

ECM 2024: Aktuelle Entwicklungen und Ausblick

Eine Standortbestimmung des Bitkom AK ECM

Inhalt

1	Status quo	3
2	ECM an der Schnittstelle von Technologie und Digitaler Transformation	5
	ECM im Kontext technologischer Innovationen	5
	ECM im Kontext des digitalen Wandels	6
3	Fazit	8

1 Status quo

Themen, die die ECM-Branche inhaltlich besetzen, sind – gerade in Zeiten der digitalen Transformation – für Kundinnen und Kunden in verschiedensten Industrien eine essenzielle Grundlage, um den digitalen Wandel zu meistern. Der Arbeitskreis Enterprise Content Management (ECM) im Bitkom versteht unter ECM klassischerweise die Technologien zur Erfassung, Verwaltung, Speicherung, Bewahrung und Bereitstellung von Content und Dokumenten zur Unterstützung organisatorischer Prozesse. ECM schließt dabei Technologien wie Input Management, Dokumentenmanagement, Kollaboration, Web Content Management, Workflow, Business Process Management, Output Management, Storage und elektronische Archivierung ein. Und obwohl das Geschäft mit entsprechenden Lösungen floriert, findet seit Längerem eine Diskussion über den Status quo und die Zukunft des ECM statt. Analysten haben bereits vor einigen Jahren neue Begrifflichkeiten wie »Content Services«, »Intelligent Information Management« oder »Enterprise Information Management« im Markt eingeführt und Lösungsanbieter haben diese zum Teil aufgegriffen. Anwenderseitig lässt sich sagen, dass keiner dieser Begriffe eine dominante Rolle im Markt eingenommen hat.¹ Entsprechend fokussiert sich dieses Positionspapier nicht auf Begrifflichkeiten, sondern auf Lösungsansätze, die in Unternehmen im Einsatz sind.

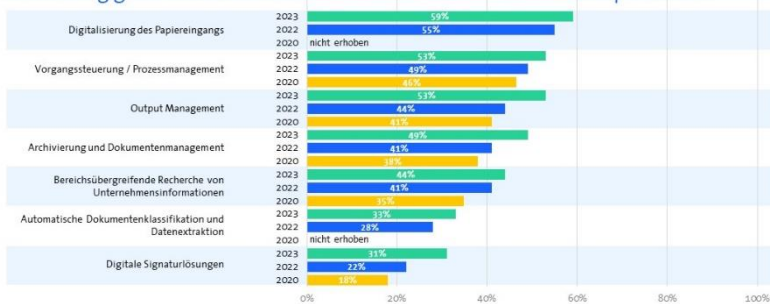
79%

der Unternehmen in
Deutschland mit mehr als
20 Mitarbeitenden setzen
ECM-Lösungen ein.

Laut Bitkom Digital Office Index setzen mittlerweile 79 Prozent der Unternehmen mit mehr als 20 Mitarbeitenden in Deutschland ECM-Lösungen ein. Damit setzt sich die Technologie weiter durch und der Markt wächst. Die Digitalisierung des Posteingangs, das Vorgangsmanagement, das Output Management und die elektronische Archivierung sind weit verbreitet (Abbildung 1).

ECM-Lösungen setzen sich weiter durch

Für welche der folgenden Bereiche setzt Ihr Unternehmen bereits digitale Lösungen zur Verwaltung geschäftsrelevanter Dokumente und Inhalte ein bzw. plant dies?



1 Basis: Unternehmen/Organisationen ab 20 Mitarbeitenden (2022: n=1.102 Gesamt; n=101 ÖV) | Quelle: Bitkom Research 2022



Abbildung 1: ECM-Lösungen setzen sich weiter durch

¹ <https://www.bitkom.org/Bitkom/Publikationen/Digital-Office-im-Mittelstand-2019>

In der Folge werden Menschen in Unternehmen befähigt, nahtlos und effizient zusammenzuarbeiten. Doch wie genau äußert sich die Digitalisierung von Geschäftsprozessen? Ganz konkret lässt es sich unter anderem am zunehmenden Verzicht auf Papier aufzeigen. Bereits jedes achte Unternehmen (12 Prozent) arbeitet komplett papierlos, 2022 waren es noch 8 Prozent – ein Anstieg um 50 Prozent. Beim Blick auf die Unternehmensgröße ist erkennbar, dass unter den größeren Unternehmen bereits zwei Drittel überwiegend papierlos arbeiten, wohin kleinere Unternehmen noch größeren Digitalisierungsbedarf besitzen.

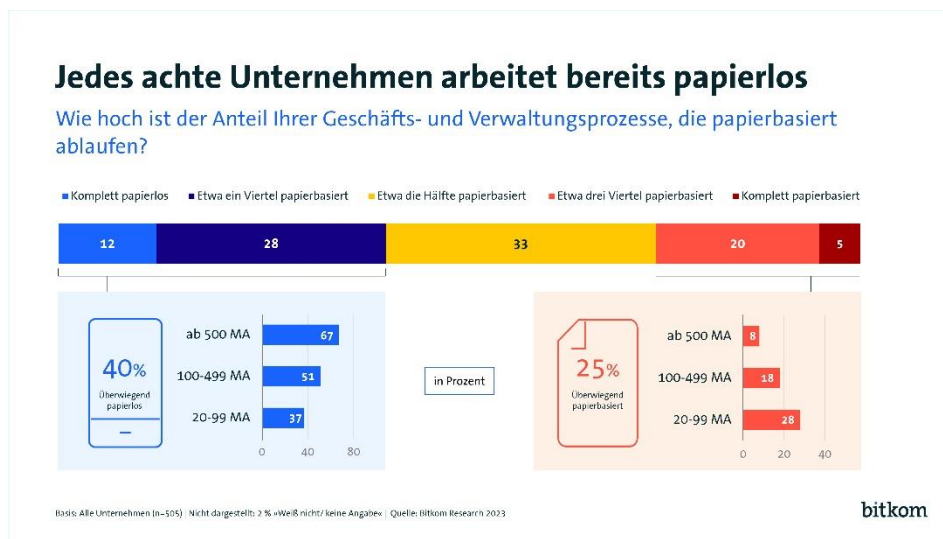


Abbildung 2: Papierloses Arbeiten in der Wirtschaft

Enterprise Content Management ist allerdings bereits heute mehr als nur die Digitalisierung von Papier. Vor allem die nachfolgend beschriebenen Innovationspotenziale sind spannend.

2 ECM an der Schnittstelle von Technologie und Digitaler Transformation

Im Zeitalter des digitalen Wandels und der zunehmenden Innovationsgeschwindigkeit von Technologien spielt ECM in Organisationen in zweierlei Hinsicht eine wichtige Rolle: Zum einen entwickeln sich auch ECM-Lösungen im Zuge technologischer Innovationen ständig weiter, zum anderen können ECM-Systeme Unternehmen bei der Bewältigung der digitalen Transformation unterstützen.

ECM im Kontext technologischer Innovationen

Innovationen und neue Technologien werden in immer kürzeren Zyklen umgesetzt und Geschäftsprozesse in Unternehmen werden zunehmend technologiebasiert. Diese Aspekte spiegeln sich auch im ECM-Markt wider. Durch technologische Innovationen bieten ECM-Lösungen immer mehr Möglichkeiten.

Künstliche Intelligenz

KI wird ein wichtiger Baustein für ECM-Konzepte. Die automatische Klassifizierung, Indizierung und Verschlagwortung von Dokumenten erleichtert der Organisation den Zugriff auf Informationen, da Dokumente automatisch kategorisiert werden können. Durch intelligente Suchalgorithmen und Inhaltsanalyse können relevante Informationen effektiver und effizienter gefunden werden.

Darüber hinaus kann KI in ECM-Systemen Daten aus unstrukturierten Dokumenten extrahieren, validieren und in strukturierter Form zur Weiterverarbeitung bereitstellen.

KI-basierte ECM-Systeme können durch die Analyse historischer Daten Vorschläge zur Optimierung von Prozessen und Entscheidungen liefern.

Durch generative Künstliche Intelligenz können Daten aus unterschiedlichen Quellen herangezogen und algorithmisch gesteuert die Grundlage für neue Inhalte, Prognosen und Entscheidungen bilden.

Cloud und modulare Plattformen

Um Unternehmen eine hohe Flexibilität bei der Nutzung von ECM-Funktionen zu ermöglichen, setzen Anbieter von ECM-Lösungen auf modulare, cloudbasierte Softwarekomponenten. Unternehmen haben so die Möglichkeit, die Module flexibel und skalierbar nach ihren funktionalen und quantitativen Anforderungen einzusetzen.

Know-how und Implementierungsgeschwindigkeit

Unternehmen müssen in der Lage sein, neue Anforderungen in immer kürzeren Zyklen umzusetzen. No-Code- und Low-Code-Ansätze können dieser Anforderung gerecht werden. So haben sich No-Code- und Low-Code-Ansätze auch im ECM-Umfeld etabliert. Durch geeignete modulare Bausteine mit grafischen Oberflächen können individuelle Anforderungen durch Fachabteilungen auch ohne Programmierkenntnisse, sogenannte Citizen Developer, in den ECM-Systemen umgesetzt werden. Dies können beispielsweise Anpassungen im Workflow bei sich ändernden Geschäftsprozessen sein. Der Citizen Developer-Ansatz ist eine gute Lösung für Unternehmen, um dem durch den Fachkräftemangel bedingten Digitalisierungstau zu begegnen. Der Fachkräftemangel ist eines der größten Hemmnisse für die Digitalisierung von Geschäftsprozessen (Abbildung 3).

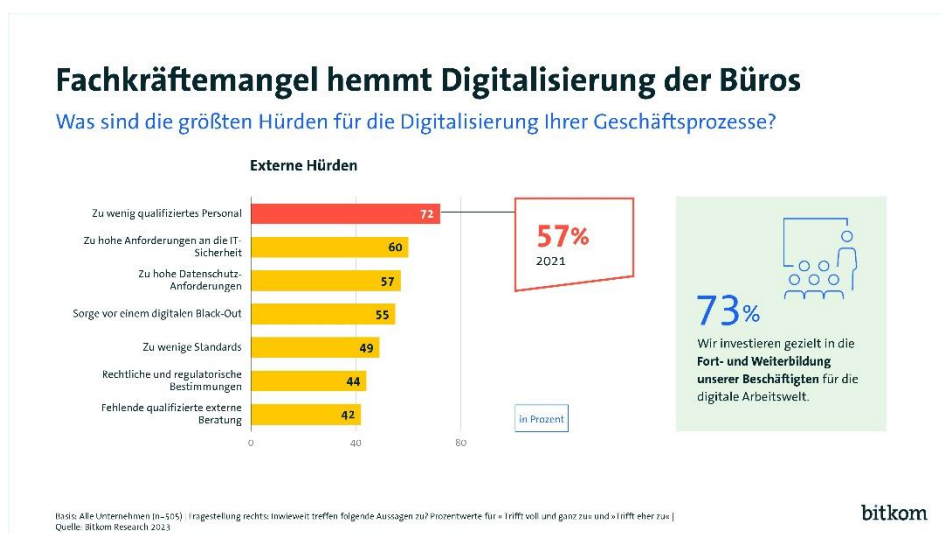


Abbildung 3: Fachkräftemangel als Hemmnis der Digitalisierung

ECM im Kontext des digitalen Wandels

Für Unternehmen ist es wichtig, sich dem digitalen Wandel sowohl auf geschäftlicher und technologischer Ebene als auch auf der Ebene der Unternehmens- und Arbeitskultur zu widmen. Papierbasierte Prozesse wandeln sich zu digitalen Workflows. Durch den Einsatz von Technologien können neue Prozesse implementiert oder bestehende Prozesse optimiert werden. Nicht nur am Trendbeispiel ZE-Rechnung wird deutlich: Durch die Vernetzungsmöglichkeiten von Anwendungen können Wertschöpfungsnetzwerke zusammengeführt werden und sogar neue Anwendungsfälle unternehmensübergreifend entstehen. Unternehmen benötigen ein Innovationsökosystem, um Ideen und Innovationen Raum zu geben. Auch die veränderte Form der Arbeit und Zusammenarbeit in Unternehmen hat sich durch die technologischen Möglichkeiten stark verändert. Mit der Technologisierung, der Verlagerung von Lösungen in die Cloud und der Bereitstellung über lokale Unternehmensgrenzen hinweg steigen aber auch die Anforderungen an die IT-Sicherheit, da nicht mehr alle IT-Komponenten im eigenen Bereich verwaltet werden und zunehmend externe Infrastruktur im Sicherheitskonzept zu berücksichtigen sind.

Das bezieht sich sowohl auf die Lauffähigkeit bzw. Betriebsfähigkeit von Infrastruktur und Anwendungen, aber auch auf die Konformität aller Komponenten mit regulatorischen Anforderungen, beispielsweise dem Datenschutz.

New Work

ECM-Systeme ermöglichen die gleichzeitige Bearbeitung von Dokumenten in Echtzeit innerhalb des Unternehmens und über Unternehmensgrenzen hinweg. Mit dem zunehmenden Trend zum mobilen Arbeiten können ECM-Systeme dazu beitragen, dass Anwender orts-, zeit- und geräteunabhängig auf Unternehmensinhalte zugreifen können. Damit einher gehen komplett neue Büro- und Arbeitsplatzkonzepte, da nicht mehr für alle Mitarbeitenden Raum und Infrastruktur vorgehalten werden muss.

Sicherheit und Compliance

ECM-Systeme bieten Funktionen zur regelbasierten sowie sicheren Verwaltung und Aufbewahrung von Dokumenten. Darüber hinaus können sensible Daten durch Verschlüsselung, Berechtigungskonzepte, Aufbewahrungsregeln und Audit-Trails geschützt werden. Insbesondere im Hinblick auf Herausforderungen durch moderne Arbeitsweisen, mit verteilten Standorten, Home Office sowie vermehrter organisationsübergreifender Arbeit, kann die gleichzeitige Einhaltung von Compliance- sowie Sicherheits- und Datenschutzanforderungen, nur mit dem Einsatz von ECM-Systemen sichergestellt werden. Damit diese Anforderungen in den ECM-Systemen umgesetzt werden können, ist es jedoch notwendig, den Umgang mit Informationsbeständen zu regeln. Darüber hinaus ist es notwendig, eine zentrale Regelung zur Aufbewahrung und Löschung (Retention Policy) zu schaffen.

Business-Integration

ECM-Systeme werden immer mehr zu integralen Bestandteilen von Business-Anwendungen (bspw. ERP, CRM und Fachanwendungen). Diese Integration ermöglicht die nahtlose Abwicklung von Geschäftsprozessen über Workflows und die Vermeidung von fehleranfälligen Medienbrüchen. In diesem Zuge können Prozesse End-to-End-automatisiert, und durch die Reduzierung von manuellen Tätigkeiten effizienter und transparent gestaltet werden.

Zur Validierung oder zur Anreicherung von Vorgängen können auch Daten aus angebundenen Partnersystemen und vorangegangenen Prozessen herangezogen werden. Durch die Integration von digitalen Signaturen kann zusätzlich die durchgängige digitale und medienübergreifend Gestaltung von Geschäftsprozessen unterstützt werden. Die Integration von Systemen kann auch zu einer höheren Datenkonsistenz im Unternehmen und unternehmensübergreifend beisteuern.

ECM-Systeme tragen so dazu bei, das Potenzial von Daten auszuschöpfen, indem gespeicherte Dokumente und Informationen durch Analytik genutzt werden, um wertvolle Erkenntnisse für Geschäftsentscheidungen zu gewinnen.

3 Fazit

Unternehmen müssen Informationen jeglicher Art aufbewahren und verwalten, sei es aus eigenen Interessen oder zur Erfüllung gesetzlicher Anforderungen. Ob diese Daten in verschiedenen Systemen integriert oder in einem zentralen Repository gespeichert werden, spielt letztendlich keine Rolle. Die Verwaltung dieser Informationen erfolgt nach den gleichen Prinzipien.

Durch den starken Ausbau von Prozess-, Integrations- und Automatisierungsaufgaben vieler ECM-Systeme zeigt sich eine Evolution des klassischen ECMs in Richtung einer dokument- und informationsgetriebenen Digitalisierungsplattform. Das Spektrum reicht hier vom Teilen von Inhalten, automatischer Extraktion und der Prozessautomatisierung, über den Aufbau von Akten und informationsbasierten Bereichen bis hin zu Accounts-Payable, Vertragsmanagement oder Bewerbermanagement-Verfahren. Low-Code- und No-Code-Ansätze komplementieren diesen Plattform-Gedanken und erlauben Unternehmen, sich adaptiv und schnell an ständig wechselnde Anforderungen anzupassen. Dies komplementiert die Vision einer ganzheitlichen Sicht und Verarbeitung von Unternehmensdaten und Informationen.

Die technologischen Treiber erfordern eine hohe Flexibilität der ECM-Infrastruktur, insbesondere angesichts der verstärkten Nutzung von Cloud-Technologien.

Unternehmen befinden sich häufig in einem hybriden Deployment-Modell, das sowohl eigene Infrastrukturen über klassische Rechenzentren, private Cloud-Angebote, als auch Public Clouds umfasst. Zwei Schlüsselfaktoren werden ECM-Systeme in Zukunft maßgeblich beeinflussen: der wachsende Fachkräftemangel und die zunehmende Rolle der Künstlichen Intelligenz.

Den Auswirkungen des Fachkräftemangels kann durch Digitalisierung und Automatisierung effektiv gegengesteuert werden. Eine vollständige Digitalisierung von Informationen und deren genaue Validierung sind entscheidend. Moderne ECM-Systeme und Komponenten spielen hier eine zentrale Rolle, um nicht nur die digitalen Arbeitsprozesse der Mitarbeitenden zu unterstützen, sondern auch den Automatisierungsgrad in der Sachbearbeitung deutlich zu erhöhen.

Die seit 2020 im Bereich der Künstlichen Intelligenz erzielten Fortschritte sind im Jahr 2023 sehr deutlich geworden. ECM-Systeme können in Verbindung mit modernen KI-Systemen eine noch stärkere Rolle in Organisationen spielen. Das Kuratieren von strukturierten und unstrukturierten Inhalten, Metadaten und Prozessinformationen ist seit jeher eine Hauptaufgabe von ECM-Systemen. Dies stellt KI-Systemen eine umfangreiche Informationsquelle mit Unternehmenskontext zur Verfügung, auf deren Grundlage Entscheidungen oder Vorschläge generiert werden können.

Insgesamt werden Einsatzmöglichkeiten und Relevanz von ECM-Systemen in Zukunft weiter wachsen. Die steigenden Anforderungen an Flexibilität, Automatisierung und Integration machen ECM-Systeme zu unverzichtbaren Werkzeugen für Organisationen, die in einer zunehmend digitalen Welt erfolgreich sein möchten. Die ECM-Systeme von morgen werden eine Schlüsselrolle bei der Bewältigung wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Herausforderungen haben und eine zentrale Position in der Technologielandschaft von Unternehmen einnehmen.

Bitkom vertritt mehr als 2.200 Mitgliedsunternehmen aus der digitalen Wirtschaft. Sie generieren in Deutschland gut 200 Milliarden Euro Umsatz mit digitalen Technologien und Lösungen und beschäftigen mehr als 2 Millionen Menschen. Zu den Mitgliedern zählen mehr als 1.000 Mittelständler, über 500 Startups und nahezu alle Global Player. Sie bieten Software, IT-Services, Telekommunikations- oder Internetdienste an, stellen Geräte und Bauteile her, sind im Bereich der digitalen Medien tätig, kreieren Content, bieten Plattformen an oder sind in anderer Weise Teil der digitalen Wirtschaft. 82 Prozent der im Bitkom engagierten Unternehmen haben ihren Hauptsitz in Deutschland, weitere 8 Prozent kommen aus dem restlichen Europa und 7 Prozent aus den USA. 3 Prozent stammen aus anderen Regionen der Welt. Bitkom fördert und treibt die digitale Transformation der deutschen Wirtschaft und setzt sich für eine breite gesellschaftliche Teilhabe an den digitalen Entwicklungen ein. Ziel ist es, Deutschland zu einem leistungsfähigen und souveränen Digitalstandort zu machen.

Herausgeber

Bitkom e.V.
Albrechtstr. 10 | 10117 Berlin

Ansprechpartner

Daniil Heinze | Referent Digitale Geschäftsprozesse
T 0151 14824860 | d.heinze@bitkom.org

Nils Britze | Leiter Digitale Transformation
T +49 30 27576-201 | n.britze@bitkom-service.de

Autorinnen und Autoren

Nils Mosbach | ELO Digital Office GmbH
Chris Rupp | DocuWare GmbH
Özlem Balaman | DB Systel GmbH
Peter Collenbusch | IBM Deutschland GmbH
Tom Malessa | European IT Consultancy EITCO GmbH

Verantwortliches Bitkom-Gremium

AK ECM

Copyright

Bitkom 2024

Diese Publikation stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Die Inhalte spiegeln die Auffassung im Bitkom zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Aktualität, insbesondere kann diese Publikation nicht den besonderen Umständen des Einzelfalles Rechnung tragen. Eine Verwendung liegt daher in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen. Alle Rechte, auch der auszugswweisen Vervielfältigung, liegen beim Bitkom oder den jeweiligen Rechteinhabern.