

**Wie Sie eine
geeignete,
effektive
Information-
Governance-
Strategie
entwickeln**



In Zusammenarbeit mit



IRON
MOUNTAIN®

Vielen Dank an unsere Partner

Dass wir so hochwertige Forschungsergebnisse bereitstellen können, wird zum Teil von unseren Partnern ermöglicht, ohne die wir auf ein kostenpflichtiges Abonnementmodell angewiesen wären. Daher möchten wir gerne unseren Dank aussprechen.

AIIM, die Association for Information and Image Management, ist der internationale Verband für die Informationsmanagement-Branche.



Mindsets und Methoden in der Information Governance – ein dringend notwendiger Wandel

Viel zu lange schon hat sich die AIIM-Community damit abgefunden, dass die Unmengen an Informationen, die sich in Unternehmen ansammeln, mit Risiken und hohen Kosten verbunden sind. So war das Thema Information Governance (IG) stets mit Angst und Unsicherheit verknüpft – auch in der Führungsetage, wo es einfach unter unvermeidlichen Kosten verbucht wurde. Mit strategischen Überlegungen, Innovationen und Wachstum schien IG nichts zu tun zu haben. Selbst heutzutage, da Datenschutz und -sicherheit so wichtig geworden sind, wird bei Entscheidungen zu langfristigen daten- und kundengesteuerten Strategien die Information Governance größtenteils ignoriert. Eine aktuelle AIIM-Umfrage in der IG-Community bestätigt diese Eindrücke:

Welche Aussage gibt am BESTEN wieder, wie die INFORMATION GOVERNANCE in Ihrem Unternehmen wahrgenommen wird? N=224



Insbesondere in hochgradig regulierten Branchen sind Risiken und Compliance ein wichtiges Thema. Die IG-Fachleute in diesen Bereichen haben inzwischen gelernt, dass sie die Aufmerksamkeit von Geschäftspartner:innen und Führungskräften am besten gewinnen, wenn sie sich auf die Unterlagen und Datenträger konzentrieren, die speziell für Betrieb und Kundenkontakt eine Rolle spielen. Einer der für diesen Bericht befragten Fachleute (AIIM-CIP) sagte dazu, dass zwar „viele der Prozesse zur Erstellung bestimmter Aufzeichnungstypen von rechtlichen und geschäftlichen Anforderungen gesteuert werden. Aber der treibende Faktor sind nicht sie, sondern die zentrale Mission des Unternehmens oder der Agentur.“

“**Was ist ein CIP?** Informationen sind für Unternehmen extrem wertvoll. Deshalb müssen sie geschützt und gepflegt werden – von einem Certified Information Professional (CIP) mit Hilfe bewährter Methoden und Best Practices. Die von AIIM entwickelte CIP-Zertifizierung wird Personen verliehen, die bei einem umfangreichen Schulungs- und Prüfungsprozess Kompetenzen in allen Aspekten des Informationsmanagements nachweisen können.”

Viele Governance-Projekte sollten am besten abteilungs- und funktionsübergreifend ablaufen. Doch leider passiert es viel zu oft, dass einzelne Führungskräfte die ihnen zugewiesenen Aufgaben vernachlässigen. Das ist besonders gefährlich, wenn dadurch nicht nur Kolleg:innen, sondern auch Kundenerwartungen enttäuscht werden. Ein neues Mindset ist deshalb genauso erforderlich wie die dazu passenden Methoden. Gesprochen wird darüber schon eine Weile, aber die Umsetzung ist gar nicht so einfach. Es braucht messbare Zwischenergebnisse und eine nahtlose Automatisierung. Alle Beteiligten müssen sich bewusst sein, wie wichtig zeitnah verfügbare, zuverlässige und kontextuelle Informationen sind, um die kundenzentrierten Ziele des Unternehmens zu erreichen.

Auf den nächsten Seiten wird erläutert, wie IG-Expert:innen eine an diesen Geschäftszielen ausgerichtete Strategie entwickeln können:

- Warum IG so wichtig ist, um geschäftskritische Ziele zu erreichen
- Alle Informationsquellen im Unternehmen berücksichtigen
- Identifizierung, Klassifizierung und Indexierung der Schlüsselinformationen automatisieren
- Die zugrunde liegende Infrastruktur skalieren, vereinfachen und optimieren
- Den gesamten Lebenszyklus der Informationen planen



Ihre Argumente für die Bedeutung der Information Governance

Ihr Ziel sollte es nicht sein, Information Governance an sich zu „verkaufen“, sondern der Geschäftsleitung zu erklären, welche übergeordneten Ziele sich dadurch erreichen lassen. Stellen Sie den Zusammenhang zwischen IG und der Kundenzufriedenheit heraus, denn genau dort zeigt sich der **Business Value** am deutlichsten. Erklären Sie also nicht, wie Sie die Information Governance umsetzen möchten – denn das interessiert nur die wenigsten –, sondern unterstreichen Sie die Vorteile, die ein IG-Projekt mit sich bringt: mehr Kundenzufriedenheit, schnellere Informationsbereitstellung und bessere Entscheidungsfindung.

Wie sichert man sich die Unterstützung der Stakeholder besonders **EFFEKTIV**? N=265



CIPs unterstützen andere IG-Fachleute dabei, kulturelle Prinzipien, Geschäftsinitiativen und treibende Faktoren auszumachen, die charakteristisch für das Unternehmen sind. Eine CIP ist zum Beispiel seit Kurzem bei einem großen US-Einzelhändler aktiv, um mit ihrer langjährigen Erfahrung in den Bereichen Archivmanagement und IG zu einem unternehmensweiten Ziel beizutragen: die Kundenzufriedenheit zu steigern. Da bei einer solchen Strategie der Content und die Informationen im Zentrum stehen, konnte sie den Business Case erfolgreich kommunizieren und die Geschäftsleitung schließlich von den Vorteilen eines zentralen Informationsmanagements überzeugen.



Potenzielle Probleme mit dem Informationsmanagement treten häufig in den großen Produktivitätstools zutage – zum Beispiel Outlook oder Teams. Beobachten Sie genau, wie die Mitarbeitenden damit umgehen und welche Informationsarten darin genutzt, verarbeitet und gespeichert werden. Dabei können Sie auch auf Risiken und nötige Kontrollen hinweisen, aber das ist nicht Ihre Hauptaufgabe. Sie sollten vor allem durch aufmerksames Zuhören ermitteln, wie mit den Tools effektiver umgegangen werden könnte, damit sie den Geschäftserfolg optimal unterstützen.

Was CIPs auch wissen: Nur wenn die Menschen im Mittelpunkt stehen, kann ein Unternehmen nachhaltig wachsen, die besten Fachkräfte gewinnen und halten und die Unternehmensmission voranbringen. Dementsprechend sollten auch Sie nicht von „Governance“ und „Compliance“ sprechen, sondern zielgruppengerechter von „automatisierten Prozessen“, „effektivem Arbeiten“ und „Customer Journey“. Positionieren Sie sich als Expert:in für eine oder mehrere dieser Aktivitäten und lösen Sie Probleme für interne und externe Kund:innen. Damit positionieren Sie sich als unverzichtbar für das Erreichen wichtiger Geschäftsziele.

Überblick verschaffen

Informationen sind oft im ganzen Unternehmen verteilt, und wenn niemand einen Überblick über die Datenbestände hat, können sie auch nicht richtig verwaltet werden. Deshalb wird empfohlen, ein internes Framework zu entwickeln, um Risiken und Nutzen zu verstehen und in Einklang zu bringen. Weisen Sie dafür als Erstes allen Informationsquellen entsprechende Kennzahlen für Risiko und Nutzen zu, und befassen Sie sich dann zuerst mit den risikoarmen, hochwertigen Quellen. Informationen sollten nicht als etwas angesehen werden, das man lediglich speichert bzw. lagert, archiviert und aufbewahrt, sondern als Instrument zum Erweitern und Optimieren von Arbeitsprozessen.

Wie gut hat Ihr Unternehmen seine Informationsquellen und deren Management im Griff? N=243



Viele Unternehmen finden es am herausforderndsten, mit der Informationsflut an der Schnittstelle von Inhalten und Prozessen umzugehen. Allein das Management der Dokumente und Inhalte, die Fachkräfte für ihre Aufgaben brauchen, ist oft ein Kampf. Doch genau hier haben IG-Fachleute die Chance, ein Problem zu lösen. CIPs unterstützen solche Projekte, indem sie beispielsweise darauf hinweisen, wie sich die anderen Elemente des Intelligenten Informationsmanagements (IIM) zur Erfassung/Extraktion und Wissensweitergabe einsetzen lassen. „Wir legen unseren Fokus auf Daten und Auswertungen, um unseren Kund:innen die relevantesten Produkte und Services bereitstellen zu können“, so ein CIP in der Fertigung. Das Zusammenführen von Daten und Informationen ist die wichtigste Maßnahme zum Aufbrechen von Silos.

Informationen sind Wissen. Ob es darum geht, einer neuen Mitarbeiterin beim Onboarding die passenden Unterlagen zukommen zu lassen oder die Arbeitsergebnisse eines Angestellten für später aufzubewahren: Die richtige Aufbewahrung all dieser Informationen und ihr schnelles Abrufen können zu einem großen Wettbewerbsvorteil werden. Um herauszufinden, welche Lücken es durch Silos in den Informationsstrategien gibt, sollten Sie zuerst die Customer Journey innerhalb der Abteilungen und abteilungsübergreifend abbilden. Für eine bessere Abstimmung zwischen IG und Geschäftsstrategien können Sie dies auch auf interne Kund:innen ausweiten, um zu ermitteln, wie zufrieden die Mitarbeitenden mit den Informationsmanagement-Prozessen und -Systemen sind.

Automatisierung als Schlüsselfaktor

Heutzutage gibt es so viele und so unterschiedliche Informationen, die immer schneller verarbeitet, archiviert und geschützt werden müssen, dass Unternehmen mit manuellen Prozessen nicht mehr hinterherkommen. In Zukunft wird sich das nur noch verstärken, da die Kund:innen ganz selbstverständlich nach Zugriff und Interaktion in Echtzeit verlangen. Hier hilft nur eine digitalisierte, automatisierte Information Governance. Unternehmen, die diesem Trend nicht folgen, bringen früher oder später ihre gesamte Existenz in Gefahr.

Leider ist es in vielen Unternehmen alltäglich, dass die Angestellten ihre benötigten Informationen selbst erfragen und erfassen. Das ist für eine effektive Information Governance ein Problem, denn die Mitarbeitenden haben eigentlich andere, wichtigere Aufgaben zu erledigen und betrachten IG als reinen Verwaltungsaufwand, den sie sich lieber sparen würden. Außerdem fehlt selbst den gründlichsten Menschen oft das nötige Wissen, sodass sie immer wieder Fehler machen. Und so geht manuelle Governance nicht nur mit der Gefahr von Datenpannen und Gesetzesverstößen einher, sondern es leidet auch die Produktivität. Governance- und Compliance-Aufgaben sowie das Archivmanagement sollten deshalb so weit wie möglich vereinheitlicht und automatisiert werden, um einen nahtlosen Ablauf zu garantieren.

“

Ich weiß, dass ich meine Arbeit gut mache, wenn die Benutzer:innen in den Fachabteilungen nicht merken, dass ich meine Arbeit mache.

– Steve Clark, Raytheon.

”

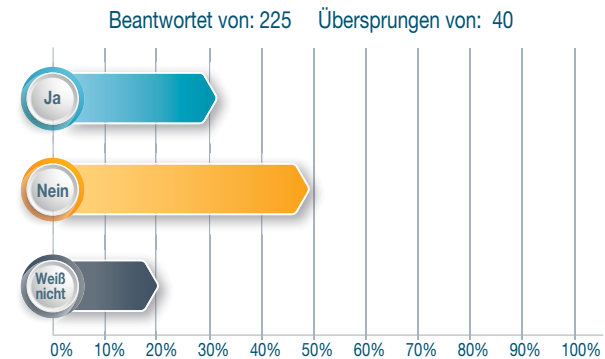
Governance funktioniert am besten, wenn die Wissensarbeitenden im Alltag gar nichts damit zu tun haben. Dieses Prinzip sollte heute jedes Unternehmen umsetzen – und dabei helfen maschinelles Lernen und künstliche Intelligenz. ML und KI sind dafür da, physische und digitale Inhalte und Daten zu klassifizieren, zu extrahieren und anzureichern. Die Software wird so trainiert, dass sie Bedeutung und Kontext von Informationen verstehen und sie so kategorisieren, dass die herkömmliche Trennung zwischen Inhalten und Daten aufgehoben wird. Governance-Kategorien und Aufbewahrungspläne werden automatisch angewendet.

Wenn Unternehmen auf diese Weise Maschinen einsetzen, um ihre Informationsflüsse zu standardisieren und besser zu verstehen, profitieren sie gleich von mehreren Vorteilen, die über geringere Compliance-Risiken und mehr Effizienz hinausgehen. Es wird auch möglich, Informationen nahtlos in Kernprozesse zu integrieren, um bislang unerkannte Beziehungen zwischen verschiedenen Geschäftsbereichen zu erkennen. Damit lässt sich ein beachtlicher Mehrwert für Kund:innen schaffen.



Infrastruktur modernisieren

Haben Sie eine schriftlich festgehaltene Stilllegungs- und Übergangsstrategie für die Modernisierung bzw. den Austausch von Systemen, die auch einen Aufbewahrungs-, Entsorgungs- und Migrationsplan für die gespeicherten Informationen umfasst?



Ohne Maschinen ist es auch nicht mehr möglich, die riesigen Datenmengen, die heutzutage in Unternehmen anfallen, zu erfassen und zu klassifizieren sowie Richtlinien für sie festzulegen. Niemand könnte bei manueller Bearbeitung sicherstellen, dass alle Governance-Vorgaben eingehalten werden. Um die für eine automatisierte Behandlung erforderlichen Analysetechniken kosteneffektiv anwenden zu können, braucht es als Architektur eine skalierbare Plattform, über die sich die jeweils benötigten Daten zentral abrufen lassen. Sie muss leicht bereitzustellen sowie mit Hardware aller Art kompatibel sein und sich in die virtuelle Serverumgebung moderner Rechenzentren einfügen.

Zudem müssen sich solche Lösungen praktisch unendlich so erweitern lassen, dass sie immer größere Datenmengen verarbeiten können, möglichst ohne weitere Speicher- und Serverkapazitäten zu benötigen. Sie brauchen auch eine portierbare Indizierungsfunktionalität, die sich entsprechend den wachsenden Datenmengen im Unternehmen erweitern lässt.

Migration ist eine wichtige Komponente des Modernisierungsprozesses. Der Begriff „Migration“ wird in der ISO 15489, der internationalen Norm für das Archivmanagement, als Tätigkeit definiert, bei der Unterlagen von einem System in ein anderes übertragen werden, wobei die Authentizität, Integrität, Zuverlässigkeit und Benutzbarkeit dieser Unterlagen beibehalten werden. Jedes Mal, wenn ein altes System stillgelegt wird, muss also überprüft werden, welche Informationen darauf gespeichert sind und ob sie anderswo weiterhin aktiv zugänglich sein müssen.

Bei der Entwicklung einer Migrationsstrategie sollte zuerst festgelegt werden, welchen Zweck diese Migration hat, wie sie umgesetzt und was wohin migriert wird. Hier sind einige Beispiele:

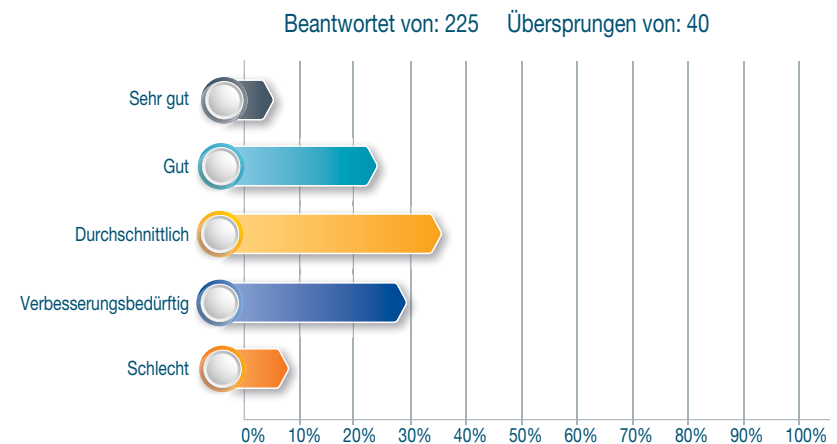
- Ein System ist veraltet. Die Daten müssen von dem alten System auf ein neues migriert werden.
- Das System ist nicht mehr verwendbar oder wird von den Benutzer:innen als nicht mehr verwendbar angesehen.
- Standardisierung: Die Daten sind in proprietären Hardware-/ Softwaresystemen oder Dateiformaten gespeichert und sollen auf ein standardisiertes System migriert werden.

Im AIIM CIP Study Guide wird der Migrationsplan im Detail beschrieben. Der Migrationsplan und -prozess besteht aus sechs Hauptschritten: Strategie, Planung, Vorbereitung, Migration, Post-Migration und Stilllegung.








Alles ist dynamisch

Die AIIM-Umfrage zeigt ganz deutlich, dass IG besonders wertvoll ist, wenn sie nicht nur Risiken mindert und die Sicherheit aufrechterhält, sondern wenn auch Kompetenzen für die Umsetzung strategischer Chancen und eine bessere geschäftliche Performance entwickelt werden. Dann können Unternehmen ihre Daten einsetzen, um Prozesse und Produkte sowie die Kundenzufriedenheit zu verbessern und effektive, strategische Geschäftsentscheidungen zu treffen. Das sind nur einige der Vorteile eines modernen IG-Ansatzes und ein guter Grund, sich das eigene Information Lifecycle Management noch einmal genauer anzusehen. Laut Gartner wird beim „Information Lifecycle Management berücksichtigt, dass sich der Wert von Informationen im Laufe der Zeit ändert und dass sie entsprechend verwaltet werden müssen ... Man sollte sie so klassifizieren, wie es ihrem aktuellen Wert entspricht, und Richtlinien entwickeln, um sie dementsprechend zu migrieren und zu speichern.“

Wie würden Sie die Strategie Ihres Unternehmens zur Automatisierung von Management, Aufbewahrung und Entsorgung von Informationen über den gesamten Lebenszyklus bewerten?



Stellen Sie sich diese acht Fragen, um herauszufinden, wie sich der Lebenszyklus von Informationen in Ihrem Unternehmen gestaltet:

-  *Wer hat die Informationen erstellt oder empfangen? Das kann eine namentlich benannte Person, eine Rolle oder eine Abteilung sein. Wer nutzt die Informationen oder greift darauf zu?*
-  *Wie werden die Informationen verwendet? Sind sie Referenzmaterial für den Kundendienst? Werden sie mit anderen Informationen zusammengeführt? Dienen sie als Handlungsgrundlage?*
-  *Wer verwaltet die Informationen regelmäßig (falls sie überhaupt verwaltet werden)?*
-  *Existieren bestimmte Informationen in mehr als einem Format oder mehr als einer Version? Wenn ja: Welches Format bzw. welche Version wird als offizielles Dokument betrachtet?*
-  *In welchen Formaten liegen die Informationen vor?*
-  *Wo befinden sich die Informationen?*
-  *Welche Aufbewahrungsfristen gelten für die Informationen?*

Für ein effektives Information Lifecycle Management sind fokussierte, kundenzentrierte Governance-Richtlinien und -Prozesse notwendig. Der Informationslebenszyklus muss von Anfang bis Ende strategisch geplant sein. Daran sollten neben der IT auch abteilungsübergreifende Teams und andere Stakeholder beteiligt sein, denen es wichtig ist, wie Informationen gespeichert, genutzt und verwaltet werden. Für die Automatisierung sollten Technologien und Lösungen ausgewählt werden, die mehr Nutzen aus den Informationen herausholen und ein effektiveres Arbeiten ermöglichen, was der Performance des Unternehmens zugutekommt.





Fazit

Die AIIM-Umfrage 2022 unter IG-Expert:innen zeigt ganz deutlich, dass sich Informationsmanagement-Strategien hauptsächlich um Risiken, Compliance und Governance drehen – aber die Geschäftsstrategien des Unternehmens nicht ausreichend berücksichtigen. Wenn Sie Informationsmanagement- und Governance-Initiativen zielgruppenorientiert angehen, haben Sie die Chance, Ihr Unternehmen (und die Führungskräfte) an neue Methoden für die Interaktion mit Kund:innen und die Bereitstellung von Produkten und Services heranzuführen. Das ist der optimale Ansatz, um die Lücke zwischen Information Governance und Geschäftsstrategie zu schließen.

Eine solche ganzheitliche IG-Strategie sollte langfristig das Ziel sein, ist jedoch im Moment inmitten vieler anderer Herausforderungen oft noch nicht realistisch. Viele Unternehmen müssen sich immer noch von der Pandemie erholen und konzentrieren sich darauf, ihre Produkte und Services zu verkaufen. „Informationsmanagement ist ihnen nur insofern wichtig, als es ihre Überlebensstrategien unterstützt“, so einer der befragten CIPs. Die Empfehlung der Expert:innen lautet deshalb: Übertreiben Sie es nicht. Schauen Sie weder zurück noch zu weit in die Zukunft. Befassen Sie sich mit dem Jetzt, und gehen Sie kleine, aber sichtbare Projekte an, mit denen Ihr Unternehmen beeindruckende Geschäftsergebnisse erzielen kann.



Über Iron Mountain

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) ist ein weltweit führender Anbieter von innovativen Services in den Bereichen Archivierung und Lagerung, Datacenter-Infrastruktur, Lifecycle IT Asset Management und Informationsmanagement. Auf Iron Mountain vertrauen mehr als 225.000 Unternehmen weltweit. Das 1951 gegründete Unternehmen unterstützt seine Kund:innen bei ihrer Business Transformation. Mit seinem breiten Dienstleistungsspektrum, das von der digitalen Transformation, Rechenzentren, IT Lifecycle Management über sichere Archivierung und Vernichtung bis hin zur Kunstarchivierung und -logistik reicht, hilft Iron Mountain Unternehmen, Licht ins Dunkel ihrer Daten zu bringen. So können sie den Wert und die Intelligenz ihrer gespeicherten digitalen und physischen Assets schnell und sicher erschließen und gleichzeitig sicherstellen, dass sie ihre Umweltziele erreichen.

Weitere Informationen

www.ironmountain.com/de



Ihr nächster Schritt: AIIM+

Möchten Sie sich weiterbilden und Ihr Netzwerk erweitern? Mit AIIM+ haben Sie exklusiven Zugriff auf hilfreiche Ressourcen, zahlreiche Schulungen und eine aktive Community mit 3.000 Mitgliedern.

AIIM+ ist die Anlaufstelle für Information Professionals.

MITGLIED WERDEN






AIIM hilft Unternehmen,
durch besseres
Informationsmanagement
mehr zu erreichen.

© 2022

AIIM

 +1 301 587 8202

 hello@aiim.org

 www.aiim.org