

# FÜNF TREIBER FÜR DIE MODERNISIERUNG VON ENTERPRISE-CONTENT-MANAGEMENT

Die wichtigsten Erwägungen für Nutzer von Altsystemen



Hyland™

## INHALT

*(durch Klicken zu einem Kapitel springen)*

- 3 Neue Anforderungen im digitalen Zeitalter
- 4 Ein moderner Ansatz für das ECM
- 5 Content ist der Treibstoff für digitale Betriebsabläufe
- 7 Schnelligkeit & Flexibilität sind die neue Normalität
- 9 Moderne Erfahrungen zählen
- 11 Die Notwendigkeit von Tempo
- 13 Der Budget-Druck hält an
- 15 Nächste Schritte



# Neue Anforderungen im digitalen Zeitalter

Um im digitalen Zeitalter Erfolg zu haben, müssen Unternehmen rasch handeln, sich schnell anpassen und ständig innovativ sein. Darüber hinaus müssen sie ihre Betriebsabläufe digitalisieren, neue digitale Dienstleistungen anbieten sowie den Anforderungen einer modernen Belegschaft und eines technisch versierten Kundenstamms gerecht werden. Können Ihre Enterprise-Content-Management(ECM)-Systeme da mithalten?

Tatsache ist, dass ECM-Altsysteme für eine andere Zeit entwickelt wurden. Viele von ihnen sind zu unflexibel und technisch zu begrenzt für die heutigen dynamischen Geschäfts- und Infrastruktur-Umgebungen.

## Vielleicht haben Sie das schon erlebt:

- Neue ECM-Projekte kommen nicht in Gang?
- Es gibt keine einheitliche Informationsquelle für digitale Betriebsabläufe?
- Anwender von heute meiden ECM-Erfahrungen von gestern?
- Die Vorteile von ECM in der Cloud scheinen unerreichbar zu sein?
- Ihr letztes großes ECM-Upgrade war verspätet und überschritt das Budget?



# Ein moderner Ansatz für das ECM

Glücklicherweise gibt es einen neuen Ansatz beim Content-Management, der Sie von den Beschränkungen herkömmlicher ECM-Systeme befreit. Content-Services-Plattformen der nächsten Generation sind jetzt speziell für das digitale Zeitalter konzipiert. Sie sind modular, offen, flexibel und cloudbasiert. Und sie ermöglichen es Ihnen, sich schnell wandelnden Geschäftsanforderungen mit ansprechenden Benutzererfahrungen zu begegnen.

„Der Markt für Enterprise-Content-Management (ECM) entwickelt sich weiter in Richtung flexibler, erweiterbarer Plattformen nach dem Motto „Cloud first“. Moderne Content-Plattformen dominieren inzwischen die Anbieterlandschaft, und die Kunden migrieren in konstantem Tempo zu diesen Plattformen – weg von veralteten Repositories vor Ort.“

**Forrester<sup>1</sup>**



1

# CONTENT IST DER TREIBSTOFF FÜR DIGITALE BETRIEBSABLÄUFE



Inhalt

Neue Anforderungen  
im digitalen  
Zeitalter

Ein moderner  
Ansatz für  
das ECM

**Content ist der  
Treibstoff für digitale  
Betriebsabläufe**

Schnelligkeit &  
Flexibilität – die  
neue Normalität

Moderne  
Erfahrungen  
zählen

Die  
Notwendigkeit  
von Tempo

Der Budget-  
Druck hält an

Nächste  
Schritte

5 / 16

Die Kontrolle über Ihren Content ist entscheidend für die heutigen Initiativen im Rahmen der digitalen Transformation. Die Gründe dafür liegen auf der Hand. Zunächst spielt Content bei fast allen Geschäftsprozessen eine zentrale Rolle. Und da Content eine so reichhaltige – und weitgehend ungenutzte – Quelle wertvoller Erkenntnisse ist, kann die Kontrolle über diesen wichtigen Vermögenswert Ihr Unternehmen enorm voranbringen.

Digitale Betriebsabläufe haben Priorität – damit ist es an der Zeit, sich zu fragen, ob vorhandene ECM-Systeme Ihre Innovationsfähigkeit fördern oder beeinträchtigen. Die Chance, eine digitale Strategie voranzubringen, ist faszinierend. Aber es ist schwierig, grundlegend neue Lösungen zu liefern, wenn Content in geschlossenen Repositories feststeckt. Und es ist noch schwieriger, wenn man die neuesten Technologien der künstlichen Intelligenz (KI) und des maschinellen Lernens (ML) nicht nutzen kann, um den Wert von Content zu erschließen und zu steigern.

## DIGITALISIEREN VON BETRIEBSABLÄUFEN MIT CONTENT-SERVICES

Moderne Content-Services-Plattformen verfügen über die Flexibilität und Offenheit, die erforderlich ist, um Content in neue digitale Erfahrungen und Services zu integrieren.

Plattformen, die **Content, Prozesse und Governance mit KI/ML-Services** zusammenführen, sind noch leistungsfähiger. Gemeinsam bieten Ihnen diese Services eine vollständige digitale Geschäftsplattform.

KI-Services, die Erkenntnisse aus Content extrahieren, und ML-Services, die diese Erkenntnisse mit der Zeit verbessern, eröffnen Ihnen eine ganze Welt von Möglichkeiten. Sie können Text- und Bildanalysen verwenden, um die Daten im Unternehmens-Content anzureichern, zu durchsuchen und auf sie zu reagieren. Und Sie können Content in einer Weise bereitstellen, die viel intelligenter, effizienter und gesetzeskonformer ist – das erleichtert die digitalen Betriebsabläufe in Ihrem Unternehmen. **Eine Plattform, die KI- und ML-Services von führenden Cloud-Anbietern von Grund auf integriert, ermöglicht es Ihnen, sofort loszulegen.**

Bis 2025 werden cloudnative Plattformen als Grundlage für mehr als 95 % der neuen digitalen Initiativen dienen – gegenüber weniger als 40 % im Jahr 2021.

**Gartner**<sup>ii</sup>

GARTNER und MAGIC QUADRANT sind eingetragene Marken und eine Servicemarke von Gartner, Inc. und/oder seinen Tochtergesellschaften in den USA sowie international und werden hier mit Genehmigung verwendet. Alle Rechte vorbehalten.



# 2

# SCHNELLIGKEIT & FLEXIBILITÄT SIND DIE NEUE NORMALITÄT



Wir leben in einer volatilen Geschäftswelt, in der digitale Neugründungen, umwälzende Technologien, eine dezentral arbeitende Belegschaft und vernetzte Verbraucher den Status quo aus dem Gleichgewicht bringen. Ihr Unternehmen muss auf flexible Weise schnell den Kurs ändern, um den Wettbewerbern voraus zu sein.

Die IT steht unter dem Druck, einem schnellen Wandel der Geschäftsanforderungen gerecht zu werden. Und das ist schwierig mit einem starren ECM-System, das auf einer jahrzehntealten monolithischen Architektur basiert.

**Bietet Ihre ECM-Plattform die nötige Flexibilität, um heute das zu liefern, was für das Unternehmen richtig ist, und es dann morgen weiterzuentwickeln?**

## GEWINNEN SIE AGILITÄT MIT CONTENT-SERVICES

Um die Kapazität für schnelle Veränderungen aufzubauen, **suchen Sie nach modularen Content-Services-Plattformen, die über eine agile, offene API-gestützte Architektur verfügen.** Sie können Content-Services schnell und einfach in bestehende Anwendungen und neue digitale Lösungen integrieren.

Später können Sie die Services anpassen, skalieren und wiederverwenden, wenn sich weitere Geschäftsanforderungen ergeben. Das ist eine bewährte Methode, um schnell neue Innovationen hervorzubringen.

Entscheiden Sie sich für eine Content-Services-Plattform mit offenen Standards und einem Open-Source-Kern. Dadurch werden Ihre Lösungen noch zukunftsfähiger. Statt an die Technologie des Anbieters gebunden zu sein, haben Sie die Freiheit, Innovationen schnell, wiederholt und zu Ihren eigenen Bedingungen durchzuführen.

„Content-Dienste ermöglichen es den Entscheidungsträgern, ihre Selbstsicherheit zurückzugewinnen und ihre Abläufe zukunftssicher zu gestalten.“

**Forrester**<sup>iii</sup>

„Viele der Plattformen, von denen wir abrücken, sind sehr schwer zu pflegen und weiterzuentwickeln.“

**Jim Williams**

Managing Director, Head of Operations & Shared Services Technology,  
RBC Capital Markets

[Lesen Sie die ganze Fallstudie »](#)



**RBC Capital Markets**

# 3

# MODERNE ERFAHRUNGEN ZÄHLEN



# 50 %

der ECM-Bereitstellungen haben eine geringere Benutzerakzeptanz als erwartet

Systemscope<sup>iv</sup>

„Cloud-Bereitstellungsmodelle für inhalts- und prozessintensive Anwendungen erleichtern Mitarbeitern und vertrauenswürdigen externen Drittparteien den Zugriff auf wichtige Informationen und auch das Arbeiten damit.“

Forrester<sup>iii</sup>

Die Art und Weise, wie wir arbeiten, verändert sich rasch. Die Menschen sind mobiler und die Projekte benötigen mehr Zusammenarbeit. „Digital Natives“ verändern die Arbeitswelt und bringen neue Erwartungen mit, die von modernen „Consumer Apps“ geprägt sind.

**ECM-Systeme der alten Schule passen nicht zu modernen Arbeitsweisen – und darunter leidet die Benutzerakzeptanz. Vielleicht umgehen Ihre Mitarbeiter ein schwerfälliges ECM-System und verwenden stattdessen eine „Schatten-IT-Lösung“, wie etwa einen File-Sharing-Service für Endanwender. Oder ihre Arbeitsabläufe werden dadurch gestört und gebremst, dass zwischen wichtigen Geschäftssystemen und einer separaten ECM-Lösung hin- und hergewechselt werden muss.**

## ANSPRECHENDE ERFAHRUNGEN FÜR MODERNE BENUTZER

Mit modernen Content-Services-Plattformen können Sie Ihrer Belegschaft eine wirklich bessere Arbeitsweise ermöglichen. Sie können Content bereitstellen, wann und wo die Benutzer ihn benötigen, um die anstehende Aufgabe zu erledigen – sei es zur Bearbeitung eines Schadensfalls in einem Versicherungssystem oder zur gemeinsamen Arbeit an einem Vorschlag über ein mobiles Gerät.

Wenn Sie eine benutzerdefinierte Lösung entwickeln möchten, sind Sie nicht durch eine Einheitsschnittstelle eingeschränkt. **Moderne Content-Services-Plattformen verfügen über Low-Code-Tools für das Design und die Entwicklung von Anwendungen, einschließlich wiederverwendbarer UI-Komponenten.** Sie können diese Bausteine schnell zu ansprechenden, zweckdienlichen digitalen Erfahrungen zusammensetzen, die von den Nutzern gerne angenommen werden.

# 4

# DIE NOTWENDIGKEIT VON TEMPO



Eine häufige Herausforderung bei ECM-Altsystemen besteht darin, neue Projekte pünktlich bereitzustellen – also mit der Geschwindigkeit, die das Unternehmen benötigt. Zweifellos haben Sie Ihre eigenen Erfahrungen mit ECM-Implementierungen, die schief gelaufen sind – mit langen und qualvollen Upgrades und mit teuren Beratern, die monatelang Konferenzräume in Beschlag nahmen.

**Kein IT-Team möchte ein Nadelöhr sein oder das Geschäft ausbremsen.**

## BESCHLEUNIGEN UND ITERIEREN MIT CONTENT-SERVICES

Mit modernen Content-Services-Plattformen profitieren Sie in vollem Umfang von zukunftsorientierten Entwicklungsansätzen, die die Software-Bereitstellungszyklen verkürzen und schnelle, schrittweise Verbesserungen unterstützen.

**Sie können Beschleuniger wie agile Entwicklungsmethoden mit containerbasiertem Deployment, Infrastructure-as-Code und die kontinuierliche Integration und Deployment (CI/CD) nutzen.** Sie können neue Lösungen innerhalb von Wochen oder sogar Tagen einführen und von umfangreichen Einzelprojekten zu laufender Innovation übergehen.

**Wenn Sie eine Cloud-Anwendung erstellen, können Sie mit einer cloudbasierten Content-Services-Plattform sofort loslegen.** (Stellen Sie sicher, dass Sie eine Plattform finden, die Sie nicht auf einen einzigen Cloud-Provider beschränkt). Führende Anbieter starten Ihre Implementierung mit einer Referenzarchitektur, die Best Practices für die Cloud integriert. Sobald die Content-Services in Produktion sind, skalieren sie automatisch – das Geschäft wartet also nicht darauf, dass Sie weitere Hardware bereitstellen. Außerdem können Sie schnell neue Umgebungen einrichten, um weiteren Herausforderungen im Hinblick auf Content zu begegnen.

## Reaktionszeiten unter einer Sekunde

Im hochvolumigen, dokumentenintensiven Geschäft der Schadensbearbeitung entschied sich Delta Dental of California für die Alfresco-Plattform von Hyland anstelle von IBM FileNet, um eine optimale Performance in großem Maßstab zu erzielen. Zu den Vorteilen gehört eine Dokumentenabrufzeit von unter einer Sekunde, die es Delta ermöglicht, Kundenanfragen blitzschnell zu bearbeiten.



# 5

# DER BUDGET-DRUCK HÄLT AN



## Kosten um die Hälfte gesenkt

Lantik, S.A. erbringt technologische Dienstleistungen für die öffentliche Verwaltung der spanischen Provinz Bizkaia. Als das Unternehmen eine Modernisierung mit einer schlanken Lösung anstrebte, entschied es sich für die Alfresco-Plattform – und war damit leistungsfähig genug, um 1,2 Millionen Menschen in 112 Gemeinden zu bedienen und Kosteneinsparungen von mehr als 50 % pro Jahr zu erzielen.



Auch wenn die Kosten eine Rolle spielen, sollten sie niemals die Hauptmotivation für den Erwerb von Technologien sein. Die Beurteilung, ob Ihr Unternehmen mit seinen ECM-Investitionen die beste Rendite erzielt, ist jedoch ein Muss.

Content-Services-Plattformen ermöglichen eine schnellere Wertschöpfung. Sie sind einfacher – und daher kostengünstiger – zu integrieren, zu pflegen und zu erweitern als herkömmliche ECM-Systeme. Darüber hinaus können cloudbasierte Architekturen die Gesamtbetriebskosten (TCO) drastisch senken.

**Dank dynamischer Skalierbarkeit können Sie große Einsparungen erzielen und die Kosten für das Speichern von Content im Vergleich zu On-Premises-Lösungen um bis zu 70 % senken.**

### WER VERDIENT IHR VERTRAUEN?

Bedenken Sie auch die hohen Kosten, die entstehen, wenn Sie an einen ECM-Altanbieter gebunden sind. IT-Anbieter sollten sich Ihr Unternehmen Jahr für Jahr verdienen. Tut es Ihrer?

Manche ECM-Unternehmen verlassen sich auf die Trägheit ihrer Kunden. Sie erheben hohe Gebühren für Wartung und erweiterten Support. Aber sie liefern im Gegenzug keine Produktinnovationen.

Ein Best-of-Breed-Ansatz beim ECM kann die Flexibilität erhöhen – sowohl in geschäftlicher als auch in technischer Hinsicht. **Mit einer Plattform, die auf einem Open-Source-Kern basiert, sind Sie außerdem in einer viel stärkeren Position.** Sie können jederzeit auf die Open-Source-Version zurückgreifen, wenn Sie mit der Roadmap des Anbieters oder seinem Engagement für den Kundennutzen einmal unzufrieden sind.

## Nächste Schritte

Angesichts der Zwänge des digitalen Zeitalters evaluieren IT-Teams ihre ECM-Strategie neu. Kein Unternehmen kann ein großes ECM-System über Nacht austauschen. **Aber wie groß ist das Geschäftsrisiko, wenn man gar nichts tut? Und wie viel können Sie gewinnen, wenn Sie in Innovation statt in Instandhaltung investieren?**

Ein kluger Plan besteht darin, im Lauf der Zeit einen modernen ECM-Ansatz zu verfolgen. **Versuchen Sie die Implementierung von Content-Services in einem neuen Projekt als Proof-of-Concept.** Sie können die Technologie testen, ihren Wert erproben und einen unmittelbaren geschäftlichen Effekt erzielen. Von diesem Punkt aus können Sie dann schrittweise expandieren.

**Gehen Sie mehr Anwendungsfälle an, indem Sie mit neuen Technologien wie KI, ML und der Cloud das Beste aus dem Unternehmens-Content machen.** Profitieren Sie außerdem von professionellen Migrations-Services, um Ihre Abhängigkeit von ECM-Systemen zu verringern, die immer weniger in der Lage sind, Ihre Geschäftsinitiativen zu unterstützen.

Die Anforderungen des digitalen Zeitalters machen die Modernisierung von ECM zwingend erforderlich. Die Frage ist nicht, ob man wechseln soll – sondern wann und wo man damit anfangen sollte. Mit einer offenen, cloudbasierten Content-Services-Plattform kann Ihr Unternehmen mühelos innovative Lösungen bereitstellen, die von den Benutzern angenommen werden und die das Unternehmen benötigt, um im digitalen Zeitalter erfolgreich zu sein.

# Ist Ihr veraltetes ECM ein Bremsklotz für Ihr Unternehmen?

In die Jahre gekommene ECM-Systeme haben Mühe, mit den Anforderungen der heutigen schnelllebigen, digitalen Belegschaft Schritt zu halten. Diese Altsysteme versagen in vielen Bereichen – digitale Transformation, Innovation, sogar beim Erreichen grundlegender Geschäftsziele. Währenddessen schrauben sich die Kosten für Support und Wartung weiter in die Höhe.

Wenn Sie kein risikoreiches Upgrade durchführen oder ein teures erweitertes Supportpaket kaufen möchten oder wenn Sie einfach mit einem Produkt unzufrieden sind, das auf der Stelle tritt – dann sollten Sie einen modernen ECM-Ansatz mit den cloudbasierten Content-Services-Plattformen von Hyland in Erwägung ziehen. Mit diesen modernen Plattformen erhalten Sie eine Lösung, mit der Ihr Content digitale Betriebsabläufe vorantreibt, den Anwendern die gewünschte Nutzererfahrung bietet und die nötige Agilität ermöglicht, um neue Projekte schneller umzusetzen und bei Bedarf die Richtung zu ändern. Zugleich werden die ständig steigenden Kosten für Support und Wartung von Altsystemen drastisch gesenkt.



# Hyland®

Weitere Informationen finden Sie auf [Hyland.com/de-de](https://www.hyland.com/de-de)

## QUELLEN

- i. Forrester (2021): *The Forrester Wave™: Content Platforms, Q2 2021*
- ii. Gartner (2021): *Top Strategic Technology Trends for 2022: Cloud-Native Platforms*
- iii. Forrester (März 2021): *Prepare for the Next Business Stress Test with Content Services*
- iv. Systemscope (2016): *You Want an ECM? You Can't Handle an ECM!*