



# **Vom Wert der Information**

**Mitschrift der Keynote  
vom 29. September 2005  
auf der DMS EXPO in Essen**

**Dr. Ulrich Kampffmeyer**

**P R O J E C T   C O N S U L T**

**Unternehmensberatung Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH**

**Hamburg 2005**

**Vom Wert der Information**  
**Dr. Ulrich Kampffmeyer**  
**Keynote auf DMS EXPO, 29.09.2005**



**Vom Wert der Information**

**Dr. Ulrich Kampffmeyer**

Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH, Hamburg  
Managing Partner der PROJECT CONSULT International Ltd., London  
Mitglied des Direktoriums des DLM-Network EEIG, Worcester

**Abschrift der Aufzeichnung der Keynote am 29.09.2005, DMS EXPO 2005 Konferenz, Messe Essen**

**Vom Wert der Information**

**Dr. Ulrich Kampffmeyer**  
**DMS EXPO**  
**Essen, 29.09.2005**

**PROJECT CONSULT**  
Unternehmensberatung Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH

DMS EXPO 2005  
Vom Wert der Information  
Dr. Ulrich Kampffmeyer

PROJECT CONSULT  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
www.project-consult.com  
© PROJECT CONSULT 2005  
1

Kunde H&T Verlag / DMS EXPO  
Thema: Keynote  
Datei: Vom Wert der Information\_Kff.doc  
© PROJECT CONSULT GmbH 2005

Projekt: Kongress 2005  
Topic: Vom Wert der Information  
Datum: 29.09.2005

Autor: Kff  
Status: fertig  
Version: 1.1




*<vereinzelter Beifall>*

Ich bin der Überzeugung, wir leben in einer der interessantesten Epochen der Menschheitsgeschichte - und nehmen dies noch nicht mal richtig wahr.

Wir haben in den letzten fünfundzwanzig Jahren, in nur einer Generation, ein komplettes Umkrempeln erlebt: von allem, was vorher Zivilisation, unser Selbstverständnis und unsere Arbeit ausmachte - von einer realen Welt in eine virtuelle Welt.

Unsere Generation erlebt einen der einschneidendsten Paradigmenwechsel unserer Kultur. Wir nehmen heute viele Dinge für selbstverständlich: Jeder hat sein Handy, jeder hat seinen PC, jeder hat Informationszugang. Dinge, die vor ein paar Jahren einfach undenkbar waren.

Wir machen uns einfach zu wenig Gedanken darüber, was die Bedeutung dieser – ich würde sagen, in hundert Jahren einmal als historisch betrachteten Umbruchsituation – wirklich ausmacht.



## Agenda

- Wer kennt den Wert von Information?
  - Mangelnde Information zum Wert der Information
  - Die Informationsflut
  - Die Abhängigkeit von der Verfügbarkeit von Information
- Wann wird aus Information Wissen?
  - Von Daten über Information zu Wissen und Handeln
  - Der Wert von Information für Prozesse
  - Der Wert von Information und Compliance
- Wie bestimmt man den Wert von Information?
  - Ansätze zur Bestimmung des Wertes von Information
  - Der Wert von Information und der ROI
  - Der Wert von Information als Maßstab für Investitionen

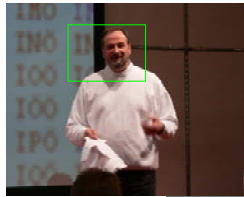
DMS EXPO 2005  
Vom Wert der Information  
Dr. Ulrich Kampffmeyer

**PROJECT CONSULT**  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
www.project-consult.com  
© PROJECT CONSULT 2005  
2

Guten Tag meine Damen und Herren,  
mein Name ist Ulrich Kampffmeyer.

Ich bin Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung und ich möchte Ihnen heute eine kleine Einführung in das Thema „Wert von Information“ geben.

Sie werden sicher jemand erwartet haben, der hier seriös gekleidet im Anzug vorträgt.



Als ich meinen Vortrag entwickelte, der in der ursprünglichen Fassung in der Kongressdokumentation zu finden ist, wurde mir erneut bewusst, welche Bedeutung Information und Kommunikation für unsere Gesellschaft haben.

Und das der Wert von Information eigentlich nicht bekannt ist, dass dem Wert von Information zu wenig Bedeutung zugemessen wird, dass wir uns über Wert und Abhängigkeit von der Verfügbarkeit von Information zu wenig Gedanken machen. Das Thema scheint immer noch nicht in den Chefetagen angekommen zu sein.



Ich habe meine ursprüngliche Fassung und die Agenda des Vortrages verworfen, die sich an einigen zentralen Fragen zum Wert von Information orientierte.  
Ich möchte stattdessen gleich zu Beginn eine andere Frage aufwerfen:  
Welcher Wert wird einer Information beigemessen, die Ihnen in vielleicht ungewohnter, legerer Form präsentiert wird?  
Wenn man an die Grundfesten der Begriffe in dem Titel meines Vortrages geht, dann finden wir dort den Begriff Information.  
Information basiert im Wesentlichen auf Kommunikation.  
Information erschließt sich uns nur, wenn man als Mensch sie aufnimmt, hört, liest, riecht oder spürt. Den Informationsaustausch auf biochemischer Ebene lassen wir einfach einmal außen vor und konzentrieren uns auf das, was sich in unseren Köpfen, in unseren Gedanken niederschlägt.  
Information bedarf der Kommunikation.



Information und Kommunikation sind zwei Seiten der gleichen Medaille.

Zigtausende von Jahren war die Basis der Kommunikation allein mündlicher Austausch von Information, wir haben uns mit irgendwelchen Leuten unterhalten, haben ihnen etwas mitgeteilt - nur waren diese Kommunikationswege natürlich personengebunden und in der Reichweite sehr beschränkt.

Wer nicht beim Gespräch anwesend war, hat die Information nicht bekommen oder nur aus zweiter Hand erhalten. Hier wirkt sich das typische Sender- / Empfängerproblem noch gravierender aus, die Interpretation des Gehörten, die Veränderung der Ursprungsinformation. Wird die Information an Dritte weitergegeben, verstärkt sich dieser Effekt. Mündlich über mehrere Personen kommunizierte Information verliert automatisch an Genauigkeit und Kontext.

Auf Basis der mündlichen Tradition konnten sich das Wissen der Menschen und die menschliche Zivilisation über Jahrzehntausende nur sehr zögerlich entwickeln.



Dynamik in die Verbreitung von Information kam erst mit der Erfindung der Schrift vor ca. 5000 Jahren.

Wir hatten hiermit erstmals die Möglichkeit, Information aufzuzeichnen, sie damit auch Menschen zugänglich zu machen, die zum Beispiel nicht bei einem Gespräch dabei waren, wir haben Kommunikation nachvollziehbar gemacht.

Mit der Erfindung der Schrift ist noch etwas anderes Wichtiges eingetreten.

Wir haben einen normativen Prozess der Kommunikation und Informationsvermittlung eingeleitet. Denn wenn man Schrift verstehen will, muss man die Begriffe darin kennen, die Regeln hinter den Schriftzeichen, Syntax, Beginn und Ende von Zusammenhängen wie Sätzen. Die Normierung der Begrifflichkeit und des damit verbundenen Verständnisses erlaubt uns auch Information zu bewerten. Schrift gab auch Abstraktem, Immateriellen eine erste Form.

Kurz nach dem die Schrift erfunden worden war, kam der Zeitpunkt, wo das erste Dokument geboren wurde, vielleicht nur Minuten später. Nach ein paar Wochen oder Monaten hatte man dann bereits eine kleine Kollektion von Aufzeichnungen, Dokumenten. Man merkte schnell, dass man mit unseren kognitiven Fähigkeiten begann den Überblick zu verlieren, dass bei wachsender Menge, all diese vielen schönen neuen Dokumente, einfach nicht in den Griff zu bekommen waren.



Also, was machte der Mensch: er erfand das Archiv!

Grundlage eines Archivs ist die Ordnung der Information nach inhaltlichen, formalen oder sachlichen Kriterien. Archive sind Hilfsmittel, um mit all diesen Dokumenten in irgendeiner Form zurechtzukommen, um die Information, wenn man sie wieder benötigt, schnell und eindeutig zugeordnet wieder zu finden. Archive sind der erste Ansatz, Information effizient zu verwalten. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um Keilschriftafeln, Papyri, Akten, Datenträger oder die Information in elektronischen Systemen handelt. Die Prinzipien sind sich sehr verwandt – nur das uns die elektronische Welt heute wesentlich mehr und – zumindest theoretisch – bessere Möglichkeiten der Informationsverwaltung an die Hand gibt.

Zur Zeit verabschieden wir uns gerade vom traditionellem Archiv mit seinen Organisationsprinzipien, die sich an der Verwaltung physischer Medien orientieren. Sie kennen sie alle noch, diese schönen alten Archive: staubig, endlose Gänge, in ihrer Bedeutung unterbewertet, und vielerorts ist der Endzustand eines Archivs nur ein Haufen ein Haufen ungenutzte Informationsmülls.

Im Prinzip könnten wir alle ungenutzten, ungeordneten Informationen auch gleich durch einen Schredder jagen.



Warum schätzen wir denn die frühen Dokumente, die Keilschrifttafeln, die schönen Inschriften an den Tempeln, die Papyri und so weiter, für so wertvoll?

Ganz einfach, weil sie so selten sind!

Sie sind selten entstanden, das heißt das dokumentierte Informationsaufkommen war wesentlich geringer als heute, und zum Zweiten, es ist nur sehr, sehr wenig überliefert worden. Ein ganz kleiner Teil nur der ursprünglich vorhandenen Information hat uns letztlich erreicht. Deshalb schätzen wir diese Information für wertvoll.

Und was machen wir heute? Wenn wir diesen geschnetzelten Papierhaufen sehen?

Diesen geschnetzelten Papierhaufen können wir identisch in die elektronische Welt übertragen. So wie wir mit elektronischen Informationen zur Zeit umgehen, wird man unsere Ära irgendwann mal das dunkle Zeitalter der frühen Informationskultur bezeichnen.

Es entstehen Lücken in der elektronischen Überlieferung, allerorten, unkontrolliert, wir merken es nicht einmal!

Weil wir uns nicht genügend Gedanken über das Thema "Wert von Informationen" machen!

Einerseits verschwindet Information, andererseits leiden wir jedoch alle unter der "Informationsflut".



Jeder erlebt die Informationsflut, jeder leidet unter ihr: zahllose Telefonate, Berieselung im Fernsehen, die überbordenden Posteingangskörbe unserer Bürokommunikationssoftware.

Wir werden der Vielfalt der Information kaum noch Herr.

Und warum?

Ganz einfach: wir sind hier an unseren biologischen, an unseren physiologischen Grenzen des Gehirns angelangt. Der Mensch ist nur in der Lage, eine bestimmte Informationsmenge aufzunehmen, zu verarbeiten, zu bewerten. Die reine Handhabung großer Mengen von Information kann Software wirklich viel besser als wir. Aber sie kann die Information nicht in dem Maße erschließen, in Wissen wandeln, wie dies der Mensch kann.

Für uns heißt dies zukünftig, dass der Umgang mit Information sich darauf reduziert, Zusammenhänge zu erkennen, Entscheidungen zu fällen, Information zu bewerten. Hier ist also wieder unser Begriff „Wert“, nur bewertbare und bewertete Information hat einen Wert.

Die Welle, die Flut von Information bringt noch eine andere Veränderung mit sich.

Denken Sie einfach einmal an das Thema E-Mail.

Früher gab es einen ordentlichen Posteingang, da wurde abgestempelt, da gab es den Gruppenleiter, der sah sich die Sachen an und verteilte sie an seine Sachbearbeiter. Heute ist jeder von Ihnen während der Arbeit, ja sogar in der Privatsphäre erreichbar. Sie bekommen direkt E-Mails. Damit verlagert sich auch die Verantwortung mit dem Umgang der empfangenen Informationen auf jeden Einzelnen. Jeder, der eine E-Mail bekommt, muss letztlich entscheiden: was ist der



Inhalt, was ist der Wert der Information, muss ich dies speichern, wo muss ich die Nachricht zuordnen, wie muss ich die Information weiterbearbeiten.

An der direkten Erreichbarkeit und der Verlagerung der Verantwortung kranken viele Organisationen. Die Informationskanäle sind nicht mehr so sauber kontrollierbar, dass eigentlich jeder Mitarbeiter von dem Problem betroffen ist, Informationen bewerten zu müssen. Die Verantwortung für die Bewertung und die Organisation von Information betrifft inzwischen Alle.

Dies nicht nur unter dem Gesichtspunkt einer aktuellen Situation, sondern auch unter dem Gesichtspunkt, was bedeutet diese Information zukünftig für das Unternehmen, welchen Stellenwert wird sie in zukünftigen Arbeitsprozessen haben, welche Mitarbeiter werden damit befasst sein, welche rechtlichen Anforderungen an die Aufbewahrung und Auffindbarkeit müssen befolgt werden.

Die Informationsflut steigt exponentiell!

Sie wissen, alles was der Mensch irgendwann mal erfunden hat, das hat er ja auch eingesetzt. Wir leben heute in Zeiten, wo die Information sich jedes Jahr mindestens verdoppelt. Das heißt aber nicht, dass die werthaltigen Inhalte sich verdoppeln, sondern wir werden überrollt von einer Welle von Kopien, wo wir manchmal noch nicht einmal mehr erkennen können, was war denn das ursprüngliche elektronische Original. Für welchen Zweck war diese Information ursprünglich bestimmt? Wer war der ursprüngliche Empfänger?

Diese schöne neue Welt der Technologie, an die wir uns gewöhnt haben, schafft nicht nur eine immer schnellere Kommunikation, sondern sie schafft uns auch unter dem Gesichtspunkt der Bewahrung und Erschließung von Information zur Zeit mehr Probleme als Lösungen.



Das Gegenstück der Informationsflut ist die Informationswüste.

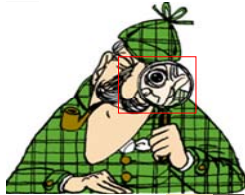
Die Wüste ungeordneter, ungenutzter, zersplitterter und verstreuter Information ist der häufig zu beobachtende reale Zustand in Unternehmen und Verwaltungen.

Information ist im Übermaß vorhanden, aber als einzelne Bröckchen verteilt, hier ein bisschen, da ein bisschen, die Zusammenhänge, wo Information hingehört, ob sie aktuell ist, wie sie genutzt wird, dies alles fehlt.

Man muss sich vor Augen halten:

Information hat nur dann einen eigenständigen, einen inhärenten Wert, wenn sie genutzt wird – als Wissen, in Prozessen!

Ansonsten wachsen die Wüsten und die schöne Vision "all information at your fingertips" wird zum Hohn.



Macht man sich ernsthaft Gedanken darüber, den Wert von Information in einem Unternehmen zu ermitteln, dann wird man feststellen, dass dies eine sehr schwierige Aufgabe ist.

Ich frage einmal in das Auditorium: Wer weiß von Ihnen, was es Sie kostet, eine eingehende E-Mail zu beantworten? Die Kosten der Verarbeitung einer Rechnung? Die Wiederbeschaffungskosten für einen Vertrag? Weiß dies jemand?

<Schweigen>

Oh, das ist ja richtig schlimm. Letztes Jahr wussten dies wenigstens ein paar der Teilnehmer oder waren mutig genug, die Hand zu heben.

Macht nichts, denn selbst wenn Sie dies wüssten, Sie diese Information im Einzelfall hätten, wäre es nicht ausreichend für die Bestimmung des Wertes von Information für Ihr Unternehmen, ihre Prozesse, Ihre Geschäftstätigkeit. Besonders wenn man an die Erhebung der notwendigen Daten nur unter dem Gesichtspunkt der Ermittlung des vielzitierten ROI herangeht.

Die Bestimmung des Wertes ist nicht einfach die traditionelle Ist-Analyse, Dokumente zählen, Aktenordner aufnehmen, Regale ausmessen, durch die Gänge schreiten um zu ermitteln welches Formular von welcher Sorte wandert in welcher Gittermappe durch das Unternehmen.

Wir bewegen uns hier – wenn wir an den Wertbegriff herangehen – in Bereichen, wo quantitative Methoden längst nicht mehr ziehen, wo die entscheidenden Daten in der qualitativen Bewertung stecken, in der Abhängigkeit, in der Wiederbeschaffung, den rechtlichen Vorgaben, der Nutzung, Prozessrisiken und anderen Kriterien.

Wenn wir hier von Qualität sprechen, dann meine ich die inhaltliche Qualität der Information – diese macht den Wert aus. Ein Dokument wird erst zu einem Dokument durch die inhaltliche Qualität. Dokumente sind nicht beliebiger Anhäufungen von Informationen oder Content, sie gewinnen erst durch den Inhalt einen Wert.

Dieser Wert schwindet aber, wenn die Information nicht in Prozessen oder über Suchen bereitgestellt wird!

Von Wissen und Wissensmanagement will ich hier erst gar nicht reden.

Viele in den Unternehmen machen sich leider nicht die Mühe, bei einer Analyse tiefer zu gehen als an das übliche Kosten und Mengengerüste ermitteln.

Der Wert der Information, weil nicht bestimmt, weil nicht definiert, bleibt deshalb vielfach unerschlossen.



Vielfach sind die Werte einfach begraben.

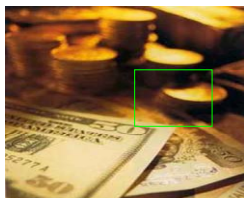
Zum Beispiel in Papierstapeln. Dies ist ein typisches Beispiel für den Medienbruch.

Medienbrüche gibt es nicht nur zwischen der analogen und der digitalen Welt.

Die Medienbrüche in der elektronischen Welt selbst nehmen zu.

Dies zeigt sich zum Beispiel in der Unsicherheit, wo eine relevante Information sich versteckt – ist sie per E-Mail eingegangen, steckt sie in meinem ERP, kam sie per Fax, ist sie in einem Word-Dokument, oder wo auch immer. Dies führt zur Unsicherheit. In welche der vielen Anwendungen muss ich reinsehen, wenn ich die Sicherheit haben will, die Information vollständig, aktuell und richtig. Die Richtigkeit von Information ist ein ganz wesentlicher Aspekt, den wir nicht übersehen dürfen.

Den Medienbruch vom Papier zur Elektronik, den werden wir irgendwann überwinden, das papierlose Büro ist längst in vielen Bereichen Realität. Irgendwann werden die Riesen-„Scanjobs“, wo Millionen von Dokumenten von Papier in Systeme überführt werden, vorbei sein. Weil immer mehr Information elektronisch ausgetauscht wird. Weil die Information „digital born“ ist. Sie ist elektronisch originär entstanden, und die papiernen Unterlagen, durch die sie blättern, das ist nur eine mögliche, eine zufällige Repräsentation originär elektronischer Daten, die man, damit Sie etwas mit nach Hause nehmen können, ausnahmsweise auf Papier gedruckt hat. Der Ursprung dieser Texte, der Grafiken, der Folien sind Daten, elektronische Informationen. Die elektronische Form ist das Original, der Ausdruck nur noch eine Kopie.



Wenn man über den Wert und die Wertbestimmung spricht, dann denkt man natürlich immer erst ans Geld.  
Besonders typisch in Deutschland in den Zeiten der Rezession - alles kostengetrieben, Einsparungen stehen im Vordergrund.  
Aber Kosten sind nur ein ganz kleiner Aspekt.  
Wenn ich hier über Werte und Wirtschaftlichkeit spreche, dann ist es ein anderes Argument, jenseits der Kosten, die Nachhaltigkeit, die den Wert von Information bestimmt.

In den vielen Broschüren der Anbieter zum Thema Kosten, Nutzen und Wirtschaftlichkeit wird immer viel zu kurz gesprungen. Die Nachhaltigkeit, der Wert von Information über die Zeit, die Einbeziehung von verdeckten und Opportunitätskosten, die Steigerung des Wertes von Information durch qualitative verbesserte Prozesse und Dienstleistungen – all dies muss in die Betrachtung des Wertes von Information einfließen.

Dennoch, es ist noch nicht genug. Vielfach wird suggeriert, dass allein durch den monetären Aspekt der Wert von Information ausreichend definiert sei.



Aber wir haben jenseits der monetären Werte eine ganze Reihe von anderen Werten, die wir ebenfalls bestimmen müssen.

In diesem Umfeld haben wir in den letzten Jahren häufig diesen neuen Begriff Compliance gehört, die Erfüllung von rechtlichen und regulativen Vorgaben.

Manche Anbieter benutzen den Begriff wie ein Drohmittel – Du musst jetzt ein Archivsystem kaufen, weil Du den Dokumentationspflichten nach den GDPdU oder SOX gerecht werden musst.

Compliance schafft keine eigenständigen Werte, Compliance ist entscheidend für die Vermeidung von Risiken!



Der Wert der Information liegt hier darin begründet, dass negative Begleiterscheinungen in der Geschäftstätigkeit und Penalen nicht eintreten. Dokumentationspflichten bereiten Aufwand, ohne dass sie zur Wertsteigerung beitragen. Sie üben jedoch einen gewissen Druck auf den Anwender aus, sich mit der Verwaltung seiner wertvollen Informationen einmal näher auseinanderzusetzen - einen Dankesruf der Anwender, dass man sich beim Gesetzgeber für die Compliance-Anforderungen bedankt, habe ich allerdings noch nicht vernommen.

*<Gelächter>*

Meine Damen und Herren,  
immerhin zwingt der Gesetzgeber hier die Unternehmen endlich einmal über ihre Informationen, wie sie damit umgehen, wie sie sie aufbewahren, wie sie sie auswerten, ernsthaft nachzudenken. Schon schlimm genug, dass man auf die Steuergesetzgebung warten muss, um sich Gedanken darüber zu machen, wie man denn für zehn Jahre Information auswertbar zur Verfügung hält.

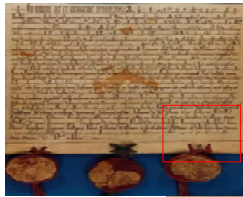
Und zehn Jahre sind nun wahrlich gar nichts - wenn wir an Produktdokumentationen mit mehr als dreißig Jahren, an Krankenhausunterlagen mit mehr als achtzig Jahren oder gar an historische Archive mit mehreren hundert Jahren Verfügbarhaltung der Information denken.

Mit diesen Fragen der langfristigen Sicherung der Verfügbarkeit und damit des Werts von Information beschäftigen sich offenbar weder die Anbieter da draußen in Halle noch die meisten Unternehmen.

Eines muss aber gesagt sein - man darf Compliance auch nicht als den großen Hammer, passend für jeden Nagel, als den großen Angstmacher benutzen.

Die Absicherung der Compliance-Anforderungen muss wirtschaftlich vertretbar und angemessen sein, die Waagschalen der Justitia müssen sich auch hier beim zu treibenden Aufwand ausgleichen.

Man darf nicht einfach Investitionen in Technologie tätigen, weil man meint, der Gesetzgeber fordere das, sondern man muss investieren, damit man wirtschaftlich mit Informationen umgehen kann, und diese Lösungen müssen so quasi nebenbei die Compliance-Anforderungen miterfüllen.



Und wir haben dann natürlich noch historische Werte.

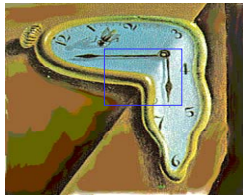
Da können Sie natürlich sagen, wir sind ein Wirtschaftsunternehmen, was interessiert uns die Geschichte, bei uns entsteht nichts, was Generationen in Zukunft noch interessieren könnte.

Fragen wir doch einmal nach - wer von Ihnen ist heute noch in der Lage, die allererste Website von vor fünf, sechs, sieben, acht Jahren lauffähig wieder auf den Monitor zu bringen?

Nun gut, verstehe, ist nichts von Wert, wäre ja auch nur für das hundertjährige Firmenjubiläum interessant. Aber es gibt zahllose andere Gebiete, wo wir auf die Herausforderung der Langzeitarchivierung stoßen, nicht nur in Museen oder im öffentlichen Bereich.

Bei der Langzeitarchivierung hat die Falle vielfach schon zugeschnappt, alte Informationen sind nicht mehr oder nur mit Verlusten wiederzugewinnen.

Dies sollte uns zu denken geben, denn mit dem Wachstum der Information wird es zukünftig immer schwieriger werden, überhaupt das Problem der Informationsverwaltung in den Griff zu bekommen.



Bei der Bestimmung des Wertes von Information haben wir zwei wesentliche Probleme:

Das eine Problem ist die Veränderung in der Zeit.

Wir müssen heute etwas bewerten, wo wir nicht sicher sind, ob und wie sich der Wert im Lebenszyklus der Information ändert.

Dies bedeutet, das, was wir heute beispielsweise im Posteingang als völlig unwesentlich abtun, in fünf Jahren im Gerichtsprozess fünf Millionen oder zehn Millionen Dollar Unterschied machen kann.

Es ist für den Einzelnen natürlich sehr schwierig eine solche Einschätzung vorzunehmen, wenn man nicht eindeutig bestimmen kann, wie, wann und unter welchen Bedingungen sich der Wert von Information verändert. Wenn Sie das als Manager, als Leiter, als Verantwortlicher in Ihrem Unternehmen noch nicht einmal können, wie soll das jemand im Posteingang, als E-Mail-Empfänger oder irgendjemand in der Registratur können.

Hier liegt das eigentliche Problem.

Man soll nicht glauben, dass Technik allein dieses Problem löst. Hier müssen Weiterbildung, Qualifizierung, Deutlichmachen von Verantwortung und durchgängige Prozesse zusammen mit technischen Lösungen greifen.



Das zweite Problem ist, die Zukunft liegt im Nebel.

Wie will ich heute Strategien entwickeln, wie ich mit Informationen in zehn Jahren arbeiten will, wenn ich vielleicht noch nicht einmal absehen kann, was der Geschäftszweck meines Unternehmens in zehn Jahren ist.

Wie kann ich heute diejenigen Fragestellungen ermitteln, mit denen ich dann an die Information herangehe, die Kriterien festlegen, wie ich nach bestimmten Informationen suche?

Man bekommt dann häufig die Antwort: ja, dann bewahrt man doch einfach alles auf, am Speicher dürfte es nicht mangeln, wir packen dann noch eine Suchmaschine drauf, die findet uns alles.

Sie kennen das vielleicht mit Großsystemen, wo die Redundanz der Daten, die Datensicherungen, die Auslegung, die unkontrollierte Speicherung den Nutzwert der Information, die wirklich verarbeitet und benutzt wird, um ein Vielfaches überschreitet. Und dieses Prinzip des „Alles-Speicherns“ soll noch auf Jahrzehnte, Jahrhunderte ausgedehnt werden?

Es gibt noch Risiken zu bedenken.

Wenn man wirklich alles aufbewahrt, dann findet man vielleicht auch die E-Mail, die niemand eigentlich jemals finden, niemals lesen sollte, die Sie genauso Geld kosten kann, wie eine verschwundene, fehlende Information.

Diese beiden Probleme, dass sich der Wert von Information über die Zeit ändert, und dass wir heute die Fragestellungen der Zukunft nicht eindeutig definieren können, macht das Thema Wert von Information so schwierig.

Es entsteht Unsicherheit und bei Unsicherheit nimmt man das Prinzip „Alles-Speichern“ eher in Kauf als die kontrollierte Entschlackung.  
Dies führt dann leider dazu, dass wir immer mehr Datenfriedhöfe haben.



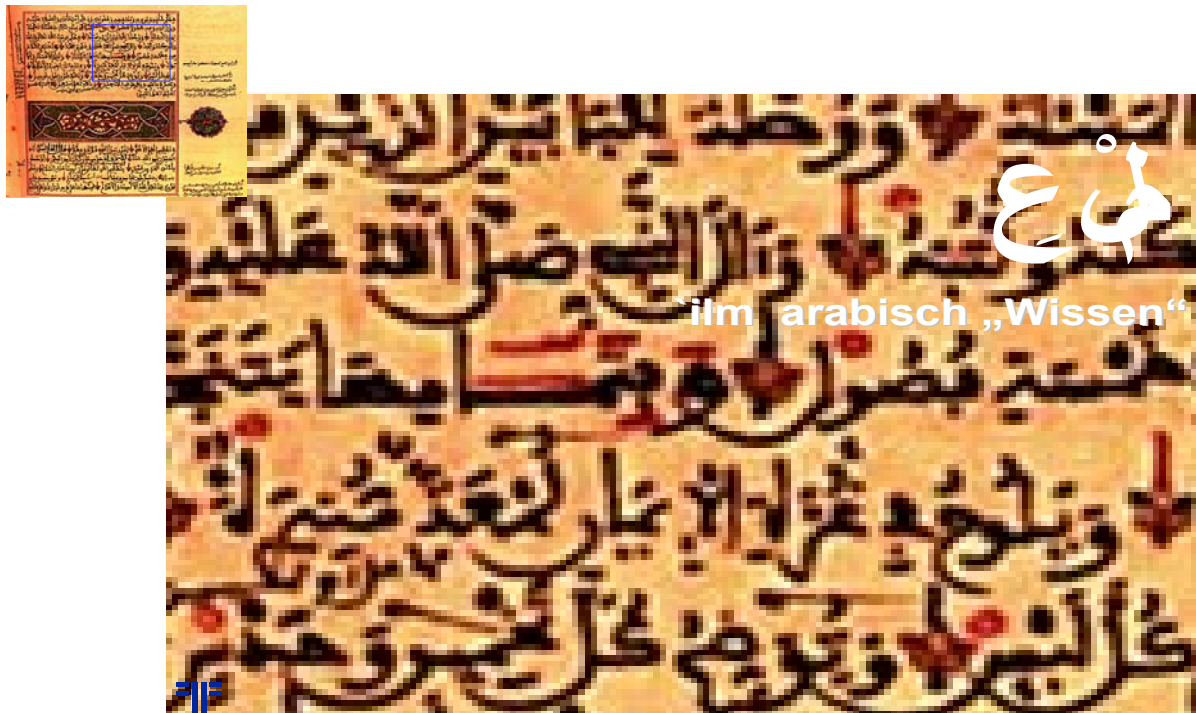
Datenfriedhöfe hat jeder,  
aber nicht jeder weiß es,  
oder will es einfach nicht wissen!

Da sind Riesenmengen von Informationen irgendwo weggespeichert, auf Tapes, meinetwegen im Schrank oder wo auch immer. Man weiß, man hat die Information noch. Man weiß vielleicht sogar wo. Aber wenn man die Information nutzen will, ist dies häufig nicht mehr möglich – nicht mehr verfügbar, nicht mehr interpretierbar, nicht mehr lesbar!

Datenfriedhöfe belasten Budgets und Performance, begraben wichtige Information unter Mengen von irrelevanten Daten. Datenfriedhöfe sind nicht nur unnützlich, sie sind schädlich - Datenfriedhöfe vernichten Werte.

Zu einer guten Informationspflege gehört ganz gezielt auch die Entsorgung von Information.

Nur wir dürfen diese Entsorgung nicht dem Zufall überlassen, sondern wir müssen diese Entsorgung kontrollieren. Das, aber wirklich nur das, was wichtig und wertvoll ist, was Bestand haben soll, bewahrt bleibt und nur solche Information vernichtet wird, die redundant ist oder wirklich nicht mehr benötigt wird.



Diejenigen, die sich in dieser Branche etwas auskennen, haben natürlich bei diesen beiden Begriffen „Wert“ und „Information“ im Titel meines Vortrages gedacht, der Kampffmeyer redet hier sicherlich über ILM, Information Lifecycle Management. Das werde ich auch ein wenig tun.

ILM ist nicht nur ein Akronym, sondern bedeutet als Wort auf Arabisch Wissen.

Ich werde nachher noch mal auf diesen Zusammenhang zurückkommen, weil wir mit dem Akronym ILM zur Zeit in eine ähnliche Problematik hineindriften wie mit einem anderen wunderschönen Schlagwort, das Sie vor ein paar Jahren hier in diesen Hallen überall lesen konnten: Wissensmanagement, Knowledge Management.

Woher kommt diese Idee von ILM, Information Lifecycle Management?

Ich persönlich finde sie gut, wichtig, phantastisch - nur kommt sie aus der falschen Ecke.



Sie wurde geboren von den Marketingleuten, die Ihnen bisher immer nur diese schönen Speicherkisten verkauft haben: den Boxmovern.

Anbietern, die Ihnen immer neue Festplatten, Magnetbandsilos oder was auch immer installiert haben, wenn die Informationsspeicherung bei Ihnen an ihre kapazitativen Grenzen stieß. Genau diese Gruppe von Hardwareanbietern hat inzwischen festgestellt, mit reiner Speicherhardware, mit reinem Boxmoving wird nicht genügend Geld mehr verdient.

Der Wettbewerbsdruck ist hoch, der Markt für Speichersysteme gerät immer mehr unter Druck.

Also wertet man die Speicherkomponenten auf, packt Software zur Hardware obendrauf, verkauft jetzt Lösungen, mit denen der Lebenszyklus der Information besser unterstützt werden soll, die Information entsprechend ihrem Wert auf das richtige Speichermedium automatisiert wandern soll.

Ich habe hier als kleines Zitat die Definition für Informationslebenszyklusverwaltung – ja, es gibt auch einen eingedeutschten Begriff inzwischen – des Dachverbandes der Branche der Speichersystemhersteller, der SNIA, mitgebracht. Eine „wunderschöne, allumfassende“ Definition. Ich zitiere im Original:

“Information Lifecycle Management is compromised of the policies, processes, practices and tools used to align the business value of information with the most appropriate and cost effective IT infrastructure from the time information is conceived through its final disposition.

Information is aligned with business processes through management processes and service levels associated with applications, metadata, information and data”.



Ich habe nichts ausgelassen, es ist alles drin, ja alles, allumfassend.  
Informationsempfängnis!  
Kosteneffizienz!  
Geschäftsprozesse!  
Business value! Sowieso zu kurz gesprungen. Es geht ja nicht nur um die Geschäftswerte, es geht ja vielleicht auch um andere Werte.  
Regeln, Policies, Metadaten!  
Finale Entsorgung!  
Ein hehrer Anspruch, diese Definition!  
Und dafür braucht man nur „intelligente“ Speicher – oder?

*<unverständlicher Zwischenruf, vereinzelter Beifall>*

Die einzig gute Idee dahinter ist meines Erachtens, dass hier wirklich einmal von Information ganzheitlich, nicht nur von Dokumenten oder Content, sondern auch von allen anderen Daten ausgegangen wird. Man darf nicht einfach unterschiedliche Töpfchen bilden, ihr seid für den Content zuständig, ihr für die Dokumente, ihr für die Daten.

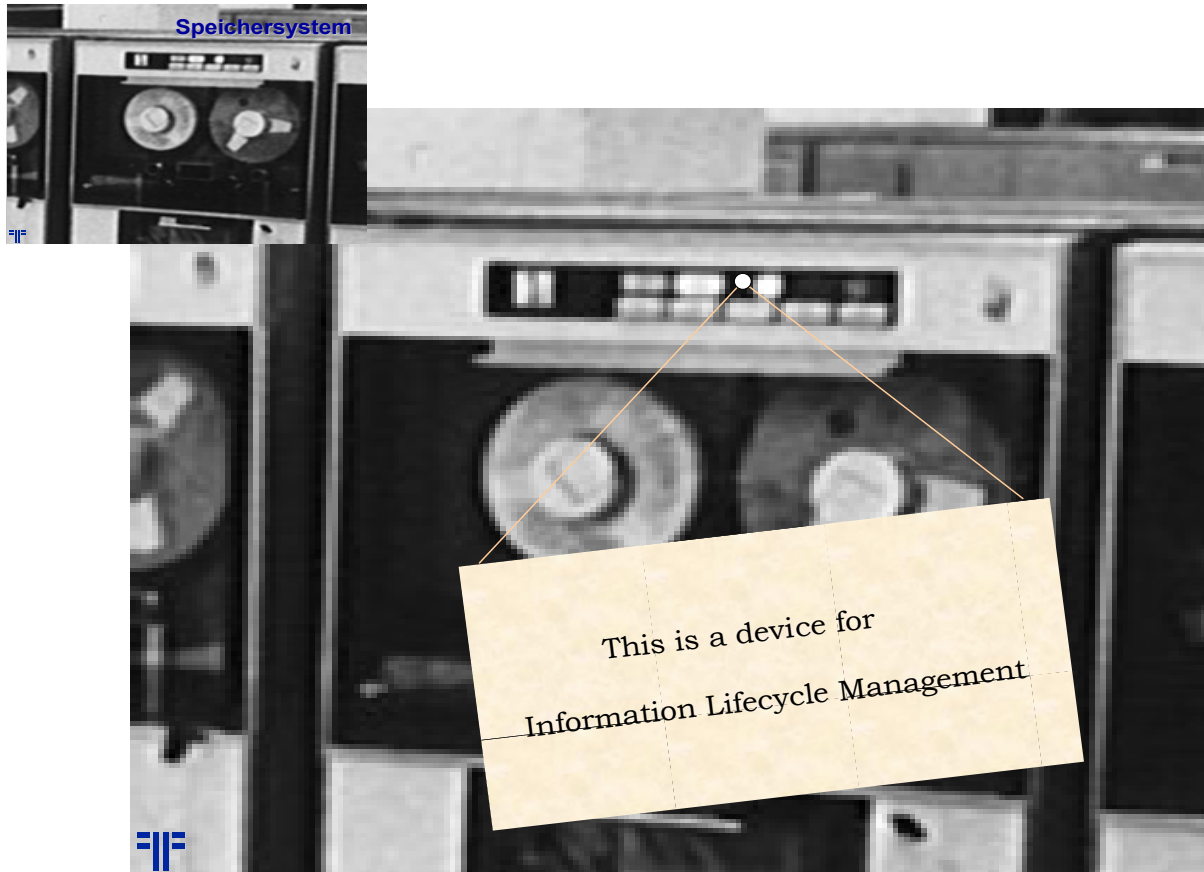
Es geht darum, dass man ganzheitliche Konzepte entwickelt, die Gesamtheit der Information betrachtet. Es ist völlig unerheblich, in was für einem Format eine Information vorliegt. Einen Vertrag kann ich über eine Webseite schließen, mit einer E-Mail besiegeln, als Papierdokument scannen, als EDI-Datensatz übermitteln – es ist immer ein Vertrag, genauso wie ich einen Vertrag per Handschlag schließen kann. Ich kann ihn auch in eine hundertseitige Worddatei formulieren und elektronisch signieren – und schaffe mir dann mit der elektronischen Signatur bei der Langzeitarchivierung wieder ein neues Problem - soll aber heute nicht Thema sein. Die Information bleibt vom Charakter her ein Vertrag, unabhängig in welchem Format sie vorliegt.

Die Kollegen aus der Branche der Speichersystemanbieter haben den Begriff Informationslebenszyklusverwaltung aufgebracht, und benutzen ihn leider Gottes in einer Weise, die uns in die Gefahr bringt, dass das äußerst wichtige Thema ILM, Information Lifecycle Management, korrumpiert wird, dass es missbraucht wird, dass dieser Begriff in ein paar Jahren wieder verbraucht, verheizt, fix und fertig ist, dass ihn keiner mehr hören will, dass es dem Begriff Information Lifecycle Management so ergeht wie seinerzeit dem Begriff Knowledge Management!

Der Begriff Knowledge Management war spätestens in dem Moment verbraucht, wo ein Scanneranbieter an seinen Scanner das Schild klebte

„This is a Device for Knowledge Management“.

Genau das Gleiche passiert im Moment mit Information Lifecycle Management.



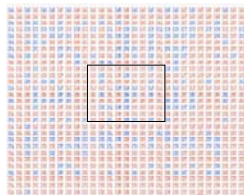
This is a device for Information Lifecycle Management!

*<Gelächter>*

Es wäre schade drum. Dafür ist das Thema zu wichtig, zu bedeutend.  
Wir dürfen für kurzfristige Marketingenerfolge dieses wichtige Thema nicht wieder irgendwo in Pamphleten, Broschüren breit treten, so dass keiner etwas damit anfangen kann und dass das Thema wieder untergeht!

*<Beifall>*

Wie so viele Begriffe in dieser Branche zuvor.



Woran liegt dieser Wildwuchs der Begriffe?

Gleichzeitig der Verschleiß der Slogans?

Na ja, das liegt an einer Wissenschaft,  
der Akronymologie,  
der Bildung von Akronymen.

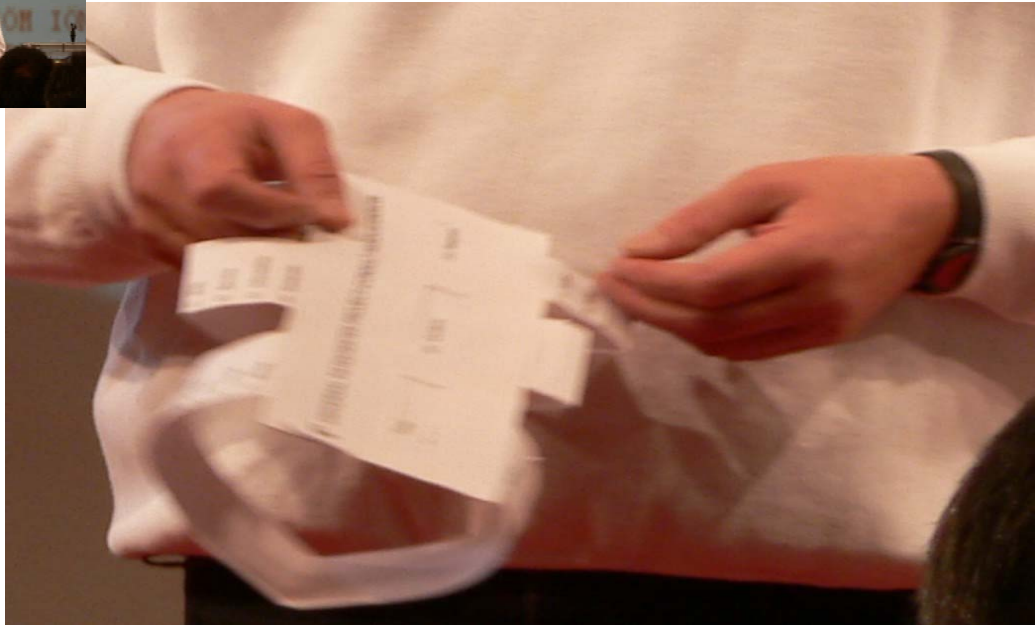
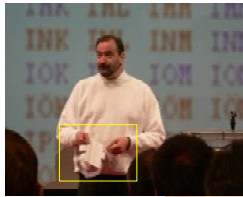
Es gibt kaum eine Branche wie diese, die sich dadurch hervortut, alle Nase lang neue Akronyme zu schaffen.

Nicht nur jährlich ein neues, sondern gleich, fast maschinell, Dutzende, Hunderte.

ILM ist nur eines von vielen der derzeit kursierenden.

Ich habe mir da ein bisschen Gedanken darüber gemacht, wie man dieses Problem der Akronyme in den Griff bekommt.

Deshalb ist mein Vortrag heute auch eine Premiere.



Es ist die Premiere des universellen patentierten PROJECT CONSULT Akronym-Generators!

Sie kennen solche Spielzeuge, wo man beliebige Begriffe miteinander kombinieren kann, um so die schönen englischsprachigen Dreiwortkombinationen mit den passenden, gut artikulierbaren Akronymen zu generieren, die möglichst so unverständlich sind, dass man dies vielfältigst, ständig neu interpretieren kann.

Was ist an unserem Generator neu?

Also, es geht nicht darum, einfach Begriffe zu kombinieren, sondern unser Akronym-generator ist zugleich eine Zeitmaschine. Sie erlaubt mir, tagesgenau das passende Akronym für die gerade aktuellste Entwicklung am Markt zu erstellen!

Ich möchte Ihnen das mal an ein paar kleinen Beispielen demonstrieren:

27.9., 27.09., das war der erste Tag der DMS EXPO.

Wollen wir einmal sehen, was da die Dreiwortkombination war.

Das Akronym des Tages am 27.9. - TCM!

Sie werden es nicht glauben, das gibt es wirklich.

Total Content Management!

Damit laufen Anbieter hier rum.

Total – so richtig schön amerikanisch!

Total Content Management.

Wollen wir mal gucken, was war denn das Schlagwort des Tages gestern - 28.9.2005.

GCM!

Global Content Management.



Nicht mehr nur Enterprise, sondern gleich die ganze Welt beglücken.

Ich bin mir nicht ganz sicher, aber da hinten rechts in der Halle finden Sie auch ein Plakat mit diesem Akronym. Die Flut der Begriffe und Akronyme ist übrigens auch der Grund, warum die Stände, die Banner, die Plakate immer größer werden – schließlich muss alles untergebracht werden, jeder muss alles haben, jeder muss bei allem mitmachen.

Sehen wir mal nach, was heute das Schlagwort ist.

29.9, Universal, UCM, Universal Content Management.

GCM, UCM, erst der Globus und nun das Universum - die Anbieter machen selbst vor dem Weltraum nicht halt. Ja, da nehmen wir doch auf die nächsten Mondfahrten auch noch gleich ein Content Management System mit!

*<Beifall und Gelächter>*

Jetzt können Sie natürlich sagen, das ist getürkt.

Aber damit liegen Sie falsch, da dies ist eine sichere Methode ist, wissenschaftlich bewiesen, patentiert, kann man natürlich beweisen, dass die Ergebnisse immer richtig sind.

Ich wage jetzt erst mal einen Blick in die Zukunft. Wir können ja mal nachsehen, was denn nächstes Jahr zur CEBIT „in“ ist. Ich glaube, die CEBIT beginnt am 9.3. Was ist denn das Schlagwort des Tages am 9.3.2006.

Was haben wir da?

IIS - Integrated Information Solutions.

Ich gehe jede Wette mit Ihnen ein, dass dies irgendwo auf der CEBIT zu lesen sein wird.

Herr Schmale, schön dass Sie auch da sind. Herr Schmale, wann beginnt denn die nächste DMS EXPO?

*<unverständliche Antwort von Herrn Schmale  
(verantwortlicher Projektmanager der KölnMesse AG für die DMS EXPO)>*

Am 19. September, am 19. September, sehen wir mal nach, wo ist der 19. September 2006?

Herr Schmale, wir haben ein Problem!

Dieses schöne Logo mit dem Schriftzug DMS, das können Sie nicht weiterbenutzen!

Am 19. September 2006 lese ich DCS, Digital Content Solutions.

Na, das trifft es doch fast. Wir sind dann halt ein bisschen moderner, nicht immer nur Dokumente, sondern auch Content.

Aber eine Methode lässt sich nicht durch in den Blick in die Zukunft beweisen.

Deshalb habe ich hier eine paar Beweise aus der Vergangenheit mitgebracht.

Nehmen wir doch einfach mal das fünfzehnte Jahrhundert,

wo habe ich denn den Datenstreifen?

Hier, das ist das fünfzehnte Jahrhundert. Das schieben wir jetzt in den Akronym-Generator rein.

Und jetzt wollen wir mal ganz einfach gucken. Ich schiebe das Fenster auf die Mitte des Jahres, das wäre Juli, einverstanden?

Nehmen wir den 3. Juli.

Ich muss noch ein bisschen mit den Jahren fädeln, das Werkzeug ist noch nicht vollautomatisiert, ist zwar auch „digital born“, aber es ist im Moment nur in der Analog-Ausführung verfügbar, ist auch billiger.

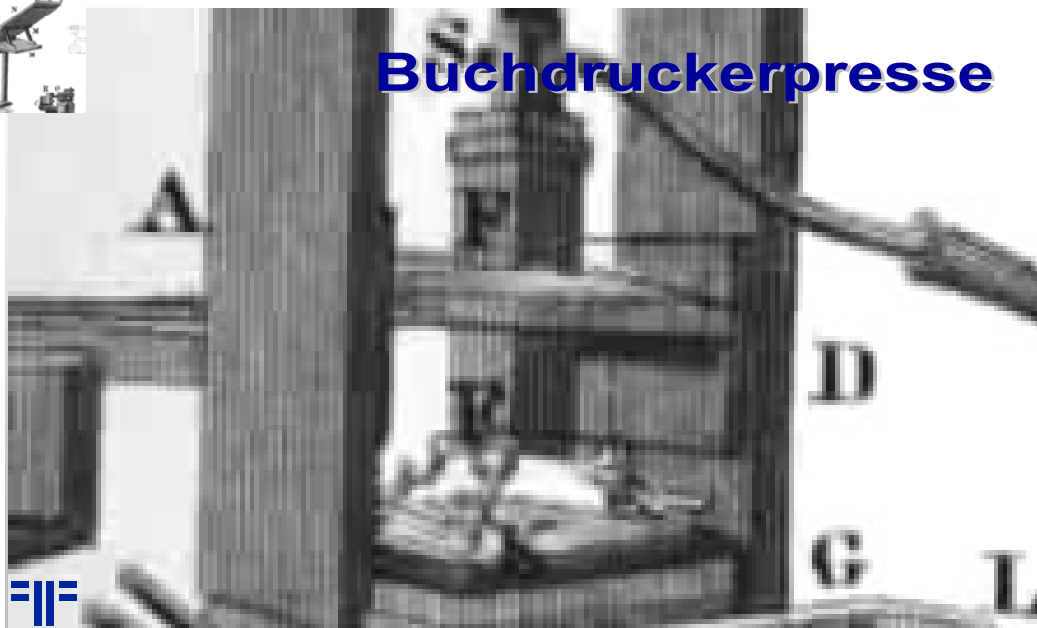
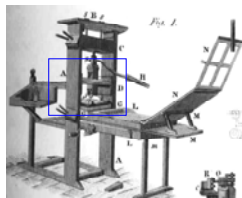
Was haben wir denn hier?

Mitte des Jahrhunderts, 1450, was war denn im Juli 1450?

Am 3. Juli Anno Domino 1450 war das Akronym des Tages – BPP.

Okay, BPP steht hier nicht für Best Practice Panel. Sie wissen vielleicht, heute Mittag um 13 Uhr gibt es hier an gleicher Stelle das BPP Best Practice Panel zum Thema ECM-Suiten, wo ich mit einigen Anbietern über Enterprise Content Management diskutieren werde. Dazu werde ich mich dann auch wieder als ordentlicher Unternehmensberater im Anzug verkleiden.

Wir sind hier aber im Jahr 1450 und da stand BPP für die drei Begriffe



Book – Print – Press!

Buchdruckerpresse!

Sie sehen, unser Generator und die ihm zugrunde liegende Methode sind damit wissenschaftlich bewiesen!

*<Gelächter und Beifall>*

Liebe Anbieter, für Ihre wöchentlichen oder gar täglichen Pressemitteilungen zu Ihren neuen Produktentwicklungen - hier haben Sie das ultimative Tool, genau das richtige Schlagwort des Tages nebst zugehörigem Akronym zu bestimmen!

*<Gelächter und Beifall>*



Meine Damen und Herren: Klötzchen!

Klötzchen mit Buchstaben, Klötzchen mit Akronymen, Klötzchen mit Begriffen.

Es geht doch nicht darum, irgendwelche Begriffe in den Raum zu stellen, die sowieso kein Anwender hören will.

Es ist doch völlig egal, wie viele Beinchen so ein Klötzchen hat, wie viele Klötzchen an ihm hängen, wie viele Klötzchen mit Akronymen sich in Kästen, Schichten, Feldern, Dreiecken, Kreisen, Puzzles oder mehrarmigen Hanteln sich stapeln, verbinden, gruppieren, Irrgärten bilden!

Jedes Jahr werden wir aufs Neue mit solchen Klötzchenbildern beworfen, die sich als Architekturzeichnung, als Produktübersicht, als Komponentendiagramm tarnen –

je komplexer, desto besser,

je mehr Begriffe, desto schöner,

je mehr Anglizismen, desto kompetenter wirkt das Ganze.

Wir werden der Sache, wir werden unserem Thema damit nicht gerecht!



Wir sprechen eigentlich nur über Informationsmanagement.

Diese Branche, DMS oder meinetwegen ECM, so wie sie sich hier auf der DMS EXPO präsentiert, ist zum Tode verurteilt, ganz klar.

Sie ist geboren worden, weil irgendwann in der fernen Vergangenheit der frühen Computer die Systeme nicht in der Lage waren, mit einigen Typen von Information umzugehen. Die frühen Großrechner und die ersten PCs konnten nicht mit Informationen wie Images, Faksimiles, umgehen - so wurde Imaging geboren - von Videos, Audio, graphischen und medialen Objekten ganz zu schweigen.

Das waren die Zeiten, wo wir zwischen strukturierter, schwach strukturierter und unstrukturierter Information unterschieden haben. Aber diese Zeiten sind doch vorbei. Moderne Informationstechnologie kann mit allen Formen von Information umgehen.

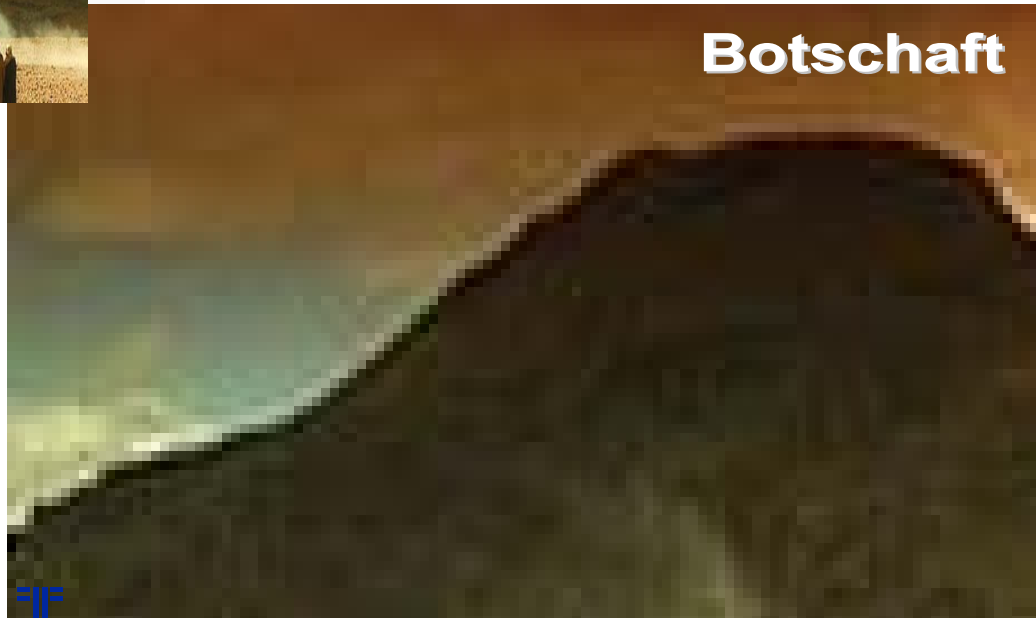
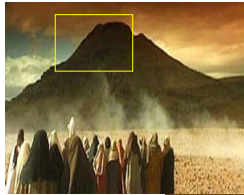
Das was hier auf der Messe an Funktionalität unter der Überschrift ECM geboten wird, muss und wird Allgemeingut werden!

Es werden einige zukunftssträchtige Gebiete, wie vielleicht BPM, Business Process Management, eigenständig eine Zeitlang weiter bestehen, aber die Grundlagen gehören doch in jede Anwendung, dafür muss ich doch nicht eine Extra-Software benötigen.

Es ist doch eigentlich verrückt, dass wir Anwendungen einsetzen, die Informationen perfekt generieren und verarbeiten, aber sie nicht optimal verwalten können. Es ist doch eigentlich eine Selbstverständlichkeit, dass wir Informationen ablegen, wieder finden, ordnen und verwalten können müssen. Dokumententechnologien sind doch Technologien, die eigentlich auf Betriebssystemebene jeder mitgeliefert bekommen muss, wie ein Druckertreiber oder ein Berechtigungssystem. Keine Extra-Software, keine Extra-Lizenz, keine Extra-Anwendungen, sondern integrierte Funktionalität.

Die Akronyme und Begriffe dienen doch nur noch dazu, künstlich eine Abgrenzung der Branche vom Rest der Telekommunikations- und Informationstechnologie aufrechtzuerhalten. Und mit diesen künstlichen Begriffen, den Akronymen, schreckt die Branche doch nur die potentiellen Käufer ab.

Spätestens wenn alle großen Anbieter in ihre Standardsoftware die notwendigen Archivierungs-, Collaborations-, Dokumentenmanagement und Workflowfunktionen direkt integriert haben führt sich dieser Akronym-getriebene Separatismus ad Absurdum!



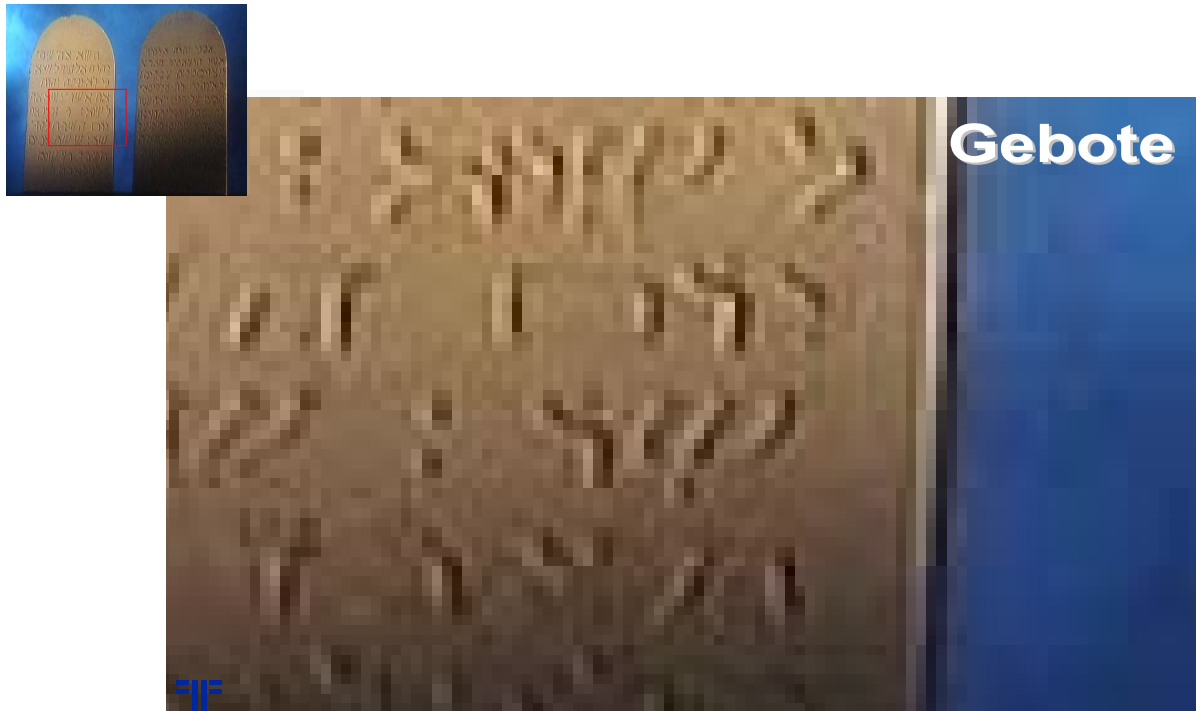
Was gefordert ist, sind verständliche Botschaften.

Botschaften, die die Wichtigkeit des Themas nicht im Sumpf der Akronyme stecken bleiben lassen.

Verständliche Botschaften, die ein einheitliches Erscheinungsbild der Branche transportieren. Nur mit einem einheitlichen, verständlichen Bild, mit einer gemeinsamen Strategie lässt sich die Branche überhaupt als Branche identifizieren. Mit dem Wirrwarr der Begriffe verschwimmt das Bild, erlischt die gemeinsame Visibilität, und es schwindet auch die Anerkennung durch den potentiellen Anwender.

Wie soll der Anwender ohne klare Botschaften die eigentliche Bedeutung des Themas, Verwaltung und Erschließung von Information entsprechend ihrem Wert, begreifen?

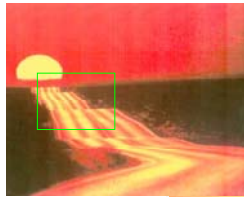
Vielleicht brauchen wir sogar etwas mit biblischer Dimension, um die Wichtigkeit des Themas nachhaltig deutlich zu machen.



So spricht der Herr der Information zu seinem auserwählten Volk!  
Du sollst nicht redundante Information neben der wahren Information haben!  
Du sollst dir ein Bildnis von deiner Information machen, auf das du sie finden mögest!  
Du sollst die Originalität der Information ehren und sie nicht verfälschen!  
Du sollst deine Information nicht löschen, bevor die Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist!  
Du sollst deine Information so pflegen, dass sie immer richtig ist!  
Du sollst nicht falsche Information benutzen!  
Du sollst deine Information so schützen, dass sie nicht gestohlen werden kann oder zerstört wird!  
Du sollst nicht begehren deines Nächsten Information, sondern dem Datenschutz huldigen!  
Du sollst deine Information so ordnen, dass sie dir nützlich ist!  
Du sollst den wahren Wert deiner Information erkennen und deine Information sorgsam bewahren!  
Ramen!  
Oder Slainté, wenn Ihnen das lieber ist.

<Beifall>

Spaß beiseite.



## **Auf dem Weg in das Informationszeitalter**



Meine Damen und Herren,  
wir sind hier gemeinsam auf dem Weg in die glorreiche Zukunft des Informationszeitalters.

Ich habe hier mit Bedacht ein Bild gewählt, wo keine aufgehende Sonne zu sehen ist, sondern ein Sonnenuntergang. Für viele Unternehmen, die sich zu spät auf den Weg gemacht haben, ist es bereits ein Weg in den Sonnenuntergang, die Dunkelheit wird sie einholen.

In Vorträgen der letzten Jahre habe ich in Bezug auf den Einsatz von Document Related Technologies einige Mal gesagt, es ist nicht eine Frage des "Ob", sondern nur noch des "Wie" und des "Wann".

Ich muss hier heute ganz ehrlich gestehen,  
ich war nicht mutig genug,  
ich bin nicht weit genug gegangen,  
ich war nicht konsequent genug!

Der Satz trifft heute nicht mehr zu, er ist zu schwach.

Diejenigen, die sich heute mit diesen Themen immer noch nicht ernsthaft auseinander setzen, die werden abgehängt. Hier gilt dieser schöne Spruch des ehemaligen russischen Präsidenten:

"Wer zu spät kommt, den bestraft das Leben"!

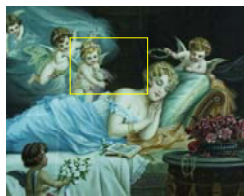
Sie als Anwender, die Sie heute hier sitzen, Sie sind wenigstens da und setzen sich mit den Fragen auseinander. Aber alle anderen, die nicht da sind, die nicht sich mit den hier präsentierten Lösungen beschäftigen, die werden im Wettbewerb in Zukunft keine Chance mehr haben.

So sind es nicht mehr die Fragen „ob - wie - wann“, sondern wir sprechen hier bereits über Überlebens-, über Existenzfragen.

Die Systeme da draußen in der Messehalle, die sind nicht irgend so ein "Add-On", ein „Nice-to-have“, das sind „Mission Critical Systems“, die für Ihr Geschäft wichtig sind und ohne die Sie keine Chance im Wettbewerb haben werden.

Die Globalisierung fordert ihren Preis. Ohne effiziente Informationstechnologie ist gerade ein Standort wie Deutschland - ohne eigene natürliche Ressourcen - in der Gefahr ins Hintertreffen zu geraten. Der Einsatz moderner Technologien zur effizienten Erschließung und Nutzung von Information, von Wissen, ist unsere einzige Chance.

Ich werde hierzu noch ein paar weitere Aspekte bringen, möchte Sie aber zunächst von den von mir geschaffenen Ängsten erlösen.



Die frohe Kunde.

Diese Branche ist jetzt zwanzig, dreißig Jahre alt.

Das, was Sie hier auf der DMS EXPO an Produkten finden, ist matur.

Die meisten Produkte sind verlässlich, sie sind sogar käuflich. Ich will damit sagen, angemessen preiswert.

Lassen Sie sich nicht von den Broschüren der Anbieter mit den vielen Sprüchen, mit den vielen Akronymen abschrecken. Ignorieren Sie einfach das Marketinggetöse. Es gibt viele gute Lösungen hier zu sehen, Lösungen auch für Ihre Probleme. Man muss halt nur „hinter“ die bunten Kulissen, die gleichförmigen Oberflächen blicken. Behalten Sie Ihre eigenen Anforderungen und Ihre Aufgabenstellungen im Blick,

orientieren Sie sich nicht am Möglich-Machbaren, suchen Sie Vergleichbares zu Ihren Problemstellungen und Sie werden finden. Warten Sie nicht darauf, dass es in Zukunft vielleicht noch etwas Besseres geben könnte – wenn Sie heute Ihre Probleme lösen können, verschieben Sie dies nicht auf morgen. Von der Funktionalität her nehmen sich die meisten Produkte heute wenig. Die Wahl eines Produktes, die Wahl einer Lösung, ist vorrangig eine Frage des Vertrauens.



Die Vertrauensfrage.

Sie können natürlich hingehen und einer wildgewordenen Programmiererkommune Ihre Informationen überlassen, einer proprietären Lösung aus der Garage all das Wissen und die Werte Ihres Unternehmens, Ihrer Organisation, Ihrer Behörde anvertrauen.

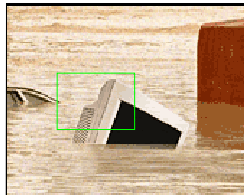
Vertrauen hat auch mit Kontinuität zu tun. Mit dem Umgang des Anbieters mit seinen Kunden. Wie er sich mit den Problemen seines Kunden auseinandersetzt. Mit Seriosität. Nur diese ist häufig nicht auf den ersten Blick erkennbar.

Dieses Bild ist so ziemlich genau vor dreißig Jahren entstanden. Die Firma kennt auch jeder. Damals hätte man sich sehr wohl überlegt, wem vertraue ich da meine Informationen an.

Wenn Sie mit den Anbietern in der Halle reden, lassen Sie sich nicht durch die bunten Oberflächen irritieren. Glauben Sie nicht den Glanzdruckbroschüren, sondern sehen Sie sich an, wie diese Unternehmen mit ihrem wertvollsten Gut, mit Informationen umgehen wollen.



Ob sie Ihrem Anspruch an eine Lösung, die geschäftskritisch ist, gerecht werden.  
Ob sie in Ihren Bahnen denken und sich mit Ihrer Aufgabenstellung identifizieren.  
Ob sie Standards und Interoperabilität ernst nehmen.  
Ob dort beispielsweise Werkzeuge mitgegeben werden, die Ihnen automatisiert erlauben, auch dieses System zu verlassen, es um andere Komponenten von anderen Anbietern zu ergänzen, es einfach mit vorhandenen Lösungen zusammenzuführen.  
Ob die Architekturen sauber sind, die Module klar abgegrenzt.  
Ob sie sich zum Beispiel auch darüber Gedanken gemacht haben, was Langfristigkeit und langfristige Verfügbarmachung von Information heißt.  
Ob sie sich mit der Frage des Wertes Ihrer Information ernsthaft auseinandersetzen.  
Wenn wir von der Nutzung und Bewahrung von Information sprechen, müssen wir weit in die Zukunft vorausschauen. Wenn Sie zum Beispiel Langzeitarchivierung betreiben müssen, zehn, zwanzig, dreißig oder mehr Jahre, dann wissen Sie doch heute schon, dass die Hardware und die Software, die Sie dafür einsetzen, nicht mehr da sein wird. Wir brauchen vor der Zukunft keine Furcht haben, wenn wir diese Veränderungen, diese Wechsel, diese Fortentwicklung schon zu Beginn mit einplanen.  
Dies sind eigentlich die wichtigen Themen, heute vielfach nur im Hintergrund, wie sehen die Architekturen aus,  
wie sind die Standards,  
wie komfortabel sind die Schnittstellen,  
wie einfach ist die Administration,  
wie bekomme ich Informationen in diese Systeme sicher hinein und wieder heraus,  
wie kümmert sich der Anbieter um Sicherheit, Hochverfügbarkeit und Transaktions-sicherheit,  
und letztlich,  
wie stellt der Anbieter sicher, dass der Wert Ihrer Information erhalten bleibt.  
Angesichts des heute vielfach eher nachlässigen Umgangs mit Information ist dies die entscheidende Frage, der Sie sich als Anwender – zusammen - mit dem Anbieter stellen müssen.



Katastrophen – bedrohen sie Ihre Information?

Sind sie sind zu vereinzelt, unwahrscheinliche Ereignisse, die man nicht berücksichtigen muss?

Sie rücken nur temporär und oft sehr kurzlebig in das Gesichtsfeld der IT-Manager und Unternehmenslenker. Das Fernsehen spült sie uns ins Gehirn hinein und kurz danach mit der nächsten Schlagzeile wieder hinaus.

Einzelne Naturkatastrophen, wie z.B. der zerstörerische Hurrikan Katrina, spielen eigentlich gar keine Rolle - wenn man sich auf dem Trockenen weiß.

Übrigens, viele Unternehmen, denen die Lagerhallen und die Büros weggespült wurden, sind nicht so schlimm betroffen wie diejenigen Unternehmen, denen die IT nebst Sicherungsbändern vernichtet wurde. Fehlende Daten sind häufig schwieriger wieder zu gewinnen als materielle Objekte.



Terrorismus.

Es gibt sehr traurige Ereignisse wie zum Beispiel den 11. September. Erst vor wenigen Tagen rückte dieses Ereignis wieder in unser Bewusstsein. Viele werden noch die Bilder von umher fliegenden Papieren und Aktenordnern im Gedächtnis haben, nicht nur an die Menschen, sondern auch an die Informationen zum Fortbestand der Unternehmen gedacht haben.

Gleich nach dieser unendlich deprimierenden Katastrophe machte das Schlagwort „Business Continuity“ die Runde. Auch unsere Branche erhoffte sich gute Geschäfte in Bezug auf elektronische, sicher, redundant und verteilt ausgelegte Informationsmanagementsysteme, die den Weitertrieb der geschäftskritischen Lösungen, die Bewahrung der Information sicherstellen.

Es war nur ein kurzes Aufblinken, die Plakate sind längst eingemottet, die Botschaft vergessen, man ist längst zum normalen Tagesgeschäft übergegangen.

Einzelereignisse wie dieses werden nicht als direkte Bedrohung des eigenen Geschäftes begriffen, sie geraten schnell wieder in Vergessenheit.

Aber die Angriffe der Zukunft werden nicht mehr auf Gebäude gerichtet sein, sie werden auf Ihre Systeme zielen, Ihre Information bedrohen. Diese Katastrophen sind näher als Sie es wahr haben wollen.

Sicherheit für die Information, die sichere Auslegung von Lösungen kostet Geld, bringt aber keinen Kunden mehr – und die großen Katastrophen scheinen so fern, so unwirklich.



Auch die näher liegenden Risiken, beispielsweise ein Brand in Ihrer Firma, scheinen so fern. Die alltäglichen Risiken, auch sie sind nur ein mögliches, ein unwahrscheinliches, eine von vielen möglichen Risikoquellen.

Die immer präsente tägliche Bedrohung für den Bestand Ihrer Information liegt vielleicht – oder auch ganz sicher - wo anders.

Die meiste Information wird nicht vom Feuer vernichtet, nicht durch Erdbeben, nicht durch Bombenattentate - sie wird von Ihren Administratoren und Anwendern unkontrolliert und zum Teil unbewußt vernichtet.

Information wird von Ihren Administratoren vernichtet, die ihren Anwendern dreißig Megabyte E-Mailspeicher geben, zwingen damit diese durchaus wichtige Informationen unbesehen, unbewertet zu löschen, damit der Postkorb nicht überläuft, schnell weg damit.

Information wird von ihren Operatoren vernichtet, die zwar abends immer das Sicherheitsband einlegen, aber in den letzten fünf Jahre nicht geprüft haben, ob das Band überhaupt noch wieder lesbar, ins System zurückspielbar ist.

Information wird von ihren Anwendern vernichtet, entweder in der Form, dass sie irgendwo abgelegt wird, dass sie möglichst keiner findet - da gibt es einen besonders sicheren Ort, der heißt Laufwerk C - oder indem man einfach sagt, ich bin gezwungen, jetzt hier mal rigoros aufzuräumen, weil ich die Abteilung wechsele. Das einfachste Aufräumen ist dann "delete".



Wir erleben es auch immer wieder in Projekten, dass wir wunderbar sichere Architekturen entwerfen und auf Hochverfügbarkeit ausgelegte Planungen machen. Dann startet das Projekt und dann ist es auf einem Mal zu teuer in der Infrastruktur. Wo ist der Nutzen? Wird dann gefragt.

Dann folgt, fangen wir erst mal klein an, mit einer Maschine, und das andere rüsten wir dann nach. Aber häufig wird nie nachgerüstet, das System funktioniert doch.

Das heißt, im Moment werden die Investitionen in diese Technologie an kurzfristigen Überlegungen ausgerichtet und nicht am eigentlichen Wert der Information.

Wenn Sie als Anwender nämlich in der Lage wären, diesen Wert, den Wert der Information, Ihrem Management präsentieren zu können, dann sind auch ein bisschen teurere Investitionen in Hardware und Software begründbar.

Nur, wenn Sie den Wert Ihrer Informationen nicht kennen, dann bleiben Sie immer in diesen kurzlebigen ROI-Betrachtungen stecken.



Und dann ist das häufig das Ende einer dem Wert der Information angemessenen Lösung.

Die Investition in Enterprise Content Management muss sich am Wert der Information orientieren!

In dem Maße wie Dokumenten-Technologien Infrastruktur werden, im Bauch der Anwendungen verschwinden, ist es natürlich schwieriger Investitionen zu verargumentieren, besonders wenn sich die Funktionalität eines ECM vielleicht auf drei Knöpfe in den täglich benutzten Anwendungen reduziert.

Aber - Sicherheit ist nie zu teuer!

Denken Sie an die Abhängigkeit von der Verfügbarkeit und Richtigkeit von Information, in der wir uns befinden.

Ein Beispiel:

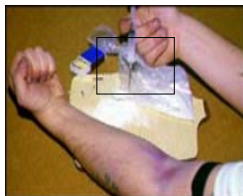
Viele sagen, elektronische Archivierung ist genauso wie die bisherigen Archive. Da muss man nicht viel tun und wenn man die Information nicht bekommt – heute ist es ja auch nicht anders und funktioniert dennoch.

Wir reden hier längst über Geschäftsprozesse, die Bereitstellung von Information im Geschäftsprozess, wenn die nicht funktionieren, macht das Unternehmen zu!

Nehmen Sie ganz einfach die Dienstleistungsbranche, die keine Joghurtbecher produziert und keine Gartenstühle - da hat man ja wenigstens noch etwas zum Anfassen - sondern nehmen Sie Versicherungen, Leasinggesellschaften, Banken, und so weiter, die nur noch mit Information umgehen, die sich dagegen wehren, dass es schriftliche Verträge gibt oder sogar noch Geldscheine - dafür haben wir ja die Geldkarte. Papier ist hier nur noch ein unbequemes Hindernis für optimierte, schnellere Prozesse.

Wenn wir in einem solchen Unternehmen beim frühen Scannen die Anträge, den Schriftverkehr morgens nicht reinbekommen, drehen die Mitarbeiter nach fünf Minuten Däumchen. Wenn das System am zweiten Tag immer noch nicht die Dokumente, die E-Mails, die Daten anzeigt, dann gehen die Mitarbeiter nach Hause. Und nach einer Woche beginnt das Management zu überlegen, ob es vielleicht doch noch jemanden gibt, der den Laden kauft.

Ich will Ihnen keine Angst machen, ich möchte damit nur eines deutlich machen, es geht hier darum, Entscheidungen zu treffen. Zeitnahe Entscheidungen für sinnvolle, notwendige, adäquate Investitionen in Informationstechnologie. Sich der wachsenden Abhängigkeit von diesen Technologien, sich derer Notwendigkeit bewusst zu werden.



Um es mal ganz krass zu formulieren,  
wir hängen an der Nadel!

Wir sind die Junkies des Informationszeitalters.

Wenn Sie morgens Ihre E-Mails nicht haben, wenn Ihre Telefonmailbox sich verschluckt, wenn Sie nicht täglich diesen Informationszufluss haben, dann werden Sie nervös. Es ist offenbar für viele schon eine kritische Entscheidung, überhaupt in den Urlaub zu fahren und nicht erreichbar zu sein.



In dieser „schönen neuen Welt“ müssen wir uns klar machen, dass wir komplett abhängig geworden sind, von dieser „virtuellen Welt“, die wir mit unseren eigenen Geisteskräften, mit unserem Verstand noch nicht einmal mehr durchdringen können.

In unseren Entscheidungen sind wir längst von der Verfügbarkeit elektronischer Information gefesselt.

Wo wir auch ein Vertrauensproblem haben: wird mir die Maschine denn alles jederzeit, vollständig, rechtzeitig, aktuell und richtig liefern?

Wir sind deshalb bereits in einer Phase, wo wir längst nicht mehr Herr der Information sind, sondern die Information Herr über uns ist!

Und das ist ganz einfach gefährlich.

Weil, wenn wir keine Kontrolle über das haben, was in diesen virtuellen Welt der Information passiert, dann sind wir in einer Abhängigkeit, die nicht mehr kontrollierbar und steuerbar ist.

Wir sind nicht mehr Herr der Information, die Information ist Herr über uns.



Deshalb,  
angesichts dieses Bildes von „Treibsand“ - ich hatte leider nur ein Strandbild -, lieber heute irgendwo einmal irgendeine falsche Entscheidung treffen - die man revidieren kann - als gar keine Entscheidungen zu treffen. Entscheiden anstelle einfach zu sagen, das wird sich irgendwann von selbst lösen. Den Kopf in den Sand zu stecken. Irgendwann wird die Lösung ja mitgeliefert, Billy Gates wird das schon irgendwann in seinen nächsten Karton packen und dann habe ich die ultimative Lösung für meine Probleme mit der Informationsverwaltung.  
Wenn Sie heute Probleme mit der Informationsbereitstellung und der Informationsverfügbarkeit haben, müssen Sie diese heute lösen. Weil mit jedem Tag, den Sie warten, wird das Problem größer, teurer und gefährlicher für Sie.  
Deshalb müssen sich auch die Investitionen für Software, für Hardware am Wert der Information für Ihr Unternehmen orientieren.  
Deshalb müssen Sie in die Verwaltung, in die Erschließung Ihrer Information rechtzeitig investieren.  
Und sich aus dem Treibsand befreien.  
Ohne aktives Handeln, ohne Entscheidungen, verschwindet sonst auch noch der Kopf unterm Sand.



## Das Füllhorn der Zukunft



Blicken wir noch einmal kurz in die Zukunft.

Das ist das überquellende Füllhorn der Zukunft, der zukünftigen Versprechungen, was an neuen Entwicklungen auf uns zukommt.

Viele der Probleme, die heute diskutiert werden, werden sich lösen – verlustfreie Formatwandlung, Erschließung von Altbeständen, Emulation alter Anwendungen, Durchgängigkeit der Applikationen, automatisiertes Neuindizieren von Datengräbern, intelligente Software, die Ihnen hilft, das Wesentliche zu finden und das Richtige zu tun.

Der technologische Fortschritt wird Lösungen schaffen.

Mit meinen vorangegangenen Ausführungen habe ich dennoch bewusst versucht, Sie ein wenig unter Druck zu setzen:

Abhängigkeit,

keine Kontrolle mehr, ich bin nicht mehr Herr der Information,

da kommt dann auch noch der Gesetzgeber mit seinen Compliance-Anforderungen.

Man muss hier deutlich machen, Informationstechnologie ist heute noch, und auch in Zukunft noch, eine unterstützende Technologie. Eine Menschen bei Ihrer Arbeit unterstützende Technologie, eine die Kommunikation erleichternde Technologie.

Technologie, die es uns erlaubt, uns auf das Wesentliche zu konzentrieren, die uns ermüdende Kleinkärner-Arbeit abnimmt, die uns ermöglicht, schneller reagieren zu können, die unseren Horizont erweitert.



Aber Sie werden sich beispielsweise bei den vielen, immer weiter automatisierten Verfahren auch in Zukunft fragen müssen, wie viel Automatisierung will ich, was soll mir die Maschine abnehmen, wie viel virtuelle Welt will ich, kann ich, darf ich zulassen?

Es ist natürlich wunderbar, wenn im automatisierten Rechnungseingang hundert Prozent der Rechnungen automatisch durchlaufen und direkt ins ERP fließen, ohne manuelle Interaktion, weil Sie Ihre Software so eingestellt haben, dass die Erkennungssoftware keine Fehler mehr erkennt, sondern das, was sie falsch gelesen hat, für richtig hält. Kann man ja so einstellen.

Geht es ganz ohne den Menschen?

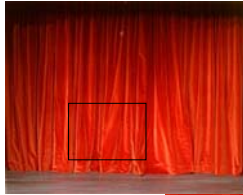
Entscheidend ist, dass Sie die Rollen in Ihrer Organisation, Ihre Arbeitsweisen neu definieren - und - dort wird es auch in Zukunft Plätze für Menschen geben.

Ich will es einmal deutlich sagen: Wenn alle diese schönen Technologien, die hier angeboten werden, konsequent in den Unternehmen eingeführt und eingesetzt werden würden, wenn man all die Reorganisations- und Optimierungspläne der Berater schon umgesetzt hätte, dann hätten wir in Deutschland zwei, drei Millionen Langzeitarbeitslose mehr. Schließlich hat jeder Unternehmer das Ziel, eigene betriebswirtschaftliche Kosten zu vermeiden und durch Personaleinsparung möglichst in volkswirtschaftliche Kosten umzuwandeln.

Die Rolle des Menschen im Arbeitsprozess steht durch den Einsatz von Informationstechnologien zur Disposition!

Die Optimierung der Büros steht an, das papierarme Büro ist Realität, das papierlose Büro ist längst nicht mehr Vision!

Vielleicht automatisieren, rationalisieren wir hier gerade das letzte Paradies der Arbeitswelt weg.



Der Einsatz von Informationstechnologie hat gesellschaftliche Konsequenzen. Als im Zuge der Agrarrevolution die Tagelöhner überflüssig wurden, war die frühe Industrie da, um sie aufzunehmen. Als wir begannen die industrielle Produktion immer weiter zu automatisieren, war die Dienstleistungsgesellschaft da, die Arbeiter aufzunehmen. Wer nimmt jetzt die Menschen auf, die aus den Büroprozessen durch Workflow, durch Knowledge Management, durch automatische Klassifikation, durch Softwareagenten, durch ILM, wegrationalisiert werden? Die Spaßgesellschaft? Auch hierüber muss man sich Gedanken machen, wenn man solche Lösungen zur Optimierung der Geschäftsprozesse und zur Erschließung der Information einführt. Man kommt aber nicht um die Informationstechnologie herum. Fast alles, was wir heute als Informationsträger benutzen, ist „digital born“, ursprünglich elektronisch entstanden oder elektronisch aufbereitet. Nur mit Informationstechnologien lässt sich diese Information sinnvoll nutzen. Der Weg in die Informationstechnologie, in die Informationsgesellschaft, ist eine Einbahnstraße. Wir können nicht einfach umkehren und zu herkömmlichen Arbeitsweisen zurückkehren. Wir müssen uns der Herausforderung stellen, wir müssen uns den Fragen des Einsatzes von Informationstechnologie auf persönlicher, auf Ebene unserer Kolleginnen und Kollegen, auf Ebene unserer Unternehmen und Partner, und auf gesellschaftlicher Ebene stellen. Der technologische Wandel schafft gleichermaßen Lösungen und Probleme.



Technologisch wird es Fortschritte geben:  
Vernünftige, intuitive Benutzeroberflächen, die uns in unserer Humandisposition nicht mehr überfordern.  
Folgende Generationen werden über unsere Probleme mit der Langzeitarchivierung, der Informationsflut nur noch lächeln.  
Es wird Legitimationssoftware geben, die uns auch eine digitale Identität in der virtuellen Welt verschafft.  
Die menschlichen Grundfragen, unser Selbstverständnis in der Welt der Information, unsere Akzeptanz unserer eigenen, zukünftigen Rolle in dieser virtuellen Welt, wird die technologische Weiterentwicklung jedoch nicht lösen.  
Software wird uns zukünftig bei der Bewertung von Information, bei der Ermittlung des Wertes von Information unterstützen, uns das Leben leichter machen.  
Entscheidungen müssen und sollten wir aber immer noch selbst treffen – können.



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !**

**E-Mail: [info@PROJECT-CONSULT.com](mailto:info@PROJECT-CONSULT.com)**

**WebSite, Newsletter, Informationen, Unterlagen zu diesem Vortrag ...**  
**<http://www.PROJECT-CONSULT.com>**

DMS EXPO 2005  
Vom Wert der Information  
Dr. Ulrich Kampffmeyer

PROJECT CONSULT  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
[www.project-consult.com](http://www.project-consult.com)  
© PROJECT CONSULT 2005  
76

Ich hoffe, meine Informationen waren von Wert für Sie!  
Vielen Dank!

*<Beifall und Zurufe>*

Nochmals vielen Dank. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag auf der DMS EXPO.

*<Beifall und Zurufe>*

# Vom Wert der Information

## Dr. Ulrich Kampffmeyer

### Keynote auf DMS EXPO, 29.09.2005



#### 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](mailto:Presse@PROJECT-CONSULT.com)

Web: [www.PROJECT-CONSULT.com](http://www.PROJECT-CONSULT.com)

© PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH 2005. 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.

Kunde H&T Verlag / DMS EXPO  
Thema: Keynote  
Datei: Vom Wert der Information\_Kff.doc  
© PROJECT CONSULT GmbH 2005

Projekt: Kongress 2005  
Topic: Vom Wert der Information  
Datum: 29.09.2005

Autor: Kff  
Status: fertig  
Version: 1.1



## **Profil**

### **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 bis 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