

Der eigene Content ist das KI-„Gold“

Wer seine KI-Strategie nur an der Technik und nicht an Daten und Menschen ausrichtet, wird scheitern. Deshalb bietet sich Enterprise Content Management besonders gut zum Einstieg in die Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI) an.

30.05.2024 Von Folker Scholz



Innovation durch Wissen

Erfolgreiche Marktpositionen werden vor allem durch die permanente Suche nach besonderen Leistungsmerkmalen, durch das Aufspüren aktueller Trends oder durch eine bessere Kostenposition erreicht – kurz: durch die ständige Suche nach Optimierungsmöglichkeiten. Ein häufig gewählter Optimierungsansatz ist die Verbesserung einzelner Komponenten. Meist sind jedoch neue Kombinationen von potenziell nutzbaren Ressourcen wesentlich effektiver. Carbon statt Stahl im Beton, eine Düse statt eines Propellers für Flugzeuge, Streaming statt DVDs für den Videoabend, Online-Portale statt papierbasierter Prozesse – solche innovativen Chancen zu erkennen, ist der heilige Gral der Optimierung, egal ob es um Geschäftsmodelle, interne Prozesse oder Informationen geht. Die Herausforderung für Organisationen besteht darin, relevantes Kontextwissen für neue Ideen zugänglich zu machen.

Wissensarbeitende brauchen Zugang zu Wissen

Das Internet kann viele Informationen liefern. Die wirklich geschäftsrelevante Information – das „Daten-Gold“ – liegt jedoch regelmäßig in Datenbank-basierten Fachapplikationen oder als Content in Wikis, Netzwerklauferwerken, allerlei Fachanwendungen und sogenannten Enterprise Content Management (ECM) Systemen.

Deren Implementierung erfolgt in der Regel Projekt-getrieben durch die IT auf Veranlassung der Fachabteilung. Das Management dieser Repositories liegt meist ebenfalls in den Händen der Fachabteilungen und bleibt daher beschränkt auf die unmittelbaren Aufgaben. Verbindungen zwischen Systemen waren bisher komplex, aufwendig und teuer und erfordern übergreifende Abstimmung und Unterstützung. Das Management der Verknüpfungen und die aktive Förderung des Informationsaustausches werden jedoch nur selten durch die bestehenden Organisationsstrukturen und deren Anreiz- und Budgetverteilungsmechanismen unterstützt. Die Informationsversorgung der Mitarbeitenden bleibt beschränkt. Der innovative Blick über den Teller Rand ist gespickt mit administrativen Hürden und bleibt der eher seltenen Initiative Einzelner überlassen.

KI als Game-Changer

Künstliche Intelligenz eröffnet großes Potenzial, die Informationssilos kostengünstig und effektiv zu verbinden. KI ist in der Lage, aus sehr großen und verteilten Datenmengen mit hoher Wahrscheinlichkeit blitzschnell sinnvolle Informationen und ihre Quellen anzubieten. Zudem arbeiten alle großen Softwareanbieter an der Integration von KI-Schnittstellen in die Benutzeroberflächen. Eine große Chance für leistungsfähige KI-Assistenz rückt damit in greifbare Nähe, aber das Grundproblem bleibt: Wer kümmert sich um die übergreifende Koordination? Denn mit dem technischen Anschluss allein, ist es nicht getan. Unternehmensdaten lassen sich in Hinblick auf deren Schutzbedarf nicht ungefiltert an alle verteilen. Die Darstellung muss den Kontext der Aufgaben und Prozesse berücksichtigen. Und nicht zuletzt müssen die Benutzer die Ergebnisse verstehen und einordnen können.

Was zusammen funktionieren soll muss zusammen koordiniert werden

Der Zugriff auf die Daten muss abgestimmt, geregelt und eingestellt werden. Richtlinien und Beschreibungsstandards sind aufeinander abzustimmen. Die Anwendungsverantwortlichen sollten bei der Implementierung ihrer Systeme auf das Informationsbedürfnis anderer und auf Compliance hingewiesen werden. Die Nutzenden benötigen Qualifikations- und Trainingsangebote. Nicht sind die Vorteile allen Beteiligten zu vermitteln, denn ohne Akzeptanz scheitern auch die besten technischen Systeme.

Informations-Management braucht Informations-Managende!

Jemand mit technischem Verständnis, aber eben auch mit dem Blick auf die Zusammenhänge, mit Auftrag, Kompetenz und Ressourcen muss als Ansprechpartner und Koordinationsstelle fungieren. Und dieser „Jemand“ muss sowohl eine KI-technische als auch eine Informations-organisatorische Strategie entwickeln. Das „neue Informationsmanagement“ hat damit eine Sonderstellung als Verbindung zwischen „Informationstechnik“ und „Organisationsentwicklung“.

ECM-Team als Start-Team

Die Begleitung des Lebenszyklus von Dokumenten und die Integration von Content in verschiedene Fachapplikationen ist das Tages Geschäft von ECM-Teams. Gute ECM-Teams bringen neben gutem technischem Knowhow zudem ein hohes Maß an Unternehmens-Vernetzung und Prozess-Verständnis sowie Beratungs- und Koordinationskompetenz mit. Deshalb bieten sich gut aufgestellte ECM-Teams auch für die Koordination, Betreuung und Entwicklung von KI an.

Natürlich kann auch ein eigenes Information-Management-Team aufgestellt werden, oder es gibt bereits eine sehr Technik-affine

Organisationsentwicklung in der Organisation. Wichtig ist vor allem, dass diese Unterstützungsfunktion nicht als Projekt, sondern als beratender und koordinierender Service verstanden wird, der dauerhaft sowohl bezüglich Technik und Integration als auch bezüglich Prozessen, Organisation und Governance unterstützt. Last- but-not-least: Machen Sie Ihre Mitarbeiter „KI“-fit! Bieten Sie passende Qualifizierungs- und Coaching-Möglichkeiten für Ihre Mitarbeiter und das Management an!

Kern-Erkenntnisse:

- ✓ Erfolgreiche Marktbehauptung erfordert permanente Innovation
- ✓ Innovation wird durch Informationszusammenhänge gefördert.
- ✓ Wissensarbeitende brauchen Zugang zu Kontextwissen
- ✓ KI kann übergreifenden Zugang zu Kontextinformationen liefern
- ✓ Informations-Management braucht Informations-Managende
- ✓ Informations-Managende brauchen Qualifizierung
- ✓ ECM-Teams bieten sich als Start-Teams an

Kern-Empfehlungen:

- ✓ Setzen Sie sich mit den Optimierungs-Chancen von KI auseinander!
- ✓ Schaffen Sie eine Organisationseinheit, die Information und Content mit Blick auf die Chancen von KI technisch und organisatorisch beraten und koordinieren kann!
- ✓ Entwickeln Sie eine KI-Strategie unter Berücksichtigung von Technik und Informations-Organisation!
- ✓ Qualifizieren Sie Ihre Mitarbeiter und Ihr Management!

Zum Autor:



Folker Scholz

- Freiberuflicher Berater und Coach
- Experte im Netzwerk der Projekt Consult Information Management PCIM GmbH
- Mitglied in der Kommission Digitales und Internet und zertifizierter Berater im Bundesverband Mittelständische Wirtschaft
- Email: fscholz@folkerscholz.de
www.fsu-berlin.de