



Erfolgreiche Information Management Projekte in der IT

Intelligente Information: Der richtige Ansatz ist entscheidend

IT Dokumentation ist aktuell und zuverlässig, die Qualität ist hoch und benötigte Informationen stehen sofort zur Verfügung. Intelligente Informationen unterstützen stets bei der Entscheidungsfindung in strategischen Fragestellungen, beispielsweise bei Entscheidungen zu Cloud-Transformationen oder bei der Integration / Separierung von IT Organisationen.

Nicht realistisch? Und wenn Intelligente Information in der IT doch funktioniert?

Stellen Sie sich beispielsweise vor, Ihr Unternehmen kauft ein anderes und Sie sind für die Integration der IT verantwortlich. Wie setzen Sie Projekte/Programme auf, um intelligente Information schnell über die noch unbekannte IT Landschaft bereitzustellen? Wie schaffen Sie schnell eine gute Basis für Management-Entscheidungen und eine dauerhaft tragfähige Integration?

Sicher ist, dass der Ansatz klassischer Dokumentenmanagement- oder ECM-Projekte nicht funktioniert. Sie sind zu langatmig und schwerfällig, die Aufwände viel zu hoch und die Ergebnisse reichen bei Weitem nicht aus.

Ein neuer Ansatz ist erforderlich. Information Management muss modular aus kleineren Projekten aufgebaut sein, die Projekte müssen agil arbeiten, innovative Methoden und zeitgemäße technologische Ansätze sind erforderlich, beispielsweise Audio- und Video-Integration, intelligente Suchfunktionen, Chatbots sowie Text-Analytics.

Wichtige Begriffe im IT Information Management

- **Accountable:** Derjenige, der für die korrekte und gründliche Erledigung der Leistung oder Aufgabe verantwortlich ist, und der die Arbeit an die Responsibles delegiert. Es darf nur ein Accountable für jede Aufgabe oder Leistung angegeben sein.
- **Capture:** Nach [aiim](#) (Association of Image and Information Management) ist Capture die Methode, Informationen an ihrer Quelle aufzunehmen und in einen formalen Informationsmanagementprozess zu überführen.
- **Create:** Bei der Methode Create geht man davon aus, dass keine vertrauenswürdige Information vorliegt und dass Information deshalb neu erzeugt werden muss.
- **Information Governance:** Sichert langfristig die Effizienz und Qualität von Informationen.
- **Information Unit:** Information Units (IUs) sind die kleinsten sinnvollen Einheiten von Informationen, die nicht weiter sinnvoll unterteilt werden können. Sie können aus Kombinationen verschiedener Dateiformate bestehen (z.B. html, mp3, mp4) und sind angereichert mit Metadaten.
- **Methods:** Methoden des IT Information Management, wie beispielsweise „Capture“ oder „Create“.

Information Management in der IT muss sich nach kurzer Zeit rechnen, der Business Case muss sich spätestens nach wenigen Wochen einstellen. Zudem muss sich strategischer Mehrwert unmittelbar ergeben. Um diesen Nutzen langfristig zu erhalten, muss Intelligente Information wartbar sein, also mit geringem Aufwand aktuell gehalten werden können.

- > **Responsible:** Derjenige, der die Arbeit leistet, um die Aufgabe zu erfüllen. Es gibt immer mindestens einen Responsible. Auch wenn Aufgaben an andere delegiert werden, kann ein Einzeller alleiniger Responsible bleiben.
- > **Stakeholder:** Stakeholders sind beteiligte Akteure und Interessenvertreter. In der Regel sind dies neben der eigentlichen Unternehmens-IT auch IT Governance und IT Audit.

Innovative Ansätze im IT Information Management

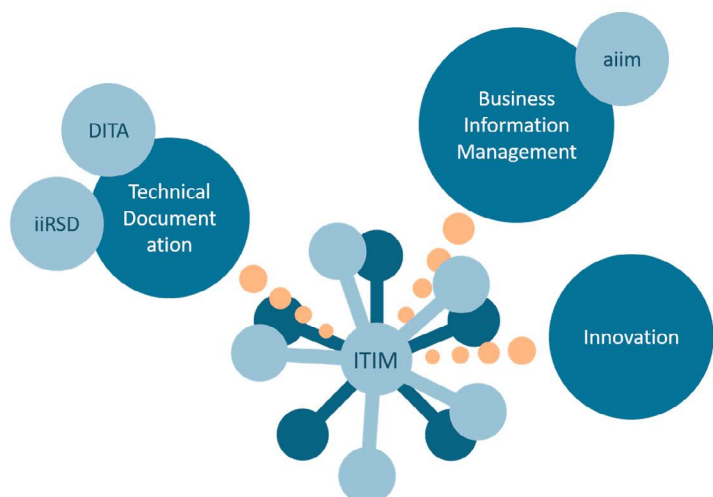


Vollkommen neue und innovative Ansätze bei Information Management Methoden und bei den genutzten Technologien sind erforderlich. IT Information Management muss simplifiziert werden - nicht nur in der Nutzung, sondern vor allem in dem Erstellen („Create“) und der Bearbeitung von Informationen, sowie in der Information Governance.

Methodisch von anderen lernen: aiim, Tekom

Methodisch kann IT Information Management das Beste aus zwei Welten kombinieren: Dem Business Information Management und der Technischen Dokumentation. Die wesentlichen Elemente sind Taxonomien und die Nutzung von Information Units anstelle traditioneller Dokumente.

[Hier](#) erfahren Sie mehr über Methods.



Neue technologische Ansätze schaffen neue Perspektiven

Technologische Komponenten sind die Bereitstellung von Informationen in einem Portal mit Web/mobilem Zugang, die Nutzung von Text-Analytics und intelligenter Suchfunktionen, Gamification und Interaktion, Text-to-Speech sowie Speech-to-Text, Chatbots, Video und Audio.

Besonders wichtig ist die Trennung zwischen dem eigentlichen Content Management (Text, Audio, Video, strukturierte Daten ...) und der Content Aufbereitung und Darstellung, dem Content Delivery.

[Hier](#) erfahren Sie mehr über Analytics.

Tekom Artikel zum Thema

- > [Garbage in, Garbage out. 3 Bedingungen für Intelligente Information](#)
- > [Unbrauchbare IT Dokumentation ist kein Naturgesetz](#)
- > [Diese 3 Optimierungsszenarien bietet Analytics](#)

Information Management Program/Project

Think Big, Start Small! Schwerfällige Großprojekte mit hohem Aufwand und nicht vorhersehbarem Nutzen in der IT Dokumentation sind diskreditiert. Auch im Information Management gilt: Quick Wins schaffen. Und hierzu bedarf es agiler Methoden. Schneller und sichtbarer Nutzen steigert die Akzeptanz und gewinnt Unterstützung sowie Mitarbeit auf breiter Basis. Und das ist ein entscheidender Erfolgsfaktor: Der Erfolg von Information Management basiert auf Mitarbeit und Management Buy-in.

Projektansatz und Projektorganisation

Ob kleines Projekt oder Programm für die Enterprise IT - die Ansätze sind stets die gleichen. Es gibt immer mindestens einen Stakeholder und definierte Ziele sowie mindestens einen Information Manager (bei kleineren Projekten auch in Teilzeit), der das Projekt / Programm steuert. Schneller Nutzen, also schnell nutzbare Ergebnisse bedingen eine agile Vorgehensweise. Information Management Projekte müssen große Teile der IT Mitarbeiter punktuell einbeziehen. Um die besser einbinden zu können, richtet sich das Projekt-Reporting nicht ausschließlich ans Management. Dashboards, die Erfolge und den Fortschritt im Projekt transparent und nach außen sichtbar machen, sorgen für eine breite Unterstützungsbasis. Gamification und Erfolgsgeschichten sind weitere Bau-

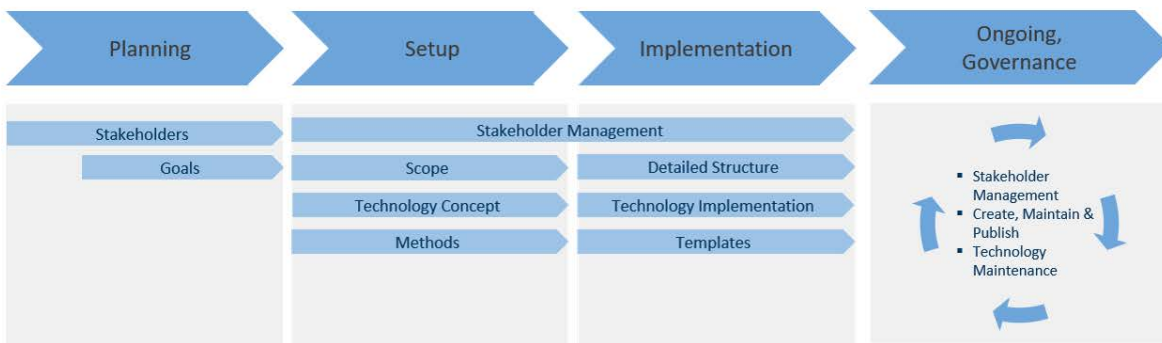
steine für Unterstützung durch möglichst große Teile der IT Organisation.

Information Management ist selten eine Herzensangelegenheit im IT Management. Das Buy-in muss kontinuierlich aufrecht erhalten

werden. Hilfreich ist kann hier die Visualisierung der Zielerreichung über einen Maturity Index sein. Zudem sollte ein Vorgehensmodell zum Stakeholder Management existieren, mit dem das Interesse kontinuierlich hoch gehalten wird.

Projekt / Programm Phasen: Der avato Standard

Information Management ist kein klassisches Projekt mit Projektstart, Projektphasen und einem definierten Ende. IT Information Management ist ein klassisches Programm, vergleichbar mit CSI (Continual Service Improvement).



Planning

In der Planungsphase kann, wenn zwingend erforderlich, traditionelle Dokumentation weitergeführt werden. Neue Bereiche sollten aber nicht mehr begonnen werden. Die Planungsphase kann in kleinerem Rahmen nach 2 Wochen abgeschlossen sein und sollte auch in umfangreichen Programmen nicht länger als 2 bis

3 Monate dauern. Hier werden die wesentlichen Stakeholders identifiziert sowie deren Ziele aufeinander abgestimmt und priorisiert (Goals). Das Reporting sowie der kontinuierliche Stakeholder Management Prozess werden definiert.



Setup

Die Projektorganisation wird festgelegt, Methoden werden definiert und Information Manager übernehmen die Steuerung der Prozesse sowie die Koordination der Accountables und Responsibles (Methods). Der Umfang (Scope) wird festgelegt und erste Bereiche werden identifiziert, in denen traditionelle Dokumentation durch IT Information Management ersetzt wird.

Parallel wird ein Technologiekonzept erarbeitet (Technology Concept). Auch hier gilt: Think big, start small. Das Konzept sollte stets einen umfangreichen Ausbau von IT Information Management berücksichtigen, gleichzeitig aber

Optionen bereitstellen, um sofort produktiv zu werden und Nutzen zu generieren.

Team- und Stakeholder-Management ist ein kontinuierlicher Prozess und der sollte bereits in dieser Phase aufgesetzt werden (Stakeholder Management). Wechselnde Stakeholders müssen eingebunden werden und Ziele werden regelmäßig angepasst. Ein IT Information Management Team umfasst alle Bereiche der IT und in allen Bereichen meist eine Vielzahl von Mitarbeitern. Stetige Information aller, sowie Gamification und aktives Einholen von Feedback durch Information Manager sind hierbei entscheidend für den Erfolg.

Implementierung

Vorgehensmodell und Methoden sind definiert, die Struktur für Information steht fest und IT Information Management ist vollständig in die Organisation und die Abläufe integriert. Der gesamte Prozess der Evaluierung von Vorhandenem, der Informationserstellung sowie der Governance und der Publizierung wird von Information Managern gesteuert.

Jetzt werden die detaillierte Struktur für Bereiche und die erforderlichen Inhalte festgelegt (Detailed Structure). Hierzu gehört auch die Festlegung von Informationsquellen und der Responsibles für alle Inhalte.

Erste Teile der technologischen Lösung werden implementiert (Technology Implementation) und parallel Metadaten sowie Templates für den Inhalt definiert.

ITIM Governance: Ongoing IM

Die letzte Phase ist weniger eine Projektphase als mehr ongoing IT Information Management. Neue Inhalte werden erstellt und publiziert, Bestehendes wird aktuell gehalten (Create, Maintain & Publish).

Technologische Weiterentwicklungen fließen in die Implementierung ein und bestehende Technologie wird kontinuierlich den Anforderungen angepasst (Technology Maintenance).

Wie im CSI unterliegt auch das Information Management einem stetigen Review- und Verbesserungsprozess (Review & Improve). Neue Ideen und Ansätze werden integriert, die Projekt- / Programm-Organisation sich verändernden Anforderungen angepasst.

Was ist wichtig für effektives und effiziente Information Governance?

Ein wichtiger Grundstein sind Projekt-Reporting und Dashboards sowie eine intensive Kommunikation zwischen Informationsnutzern (Information User) und Informationsbereitstellern (Information Providers). Trigger unterstützen dabei, Information effizient zu aktualisieren. Das können neue Stakeholders, Veränderungen in Stakeholder-Zielen, Anpassungen in Verträgen mit Lieferanten, organisa-

torische Veränderungen oder die Implementierung von IT Changes sein.

Weitere wichtige Instrumente sind Klickraten oder Bewertungen auf Seiten sowie Blogs oder Kommentare von Nutzern.

Nützliche Links und Zusammenfassung



Und wie steht es mit dem oben beschriebenen Integrationsprojekt? Die Integration der IT ist dauerhaft gelungen. Sie waren schnell, haben sehr gute Entscheidungen auf der Basis Intelligenter Information getroffen. Zudem haben Sie das Projekt auch dazu genutzt, klassisches

IT Dokumentenmanagement durch IT Information Management abzulösen. Ihre IT arbeitet nun agiler, die neuen und innovativen Ansätze schaffen Begeisterung in den Teams, immer mehr Bereiche der IT optimieren sich auf der Basis Intelligenter Information.

Weitere Veröffentlichungen zum Thema:

Capture oder Create? Das Dokumentenchaos in der Unternehmens-IT meistern:

Die Aufwände bei der Dokumentation von IT steigen, die Qualität entspricht nicht den Ansprüchen.

Diese 3 Optimierungsszenarien bietet Analytics:

Optimierung im IT Information Management.

Cloud Transformation und Operation:

Ohne detailliertes Wissen über die IT eine immense Herausforderung

Intelligente Information: 3 Bedingungen:

Intelligente Information? Woher kommt der Begriff, warum braucht man Intelligente Information und was ist hiermit gemeint?

Business Case ITIM (IT Information Management):

Schneller, besser, preiswerter - warum sich ITIM immer rechnet

Simplify IT Information Management:

ITIM Problemstellungen & konkrete Methoden bzgl. „Simplify IT Information Management“

(Un)informiert über IT-Risiken?:

IT Information Management als Basis für Enterprise Risk Management

Was kann die Unternehmens-IT von Wikipedia lernen?:

Wikipedias methodischer Ansatz als Geheimnis für den Erfolg & Ableitungen für ITIM

Richtige Entscheidungen schneller treffen:

Konzept zum Aufbau von Wissen über die Unternehmens-IT

Ich möchte mich für den Newsletter anmelden!

Weitere Informationen / Community



Wir freuen uns jederzeit auf Feedback oder Anregungen für kommende Newsletter und/oder Whitepaper.



Bei Fragen oder mit Ideen wenden Sie sich einfach per Email an marketing@avato.net.



Impressum

Datum: März 2019

Autor: Gregor Bister / Jennifer Gitt

Kontakt: marketing@avato.net
www.avato-consulting.com

© 2019 avato consulting ag