

Das Informationsmanagement im Wandel

**Keynote auf den ContentManager.Days 2006
Leipzig, 23.11.2006**

Dr. Ulrich Kampffmeyer

P R O J E C T C O N S U L T

Unternehmensberatung Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH

Hamburg 2006



Das Informationsmanagement im Wandel
Keynote am 23.11.2006 auf den ContentManager.Days 2006

Von Dr. Ulrich Kampffmeyer

Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH, Hamburg
Mitglied der Geschäftsführung des DLM Network EEIG, Worcester

Der vorliegende Beitrag ist die korrigierte und um Anmerkungen ergänzte Mitschrift des Eröffnungsvortrages von Dr. Ulrich Kampffmeyer „Informationsmanagement im Wandel“ der ContentManager.Days 2006 in Leipzig (23.-24.11.2006).

Inhalt	Seite
1. Mitschrift des Vortrages	3
2. Fragen und Antworten der Diskussion zum Vortrag	15
3. Interview zum Vortrag (veröffentlicht im November 2006 auf ECMworld.de)	18
4. Profil des Referenten	21



1. Mitschrift des Vortrages

Das Informationsmanagement im Wandel



Das Informationsmanagement im Wandel

Dr. Ulrich Kampffmeyer
Contentmanager.Days 2006
Leipzig, 23. November 2006

PROJECT CONSULT
Unternehmensberatung Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH

Einen wunderschönen guten Morgen, meine Damen und Herren.

Vielen Dank Herr Negelmann für die freundliche Einführung.

Ebenfalls ein herzliches Dankeschön an Herrn Koch, Herrn Zschau und Herrn Negelmann¹ für die Gelegenheit, heute hier zum fünften Mal zu sprechen.

Das ist natürlich eine gewisse Herausforderung, wenn man zu den ContentManager.Days immer nur Keynotes, und dann möglichst immer zu Thema ECM, angetragen bekommt² - was denkt man sich also Neues aus?



Zum diesjährigen Vortrag ...

- Zum 5. Mal eine Keynote auf den Contentmanager.Days
- Thema des Vortrages:
„Reste – Was andere nicht als Thema haben“
- Redezeit gekürzt

Deshalb bin ich Herrn Negelmann sehr dankbar, dass er mir dieses Mal als Steilvorlage den Begriff „Informationsmanagement“³ vor die Füße geworfen hat, und mich bat, das Thema „Content“ in einen größeren Rahmen zu stellen. Mein Vorschlag an Herrn Negelmann war – in meiner Eigenschaft als Mitglied des Planungsgremiums – ich nehme einfach das Thema, das übrig bleibt. Ich hoffe, dass ich so den nachfolgenden Referenten durch meinen Vortrag möglichst nichts wegnehme.

Und noch eine weitere Herausforderung habe ich bekommen: zunächst war ich eingeladen zu einem Vortrag von 45 Minuten – nun hat man mich auf 30 Minuten Redezeit gekürzt.

¹ Dr. Kampffmeyer begrüßt die Veranstalter: Herr Negelmann war Vorsitzender des Konferenzkomitees und moderierte die ContentManager.Days 2006. Herr Koch ist Geschäftsführer der KongressMedia und Veranstalter der ContentManager.Days. Herr Zschau ist Begründer der ContentManager.Days und für die inhaltliche Ausrichtung der Veranstaltung zuständig. KongressMedia war 2006 erstmalig für die Durchführung der ContentManager.Days verantwortlich (www.kongressmedia.de).

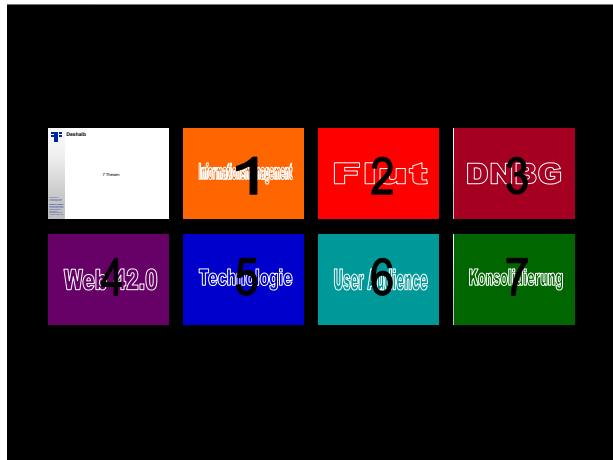
² Bei der Keynote handelte es sich um den fünften Vortrag von Dr. Kampffmeyer auf den ContentManager.Days. Die vorangegangenen Vorträge beschäftigten sich ebenfalls mit dem Thema Content Management im übergreifenden Sinn: 2002: ECM – Enterprise Content Management als Unternehmensinfrastruktur, 2003: Enterprise Content Management – zwischen Vision und Realität; 2004: Wer braucht eigentlich Content Management?; 2005: Content Management als integraler Bestandteil von Unternehmenslösungen. Die Vorträge können unter der URL <http://www.contentmanager.de/cmdays/> heruntergeladen werden.

³ Informationsmanagement: siehe [www.Wikipedia http://de.wikipedia.org/wiki/Informationsmanagement](http://de.wikipedia.org/wiki/Informationsmanagement)

Das Informationsmanagement im Wandel

Dr. Ulrich Kampffmeyer

Keynote ContentManager.Days 23.11.2006



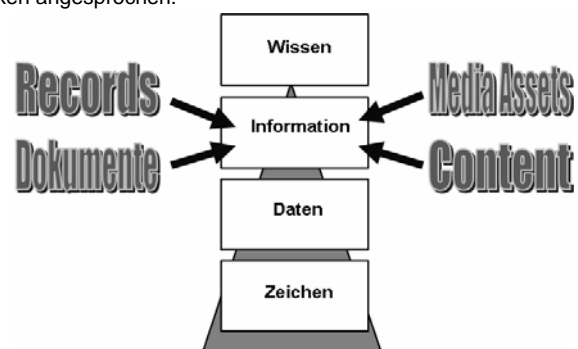
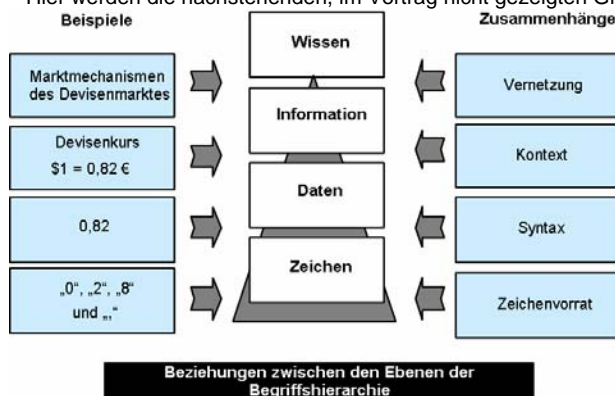
Deshalb bleibt mir eigentlich nichts anderes übrig, als das zu tun, was ich normalerweise am Ende meiner Keynotes mache: nach dem fachlich-inhaltlichen Teil noch einmal „auf die Tube zu drücken“ und mit ein paar Thesen Sie als Teilnehmer auf die gesamte Thematik des Kongresses zu sensibilisieren. Heutet fange ich damit einfach gleich an.

Das erste Thema, mit dem ich mich im Rahmen meiner Keynote beschäftigen möchte, ist Informationsmanagement. Ein Thema, wo Sie die Kommentare zu meinem Vortrag schon seit zwei Tagen im Internet lesen können. Ich werde dann noch ein paar andere Themen beleuchten – wie Informationsflut, DNBG, Web 2.0-Technologien und so weiter – aber beginnen wir mit dem Thema „Informationsmanagement“ und Information.



Herr Negelmann sprach es schon in seiner Einführung an – wenn sie ganz genau aufgepasst haben, die Begriffe „Content“ und „Content Management“ kamen immer nur ganz selten vor, und wenn, dann immer nur an zweiter Stelle, dem Begriff „Informationsmanagement“ nachgeordnet. Ich finde das gut, insbesondere wenn man an die Grundlagen dieser verschiedenen Begriffe herangeht. Da gibt es eine sehr schöne aufeinander aufbauende Schichtengrafik⁴, wo ganz unten die Bits und Bytes, die Zeichen stehen, die zu Daten und Datensätzen aggregieren, dann auf der nächsten Ebene durch Kontext zu Information werden um schließlich – zumindest bei den Wissensmanagern –dann darüber zu Wissen zu werden.

⁴ Hier werden die nachstehenden, im Vortrag nicht gezeigten Grafiken angesprochen:





Da stehen nirgendwo die Begriffe „Dokument“, „Content“, „Media Asset“ oder „Record“. Letztlich halten es sich bei diesen Begriffen nur um unterschiedliche Ausprägungen des Begriffes „Information“, die abhängig sind von technischen Vorgaben, oder wie beispielsweise bei Records oder Dokumenten, inhaltlich oder rechtlich definiert sind. Das heißt, in dieser Pyramide, die uns von den Bits und Bytes zu dem Wissen führt, kommt der Begriff „Content“ eigentlich nicht vor. Content ist nur eine Ausprägung von Information. Der Begriff Content ist zudem selbst sehr schwammig⁵. Wir haben dies schon an den mühevollen Versuchen der Abgrenzung gesehen – wie komme ich denn jetzt vom Web Content Management zum Enterprise Content Management⁶. Wie unterscheide ich diese Ausprägungen des Content Management? Zugegeben, der Begriff Information ist noch weitergefasst und nicht nicht nur technisch gefasst. Aber es ist klar, dass Information und Informationsmanagement die übergeordneten Begriffe sind⁷. Wäre Content Management der übergeordnete Begriff – dann hätten wir zum Beispiel kein Informationsfreiheitsgesetz⁸, sonst hätten wir vielleicht ein „Web Content Management Freiheitsgesetz“. Sonst gäbe es an den Universitäten keine Lehrstühle für Wirtschaftsinformatik, Informatik oder Informationswissenschaft, sondern „Content Management Lehrstühle“. Solchermaßen eingegrenzt auf eine Technologie gibt es dies zum Glück nicht!

Das heißt, wir reden hier, wenn wir von „Content“ sprechen, von einer speziellen Ausprägung von Information. Erst wenn wir uns auf die Ebene von Systemen hinunterbegeben, kommen wir auf die Ebene technischer Definitionen, von Content Management Systemen, von Digital Asset Management Systems oder von Systemen, das sich speziell mit Web- und HTML-Seiten beschäftigen, die wir dann Web Content Management Systeme nennen⁹. Es ist wichtig, einen Unterschied zwischen dem eigentlichen Management von Information oder Content und den Systemen, die dafür benutzt werden, zu machen. Und wenn wir uns dann die heutigen Systeme ansehen, dann werden wir feststellen, dass das, was wir vielleicht vor fünf Jahren ein Web Content Management System genannt haben, inzwischen durch Datenbanken, Portale, Blogs, Wikis oder was auch immer für Technologien abgelöst wurde, die lediglich unter einer Weboberfläche mit verschiedensten Mitteln Information bereitstellen. Content Management ist so gesehen begrifflich nur eine Hilfskonstruktion, um im großen Rahmen des Informationsmanagements eine Unterabteilung zu schaffen, damit Sie die Eigenschaften beim Einkauf oder bei der Planung einer Software leichter fassen, besser unterscheiden können. Letztlich aber müssen wir aus der Unternehmenssicht her, Information ganzheitlich betrachten.

Da kann ich nicht mehr Unterschiede machen – diese Information hat einen anderen Wert als eine andere, nur weil sie als E-Mail kam oder weil ich sie von einer Webseite herunter geladen habe. Es geht um die Information selbst und nicht um die Form, wie sie repräsentiert wird, das Format, in dem sie technisch dargestellt wird. Deshalb ist Content Management als System nur eine Unterabteilung von anderen Informationssystemen. Vielleicht gleichberechtigt neben anderen Systemen. Unter dem Gesichtspunkt einer wissenschaftlichen Definition von Information und Informationsmanagement ist Content Management nur ein kleiner Baustein in einer ganzheitlichen Unternehmensinformationsarchitektur, der in dieser Form als eigenständige Komponente zudem in den nächsten Jahren technologisch verschwinden wird.

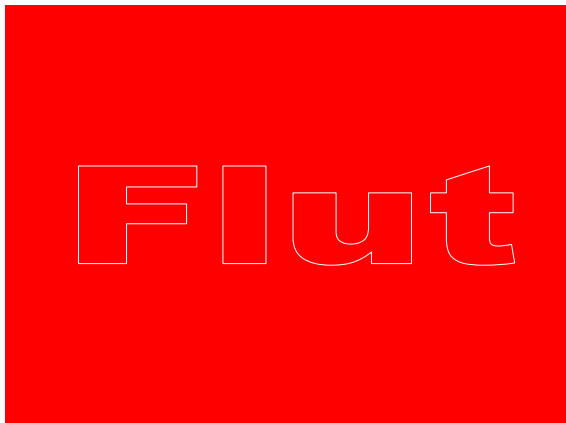
⁵ Content = Inhalt; siehe z.B. die Diskussion und die Definitionen des Begriffes bei Wikipedia.de auf den Seiten <http://de.wikipedia.org/wiki/Content> und http://de.wikipedia.org/wiki/Enterprise_Content_Management

⁶ Zur Definition von ECM Enterprise Content Management siehe Ulrich Kampffmeyer, ECM Enterprise Content Management. PROJECT CONSULT, Hamburg, 2006, ISBN 3-936534-09-8; als kostenfreier PDF-Download http://www.project-consult.net/Files/ECM_White%20Paper_kff_2006.pdf

⁷ Siehe auch Ulrich Kampffmeyer „Informationsmanagement“, PROJECT CONSULT Newsletter 20060308, <http://www.project-consult.net/portal.asp?sr=784>

⁸ IFG, Informationsfreiheitsgesetz: <http://bundesrecht.juris.de/ifg>

⁹ DAM = Digital Asset Management, WCM = Web Content Management. Zur Abgrenzung und den Definitionen siehe auch http://de.wikipedia.org/wiki/Enterprise_Content_Management



Wenden wir uns dem zweiten Thema zu: Ich habe es ganz einfach „Flut“ übertitelt.

Information wächst exponentiell¹⁰. Der Begriff „Informationsflut“, Information Flood, ist jedem geläufig. Jeder von Ihnen erlebt die Flut täglich hautnah: mit den E-Mail-Postkörben, mit den vielen Internet-Seiten, mit all den Informationen, die Ihnen von den Systemen, vom Telefon, als SMS, vom Fernsehen, ständig vorgesetzt werden.

Wenn wir das einmal unter physiologisch- biologischen Gesichtspunkten betrachten, müssen wir feststellen, dass wir als Mensch zur Aufnahme und Verarbeitung all dieser Informationen überhaupt nicht mehr fähig sind.

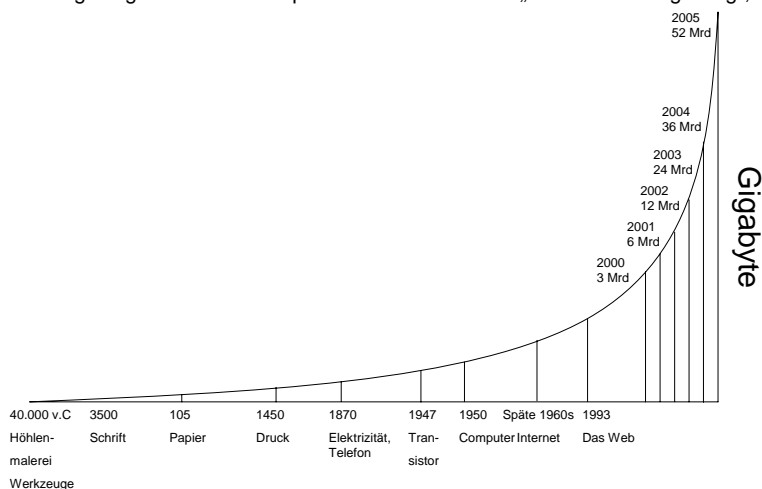
Wir sind schon jenseits unserer geistigen Kapazitätsgrenzen. Wir können nur eine bestimmte Menge von Informationen erkennen, verarbeiten und bewältigen. Es gibt Gebiete, da sind technische Systeme wesentlich besser als das menschliche Gehirn – was zum Beispiel die Verwaltung und Durchsuchen von großen Mengen von Informationen angeht. Oder wenn es darum geht, sich akkurat an etwas zu erinnern, wo unser Gehirn dazu neigt, uns zu betrügen. Dies hilft uns aber als Anwender von Informationstechnologien angesichts der täglichen Überflutung nur wenig weiter. Wir leben heute in einer Situation, wo wir als Menschen durch unsere physische Disposition von der Technik ständig überfordert werden. Es ist schlimm, erkennen zu müssen, dass uns Technologie hier nicht hilft, mit dieser Situation fertig zu werden, nein, die Technologien tragen noch dazu bei, uns immer mehr Information, immer neue Anforderungen und Aufgaben zusätzlich aufzutischen.

Diese Informationsflut lässt sich nicht eindämmen oder gar zurückdrängen.

Was der Mensch erfunden hat, setzt er auch ein.

Und wir sind heute schon in einer Situation, wo wir keine Entscheidungsmöglichkeit mehr haben, ob man eine Technik zur Beherrschung der Informationsflut benutzt oder nicht. Für viele Technologien wie auch Content Management ist es ist nicht mehr eine Frage des Ob, sondern nur noch des Wie und Wann! Ich muss Technologien einsetzen, mir ins Haus holen um dieser Informationsflut schnellstmöglich Herr zu werden. Denn diese Flut wächst exponentiell. Wir reden hier schon längst über Tera- sondern über Peta-, Exa-, Zetta- und Yotta-Bytes¹¹. Je früher man anfängt, diese Flut zu

¹⁰ Nicht gezeigte Grafik zum exponentiellen Wachstum „The Content Big Bang“, 2006:



¹¹ Dimensionen; 1 GigaByte = 1000 MegaByte; 1 TeraByte = 1000 GigaByte; 1 PetaByte = 1000 TeraByte; 1 ExaByte = 1000 PetaByte; 1 ZettaByte = 1000 ExaByte; 1 YottaByte = 1000 ZettaByte = 1 Quadrillion Bytes. Das jährliche weltweite Informationswachstum liegt im Jahr 2007 bereits im YottaByte-Bereich.



bändigen, desto größer ist auch die Chance, dass man der Informationsflut noch Herr wird. Es geht auch nicht nur um die reine Menge der Information; sondern unser Problem heute ist, dass wir mit Nebensächlichkeiten, mit Spam, mit Kopien, mit syndizierten Fassungen, mit Versionen erschlagen werden. Wir können häufig gar nicht mehr erkennen, was denn ursprünglich das Original war. Dann stellt sich sofort die Frage, was soll man überhaupt aufbewahren, in welcher Version, in welchem Format? Auf Basis sollen Entscheidungen für den Wert der Information, über ihre Aufbewahrungswürdigkeit getroffen werden? Früher haben Geschäftsführer zum Beispiel gesagt: „Ich kann nicht entscheiden, ich habe nicht genügend Information!“ Heute sagen Geschäftsführer: „Ich kann nicht entscheiden, da ich mir nicht sicher bin, ob ich alle und die richtigen Informationen habe!“ Die Verhältnisse haben sich durch die Informationsflut umgedreht. Ohne effizientes Informationsmanagement sind wir zukünftig „aufgeschmissen“.



Und so kommen wir dann in so schwierige Situationen, wie eine Dame, die sich um dieses Kürzel kümmern muss: DNBG.

Das ist nicht etwa ein neue Akronym für eine neue Art von Content Management Systemen, das ist Nachfolger von ECM oder ILM – nein - das ist die Abkürzung eines Gesetzes, das Sie wahrscheinlich überhaupt nicht wahrgenommen haben: das Gesetz zur Deutschen Nationalbibliothek¹². Wenn Sie dort im DNBG in den Paragraphen 3 Abs. 3 reinsehen, finden Sie was ganz Interessantes - was nämlich die Nationalbibliothek alles speichern soll. Ein wahrer Sisyphus-Job.

Da geht es nicht nur um Bücher und Dissertationen, sondern es steht darin ein ganz klarer Auftrag, auch die elektronische Information und Publikation zu speichern. Da beginnt man schon zu überlegen, was gehört denn alles dazu? Nur Publikationen mit ISBN oder ISSN? Jeder deutschsprachige Text im Web oder nur von bestimmten URLs? Wie sieht es aus mit Blogs? Was mache ich mit personalisierten Webseiten, wo sich jedem bei jedem Besuch für jeden Besucher unter Umständen ein Inhalt neu präsentiert - heute grün, morgen rot, heute mit Kapitelnummerierung, morgen ohne, heute 10 Seiten, morgen 20 Seiten? Das leidige Thema Persistenz im Internet. Das ist einer der größten offenen Flanken für die Archivierung von Inhalten im Web - es gibt noch keine Persistenz, alles ist im Fluss. Die Inhalte wachsen nicht nur, vieles geht auch unbemerkt verloren. Was soll nun die mit dem DNBG geschlagene Dame nun archivieren? Ein Reporter der FAZ hat am 30.07.2006 sinngemäß dazu geschrieben: „Es ist so, als ob der Bundespräsident der Dame einen Löffel in die Hand gedrückt hat - nun archiviere mal den Rhein!“ – ganz abgesehen, dass die Themen Datenschutz und Urheberrecht noch einer Klärung harren.

Die Software, die wir heute einsetzen, ist gebaut worden, um irgendwas mit Information zu tun – sie sie zu generieren, zu verarbeiten, mit den Informationen aktiv zu arbeiten. Wir haben aber ein ganz großes Manko, dass Betriebssysteme und Software nicht darauf ausgelegt sind, Information langfristig zu verwalten, zu speichern und zu archivieren. Eine der Grundfunktionen von aller Software, die wir brauchen, die auch der Gesetzgeber von uns fordert, geschäftliche Transaktionen zu archivieren, dass wir Kulturgüter elektronischer Art langfristig und jederzeit reproduzierbar aufbewahren - all dies wird von normaler Software nicht unterstützt. Eigentlich dürfte es gar keine extra Archivierungssoftware geben! Muss nicht jede Software in sich eine Funktion haben, wenigstens über standardisierte Schnittstellen die Archivierung anzusteuern, oder noch besser, die Archivierung gleich

¹² DNBG Deutsche Nationalbibliothek Gesetz; verabschiedet am 22.06.2006., veröffentlicht im Bundesgesetzblatt Jahrgang 2006 Teil 1 Nr. 29, Bonn, 28.06.2006, 1338ff (<http://www.gesetze-im-internet.de/dnbg/BJNR133800006.html>). Die erwähnte Dame ist die Leiterin der Deutschen Nationalbibliothek, Frau Dr. Elisabeth Niggemann. Das Gesetz geht auf die die Resolution zur Bewahrung des digitalen Erbes der Unesco aus dem Jahr 2001 zurück. Das DNBG bezieht sich im Wesentlichen auf deutschsprachige Publikationen im Ausland, die auch in elektronischer Form archiviert werden sollen.



zu beinhalten? Es ist doch eigentlich verrückt, dass wir für die effiziente Verwaltung und Archivierung von Informationen zusätzliche Software beschaffen sollen!¹³ Ich bin der Meinung, dass diejenige Software, die sich nicht vernünftig um die Verwaltung und Archivierung von Information kümmert, verboten gehört. Der Einsatz muss ungesetzlich sein. Vielleicht hilft es auch nur, wenn man diese Geschäftsführer von solchen Firmen, die solche Software herstellen oder implementieren, ins Gefängnis steckt. Warum immer nur die Steuersünder nach SOX? Schlechte, unzureichende Software schädigt den Anwender, das Unternehmen wie auch den Nutzer! Durch die rasante technologische Entwicklung wird das Problem der Informationsflut sogar größer. Immer neue Formate, immer neue Versionen von Software, die sich nicht um die effiziente Verwaltung der Informationen kümmern. Das größte Kümmernis des Kümmerns ist jedoch die Frage nach dem Wert von Information, wer kümmert sich hier?



Nächstes Thema: Web 42.0.

Kein Tippfehler – dass ich hier etwa 2.0 oder 4.0 schreiben wollte.

Sie haben vielleicht im Internet gesehen, es gibt da schon so die ersten Konferenzen zu Web 3.0. Es gibt Software für Web 3.1. Es gibt auch eine große Website zu Web 4.0 – und damit ich genügend Vorsprung vor diesen ganzen Web-Versionen habe, habe ich beschlossen, ich nehme die 42. Und diejenigen, die von Ihnen Douglas-Adams-Fans sind, wissen, was sich hinter 42 verbirgt: Das ist die ultimative Lösung. Das ist der Sinn des Lebens¹⁴.

Spaß beiseite: Web 2.0 ist existent. Man streitet sich nur darüber, was es denn eigentlich ist. Wenn wir der Meinung von O'Reilly¹⁵ folgen, dann geht es im Web 2.0 im Wesentlichen darum, dass User-Generated Content die Herrschaft im Internet übernommen hat, dass nicht irgendwelche kommerziell erstellten Inhalte präsentiert werden, sondern dass alle Internetnutzer artig mit-bloggen, mit-posten, mit-tuben, mit-flickern¹⁶, mitarbeiten und letztlich ihre Informationen, ihre Inhalte preisgeben. Und dass wir zunehmend mit Information Handel treiben und dass uns natürlich Web 2.0 schöne neue Oberflächen beschert.

Es gibt auch andere, die der Meinung sind, dass es ohne neue greifbare Ansätze kein Web 2.0 gäbe, die zur Definition des Begriffes Web 2.0 technologische Ansätze wie AJAX oder SOA¹⁷ heranziehen, moderne Funktionalität wie Wikis, Blogs, RSS-Feeds, Community-Software, Social Software - was auch immer. Dies ist ein anderer Blickwinkel auf Web 2.0 als der des User generated Content¹⁸.

¹³ Siehe hierzu auch: Ulrich Kampffmeyer, „Verantwortung“, PROJECT CONSULT Newsletter 20061229, <http://www.project-consult.net/portal.asp?sr=826>, und „Langzeitarchivierung“. PROJECT CONSULT Newsletter 20060503, <http://www.project-consult.net/portal.asp?sr=799>

¹⁴ Douglas Adams, Per Anhalter durch die Galaxis. ISBN 3453146972. In dem Buch wird der Bau eines gigantischen Computers beschrieben, der die Frage nach dem Sinn des Lebens beantworten soll. Nach jahrtausendelangen Berechnungen gibt der Computer das Ergebnis aus: 42.

¹⁵ TIM O'Reilly gilt als der Vater des Web 2.0. Siehe auch <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>

¹⁶ "Tuben" bezieht sich auf die Nutzung der Video-Seite Youtube.com, "flickern" auf die Nutzung der Bilder-Seite Flickr.com.

¹⁷ AJAX Asynchronous Javascript Technology and XML; SOA Service Oriented Architecture.

¹⁸ Siehe hierzu Ulrich Kampffmeyer, Fabian Hammerschmidt „Web 2.0 und Content Management“, PROJECT CONSULT Newsletter 20060619, und ContentManager.de http://www.contentmanager.de/magazin/artikel_1058_web_20_content_management.html



Meines Erachtens kommt aber die Berechtigung von einem neuen Web, vom Web 2.0, zu sprechen, noch aus einem ganz anderen Aspekt: Nämlich – und das halte ich wichtig - Web 2.0 ist eine gesellschaftliche Veränderung. Wir gehen anders mit dem Medium Information um, wir nutzen es anders; wir halten uns bei der Nutzung dieses Mediums nicht mehr an bisherige Vorgaben, weil die Software uns heute mehr Freiräume lässt, uns aktiv in der Informationsnutzung unterstützt. Ich kann mir auf MySpace¹⁹ beliebig meine Seite zusammenbauen – von pornografisch bis Horror-Tanz.

Ganz entscheidend an dieser Stelle ist aber, dass der gesellschaftliche Wandel nunmehr weit aus mehr Menschen als bisher erreicht, auch Menschengruppen, die bis jetzt keine Stimme hatten. Das Web 2.0 gibt jedem mit Internet-Zugang eine Stimme, schneller - aber auch unkontrollierter - als je zuvor. Wir wissen, in China, Ägypten und anderen Ländern geht man als unliebsamer Blogger schnell ins Gefängnis. Bloggen, Web 2.0, Wikis, RSS-Feeds – dies sind Gefahren für bestehende restriktive Gesellschaftssysteme. Über das Bloggen erhält man Zugang zu anderen Menschen. So entstehen neue Meinungs- und Informationskanäle. Es gibt neue Wege, wie sich Information verbreitet, unzensiert aber auch mit nicht gesicherter Qualität und Authentizität. Die aktuelle Nutzung des Mediums Blog beweisen hier auch die Herren, die vor ihren Notebooks sitzen und den Kongress mitbloggen²⁰. Hakten wir es noch einmal fest – Web 2.0 ist nicht nur User Generated Content, neue Technologie oder neue Funktionalität – Web 2.0 ist ein anderer Umgang mit Information und eine gesellschaftliche Veränderung!

Dies gefährdet zum Beispiel auch bestehende Berufsbilder. Es gibt in Amerika auch schon Demonstrationen von Journalistenverbänden nach dem Motto, was soll den ein Journalist jetzt alles noch machen, wenn er nur noch „Freier“ ist, oder welche Rolle hat er denn überhaupt noch, wenn jeder mit-bloggt, wenn Photos von Amateuren besser bezahlt werden als die von Photoreportern?²¹ Die Veränderung, dass Information frei verfügbar ist, dass sich jeder an der Erstellung beteiligen kann, das ist meines Erachtens die eigentliche Veränderung von Web 2.0.



Dazu braucht man natürlich Technologien.

Wir haben in den letzten Jahren sehr schnelle Wechsel in den Technologien erlebt. Wir erfahren zunehmend die Abhängigkeit von der Verfügbarkeit von Information. Der Wandel macht uns dementsprechend auch Angst – zum Beispiel unter dem Gesichtspunkt der elektronischen Archivierung: Wenn sich die Technologie immer wieder ändert, was mache ich dann mit meinen Informationen? Es gibt eine ganze Reihe von neuen Technologien, die Web 2.0 und den neuen Umgang mit Informationen erst möglich machen²².

Da ist beispielsweise auch AJAX, da gibt SOA-Technologien, wo ich irgendwo in den Weiten des Internets Dienste anspreche - die mir dann die gewünschte Information oder Funktionalität bereitstellen. Da gibt es SaaS²³, da gibt es neue Interfaces, die es mit erlauben Informationen aus dem Netz direkt in ein Portal, in eine kaufmännische Software, in ein ERP einzubinden – ganz ohne herkömmliches Web Content Management. irgendetwas liefern. Es gibt neuartige Web-Präsenzen, die auf Blogs oder Wikis basieren.

¹⁹ Social Software für Kontakte und Musik www.myspace.com.

²⁰ Siehe hierzu die Blogs auf http://www.ecm-world.de/no_cache/veranstaltungen/contentmanagerdays/live-blog.html.

²¹ Die Anmerkung bezieht sich darauf, dass Verlage und Zeitschriften immer häufiger angestelltes personal kündigen und stattdessen nach Bedarf freie Mitarbeiter beschäftigen sowie die Tendenz immer mehr unbezahlten freien Content aus Blogs und Foren zu nutzen oder Initiativen wie „Leserreporter“ zu starten.

Das Informationsmanagement im Wandel

Dr. Ulrich Kampffmeyer

Keynote ContentManager.Days 23.11.2006



Der ganze Ansatz, wie man mit dem Web umgeht, ändert sich. Er wird immer interaktiver und integrativer. Wir erleben einen neuen Paradigmenwechsel – vieles von dem was man früher sozusagen Zuhause, lokal, gemacht hat, verlagert sich ins Internet. Eine Ära kommt. Wenn wir an die Frühzeit der IT denken, da hatten wir die IBM-Boliden, dann kam der PC, dann kam Bill Gates, wir erleben gerade die ausklingenden Google-Ära, noch bestimmen einzelne große Firmen das Netz. Mit SaaS, mit Web 2.0 ändert sich auch dies. Technologien, die hier beispielsweise auf diesem Kongress diskutiert werden, wird es dann nicht nur von den angestammten Anbietern geben, Firmen, deren Vertreter nachher auf dem Podium hier sitzen werden²⁴. Tut mir leid, liebe Kollegen, aber Services wird es auch frei oder gegen wenig Geld im Internet geben – unter Labels wie SaaS, Open Source, Freeware, ASP oder wie auch immer. Genauso wie ich heute schon stelle eines lokal installierten Word oder OpenOffice mit der Writely-Textverarbeitung irgendwo im Internet meine Texte halte so werde ich auch ein Flickr mit einem virtuellen Safe für meine Firma haben, meine Urlaubsbilder, Videos und Fernsehaufzeichnungen im Internet lagern. Mit oder knapp hinter Web 2.0 kommt die nächste große Revolution in der Softwareindustrie. Die verschiedensten Anbieter, von Microsoft über Google bis zu Ebay positionieren sich heute bereits für diesen dramatischen Wandel. Auch deshalb ist Web 2.0 nicht nur User-generierter Content; es ist eine andere Auffassung wie ich mit der Datenverarbeitung und der Datenhaltung umgehe. Früher gab es die Rechner-zentrische Verarbeitung von Informationen, jetzt gibt es die Netz-zentrische Verarbeitung und irgendwann wird die Information selbst im Mittelpunkt stehen, die Informations-zentrische Verarbeitung²⁵.

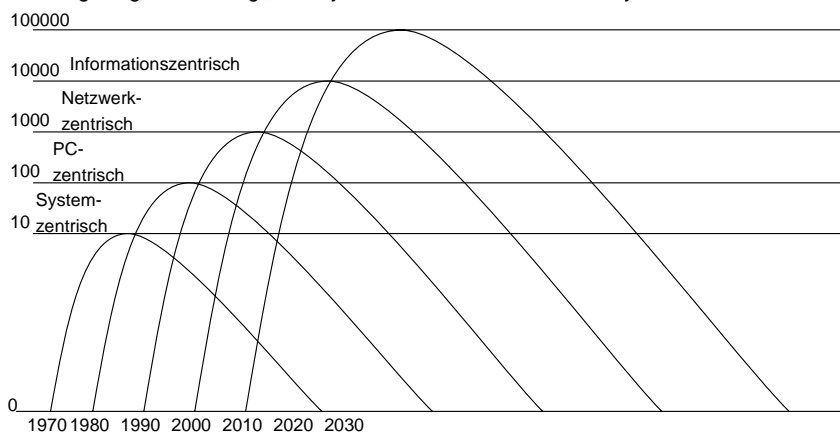
Information bedient sich aller Kanäle - sei es ein Mobiltelefon, sei es das Internet, sei es ein PC oder sei es der Fernseher – oder zukünftig der Kühlschrank, der selbst im günstigsten Angebot bestellt was im Portfolio fehlt, frei nach dem Motto: „Freitag hat er immer Chablis getrunken, der ist alle, ich bestelle mal ne Kiste aus dem günstigen und schnellsten Frei-Haus-Lieferungs-Internet-Sonderangebot“. Wir reden nicht mehr über Versuche, wir sprechen über die Durchdringung mit Informationstechnologie. Dies geht in alle Bereiche – intelligente Kleidung, die mit mir Reinigungsmethoden diskutiert, Der Motor meines Autos, der unterwegs die nächste Werkstatt zwecks Wartung bucht, die Kollisionskontrolle im Flugzeug, die den Piloten kurz aus dem Schlaf weckt; mein Mobiltelefon, dass mir gerade mitteilt, ich soll ein anderes Restaurant buchen, das für heute Abend vorgesehen hat gerade eine schlechte Kritik bekommen. Der Durchdringungsgrad von vernetzten Informationen, die nicht mehr auf herkömmliche Computer angewiesen sind, wird immer größer. Von RFID bis zur Sitzeinstellung im Mittelklassewagen.

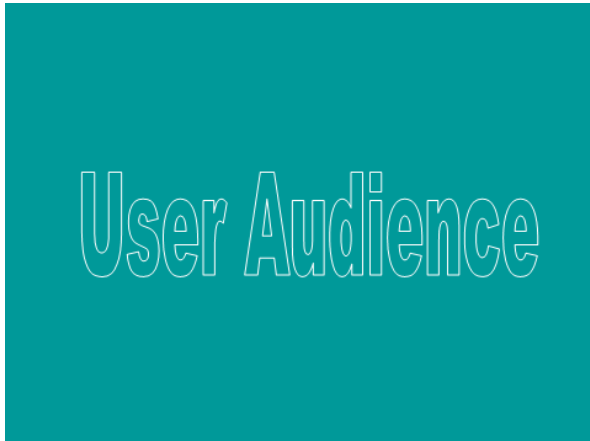
²² Siehe hierzu auch Ulrich Kampffmeyer, Web 2.0 und Content Management: http://www.contentmanager.de/magazin/artikel_1058_web_20_content_management.html

²³ SaaS Software as a Service. Es wird nur die Nutzung einer Software bezahlt.

²⁴ Die Äußerung bezieht sich auf den „ECM Gipfel“, eine Diskussionsrunde mit Geschäftsführern von Softwaresystemen am 23.11.2006; siehe auch http://www.contentmanager.de/magazin/news_h21051_contentmanagerdays_themen_des.html

²⁵ Nicht gezeigte Abbildung „PetaBytes an Information – von der systemzentrischen zur Informationszentrischen Verarbeitung“





Wenden wir uns der Nr. 6 zu: User Audience.

Wer sind die User, wer sind die Nutzer? Wenn man an Dokumentenmanagement denkt, an Enterprise Content Management, dann ist die Zielgruppe meistens der Mitarbeiter, der in einer Firma oder Organisation die Software nutzt.

Ja – diese Anwender kann ich ausführlich schulen, da kann ich die Mitarbeiter auf die Abläufe trimmen, da kann ich sie so vorbereiten, dass sie auch mit schlechter, komplexer, zu komplizierter Software arbeiten können. Bei allen DM- und ECM-Produkten orientiert man sich am so genannten professionellen Anwender in großen tayloristisch organisierten Unternehmen, der die Software zur Arbeit nutzt.

Durch das Internet haben wir eine andere Audience dazubekommen. Nutzer, die man nicht kennt, die man nicht gezielt ausbilden schulen oder organisieren kann, wo man nur über Statistiken abschätzen kann, wie geht der Anwender mit meinem System, meiner Software um, welche Informationen liest er, welche Informationen interessieren ihn? Es bedarf daher ganz anderer Strategien, eines ganz anderen Look-and-Feel um unbekannte Anwender anzusprechen. Dies ist die Situation im Internet und ist der Maßstab für alle E-Business-Anwendungen – wenn man denn Erfolg haben will.

Inzwischen haben wir aber noch ganz andere Anwendergruppen, an die wir noch gar nicht gedacht haben und die auch einen steigenden Bedarf an Informationsmanagement haben. Bei PROJECT CONSULT haben wir zu einer solchen Zielgruppe eine - sehr - kleine Marktuntersuchung gemacht²⁶. Ich habe da im Mitarbeiter-, Freundes- und Bekanntenkreis einen kleinen Test gefahren, wie sieht es mit dem Management von Informationen zu Hause aus, privat?! Bei den 17 Befragten gab durchschnittlich 204 GigaByte Festplatte zuhause, PCs und Recorder, auch Sticks. Wir haben auch einen privaten Haushalt dabei, der schneidet professionell Video und hat rund 1,2 TeraByte. Es werden Bilder, Filme, E-Mails, aber auch Web-Seiten, Videos und alle möglichen anderen Dateien genutzt. Archivierung, Sicherung? Eher händisch, manuell, CDs, DVDs – aber kaum Dokumentenmanagement- oder Content-Management-Software. Ein Riesenmarkt für Informations- oder Content-Management, der kaum durch Produkte abgedeckt wird - ok, - es gibt durchaus auch für 39 Euro Produkte, die gar nicht so schlecht sind. Für die Bilder nimmt man das z.B. Picasa von Google, aber die richtige, alle Informationen sichernde und nutzbar machende Lösung fehlt offenbar noch. Von den Datenmengen her sind wir im privaten Bereich bereits da angelangt wo Unternehmen zur Jahrtausendwende standen - bei 1,2 TeraByte – entschuldigen Sie, meine Damen und Herren – aber da hätten Sie im Unternehmen vor fünf Jahren noch überlegt, wie viele WORM-Jukeboxen muss man hierfür kaufen. Heute haben Sie auf Ihrem Stick oder in Ihrem iPod mehr Speicherkapazität als ihre Buchhaltung in den 90er Jahren an Daten produziert hat. Und wenn man sich dann so ansieht, wie man mit diesen Informationen umgekehrt – Sicherheit und Sicherung – mit Professionalität ist es da dünn bestellt, dünn, sehr dünn Ich bin der Meinung, zukünftige Archäologen werden unser Zeitalter werden als das „dunkle Zeitalter der frühen Informationskultur“ bezeichnen. Es wird nicht nur zuviel Information produziert, es geht genauso viel Information auch verloren. Leider Gottes.

²⁶ Ulrich Kampffmeyer „Andere Märkte“. PROJECT CONSULT Newsletter Ausgabe 20061229, S. 7 – 8, <http://www.project-consult.net/portal.asp?sr=220>.



Wir müssen einiges ändern, auch das, was so landläufig Usability²⁷ bezeichnet. Software und Systeme müssen einfach und intuitiv nutzbar sein. Der Browser ist nicht das Non-Plus-Ultra des Benutzerinterfaces²⁸. Ein Browser lässt er sich besonders schlecht mit der Fernbedienung meines Fernsehers und Video-Rekorders bedienen, auch mein Mobile macht da Problem – und dies sind doch die Benutzerinterfaces der Zukunft, meine Damen und Herren, oder? Und in dem Maße wie die Masse der Anwender mit Informationen anders umgeht als die so genannten professionellen User in den Unternehmen, so lange in der Unternehmenssoftware andere Interfaces und andere Technologien als daheim eingesetzt werden, gibt es eine Kluft. Letztlich wird die Menge der Kunden, das Potential des Absatzmarktes, den Entscheid bringen – und die Erwartung, dass man Zuhause wie auch im Unternehmen mit der gleichen einfachen Softwarefunktionalität arbeiten möchte, ist nicht bereits heute da, dass man im Unternehmen die gleiche Verwaltungs- und Archivierungsfunktionalität hat wie Zuhause für die Bilder, E-Mails und Filme. Vielleicht drehen sich hier die treibenden Kräfte einmal um und dann stellt sich für die Softwareanbieter die Frage, wie gehe ich denn mit diesen gänzlichen veränderten Anforderungen der Anwender um?



Letztes Argument: Konsolidierung.

Gut, man kann sich erst einmal über den Begriff „Konsolidierung“ auch streiten. Was heißt das? Werden es weniger Anbieter, werden es weniger Produkte, werden es weniger Funktionalität?²⁹ Aber selbst Kollegen von mir, die bisher gesagt haben, es gibt keine Konsolidierung, werden bemerkt haben, dass der Markt sich verändert hat. Das heißt, unser Spezialthema „Web Content Management“, „Content Management“ oder „Enterprise Content Management“ ist inzwischen Mainstream geworden. Es ist nicht mehr so was ganz besonderes.

Workflow – das liefert uns demnächst Microsoft auf Betriebsebene mit. So bisschen Dokumentenmanagement-Funktionalität habe ich in jeder Anwendungsumgebung. Auch mein ERP-System packt mir da so alles rein, was ich brauchen könnte – egal, ob ich es wirklich brauche. Meine Datenbank und mein Kollaborationsserver bringt jetzt auch gleich noch Records Management und Web Content Management mit. Es wird eher zuviel denn zu wenig. Das heißt, wir sprechen hier über Technologien, die Commodity, Allgemeingut, werden. Und da spielen mit einem Mal die großen Standard-Software-Anbieter eine führende Rolle, die bis jetzt nicht in diesem Markt-Segment zu finden waren.

²⁷ Gebrauchstauglichkeit. Der Begriff Usability wird hier übergreifend, nicht nur im Sinne der Gebrauchstauglichkeit von Webseiten benutzt. Sie auch <http://de.wikipedia.org/wiki/Usability>

²⁸ Siehe auch Ulrich Kampffmeyer, „Der Arbeitsplatz der Zukunft“, Vortragskript, DoqDays 2003, http://www.project-consult.net/files/DoQDay_20030623.pdf

²⁹ Siehe hierzu „DRT-Markt: Konsolidierung“. <http://www.project-consult.net/portal.asp?sr=606>. Definition des Begriffes und aktuelle Liste aller wichtigen Übernahmen im Markt für Dokumenten-Technologien.

Das Informationsmanagement im Wandel

Dr. Ulrich Kampffmeyer

Keynote ContentManager.Days 23.11.2006

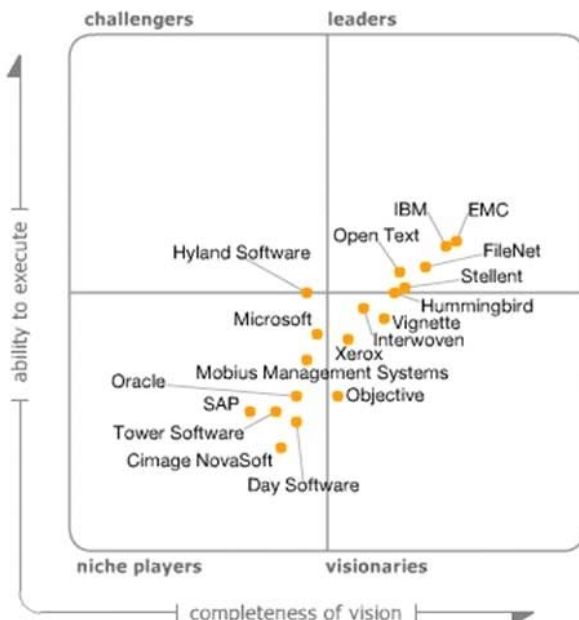


Hätte man vor fünf Jahren gesagt, dass SAP, Microsoft, ORACLE und EMC einmal ganz oben rechts im "Leading Quadrant"³⁰ zu finden sein werden, dann hätten Sie gesagt: „Kampffmeyer, Du spinnst!“ Wir erleben heute eine Situation, dass nahezu alle Standardsoftwarelieferanten Enterprise Content Management Funktionalität in irgendeiner Form anbieten. Teilweise noch nicht ausgereift, aber bedrohlich, da die großen Anbieter von Office-Software, Betriebssystemen, Speichersystemen und Datenbanken alle Unternehmen erreichen. Dokumentenmanagement wird so zur Infrastruktur. Dies zwingt die bisherigen ECM-Spezialisten in Nischen. Die ECM-Spezialisten sind zudem gezwungen, immer mehr und neue Funktionalität zu entwickeln, um sich von den Standard-, den Basic-Angeboten abzuheben, noch genügend USPs³¹ zu haben.

Dieser Druck ist gerade für mittelständische Unternehmen sehr groß geworden. Ganze ECM-Suiten bauen, immer die neusten Features und die neuste Technologie, immer etwas besser zu sein als die großen Wettbewerber - das ist ein sehr, sehr harter Job, ein Spagat. Viele werden daher sich auf bestimmte Teilkomponenten oder Märkte spezialisieren müssen. Der Trend geht zur vorkonfigurierten Branchenlösung. Viele werden auch ihr eigenes Produkt aufgeben und nur noch als Integrator für ein Standardprodukt weitermachen.

Aber das Thema „Verwaltung von Informationen“ – auch aus den Gründen, die ich eingangs erwähnt habe – ist ein Generalthema. Jeder, jedes Unternehmen, jede Organisation muss sich mit diesem Thema auseinandersetzen. Da geht es manchmal gar nicht darum, neue, zusätzliche Software auszuwählen. Vielfach geht es nur noch darum, zu entscheiden, welche der mitgelieferten oder vorhandenen, funktional redundanten Software soll denn nicht genutzt werden³². Die Redundanz der Funktionalität ist heute schon ein Problem. Ein Beispiel - Dokumentenmanagement – wenn Sie eine heterogene IT-Landschaft z.B. mit Lotus Notes, Microsoft, SAP und Oracle Datenbanken besitzen, da bekommen sie von vier Anbietern zukünftig Dokumentenmanagementfunktionalität innerhalb der Standardsoftwareproduktlinien angeboten, es wird immer mehr mitgeliefert. Diese Veränderung geht weiter. Auch hier wird Web – ob es nun 2.0 oder 42.0 ist – eine wichtige Rolle spielen. Denn muss ich

³⁰ Gemeint ist der Magic Quadrant der Gartner Gruppe. Im rechten oberen Quadranten finden sich immer die am innovativsten und umsetzungsstärksten Unternehmen. Nicht gezeigte Abbildung:



³¹ USP Unique Selling Point oder Unique Selling Proposition = Alleinstellungsmerkmale.

³² Siehe z.B. die Trendartikel von PROJECT CONSULT wie „DRT-Trends 2006“ (PROJECT CONSULT Newsletter 20061025) oder „ECM: Es geht zur Sache“ (PROJECT CONSULT Newsletter 20060619).

Das Informationsmanagement im Wandel

Dr. Ulrich Kampffmeyer

Keynote ContentManager.Days 23.11.2006



denn solche Funktionalität lokal installiert überhaupt noch haben? In meinem eigenen System? Oder benutze ich diese Funktionalität als Web-Service, als SaaS? Und was wir nächstes Jahr sehen werden ist, dass aus dem Web-Umfeld, zum Beispiel Google mit elektronischer Archivierung für Privatleute und Kleinunternehmen kommen wird, einem Internet-Safe. Auch dies wird Auswirkungen auf die großen Lösungen in den großen Unternehmen haben. Klassische Inhouse-Themen werden so immer mehr Themen für Dienstleister, Rechenzentren – für ganz große Organisationen ist es sowieso kein Thema mehr, weil das das Rechenzentrum dies schon heute erledigen. Aber auch für die Öffentlichkeit, den Privatmann und die kleine Firma werden durch Internet-Technologien Content-Management-Funktionalität verfügbar gemacht.

Konsolidierung heißt: Es wird weiterhin viele Spezialisten geben³³. Es wird weniger Produkte den Markt dominieren. Es werden die ganz großen Anbieter die Trends bestimmen. Die Kleinen, die werden nur noch Nischen besetzen, oder – wenn sie besonders innovativ sind – dazu dienen aufgekauft zu werden. Diejenigen, die von Ihnen jetzt noch das Thema elektronische Langzeitarchivierung vor Augen haben, die wird der Konsolidierungstrend vielleicht etwas ängstigen: Oh Gott, was mache ich denn dann mit meinen ganzen Informationen? Welchen Anbieter nehme ich denn? Wie organisiere ich denn die Information? Mache ich nun ECM oder ILM oder traditionelle Archivierung? Das ist alles im Prinzip kein Risiko. Wenn Sie heute schon wissen, dass Sie Ihre Informationen in 10, 20 Jahren noch nutzen wollen, dann ist es doch auch schon ganz klar, dass es dann den Anbieter, die Produkte, die Formate, die Betriebssysteme nicht mehr gibt. Man muss sich schon bei der Planung und Einrichtung des Systems heute drum kümmern, wie bekomme die Inhalte, die Werte, die Information aus meinem jetzigen System wieder in ein zukünftiges System. Der Wandel im Informationsmanagement trifft jeden – früher oder später.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Dr. Ulrich Kampffmeyer
E-Mail: Ulrich.Kampffmeyer@PROJECT-CONSULT.com

Newsletter, Informationen ... und die Folien dieses Vortrags:
www.PROJECT-CONSULT.com

Das Informationsmanagement im Wandel
© 2006 PROJECT CONSULT

PROJECT CONSULT
Informationsmanagement
Ulrich Kampffmeyer, Dr. Ulrich
Kampffmeyer, Dr. Ulrich
Kampffmeyer
www.project-consult.com
in Kooperation mit

Deshalb – keine Angst vor dem Wandel, keine Angst vor der Konsolidierung– fangen Sie heute mit professionellem Informationsmanagement an, denn die Informationsflut lässt Ihnen nicht mehr viel Zeit.

Vielen Dank.

³³ Siehe hierzu „DRT-Markt: Konsolidierung“. <http://www.project-consult.net/portal.asp?sr=606>. Definition des Begriffes und aktuelle Liste aller wichtigen Übernahmen im Markt für Dokumenten-Technologien.



2. Fragen und Antworten der Diskussion zum Vortrag

Frage von Herrn Negelmann (Moderation):

Eine wichtige Empfehlung, die jetzt zum Schluss gesagt haben, ist, dass man heute drauf achtet, die Information, die man heute verwaltet oder archiviert, zukünftig wieder aus dem System bekommt. Ist das der zentrale Ratschlag, den Sie den Zuhörern mit auf den Weg geben würden – vor dem Hintergrund des Wandels, der uns bevorsteht?

Antwort von Dr. Kampffmeyer:

Es ist ein Ratschlag. Ich möchte es ein bisschen weiterfassen. Das Problem heute in Unternehmen ist, überhaupt eine IT-Strategie aufzusetzen und durchzuhalten. Die großen IT- und Software-Anbieter werfen mit ihrer Releaseplanung ständig die eigenen IT-Strategien um. Da kann man noch so schön planen, wie man eine IT-Landschaft aufbaut, welchen Komponenten wann und wofür zum Einsatz kommen sollen – dann kommt wieder irgendwas Neues von Microsoft, oder IBM oder SAP oder wem auch immer, und schon müssen die eigenen Pläne revidiert werden. Man muss daher darauf achten, Bebauungspläne zu machen, die langfristig tragfähig sind. Und von diesem Bebauungsplan ausgehend muss man regelmäßig prüfen, wie gehe ich mit meiner Information, mit meiner Informationslandschaft um. Welche Information muss ich aufheben? Welche Information will ich wie nutzen, wie erschließen? Dies ist sehr schwierig, da immer neue Ansätze propagiert werden. Grundsätzliche Fragen wie „setze ich auf eine Strategie wie Google-Suchmaschine-Web-2.0-My-Desktop oder mache ich Records Management³⁴ wie herkömmlich und lasse meine Mitarbeiter alles ordentlich indizieren. Allein schon solche Fragen zu klären, wie bewerte ich Informationen und wie organisiere ich sie, sind entscheidend und enorm schwierig. Dabei sind wir noch gar nicht bei der Technik, es ist in erster Linie eine Frage der Organisation. Bei der Technik muss ich darauf achten, dass ich Formate nutze, die langfristig tragfähig sind, dass ich von vorne herein sicherstelle, dass ich verlustfrei konvertieren kann. Das kann ich auch schon bei der Erstinstallation testen - wie komme ich von einem Format inklusiver aller Metadaten ohne Verlust, kontrolliert und protokolliert in ein neues Format. Aber das geht schon tief in die Technik und ich bin der Meinung, man sollte hier dem Ansatz folgen, Strategie vor Organisation, Organisation vor Technik. Erstmal die Hausaufgaben generell im Bereich Strategie und Organisation zu lösen, bevor man sich wieder mit Bits und Bytes beschäftigt.

Frage von Herrn Negelmann (Moderation):

Sie sprachen von Web 2.0. Betrachtet man dieses Thema und seine Ausprägungen wie Blogging und Wikis ist man erst einmal beim einfachen „Web Content Management“. Wird Web 2.0 aber auch für die Dokumenten-Technologien relevant. Wie z.B. das Konzept des Tagging, bei dem User Informationen verschlagworten, wird das Einzug in dieser Welt finden?

Antwort von Dr. Kampffmeyer:

Tagging - sagen wir mal so, Dokumentenmanagement konnte das schon immer. Wir haben hier mit Dokumentenmanagement und Web Content Management eine Situation, wo sich zwei unterschiedliche Technologien historisch auseinander entwickelt hatten. Dokumenten-Management ist älter. Es gab in den End-70ern nur Host-Systeme, die konnten nicht mit Faksimiles und schwach strukturierten Informationen umgehen. Also hat man mit Client-Server-Systemen das erfunden, was wir Dokumentenmanagement nennen. Ein bisschen später kamen die Jungs, die im Web rum gemacht haben, und die haben im Prinzip viel der Funktionalität von Dokumentenmanagement für das Web neu erfunden – mit anderen Technologien. Das nannte man dann später ContentManagement. Worum geht es beim Tagging – um das Auszeichnen von Seiten oder Links mit Schlagworten. Technisch gesehen habe ich ein Eingabefeld, wo ich getrennt durch Space- oder Kommata Begriffe eintragen kann. Dies geschieht frei und unkontrolliert, gesteuert durch einzelne Anwender oder durch spontan gebildete Gruppen³⁵. Es gibt zwar Vorschlagslisten, aber der Benutzer entscheidet selbst was er nutzt und die Form der Nutzung ändert sich auch mit seinen Erfahrungen mit dieser Methode. Im

³⁴ Geordnetes Schriftgutmanagement, siehe auch http://de.wikipedia.org/wiki/Records_Management

³⁵ Zum Tagging in sozialen Netzwerken siehe http://de.wikipedia.org/wiki/Gemeinschaftliches_Indexieren



Dokumentenmanagement wäre dies so, als hätte ich nur ein einziges Volltextindizierungsfeld, über das ich suche. Da käme alles rein, zum Beispiel Kundennummer, Firmenname und Betrag. Dies ist Tagging auf Dokumentenmanagement übertragen. Wir reden eigentlich beim Tagging über eine spezielle Form des Indizierens, die auch noch schlecht ist, weil sie unkontrolliert ist, weil sie nicht konsistent ist, weil sie nur Probleme macht, wenn ich beispielsweise Begriffe ändern muss. Sehen Sie einfach mal Delicious³⁶ an, wenn Sie da anfangen etwas zu gruppieren und Ihre Gruppen laufen dann auseinander – sehr schwierig wirklich Ordnung zu halten. Oder wenn Sie sich mit fremdsprachlichen Inhalten auseinander setzen, wo Sie den Inhalt mit unterschiedlichen Begriffen in mehreren Sprachen benennen müssen. Zusammengefasst, Tagging ist eine einfache Technik, die auf die persönliche Informationsnutzung und die Unterstützung der Navigation abzielt. Mit der Indizierung im Enterprise Content Management und Dokumentenmanagement geht es im Wesentlichen darum, geordnet abzulegen, so dass auch andere, die diese Information vorher nicht hatten und vielleicht von ihrer Existenz nicht wussten, die richtige, aktuelle und vollständige Information finden. Da hilft uns das Freitext-Feld – und das ist Tagging - weiter.

Frage aus dem Publikum (in großen Teilen unverständlich)³⁷

Antwort von Dr. Kampffmeyer (mit Zusammenfassung der Kernfrage):

Ihre Kernfrage ist also; ist diese Informationsüberflutung, und besonders das, was man in der Branche Profiling³⁸ nennt, also den Aufbau von Nutzungs- und Interessensprofilen, letztlich eine Gefahr? Richtig?

Ich habe neulich auf einer Konferenz von Datenschützern gesprochen, wo diese Frage ebenfalls angesprochen wurde. Diese Vision des gläsernen Menschen haben wir längst. Einmal verbreitete Information ist auch nicht weg zu bekommen. Denn wenn man zum Beispiel die Vorteile von AMAZON benutzen möchte, z.B. das Vorschlagssystem, das heißt, Sie kaufen die Mankell-Serie³⁹ und möchten gern informiert werden, wann der nächste Mankell-Band kommt, dann dürfen Sie sich nicht wundern, dass auch noch andere skandinavische Krimi-Autoren Ihnen per E-Mail vorgeschlagen werden. Das heißt wiederum, wir sind in einer Situation, wo das Eigeninteresse des Informiertwerdens abgewogen werden muss gegen das Schutzbedürfnis der persönlichen Daten. Dies kann man besonders plakativ sehen in Community-Software-Projekten. Das letzte Community-Softwareprojekt, das wir mit designed und begleitet haben, kennen Sie vielleicht alle: openBC/XING. Dies ist so eine Community Software, wo es darum geht, dass Sie selber Informationen Anderen bereitstellen, um darüber gefunden zu werden. Sie tun dies aber auch darüber, um andere Menschen mit gleichen Interessen zu finden. In der Community können Sie selbst entscheiden, wie viel gebe ich von mir preis, wie viel darf wer von meinem Profil sehen. In guter Community-Software ist dies auch so abgesichert, dass Sie selber entscheiden können, was nach draußen geht. Aber die Informationen, die Sie zum Beispiel in einen Blog oder in einer offenen Kommunikation über das Internet verbreitet haben – was da einmal von einer Suchmaschine indiziert wurde findet sich ewig. Und Suchmaschinen greifen die unwahrscheinlichsten Dinge ab, das kann man sich einfach nicht vorstellen, was sich da mit einem Mal findet – und im Cache auch überlebt. Das bekommen Sie auch nicht wieder so einfach heraus. D.h. wir haben schon im Prinzip ein solches Profil. Jeder von Ihnen! Mehr oder weniger vollständig. Und entscheidend ist letztendlich, wie verantwortungsvoll wird mit diesen Informationen umgegangen. Denn wegbekommen tue ich sie nicht mehr! Da sind auch zugegebenermaßen Lücken beim Gesetzgeber. Diese Lücken gibt es aber auch, weil kein Gesetzgeber in Bezug auf das Internet national allein mehr handlungsfähig ist. Wir sprechen über ein globales Problem. Sie können gegen die „Datenräuber“ kaum vorgehen wenn z.B. der Server in China steht oder die Administratoren sitzen

³⁶ Del.icio.us ist eine „Social-Bookmarking“-Seite, für die Verwaltung von Favoriten mit Tagging und Tag-Clouds (Begriffswolken), www.del.icio.us.

³⁷ Stichworte aus der Aufzeichnung: „Gewisse Gefahr für Individuum durch Informationserschließung, da sein Kaufverhalten überall gescannt wird, Kaufverhalten individuelle Angebotspalette, unverlangte E-Mails. Scannen der persönlichen Daten raubt Individualität. Informationsflut wird gegen den Anwender ausgenutzt. Umfassendes Informationsmanagement gleich gläserner Kunde?“

³⁸ Profiling: Sammeln und auswerten von Anwender- und Nutzungsdaten. Phishing: Abgreifen von Adressen, Passworten und anderen Informationen bei ungeschützter Nutzung des Internets.

³⁹ Der schwedische Kriminalromanautor Henning Mankell.

Das Informationsmanagement im Wandel

Dr. Ulrich Kampffmeyer

Keynote ContentManager.Days 23.11.2006



in Bangalore oder der Betreiber ist eine Briefkastenfirma auf den Cayman Inseln. Wir reden hier über ein globales Problem der Nutzung von Information. Und wenn Sie sich die Gesetzgebung der letzten Zeit anschauen: da war man eher geneigt, im Rahmen von Informationsfreiheitsgesetzen den freien Zugang zu Information zu fordern. Und jetzt könnte man natürlich sagen: da kann ja jeder an alles, darf alles.

Aufzeichnung kann auch sinnvoll sein. Wir müssen bestimmte Dinge aufzeichnen. Auch unter dem Schutzgesichtspunkt, um nachvollziehen zu können, was für Information gibt es denn über mich und wie wird diese genutzt. Man kann die Speicherung von persönlichen Daten nicht grundsätzlich verdammen. Ihre Frage nach der Sicherheit und Vertraulichkeit bei E-Mails: Auch diese werden abgegriffen, auch hier gibt es nur wenig Schutz vor fremder Nutzung von Adressen. Sie können kaum verhindern, dass jemand ihre eigene E-Mail-Adresse abgreift und unter Ihrem Namen Spam-Mails versendet.- wenn jemand Ihre E-Mailadresse abgreift, und unter Ihrer E-Mail Absenderinformation verbreitet. Das merken Sie auch erst dann, wenn Sie tausend Leute am Telefon haben, nach dem Motto „Was haben Sie mir denn für Spam geschickt“? Ich sage es noch mal: leider haben wir Software erfunden, die solche Probleme von vornherein nicht berücksichtigt hat. Wir haben schlechte Software, z. B. im Bereich Mail, weil sich dort niemand über den Schutz von Daten und die Verwaltung großer Mengen von Informationen Gedanken gemacht hat. Und dann werden E-Mail-Programme heutzutage als Archivierungsprogramme missbraucht - absoluter Blödsinn, völlig ungeeignet. Wir haben schlechte Software, die die von Ihnen angesprochenen Probleme nicht löst, eher dazu beiträgt, dass es diese Probleme gibt. Vom Phishing bis Profiling, vom E-Mail-Spamming bis zum Adressenklau. Es bleibt nur zu hoffen, dass die Anbieter mal was Vernünftiges produzieren, um diese Probleme in den Griff zu bekommen.

Herr Negelmann (Moderation):

Vielen Dank, Herr Dr. Kampffmeyer.



3. Interview zum Vortrag (veröffentlicht im November 2006 auf ECMworld.de)

Informationsmanagement im Wandel

Feature-Interview zum Keynotevortrag von Dr. Ulrich Kampffmeyer auf den ContentManager.Days in Leipzig am 23.11.2006.

Publiziert auf ecm-world.de, contentmanager.de und contentmanager.de/cmdays⁴⁰.

(BN = Björn Negelmann, Kongressleitung ContentManager.Days 2006, n:sight; Kff = Dr. Ulrich Kampffmeyer, PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH. Die schriftlich eingereichten Fragen wurden am 17.11.2006 beantwortet)

BN: Das unternehmensweite Informationsmanagement ist und bleibt eine der größten Herausforderungen für Unternehmen auf ihrem Weg zur elektronischen Unternehmensorganisation. Neben der bereits schwierigen initialen Implementierung von elektronischen Informationsprozessen werfen immer neue technologische und anwendungsorientierte Entwicklungen und Konzepte weitere Fragen auf. Content Management ist nach Meinung des ECM-Branchen-Gurus Dr. Ulrich Kampffmeyer nur eine Facette, die sich immer mehr als Infrastruktur in die Informationslandschaft einfügt. Ulrich Kampffmeyer, Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung, wird aktuelle Trends von ECM aber auch eine Reihe anderer verbundener Aspekte in seinem Eröffnungsvortrag provokant beleuchten. Die angekündigten sieben Themenschwerpunkte seines Vortrages sind „Informationsmanagement“, „DNBG“, „Web 42.0“, „Technologien“, „Flut“, „User Audiences“ und „Konsolidierung“. Bereits bei allen vier vorangegangenen ContentManger.Days hatte Kampffmeyer als Keynote-Sprecher Impulse für die Veranstaltung gegeben und für kontroverse Diskussionen gesorgt. Zur Gestaltung der diesjährigen ContentManager.Days trägt er zudem als Mitglied des Fachbeirates und als Moderator der Sitzungsreihe „ECM Dokumentenmanagement“ bei.

BN: 1) Sehr geehrter Herr Dr. Kampffmeyer, als Themenexperte halten Sie bei den Contentmanager.days die zentrale Keynote zu den Veränderungen in diesem Anwendungsfeld. Mit welchen Schlagworten lässt sich Ihr Referat beschreiben?

Kff: Schlagworte gab es schon zu viele, die Anwender sind der babylonischen Sprachverwirrung überdrüssig! In meinem Vortrag möchte ich eine Reihe von Entwicklungen aufzeigen, die über den Tag hinausgehen. Content Management ist als eigenständige Disziplin überflüssig, längst ist es Bestandteil von Informationsmanagement. Der Einsatz von Lösungen ist nicht mehr eine Frage des ‚Ob‘, sondern nur noch des ‚Wie‘ und ‚Wann‘ – sonst wird man der Informationsflut nicht mehr Herr. Längst gibt es außerhalb der Unternehmen Bedarf an Informationsmanagement und sei es nur die Gigabytes an Filmen, Photos, Mails, eBooks und Videos zu Hause zu verwalten. Und der Markt verändert sich – selbst Berater, die bis vor kurzem eine Konsolidierung leugneten oder uminterpretierten müssen angesichts der Übernahmen von Hummingbird, Captiva, FileNet, Stellent und anderen den Umbruch im Markt wahrnehmen. Wie Sie sehen, es gibt vieles zu berichten.

⁴⁰ Siehe <http://www.ecm-world.de/veranstaltungen/contentmanagerdays/referenten-reviews/review-020.html>

Das Informationsmanagement im Wandel

Dr. Ulrich Kampffmeyer

Keynote ContentManager.Days 23.11.2006



BN: 2) Enterprise Content Management wurde als Begrifflichkeit und Konzept für unternehmensweites Informationsmanagement in den letzten Jahren sehr stark propagiert. Was steckt dahinter?

Kff: Den Begriff und die erste Definition von Enterprise Content Management gibt es inzwischen seit über 6 Jahren. Nichts Neues also. Dies ist gut so. Es zeigt, dass es in der schnelllebigen Welt der Begriffe auch längerfristige Konstanten gibt. ECM steht heute für 'die Methoden und Technologien zur Erfassung, Verwaltung, Speicherung, Bewahrung und Bereitstellung von Content und Dokumenten zur Unterstützung von organisatorischen Prozessen' in Unternehmen. ECM ist aber nicht etwas Web Content Management für Unternehmen, wie dies manche suggerieren. Bei ECM geht es um die Zusammenführung von strukturierten, schwachstrukturierten und unstrukturierten und Informationen jedweder Art, unabhängig von Format, Erzeuger, Nutzer und Quelle. ECM ist nicht mehr unbedingt eine eigenständige Lösung sondern wird immer mehr zur Infrastruktur - mit dedizierten Diensten, einem Middleware-Ansatz und einem einheitlichen Repository. Bestandteil von ECM sind fünf Hauptkomponenten: Capture für Erfassung, Manage für Verwaltung, Store für die dynamische, veränderliche Speicherung, Preserve für die Langzeitarchivierung, und Deliver für die Bereitstellung und das Output Management. Manage selbst umfasst Komponenten wie Dokumentenmanagement, E-Mail-Management, Business-Process-Management, Workflow, Web-Content-Management, Records-Management, Digital-Asset-Management und Collaboration. Ein weitgefaßter Anspruch, der bei vielen Anbietern wie Anwendern noch eine Vision ist.

BN: 3) Ist diese Vision des unternehmensweiten Informationsmanagement in den Unternehmen schon angekommen?

Kff: Die Vision ist bei vielen schon angekommen, bei der Umsetzung hapert es. Es geht hier um Lösungen, die Organisation und Prozesse verändern. Dies geht nicht mit einem einfachen "Schalter-umlegen". Zunächst geht es bei den meisten erst einmal darum, einen "Bebauungsplan", eine "Roadmap" zu erstellen, um sukzessive sich dem Thema anzunähern. Bei den meisten größeren Unternehmen gibt es keine "grüne Wiese". ECM ist daher meistens auch mit der Migration älterer Insellösungen und dem Zusammenführen vorhandener Informationsbasen - seien es Archive, E-Mail-Systeme, Datenbanken, Anwendungen, Workflow-/Groupware-Lösungen oder Fileverzeichnisse - einhergehen."

BN: 4) Nun ist das Thema Web 2.0 in aller Munde. Ist das auch überhaupt ein Unternehmens-thema, oder doch nur etwas im Bereich Infotainment für Endkonsumenten?

Kff: Der Begriff Web 2.0 wird sehr unterschiedlich belegt. Er hat technologische Aspekte, aber der Schwerpunkt liegt deutlich beim Ansatz von O'Reilly 'User-generierten Content' als Merkmal in den Vordergrund zu stellen. Es geht nicht nur um Infotainment - neue Funktionalität in Wikis, Blogs und Foren treibt auch Knowledge Management und E-Business; neue Oberflächen lassen Unterschiede zwischen Bürosoftware und Internetsoftware verschwinden; neue Services schließen auch ECM als ASP- oder OnDemand-Lösungen ein. Viele sprechen heute schon von Web 3.0, Web 3.1 oder Web 4.0. In meinem Vortrag werden ich gleich den Sprung in die galaktische Zukunft machen - Web 42.0.

Das Informationsmanagement im Wandel

Dr. Ulrich Kampffmeyer

Keynote ContentManager.Days 23.11.2006



BN: 5) Wohin geht die Reise beim Informationsmanagement? Ist das auch 2010 noch ein Thema?

Kff: Wir stehen erst am Anfang der Reise. Unsere Werkzeuge sind unvollkommen. Zukünftige Archäologen werden unsere Epoche als das 'Dunkle Zeitalter der frühen Informationskultur' bezeichnen. Über Probleme, die heute IT-Manager beschäftigen, werden die Kids jedoch in Zukunft nur lachen. Sie wachsen heute schon in multimedialen bunten 3D-Welten auf, wo wir in Unternehmen immer noch versuchen in vernünftiger Zeit geschnittene Schwarzweißbilder an den Arbeitsplatz zu bekommen. ECM wird so auch als eigenständige Disziplin bald verschwinden, im generellen Informationsmanagement aufgehen. Im Informationsmanagement selbst werden die Grenzen zwischen Zuhause und Firma - privat und dienstlich - technologisch wie auch funktional immer mehr verschwimmen. Virtualisierung nicht nur als Technologietrend sondern auch in unserer Arbeitswelt, in unserer Kommunikation, in unserem sozialen Leben und letztlich in unserem Denken. Die Softwarelösungen die es heute gibt, sind zu kompliziert. Das Management von Information gehört auf Betriebssystemebene. Wir dürfen hierfür keine Extralösungen brauchen. Meiner Meinung nach gehört alle Software verboten, die sich nicht um das effiziente Managen der erzeugten oder verarbeiteten Information kümmert. 2010 ist dabei kein Meilenstein, das Jahr 2010 haben wir in bereits vier Jahren. Im Jahr 2010 werden wir immer noch mit unvollkommener Software herumhantieren, vielleicht ein paar kleine Schritte weiter sein - aber mit Sicherheit auch neue Schlagworte für diese kleinen Fortschritte erfunden haben. Sonst gäbe es ja auch keinen Beratungsbedarf mehr durch Consulting-Unternehmen wie meines. Und - die gesamte ECM-Branche lebt doch davon, dass die meiste Standardsoftware, die Betriebssysteme selbst, in Bezug auf das Management von Information noch sehr unzulänglich sind.

BN: Vielen Dank für Ihre Antworten.



4. Profil des Referenten

Dr. Ulrich Kampffmeyer,

Jahrgang 1952, ist Gründer und Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH, Hamburg, eine der führenden produkt- und herstellerunabhängigen Beratungsgesellschaften für ECM Enterprise Content Management, BPM Business Process Management, Knowledge Management und andere DRT Document Related Technologies. Er ist Gründer und Managing Partner der PROJECT CONSULT International Ltd., London.

Er beriet namhafte Kunden aller Branchen im In- und Ausland bei der Konzeption und Einführung von DRT-Lösungen.

Von der IT-Zeitschrift Computerwoche wurde er im Jahr 2002 zu den 100 wichtigsten IT-Machern Deutschlands und von der Fachzeitschrift DoQ im Jahr 2001 als einziger Berater zu den 25 wichtigsten Köpfen der DMS-Branche gezählt.

Als Gründer und langjähriger Vorstandsvorsitzender des VOI Verband Organisations- und Informationssysteme e.V. von 1991 bis 1998 prägte er wesentlich den deutschen Markt für Dokumenten-Management. Beim internationalen Dokumenten-Management-Anbieter-Fachverband IMC war von 1993 bis 1998 Mitglied des Board of Directors.

Seit dem Zusammenschluss des IMC und der AIIM im Jahre 1999 hat er aktiv die AIIM International, den weltweiten Dachverband von Anwendern und Anbietern von Enterprise-Content-Management-Lösungen, unterstützt. Von 1999 bis 2002 war er stellvertretender Vorsitzender des European Board of Directors der AIIM Europe, und von 2002 – 2004 Mitglied des internationalen Board der AIIM International sowie Vorsitzender von mehreren AIIM-Komitees.

Dr. Kampffmeyer ist Mitglied des DLM-Monitoring Committee der Europäischen Kommission, leitete das DLM Scientific Committee der DLM-Forum-Konferenz 2002 in Barcelona, und ist einer der Geschäftsführer des DLM-Network EEIG.

Dr. Kampffmeyer ist anerkannter Kongressleiter, Referent und Moderator zu Themen wie elektronische Archivierung, Records-Management, Dokumenten-Management, Workflow, Rechtsfragen, Business Re-Engineering, Wissensmanagement und Projektmanagement. Auf zahlreichen nationalen und internationalen Kongressen und Konferenzen wirkte er als Keynote-Sprecher mit.

Er veröffentlichte zahlreiche Bücher und Artikel, beispielsweise die deutschen „Codes of Best Practice zur elektronischen Archivierung“, das Handbuch „Dokumentenmanagement – Grundlagen und Zukunft“ sowie das aktuelle Buch „Dokumenten-Technologien: Wohin geht die Reise?“.

Er ist Herausgeber der sieben DLM/AIIM Industry White Papers für elektronisches Dokumenten-, Records- und Content-Management für den öffentlichen Sektor in Europa. Fachartikel in mehreren Sprachen und ständige Kolumnen werden regelmäßig in führenden Zeitschriften veröffentlicht.

Dr. Kampffmeyer ist Mitglied in mehreren internationalen Standardisierungsgremien im Umfeld des Workflow-, Dokumenten- und Records-Management.

www.PROJECT-CONSULT.com; info@PROJECT-CONSULT.com





Anschrift des Autors

PROJECT CONSULT GmbH, Büro Hamburg
Breitenfelder Str. 17
D-20251 Hamburg
Tel.: 040 / 460 762 20
Fax: 040 / 460 762 29
E-Mail: Presse@PROJECT-CONSULT.com
Web: www.PROJECT-CONSULT.com

Autorenrecht und CopyRight

Autor: Dr. Ulrich Kampffmeyer
PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH
Breitenfelder Str. 17
D-20251 Hamburg
Tel.: 040 / 460 762 20
Fax: 040 / 460 762 29
E-Mail: Presse@PROJECT-CONSULT.com
Web: www.PROJECT-CONSULT.com

© PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH 2006-2007. Alle Rechte vorbehalten

Der gesamte Inhalt ist, sofern nicht gesondert zitiert, ein Originaltext des Autors. Jeglicher Abdruck, auch auszugsweise oder als Zitat in anderen Veröffentlichungen, ist durch den Autor vorab zu genehmigen. Die Verwendung von Texten, Textteilen, grafischen oder bildlichen Elementen ohne Kenntlichmachung der Autorenschaft ist ein Verstoß gegen geltendes Urheberrecht. Belegexemplare, auch bei auszugsweiser Veröffentlichung oder Zitierung, sind unaufgefordert einzureichen.