

# **Agilität in ECM-Landschaften – die Cloud überwindet die Gräben**

## **Nutzerfreundliches Filesharing auf Enterprise-Niveau für effiziente Geschäftsprozesse**

### **Was leistet ein ECM-System?**

Enterprise-Content-Management-Systeme (ECM) verwalten komplexe Informationen, größtenteils in Form von Dokumenten und Mediendateien. Dies erfolgt nach den Compliance-Vorgaben des Unternehmens und nach einem statischen Prozessverständnis. Der schnelle Online-Austausch von Dokumenten gehört nicht zu den Stärken dieser Systeme, denn hier stehen sichere Prozesse und eine verbindliche Verwaltung im Vordergrund, wie sie beispielsweise im Vertragsmanagement erforderlich sind.

### **Was leistet ein ECM-System nicht?**

Daher nutzen Mitarbeiter zum schnellen Austausch von Dokumenten bevorzugt Onlinespeicher-Dienste à la Dropbox. Dabei nehmen sie leider auch Verstöße gegen die Unternehmensrichtlinien in Kauf, weil eine produktive Teamarbeit im Prozess eben immer häufiger eine hohe Flexibilität, Agilität und Integrationsfähigkeit erfordert. Werden aber isolierte Standard-Onlinespeicher-Lösungen genutzt, geht dies nicht nur zu Lasten der Informationssicherheit. Bei der Nutzung eines isolierten Onlinespeichers fehlt zudem die Integration zum ECM. So gehen Informationen verloren, die wichtiger Bestandteil im Lebenslauf eines Dokuments sind.

### **Sicheres und integriertes Filesharing in der Cloud als perfekte Ergänzung zum ECM**

Den klassischen Onlinespeicher verbindet man nicht ohne Weiteres mit komplexen ECM-Suiten. Um ein hochriskantes und kaum zukunftsfähiges Nebeneinander zu vermeiden, gilt es sie zu verknüpfen. Integrative, intelligente Onlinespeicher können als Prozessbrücke beide Welten verbinden und so statische „systems of record“ zu dynamischen „systems of engagement“ weiterentwickeln.

### **Die Risiken der „Schattencloud“**

Ob nun vom Unternehmen erlaubt oder nicht: Die Vorteile von consumer-orientierten Filesharing- und Onlinespeicher-Diensten bei der unkomplizierten, zentralen Bereitstellung von Dokumenten über das Web, der flexiblen Nutzung, online wie offline, unabhängig vom Endgerät, beim mobilen, annähernd unbeschränkten Zugriff zu jeder Zeit von jedem Ort und beim schnellen Austausch mit anderen Nutzern überwiegen aus Nutzersicht jegliche Sicherheitsbedenken. Aus der Perspektive des Unternehmens sieht es anders aus: Diese Dienste speichern die Daten auf externen Systemen, ohne Zugriffskontrollen und machen es Unternehmen unmöglich, die Hoheit über ihre Daten zu behalten. Spätestens wenn Beschäftigungsverhältnisse und Geschäftsbeziehungen enden, entsteht dadurch ein erhöhtes Risiko des Datenmissbrauchs und -diebstahls. Neben zweifelhafter Sicherheit und mangelnder Kontrolle haben solche Onlinespeicher noch einen weiteren Nachteil. Sie nehmen das Dokument lediglich entgegen, speichern es in dem vorgegebenen Format ab und versehen es mit einer Adresse. Damit lassen sich die in den Dokumenten enthaltenen Informationen aber nicht automatisiert für andere Geschäftsprozesse und Anwendungen nutzen.

### **Wie sieht der ideale Enterprise-Speicher in der Cloud aus?**

Unternehmen müssen deshalb ihren Mitarbeitern Alternativen zur Verfügung stellen, die einerseits die Abwanderung kritischer Daten in die sogenannte Schatten-IT verhindern und andererseits die Unternehmensprozesse maximal unterstützen. Ein Enterprise-Speicher muss genauso unkompliziert, komfortabel und leistungsstark sein wie die Consumer-Dienste. Ansonsten nutzen die Mitarbeiter die Lösung nicht. Darüber hinaus darf er nicht auf den reinen Austausch von Dateien beschränkt sein, sondern muss sich vollständig in die Anwendungslandschaft des Unternehmens integrieren.

Das macht eine webbasierte Dokumenten- und Prozessbrücke als eine Art Middleware zwischen den ECM-Anwendungen und den regulären Office-Anwendungen nötig. Als intelligentes Filesystem in der Cloud sollte ein solcher Onlinespeicher die Dokumente sammeln, verteilen und den Datenaustausch zwischen den unterschiedlichen Fachanwendungen koordinieren. Die Geschäftslogik der Software muss dabei selbstständig auf die manuell vom Nutzer oder automatisiert von Anwendungen angeschobenen Prozesse reagieren. Hierzu zählt etwa der Input von Dokumenten, deren Umbenennung oder Bearbeitung, das Erkennen eines bestimmten Dateityps, das Verarbeiten und Anreichern von Metadaten etc. Davon abhängig, müssen dann die nächsten Prozessschritte angestoßen werden, beispielsweise das Dokument an die passende Fachanwendung weiterzuleiten. Da

jeder Nutzer des Onlinespeichers über seinen Account eindeutig identifizierbar und adressierbar ist, kann so ein durchgängiger Datenaustausch über alle Anwendungen und Nutzer hinweg entstehen.

### **Systems of engagement – Nutzen im Geschäftsalltag**

Ein Beispiel ist die einfache Zustellung einer Krankmeldung an den Arbeitgeber. Der Arbeitnehmer fotografiert den Krankenschein, lädt die Datei in den Onlinespeicher, der sie als persönliches HR-Dokument erkennt und mit den entsprechenden Metadaten und Berechtigungen an das führende HR-System weiterleitet. Über dieses System erfolgt dann die Benachrichtigung des Vorgesetzten.

### **Dokumentensicherheit durch Cloud-Zertifizierung**

Die Frage nach der Sicherheit der personenbezogenen Daten ist dabei durchaus berechtigt, liegt der Betrieb der Software doch ggf. in fremden Händen. Unternehmen müssen sich daher intensiv mit den jeweiligen Cloud-Anbietern auseinandersetzen und Transparenz einfordern. Orientierungshilfen bieten hier auch Zertifizierungen wie ISO, TÜV oder Trust in Cloud. Die German Cloud-Zertifizierung des Cloud EcoSystem e.V. ist derzeit die einzige, die dem Kunden Datenhaltung, Unternehmenssitz und Gesellschaftermehrheit des Anbieters im deutschen oder österreichischen Rechtsraum zusichert. Damit wird vermieden, dass Daten im Rahmen des „Patriot Acts“ ungefragt an Dritte weitergegeben werden. Daher ist das German Cloud Audit die ideale Ergänzung zur ISO 27001 ff.