

*Worüber Sie sich vor der Einführung eines DMS-Projektes Gedanken machen sollten!*

# Entscheidungskriterien bei der DMS-Auswahl (Teil I)

*Bei einer ersten Annäherung an Dokumenten-Management-Systeme erscheinen alle Produkte gleich: Jedes kann alles! Dabei divergieren einzelne Segmente wie Archivierung, COLD, PDM, EDM enorm. Nach welchen Kriterien soll sich der potenzielle Entscheider also richten?*

Von Bernhard Zöller

**E**ine immer wieder gehörte Aussage ist: Dokumenten-Management-Systeme (DMS) sind austauschbar, die wesentlichen Funktionen werden durch die Reife des Marktes von allen Produkten schon lange und unterschiedslos gut zur Verfügung gestellt. Solche von der Realität der DMS-Praxis erstaunlich unbelastete Aussagen sind häufig für Projekt-Totalschäden oder gravierende Verzögerungen verantwortlich. Zugegeben, bei einer erster Annäherung an das Thema erscheinen alle Produkte gleich: jedes kann alles, überall nur noch Enterprise-skalierbare Systeme, ausnahmslos Komponenten-basierte n-tier-Architekturen mit allen denkbaren Funktionen. Auch die üblichen Verdächtigen aus der Liste wichtiger Abkürzungen werden aufgeführt: CORBA, J2EE, XML, und damit sich auch Berater mit eigenen Wortprägungen schnell heimisch fühlen, sind auch DRT, IDOM, IDMS u.a. gut sichtbar in Marketingunterlagen und Angeboten angebracht. Aber leider gilt hier der alte IT-Witz, auf welcher Plattform dies denn bereits läuft? Richtige Antwort: auf MS Powerpoint.

Tatsächlich trifft nichts die Realität auf diesem Markt besser als das genaue Gegenteil. Es gibt eine Fülle von Kriterien, die für den Anwender wichtig sind und in denen sich die Produkte fundamental unterscheiden. Wichtigstes Kriterium: Welche DMS-Funktionalität wird eigentlich benötigt?

### DMS-Funktionalität

Es beginnt bereits mit der grundsätzlichen Frage, ob das Produkt überhaupt für die wesentlichen Anforderungen konzipiert ist.

## und Volker Halstzenbach

Der DMS-Markt ist nämlich ein heterogener Markt, dessen Produkte sich bereits in einzelnen Segmenten wie Archivierung, COLD, PDM, EDM etc. fundamental unterscheiden. So sind z. B. die klassischen Archivprodukte ursprünglich für die massenhafte Eingangspost-Archivierung oder die Host-Ausgangspost-Archivierung (Stichworte: Druckspools mit 1403- oder AFP-Druckformaten) konzipiert worden. Typischerweise verfügen diese Produkte über integrierte Erfassungs-

und Indexierkomponenten für Ein- und Ausgangspost, ebenso Konstrukte, die eine revisions sichere Aufbewahrung und die notwendige Anbindungen von Massenspeichern und Caching-Mechanismen ermöglichen, um auch auf mehrere Millionen Dokumente in Speicherhierarchien mit langsamen Jukeboxen oder Tape-Libraries noch innerhalb akzeptabler Antwortzeiten zugreifen zu können.

Die Archivprodukte sind andererseits in der Regel ziemlich ungeeignet, wenn es darum geht, lebende Dokumente über den gesamten Lebenszyklus von ihrer Entstehung – zum Beispiel in Publishing-Templates oder MS Word – über Genehmigungsprozesse, mit Renditions (Konvertierung) in andere Formate wie HTML oder PDF, mit Versionierung und automatischem Publishing auf einem Portal bis hin zu Verwaltung von Einzeldokumentenkomponenten in größeren Zusammenhängen, so genannte Verbunddokumente, zu verwalten. Dies wiederum ist eine Domäne der klassischen EDM-Systeme (hier steht EDM für Elektronisches Dokumenten Management).

Eine weitere DMS-Kategorie mit zum Teil überlappenden Funktionen zum EDM-Bereich sind Collaborative/Groupware-Produkte wie zum Beispiel OpenText LiveLink, Lotus domino und domino.doc oder der Microsoft SharePoint Portal Server, die sich an die Web-Browser und Groupware-Client-Benutzer richten, um unternehmens-/weltweit Dokumente und Dokumentdatenbanken gemeinsam, ortsunabhängig nutzen zu können. Eine saubere Trennung zwischen dieser Kategorie und der klassischen EDM-Kategorie ist kaum möglich, weil in beiden Produktgruppen Funktionen wie Check-Out/Check-In, Rendition, Internet-Publishing, Volltextsuche etc. zum Standardfunktionsumfang gehören.

Gänzlich andere Anforderungen werden von den PDM-/EDM-Systemen abgedeckt (hier EDM = Engineering Data Management und PDM = Product Data Management), die typischerweise im Fertigungsbereich Unterstützungsfunktionen für Design und Verwaltung von Produkten und deren Metadaten unterstützen, meistens in enger Anbindung zu Editoren wie CAD-Systemen und integriert in

Dokumenten-  
Management  
ist unsere  
Stärke



Die Kleindienst Gruppe.

Inhouse-Systeme:  
Neue Produktivität.

Extraktion von Informationen:  
Neue Effizienz.

Application Service Providing:  
Neue Unabhängigkeit.

Outsourcing Services:  
Neue Qualität.

[www.kld.de](http://www.kld.de)



Bernhard Zöller, Geschäftsführer der  
Zöller & Partner GmbH,  
einer auf Dokumenten-Management  
spezialisierten unabhängigen  
Unternehmensberatung  
([www.zoeller.de](http://www.zoeller.de))

Volker Halstzenbach,  
Partner der Zöller & Partner GmbH



## „Das wichtigste Entscheidungskriterium: Welche DMS-Funktionalität wird benötigt?“

die Materialwirtschaft mit Stücklisten auf Hintergrundsystemen.

Im folgenden Artikel nicht weiter berücksichtigt – obwohl manchmal ebenfalls als „DMS“ etikettiert – sind Web Content Management- und Portalwerkzeuge. Solche Lösungen dienen hauptsächlich der Erstellung und Verwaltung mehr oder weniger komplexer Web-Sites mit einer Vielzahl an Daten-, Text- und Multimedia-Quellen, Programmierungen für User-Interaktionen, Auswertungs-, Statistik-, Logging- und Personalisierung-Funktionen. Sollte aber tatsächlich der Zugriff von einem Portal über die Web-Site auf die Kundenakte erfolgen, dann spricht Vieles dafür, nicht den Web-Server als Backend für das Dokumenten-Repository einzusetzen, sondern DMS-Lösungen, die über entsprechende Mengen-Skalierbarkeit verfügen.

### Und was ist mit Workflow?

Schließlich ist bei den wichtigen Grobkriterien zu überlegen, ob das Thema „Workflow“ eine Anforderung ist. Um dies zu entscheiden, ist der Anwender gut beraten, das Wort in der Projektarbeit erst mal zu verbieten und statt dessen funktional darzustellen, was benötigt wird. Sollen Dokumente vor der Sachbearbeitung gescannt und in einem elektronischen Postkorb des Sachbearbeiters bearbeitet werden? Sollen Indexdaten den automatischen Ausdruck eines Antwortschreibens an den Kunden anstoßen, ohne dass der Sachbearbeiter behelligt wird? Sollen Buchungsdaten automatisch ausgelesen werden und in R/3 vorkontiert werden? Sollen Indexwerte eines

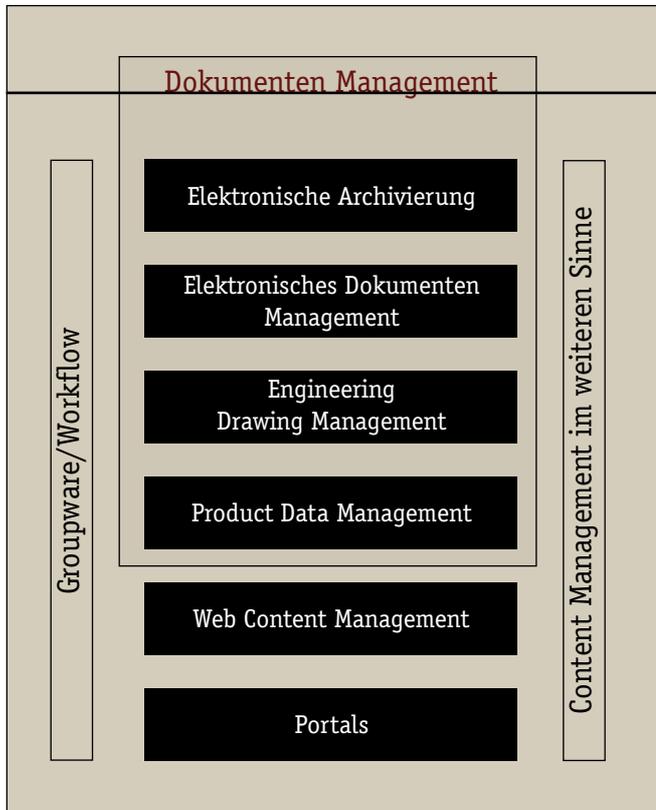
Neuantrags aus dem DMS in einer Siebel-Anwendung zur automatischen Neuanlage eines Kunden-Records führen? Alles Beispiele für Anforderungen, die Anwender als Workflow bezeichnet haben. Erst auf dieser Detailebene kann man verstehen, was mit dem semantischen Freiwild „Workflow“ konkret gemeint ist. Die Antwort kann dann jedoch anders aussehen als sich der Anwender vorstellt. Viele DMS-Lösungen verfügen bereits über technische Lösungen zur Abdeckung der o.a. Anforderungen, sodass ein dediziertes Workflow-System nicht zwangsweise die Antwort auf eine „Workflow-Anforderung“ sein muss.

Es ist also offensichtlich, dass es erhebliche Unterschiede zwischen den DMS-Segmenten Archivierung/COLD, EDM, PDM/EDM, mit oder ohne Postkorb/Workflow-Komponenten gibt. Da es bisher kaum überzeugende Ansätze gab, alle Funktionen in einer einzigen homogenen Systemlösung abzudecken – und dies auch nicht unbedingt sinnvoll ist, wenn man zum Beispiel an PDM/EDM denkt – steht der Anwender zunächst vor der Hauptaufgabe, seine eigenen Anforderungen daraufhin abzuklopfen, welche Kernfunktionen er benötigt und wie er sie priorisiert, da er mit ziemlicher Sicherheit damit rechnen muss, nicht alle Funktionen mit einer einzigen System-/Lösungsinstallation zu realisieren.

### DMS-Details

Der nächste Schritt ist die Identifikation der Entscheidungskriterien innerhalb der DMS-Segmente, also zum Beispiel bei der Auswahl

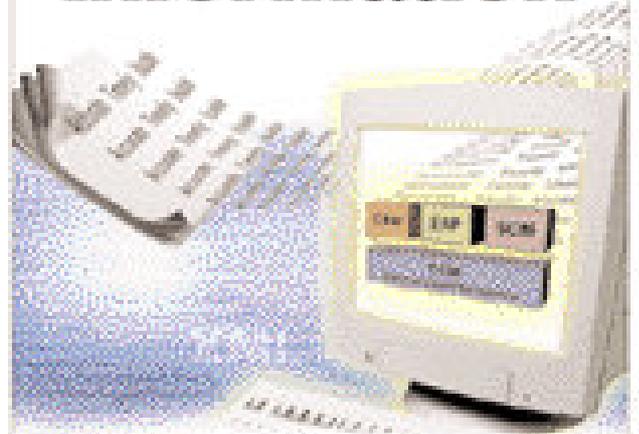
eines elektronischen Archivs. Auch innerhalb der Segmente sind die „harten“ Merkmale, also die recht einfach prüfbar Ausprägungen der Produkte, sehr unterschiedlich. Dies ist nicht etwa auf exotische Funktionen beschränkt, sondern bereits bei Anforderungen zu beobachten, die allzu häufig als selbstverständlich und bei allen Produkte als gleich gut abgedeckt unterstellt werden. Ein Beispiel: Die Hälfte der Archivprodukte kann keine Anmerkungen Datei-unabhängig verwalten. Das bedeutet für den Anwender, dass elektronische Post-Its, Farbmarkierungen etc. in vielen Fällen in der Datei selbst (z. B. im TIFF-Header) untergebracht werden müssen. Wird diese Annotation dann geändert, erweitert, gelöscht, ist jedes Mal eine neue Version auf dem Server abzulegen, da die Ursprungsdatei ja unveränderbar auf



WORM gebrannt wurde, daher nicht mehr geändert werden kann. Also wird eine neue Datei mit der geänderten Annotation erzeugt und als neue Version abgelegt. Nur wenige DMS-Produkte verfügen über einen Client, der die Annotation nicht in der Dokumentdatei, sondern programmatisch gesteuert, in einem dedizierten Bereich des Servers verwaltet und beim Retrieval des Dokumentes beide Objekte – Dokument und Annotation – wieder zusammenführt. Wir bewerten dies nicht als generell gut oder schlecht, weil beide Varianten spezifische Vor- und Nachteile haben. Es kommt auf den konkreten Anwendungsfall an: Befindet sich alles in der Datei mit einem Standardformat wie TIFF oder PDF, kann der Kunde unterschiedliche Viewer auswählen oder die Datei an andere versenden, ohne diesen den eigenen Viewer zur Verfügung stellen zu müssen etc.

Es gibt aber Anwendungsfälle, wo komplexe, dicke Dokumentenakten sehr häufig im Laufe der Bearbeitung annotiert werden und der

# Unleash the Power of Information



No digital or information to remain competitive – information that is **usable, accurate and timely** information that is critical for the provision of outstanding customer service, from a capture technology that puts cost control firmly back into your hands.

ActionPoint's InputAccel<sup>®</sup> provides a state of the art capture solution for all your information capture needs. InputAccel takes the information trapped on documents, forms and e-filers by converting scanned images into digital data that can be readily used by your enterprise systems.

#### Why Global 2000 organisations choose InputAccel

- **Scalability & Reliability:** Companies grow and needs change – your information capture system needs to change with you.
- **Open Architecture:** Your organisation has unique requirements.
- **Handling of diverse document types:** Incoming information exists in a myriad of types – some or less, you will face them all.
- **Colour Support:** When humans are involved in the information capture process, colour images reduce error and eye strain, and increase keyframe storage speed and correctness.

For more information, visit [www.actionpoint.com](http://www.actionpoint.com) and see how our solutions can help you achieve unparalleled efficiency, by unleashing the power of information.

**Input Accel**

**ACTIONPOINT**

Unleashing the Power of Information

[www.actionpoint.com](http://www.actionpoint.com)

<p>UK: 0203 200000          USA: 800 441 2222          Canada: 1 800 441 2222          Australia: 1300 441 2222          India: 020 441 2222          Singapore: 6733 4412          South Africa: 021 441 2222          Mexico: 52 55 441 2222          Brazil: 11 441 2222          China: 86 21 441 2222          Japan: 03 441 2222          Korea: 02 441 2222          Taiwan: 02 441 2222          Hong Kong: 3439 4412          India: 020 441 2222          Singapore: 6733 4412          South Africa: 021 441 2222          Mexico: 52 55 441 2222          Brazil: 11 441 2222          China: 86 21 441 2222          Japan: 03 441 2222          Korea: 02 441 2222          Taiwan: 02 441 2222          Hong Kong: 3439 4412</p>	<p>UK: 0203 200000          USA: 800 441 2222          Canada: 1 800 441 2222          Australia: 1300 441 2222          India: 020 441 2222          Singapore: 6733 4412          South Africa: 021 441 2222          Mexico: 52 55 441 2222          Brazil: 11 441 2222          China: 86 21 441 2222          Japan: 03 441 2222          Korea: 02 441 2222          Taiwan: 02 441 2222          Hong Kong: 3439 4412</p>
---	---

nächste Sachbearbeiter sehr schnell auf die markierte Stelle zugreifen soll. Eine ständige Neuspeicherung des gesamten Dokuments kann in solchen Fällen zum Performance- und Handlingnachteil werden. Hier wäre ein Viewer mit Datei-unabhängigen Annotationen wünschenswert. In diesem Zusammenhang: Man kann es nicht den DMS-Anbietern vorwerfen, dass der Bedarf nach einer standardisierten Annotationen für Dateiformate wie TIFF oder PDF bisher nicht verfügbar ist. In diesem vorliegenden Fall wäre es eigentlich die Angelegenheit der Firma Adobe, die als Eigentümer sowohl der TIFF- als auch der PDF-Spezifikation bisher eine verbindliche Spezifikation gar nicht (TIFF) oder nur rudimentär (PDF) erarbeitet und in der Entwicklergemeinschaft verbreitet hat. Annotationen sind nur ein beliebiges Beispiel für eine Fülle von Unterschieden im Detail. Es wird aber klar, dass die Detailsicht notwendig ist, um eine Lösung zu schaffen, die nicht nur grundsätzlich funktioniert, sondern – wie in diesem Fall – nicht eine ergonomische und Handlingkatastrophe beim Endbenutzer auslöst und dadurch den Projekterfolg gefährdet.

## Weiche Kriterien

Derartige Unterschiede im Detail gibt es in beinahe jeder denkbaren technisch-funktionalen Kategorie. Erst recht, wenn man weitere Kriterien heranzieht wie Architektur, Plattformsupport, Entwicklungsumgebung, Integration in andere Anwendungsumgebungen, Systemverwaltung, Internet-Zugang, Mandantenfähigkeit usw. Handelt es sich hierbei noch um „harte“ Produktfakten, die sich ermitteln, überprüfen und bewerten lassen, sieht es bei „weichen“ Kriterien schwieriger aus wie beispielsweise Professionalität und Effizienz der Systemberatung, Einfachheit von Installation, Supportaufwand, Pflegeaufwand der Schnittstellen, Ergonomie einzelner Komponenten. Hier helfen keine strukturierten Abfragen, sondern im Wesentlichen die Erfahrungen aus anderen Projekten. Diese zu recherchieren ist nicht ganz einfach, wenn man nicht genau weiß, was man will. Kennt man aber seinen Anforderungskatalog, kann man sich gezielt auf die Suche machen nach Anwendern mit ähnlichen Profilen und diese befragen nach Qualität der Supportmannschaft, Stabilität,

Lücken beim und Probleme mit dem Produkt, Aufwand im täglichen Betrieb und bei funktionalen Erweiterungen.

## Blick in die Zukunft

Da ein DMS eine Infrastrukturkomponente darstellt, die auch in zehn Jahren und darüber hinaus noch betrieben werden soll, ist es wichtig, zusätzlich zu den heute anstehenden Anforderungen auch zukünftige Aspekte mit zu berücksichtigen: Neue Funktionen und Werkzeuge im Umfeld des Internets, die komplexeren Integrationsaufgaben in heterogenen Anwendungslandschaften mit neuen Architekturkonzepten, die zunehmenden Anforderungen zur Archivierung von Groupware- und anderen KnowledgeWorker-Objekten, Themen wie Dokumentenklassifikation und Postkorbfunktionen stehen vielleicht nicht immer sofort auf der Agenda, aber mindestens mittelfristig und sollten daher schon im Vorfeld abgeklärt werden.

Der zweite Teil des Artikels in der DOQ 03/2002 erläutert Details zu wesentlichen Entscheidungskriterien.

Das DOQ Magazin erscheint im **H&T VERLAG** Ein Unternehmen der **Verlagsgruppe Handelsblatt**

### Verlagsanschrift, Anzeigenverkauf und Vertrieb:

H&T Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG  
Preysingstraße 48, D-81667 München  
Tel. 089/444 787-0, FAX 089/444 787-10  
Internet: www.doq.de  
eMail: info@verlags.de

### Geschäftsführer:

Heiko Heinemann, Fred Schulz  
Tel. 089/444 787-0, FAX 089/444 787-10

### Objektleitung:

Nicole Jancke-Klevers  
(verantwortlich für die Anzeigeninhalte, Anschrift siehe Verlag)  
Tel. 089/444 787-29, FAX 089/444 787-10  
eMail: nk@verlags.de

### Leitende Redakteurin:

Elisabeth Grenzebach  
(verantwortlich für den redaktionellen Inhalt, Anschrift siehe Verlag)  
Tel. 089/444 787-37, FAX 089/444 787-10  
eMail: egr@verlags.de

### Redaktionelle Mitarbeit:

Henner von der Banck, Roland Dreyer, Ulrich Franke, Volker Halstzenbach, Nicole Jancke-Klevers, Markus Jupe, Dr. Ulrich Kampffmeier, Reiner Kappus, Thomas Kiefer, Sven Körber, Dr. Ulrike Korte, Thorsten Kunz, Lothar Leger, Kai Leonhardt, Thomas Magin, Najat Messaoud, Michael Munz, Jürgen Neitzel, Veronika Nolde, Saskia Riedel, Katrin Schaller, Klaus Schmidt, Sabine Schönwald, Prof. Dr. Heinrich Seidmeier, Hubertus Soquat, Dr. Hartmut Storp, Frank Stenner, John Symon, Martin Waldron, Dr. Dietmar Weiß, Jörg Wittkewitz, Günter Wittlinger, Bernd Zöllner

### Art Director:

Marco Ebert

### Layout:

Typoglyph GmbH  
Alexa Reinhardt  
Tel. 089/45 80 87-0, FAX 089/45 80 87-20  
ISDN: 089/93 94 01 47  
Internet: www.typo-online.de  
eMail: info@typo-online.de

### Anzeigenverkaufs-Assistentin:

Nicole Schäfer  
Tel. 089/444 787-0, FAX 089/444 787-10  
eMail: ns@verlags.de

### doq.de:

Barbara Eder-Dadashi  
Tel. 089/444 787-35, FAX 089/444 787-10  
eMail: be@verlags.de

### Sonderdrucke aus redaktionellen Artikeln:

Patti Heiland  
Tel. 089/444 787-46, FAX 089/444 787-10  
eMail: phe@verlags.de

### Aboservice/Leserservice:

Patti Heiland, Florian Hahn  
Tel. 089/444 787-46, FAX 089/444 787-10  
eMail: abo@verlags.de

### Druck:

Gotha Druck, Gutenbergstraße 3, 99869 Wechmar

Bezugspreis: 10,00 \_

Jahresabonnement (derzeit 6 Ausgaben)  
60,00 \_ (inkl. Versandkosten)

Es gilt die Anzeigenpreisliste III vom 01.01.2002

Eine Haftung für die Richtigkeit der Veröffentlichung kann trotz Prüfung durch die Redaktion und vom Herausgeber nicht übernommen werden. Bei dem Verlag zur Veröffentlichung übergebenen Artikeln, insbesondere bei Produktbeschreibungen, stellt der Verfasser bzw. der Hersteller des Produktes sicher, dass keine Copyrightverletzungen vorliegen. Honorierte Artikel gehen in das Verfügungsrecht des Verlages über. Mit Übergabe der Manuskripte und Abbildungen an den Verlag erteilt der Verfasser dem Verlag das Exklusivrecht zur Veröffentlichung. Der Verlag haftet nicht für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos. Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers.

### Im H&T Verlag erscheinen folgende Publikationen:

Groupware Magazin Deutschland, Groupware Magazin Schweiz, eCompany Magazin, eManager Magazin, Exchange Magazin, DOQ Magazin, SQL Server Magazin, eBanker Magazin, ASP Magazin, IT-Consultant

### Der H&T Verlag im Internet:

www.verlags.de, www.groupware-online.de, www.e-Business.de, www.doq.de, www.eBanker.de, www.sql-news.de, www.asp-magazin.de, www.IT-Consultant.de