

Das vernetzte Unternehmen – mit der Hybrid Cloud

ECM, BPM-Automation, OCR, Text Mining, Semantische Indexierung, Data Extraction

GeBIT
HALLE 3
A20

www.ityx.de

Andreas Klug ist seit 2004 Marketing-Vorstand der **ITYX AG**. Das Kölner Softwareunternehmen gilt als Spezialist für lernfähige Softwarelösungen und die Automatisierung von textbasierten Geschäftsprozessen per Brief, E-Mail, im Web und als App. Die in enger Zusammenarbeit mit Universitäten und Forschungseinrichtungen entwickelten Lösungsmodule basieren auf nKI (neue Künstliche Intelligenz) und verstehen Textinhalte unabhängig von Struktur, Medienkanal oder Sprache.



Die mit dem Trendbegriff „Big Data“ verbundene Entwicklung stellt Unternehmen vor eine große Herausforderung: Rund 80 Prozent der Daten sind unstrukturiert und klassische ECM-Lösungen (Enterprise Content Management) und BI-Tools (Business Intelligence) sind nicht in der Lage, diese effektiv zu verwalten und effizient zu analysieren. Denn diese Systeme sind nur für die Verarbeitung strukturierter bzw. semi-strukturierter Daten konzipiert – jene Daten also, die in relationalen Unternehmens-Datenbanken gespeichert werden. Folge ist, dass mit den klassischen, regelbasierten Geschäftsprozessen nur ein Bruchteil der Daten in verwertbare Information umgewandelt werden kann. Business Process Management (BPM) aus der hybriden Cloud ist nun ein Weg, um Unternehmen dabei zu helfen, textbasierte Inhalte zu verstehen und in verwertbare Datensätze umzuwandeln sowie einen flexiblen Zugang für Mitarbeiter, Partner, Kunden und externe Dienstleister schaffen. Das Ziel: die perfekte Verbindung von Content, Ressourcen und Geschäftsprozessen.

Informationen aus unstrukturierten Daten extrahieren

Der Inhalt der unstrukturierten Textinformationen bleibt in Unternehmen weitestgehend ungenutzt, weil bislang Technologien und Geschäftsprozesse fehlten, die eine Erkennung, Extraktion und Verwendung der in ihnen schlummernden Informationen ermöglichen. Schon 2011 hat das McKinsey Global Institute in einer Studie versucht zu quantifizieren, wie hoch der praktische Nutzen einer automatisierten Verarbeitung unstrukturierter Textinformationen ist:



Verpassen Sie nicht den Anschluss!

- **Controlling:** Durch die Fähigkeit, Informationen aus unstrukturierten Daten zu extrahieren und nutzbar zu machen, sind schnellere und genauere Unternehmensentscheidungen möglich.
- **Eingangspost:** Eingehende Dokumente werden – unabhängig von Struktur und Inhalt – automatisch in verarbeitbare Datensätze umgewandelt und priorisiert den passenden Sachbearbeitern & Teams zugeführt.
- **Kundenservice:** Textbasierte Kundenmitteilungen (E-Mail, Web & App, Social) werden erkannt und automatisch bestehenden Prozessen und Abläufen zugeordnet.
- **Marketing:** Aus der Analyse von Text-Inhalten in Kundenkorrespondenz und sozialen Netzwerken können sehr spezifische Informationen über maßgeschneiderte Produkte und Dienstleistungen erfasst werden. Damit erreicht man eine sehr feine Segmentierung von Kunden und Interessenten.

Längst sind Software-Lösungen und intelligente Services verfügbar, die den Umgang ausgewählter Mitarbeiter bei der Bewertung und Verarbeitung von Dokument, E-Mail & Co. erlernen. Dadurch werden textbasierte Inhalte unabhängig von Struktur und Zusammensetzung analysiert und verstanden. Neben der Erkennung (Text Mining) und Verteilung (Routing) werden nach einer Plausibilitätsprüfung auch Daten und Ordnungsbegriffe extrahiert, indiziert und in Knowledge Management-Lösungen abgelegt. So werden in Unternehmen unterschiedliche Datenquellen zusammengeführt und erschlossen.

Wir bringen Sie mit Microsoft SharePoint auf den neuesten Stand

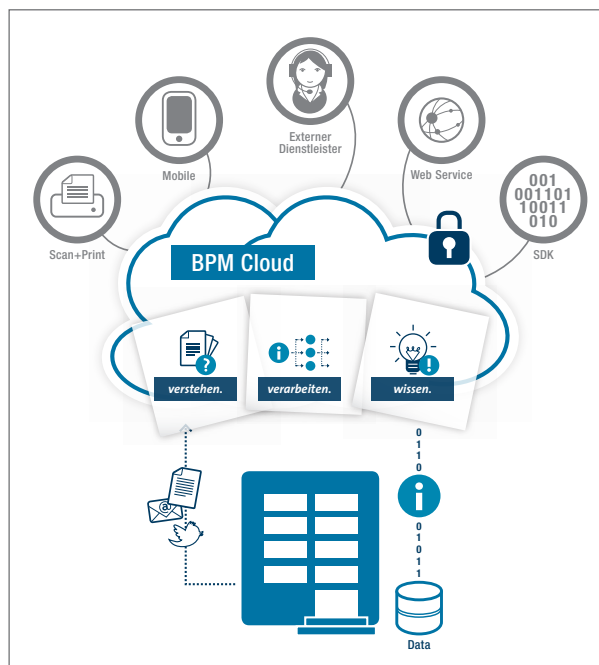
- ➔ **NEU: SharePoint 2013 ist da!**
Wir beraten und implementieren oder migrieren Ihre Systeme
- ➔ **SharePoint-Programmierung:**
Wir entwickeln individuelle Lösungen für Sie
- ➔ **Informations- und Dokumentenverwaltung in Ihren Projekten:**
Wir verbessern den Austausch Ihrer Projektteams (interne wie externe Projektmitarbeiter)
- ➔ **ecspand ECM Lösungen:**
Als ecspand Partner beraten wir Sie bei Vertragsmanagement, Abbildung von Aktenplänen, revisionssicherer Archivierung, etc.

Unternehmen, die es bis zum Ende des Jahrzehnts nicht schaffen, den Inhalt ihrer unstrukturierten Korrespondenz intelligent zu verwerten und den Kontext zu bestehenden Unternehmens- oder Kundeninformationen zu ermitteln, stehen vor schwierigen Zeiten: die Kosten für die manuelle Verarbeitung werden weiter steigen, Medienbrüche und manuelle Erfassung verzögern die Prozesslaufzeiten, Informationen aus sozialen Netzwerken für die Produktentwicklung bleiben unerkannt. Die Nutzung der mit diesen unstrukturierten Datenmengen verbundenen Inhalte wird zu einem unschätzbaren Wettbewerbsvorteil wachsen.

Zugang zu textbasierten Geschäftsprozessen einrichten

Entscheidend bei der Suche nach einer zukunftsfähigen Lösung für die effiziente Abwicklung von Geschäftsprozessen ist aber auch die Art der Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und ihren externen Dienstleistern, Partnern und Endkunden. Unser Kommunikationsverhalten hat sich verändert. Smartphones und Tablets ermöglichen es uns, jederzeit und von überall aus unsere alltäglichen Geschäfte zu erledigen. Dieser Trend an sich ist nicht revolutionär. Denn seit der Industrialisierung hat es schon immer „disruptive“ Technologien gegeben. Erstaunlich ist heute nur, mit welcher Geschwindigkeit die „vernetzte Kommunikation“ sich im Privaten durchsetzt.

Vom Wandel des privaten Ökosystems beflügelt, erwarten wir gleichartige Vereinfachungen auch in der Kommunikation mit Unternehmen. Doch in der Realität bieten Unternehmen uns häufig nur starre Servicekonzepte, die sich seit 20 Jahren nicht verändert haben. Statt die Fülle der digitalen Möglichkeiten zu nutzen, um einfache, wiederkehrende Vorgänge per Knopfdruck zu erledigen, werden den Kunden und Partnern immer noch Silos der Eins-zu-Eins-Kommunikation angeboten. Der Zugriff auf Geschäftsprozesse ist eine nicht enden wollende Aneinanderreihung von Medienbrüchen. Kunden müssen anrufen, Briefe oder E-Mails schreiben, damit Mitarbeiter ihre Angelegenheiten manuell im Unternehmenssystem suchen, Daten einsehen, korrigieren. Externe Dienstleister können nicht flexibel in die



BPM-Plattform der Zukunft? Im „vernetzten“ Unternehmen schafft die hybride Cloud eine perfekte Verbindung zwischen Inhalten (Text Mining), Ressourcen (Devices) und Geschäftsprozessen

Verarbeitung eingebunden werden. Daten werden zwischen unterschiedlichen Bearbeitungssystemen manuell ausgetauscht. Ist das in Zeiten von vernetzter Kommunikation überhaupt noch zeitgemäß?

Content, Prozesse und Ressourcen verbinden

Im vernetzten Unternehmen der Zukunft ist der Zugriff auf Ressourcen, Inhalte und Geschäftsprozesse flexibel. Geräte zur Erfassung von Geschäftsinformationen wie Scanner

oder Smartphones sind über die BPM-Plattform aus der Cloud direkt mit den Geschäftsprozessen verbunden. So können externe Scandienstleister die eingehende Geschäftskorrespondenz des Unternehmens weitestgehend automatisiert erfassen und priorisiert für die richtigen Back Office-Teams in den Bearbeitungsprozess einbringen. Mitarbeiter im technischen Kundenservice und im Vertrieb können von unterwegs auf spezifische Vorgangsinhalte zugreifen oder Dokumentinformationen mobil erfassen. Kunden setzen Self Service Apps des Unternehmens ein, um direkt auf der Prozessplattform Bestellungen, Änderungen oder Retouren abzuwickeln. Aus der Vorgangsabwicklung innerhalb der Plattform lassen sich automatisch Bestätigungs-E-Mails oder -SMS ausführen. Über offene APIs und Web Services können Drittsysteme innerhalb der Prozessabläufe angesteuert und eingebunden werden – im eigenen Unternehmen oder bei hierfür beauftragten externen Dienstleistern.

Durch die Verbindung von unstrukturiertem Content (Worum geht es?), Geschäftsprozess-Ablauf (Was ist zu tun?) sowie Geräten und Ressourcen (Wo kommt es her? Wo muss es hin?) erlangt eine Service-Organisation ihre Vernetzung. An der hybriden Cloud führt dabei kaum ein Weg vorbei, weil sie als Systementwurf der ideale Ort für den Austausch prozessrelevanter Information und Aktivität darstellt. Auch größere Unternehmen haben dies erkannt. Umfragen zeigen einen deutlichen Trend: Fast 50 Prozent der deutschen TOP 100 Unternehmen geben an, dass die Auslagerung von Geschäftsprozessen in die Cloud kurz- bis mittelfristig ein wichtiges Thema darstellt.

Unternehmen tun gut daran, den Weg in eine strategische Konsolidierung ihrer IT-Systemlandschaft schrittweise zu gehen. Die Cloud als Standort für die „Prozessfabrik“ bietet dafür beste Voraussetzungen. Der Umbau zu einem vernetzten Unternehmen kann „auf der grünen Wiese“ begonnen werden. In einem ersten Schritt werden Dienste zur intelligenten Auslesung von Vorgangsinformationen aus der Cloud eingebunden: Rechnungsverarbeitung, Extraktion von Adressdaten und Übermittlung an Bestandssysteme via Web Service, Vorgangsklassifikation für E-Mails im Kundenservice. Dabei bleiben Geschäftsprozesssteuerung und -logik innerhalb der Organisation bestehen. In einem zweiten Schritt werden erste Applikationen

und Geschäftsprozesse in die hybride Cloud verlagert: Kunden Self Services, Apps zur mobilen Datenerfassung, Scannen und Nachbearbeiten von Brief- und E-Mail-Korrespondenz. Im letzten Schritt kann die gesamte Prozesslandschaft in die Unternehmens-Cloud ausgelagert werden. Die Datenschicht (CRM, SAP und Co.) verbleibt im vernetzten Unternehmen. ■

Das vernetzte Unternehmen: BPM aus der Hybrid Cloud

Die Hybrid Cloud ist eine Mischform aus Private Cloud (Zugang beschränkt auf die eigene Organisation) und Public Cloud (Zugang für Kunden und Dienstleister). Dieses Betriebsmodell erlaubt es, Daten und Prozesse ebenso sicher wie in einem On-Premise-Modell zu betreiben, aber dennoch für externe Devices (Scanner, Smartphones), Ressourcen oder Anbindungen an Drittsysteme verfügbar zu halten.

- **User & Ressourcen:** Im vernetzten Unternehmen greifen alle Kunden, Mitarbeiter, Partner und Dienstleister ohne Medienbruch und Sicherheits-Einbußen direkt in die Prozessabwicklung ein. Der Zugriff wird in Echtzeit gesteuert, um Performance und Service-Level der Gesamtbearbeitung sicher zu stellen.
- **Geräte & Devices:** Im vernetzten Unternehmen erfolgt der Zufluss von Geschäftsvorfällen oder -inhalten über zentrale wie dezentrale Scanner oder mobile Geräte. Auf diesem Weg werden Self-Service-Apps und Außendienst-Anwendungen realisiert und eingebunden.
- **Integration & Steuerung:** Der Zugriff innerhalb der BPM Cloud erfolgt durch Fat-Clients. Der Austausch mit der Datenschicht (CRM, ERP) findet über Standard-APIs und Web Services statt. Unternehmen sind darüber hinaus in der Lage, eigene Applikationen zu entwickeln, z.B. künftige Kundenanwendungen für Tablets.
- **Inhaltsanalyse:** Sowohl die Erfassung von textbasierten Inhalten auf Basis von semantisch-linguistischen Modellen (unstrukturierte Inhalte), als auch auf Basis von regulären Ausdrücken (teilstrukturierte Inhalte) wird plattformseitig unterstützt.