabfragen, als auch Volltextsuchen im Standard durchgeführt werden.

Darüber hinaus lassen sich weitere intelligente Suchtechnologien in den Standardsuchservice integrieren, z.B. eine Volltext-

suche oder die Einbindung von externen Search Engines.

Bleibt noch, abschließend das Thema „User Experience“ anzusprechen. Wo sehen Sie die Vorteile der vorgestellten Lösung?

Uwe Seltmann: Die rasche Integration von umfassenden Sichten auf Prozesse, Inhalte und Daten in bestehende Geschäftsanwendungen ist ein wesentlicher Bestandteil der „User Experience“. Durch die vielfältigen Integrationsmöglichkeiten werden User nicht gezwungen, ihre gewohnten Business-Applikationen zu verlassen. Vorgangsinformationen können als 360-Grad-Ansichten dargestellt werden. IT-Abteilungen sind nicht mehr gezwungen, eine Vielzahl an Systemschnittstellen zu unterstützen und zu warten. Fachabteilungen profitieren von einer optimierten Sicht auf alle relevanten Business-Daten ohne Einschränkungen auf Grund technischer Limitierungen.

Wir danken Ihnen für dieses informative Gespräch.



DMS EXPO

**Mehr über icon/CSP
auf dem Gemeinschafts-
stand des docFORUM
auf der DMS-Expo.**