

VOM DOKUMENT ZUR ENTSCHEIDUNGSPLATTFORM

Warum Prozesse und Governance über den Erfolg von Informationsmanagement entscheiden

Steigende regulatorische Anforderungen, wachsende Datenmengen, hybride Arbeitsmodelle und Künstliche Intelligenz verändern den Umgang mit Informationen grundlegend. Dabei rückt ein Bereich besonders in den Fokus: das Informations- und Dokumentenmanagement. Denn hier entscheidet sich, ob Informationen handlungsfähig machen oder Prozesse ausbremsen.

Ein Baugesuch läuft durch sieben Stellen. Eine Patientenakte verteilt sich auf drei Systeme. Und in einem Maschinenbaubetrieb blockiert eine fehlende Freigabe die Auslieferung. Das sind keine Einzelfälle, sondern typische Symptome unzureichend gestalteter Informationsflüsse – mit spürbaren Auswirkungen auf Zeit, Entscheidungsklarheit und Wettbewerbsfähigkeit.

Viele Organisationen reagieren darauf mit der Einführung eines Dokumentenmanagementsystems. Die Erwartung: mehr Ordnung, Transparenz und weniger manueller Aufwand. In der Praxis folgt jedoch häufig Ernüchterung. Informationen sind vorhanden, aber weder sinnvoll in Prozesse eingebunden noch entscheidungsrelevant.

Woran liegt es also, dass gut gemeinte Digitalisierungsinitiativen im Informationsmanagement häufig hinter den Erwartungen zurückbleiben?

Digitale Ablage ist nicht digitale Transformation

Informationsmanagement als technische Infrastrukturaufgabe zu verstehen, greift zu kurz. Es geht um die gezielte Gestaltung von Informationsflüssen. Dokumente sind integraler Bestandteil geschäftskritischer Abläufe und unmittelbarer Träger von Verantwortung, Entscheidungslogik und rechtlicher Verbindlichkeit.

Solange dieser Zusammenhang nicht erkannt wird, bleibt Digitalisierung das, was sie in vielen Organisationen heute noch ist: eine digitale Kopie analoger Abläufe. Prozesse werden abgebildet, aber nicht verbessert. Informationen sind verfügbar, entfalten aber keinen Mehrwert.

Effizient und zukunftsgerüstet sind Organisationen erst dann, wenn sie Informationsmanagement nicht nur als Ablagesystem, sondern als integrierte Entscheidungsumgebung verstehen.

Die Entscheidungsplattform: Vom Verwalten zum Steuern von Informationen

Entscheidungsplattformen sind die nächste Evolutionsstufe klassischer Dokumenten- und Workflow-



Die Autorin

Katharina M. Mäder
Product Manager, Information Management Solutions bei der Canon (Schweiz) AG. Expertin für Datenextraktion, Klassifikation und KI gestütztes Daten- und Prozessmanagement zur Unterstützung effizienter, compliancekonformer Workflows.

katharina.maeder@canon.ch

Systeme. Sie verknüpfen Informationen, Prozesse und Entscheidungslogik in einer durchgängigen End-to-End-Struktur. Im Mittelpunkt steht dabei nicht das einzelne Dokument, sondern der jeweilige Nutzungskontext.

Hierfür werden Daten über standardisierte Schnittstellen (APIs) aus ERP-, CRM-, HR- oder Fachsystemen entlang realer Geschäftsprozesse zusammengeführt. Eventgesteuerte Logiken sorgen dafür, dass Informationen aktiv wirken: Sie steuern Freigaben, priorisieren Vorgänge, lösen Folgeprozesse aus oder automatisieren Routineaufgaben und -entscheidungen.

In der Praxis zeigt sich der Nutzen beispielsweise bei genehmigungsintensiven Verfahren wie Baugesuchen oder Vertragsfreigaben. Statt manueller Weitergabe zwischen Abteilungen werden Dossiers automatisch entlang definierter Entscheidungslogiken geroutet, Fristen überwacht und fehlende Angaben frühzeitig erkannt. Durchlaufzeiten verkürzen sich spürbar, die Nachvollziehbarkeit steigt und Mitarbeitende werden entlastet. Bestehende Systemlandschaften müssen dafür nicht ersetzt werden. Der Mehrwert entsteht durch Integration und Orchestrierung, ergänzt durch eventbasierte Mechanismen, die Inhalte kontextuell miteinander verknüpfen.

Künstliche Intelligenz: Wirkung entsteht durch Kontext

KI verändert, was Informationsmanagement leisten kann – und der Unterschied zur manuellen Informationssuche ist erheblich. Wer Dokumente per Hand durchsucht, Versionen vergleicht oder Freigabestatus über mehrere Systeme prüft, rechnet mit 20 bis 60 Minuten Zeitaufwand. Eine semantische, KI-gestützte Suche, die Inhalte und Bedeutung versteht, statt nur Keywords abzugleichen, liefert dieselben Ergebnisse in Sekunden – quellenübergreifend und aufbereitet.

Der entscheidende Fortschritt liegt aber im Kontext: Informationen werden nicht isoliert betrachtet, sondern gezielt Projekten, Kunden oder konkreten Prozessschritten zugeordnet. Statt unübersichtlicher Trefferlisten liefern sie präzise Antworten und machen Zusammenhänge sichtbar, die manuell kaum herzustellen wären.



Entscheidungsplattformen integrieren Informationen, Prozesse und Fachbereiche in einem durchgängigen End-to-End-Workflow.

Es entstehen belastbare Entscheidungsgrundlagen und Risiken werden frühzeitig erkannt.

In der Praxis zeigt sich jedoch deutlich: Der Nutzen von KI hängt weniger von der Technologie selbst ab als von der Qualität der zugrunde liegenden Informationen. Wo Metadaten uneinheitlich, Zuständigkeiten unklar oder Dokumente mehrfach abgelegt sind, automatisiert KI vor allem bestehende Unschärfen. Der entscheidende Hebel liegt daher in klaren Informationsstrukturen, konsistenter Datenhaltung und verbindlichen Governance-Regeln.

Ist diese Basis vorhanden, wird KI wertstiftend: Im Vertragsmanagement werden so Kündigungsfristen, Verlängerungsoptionen und kritische Klauseln automatisch identifiziert und proaktiv sichtbar gemacht. Spezifische Fragestellungen – etwa welche Verträge innerhalb der nächsten drei Monate auslaufen – lassen sich gezielt beantworten und direkt in Entscheidungsprozesse überführen.

Branchen- und Prozessverständnis: Grundlage wirksamer Governance

Informationsmanagement ist keine One-size-fits-all-Lösung. Informationsflüsse sind nie rein technisch, sondern an fachliche Entscheidungslogiken sowie branchenspezifische regulatorische und prozessuale Anforderungen gebunden.

In der öffentlichen Verwaltung stehen nachvollziehbare Entscheide mit verbindlichen Fristen und hoher Rechenschaftspflicht im Fokus, im Gesundheitswesen Datenschutz, Nachvollziehbarkeit und interdisziplinäre Zusammenarbeit, in stark regulierten Branchen wie Finanzwesen oder Industrie vor allem Compliance und Auditierbarkeit. Was in einem Kontext effizient ist, kann in einem anderen bereits einen Regelverstoss gegenüber geltenden Vorgaben darstellen.

Standardisierte Lösungen stossen hier schnell an Grenzen, wenn sie diese Unterschiede nicht berücksichtigen. Entscheidend ist daher, Informationsmanagement so zu gestalten, dass branchenspezifische Anforderungen nicht nur abgebildet, sondern in Prozesse, Rollenmodelle und Systemlogiken übersetzt werden.

Das setzt ein tiefes Verständnis der jeweiligen Geschäftsprozesse und rechtlichen Rahmenbedingungen voraus. Erfolgreich sind Ansätze nur dann, wenn sie Technologie, Governance und Prozesse konsequent verbinden – mit klaren Rollen, konsistenten Datenstrukturen und integrierten Systemlandschaften.

Fazit

Organisationen, die Informationsmanagement weiterhin als reine Dokumentenablage verstehen, verschenken erhebliches Potenzial. Es geht darum, Informationen so zu organisieren, dass sie Prozesse steuern, Zuständigkeiten klären, Mitarbeitende entlasten und Entscheidungen fundieren – systemübergreifend, revisionssicher und datenschutzkonform. **Michael Maunz, Head of Solutions bei der Canon (Schweiz) AG** bringt es auf den Punkt: «Für CIOs liegt die Herausforderung weniger in einzelnen Tools als darin, Informationen als Steuerungsinstrument nutzbar zu machen. Entscheidend ist ein Partner, der Systeme integriert, Prozesse durchgängig verbindet und tragfähige Governance-Strukturen verankert.»

Genau hier setzt Canon (Schweiz) AG an: durch die intelligente Verbindung bestehender Systemlandschaften, die konsequente Ausrichtung auf End-to-End-Prozesse und die Etablierung klar definierter Verantwortungs- und Entscheidungsmodelle. Ergänzende Managed Services schaffen stabile Betriebsmodelle und entlasten IT-Abteilungen im Alltag.

Die Wirkung zeigt sich messbar: In Schweizer Kundenprojekten konnten Archivierungskosten halbiert und dokumentenbasierte Prozesse wie die Rechnungsverarbeitung um bis zu 50 Prozent beschleunigt werden.

Canon Information Management Solutions

Mit Erfahrung aus über 1000 Projekten vernetzt Canon Systeme, Prozesse und Daten zu intelligenten, KI-gestützten Lösungen – für effiziente Abläufe und fundierte Entscheidungen.

de.canon.ch/ims

QR-Code scannen zum Download des aktuellen Whitepapers von InforSource zur Zukunft der Geschäftsautomatisierung.

