

---

## Exzellente Aussichten: Triebfedern des ECM-Marktes



### **Kompakt**

Chaos in elektronischen Ablagen, regulatorische Anforderungen, Collaboration und die notwendige Konsolidierung von DMS-Altssystemen sprechen für eine ECM-Lösung. Außerdem im Beitrag: die Unterschiede der Ablagefunktionen zwischen einem File-System und einer ECM-Lösung.

Die meisten Hersteller und Anbieter auf dem DMS-/ECM-Markt (Dokumenten-Management / Enterprise Content Management) dürften 2009 und 2010 mit einem blauen Auge davonkommen, einige „solide stagnieren“ und manche sogar wachsen. Wesentlicher Grund für die trotz wirtschaftlich schwierigerer Rahmenbedingungen anhaltende Nachfrage am Markt: Nachdem Anwender mit ihren DMS-Lösungen in der Vergangenheit häufig – und erfolgreich – Papierberge und Papierprozesse adressiert haben, entstehen neue Ablageanforderungen (und damit Umsatzpotentiale für die Branche) gerade durch den vermehrten Einsatz von Informationstechnik:

- Schnell wachsendes **Chaos der elektronischen Ablagen in E-Mail- und File-Systemen**. War die alte Papierablage zwar teuer, aber wenigstens manchmal halbwegs geordnet, erfolgt die Ablage auf File- und Mail-Systemen zwar digital, aber häufig hochredundant, fehlerbehaftet und vor allem wenig organisiert bis chaotisch.
- **Knowledge-Worker** und zunehmend auch Sachbearbeiter sind immer häufiger standortunabhängig tätig. Diese Anwender müssen unterwegs, im Home Office oder beim Kunden Dokumente, Akten und Vorgänge einsehen und bearbeiten. Es entsteht die Notwendigkeit, an verschiedenen Standorten und zu verschiedenen Zeiten miteinander zu arbeiten, ohne physische Präsenz an einem bestimmten Standort zu erzwingen.
- Zunehmende Sensibilisierung für **regulatorische Anforderungen**, die für viele PC-Dateien und E-Mails genauso gelten wie für Papier und die Finanzbuchhaltungsdaten, bisher aber so lange ignoriert werden, „bis der Prüfer kommt“ und die Schließung dieser Ordnungsmäßigkeitslücke anmahnt.
- **DMS-Altanwender** der 80er- und 90er-Jahre klagen über eine in Jahrzehnten angesammelte, beinahe biotopisch zu nennende Vielfalt an Komponenten und Teillösungen in ihren **komplexen Lösungsarchitekturen**.

Alle diese Probleme kosten Zeit und Geld, und vor allem Letzteres ist aktuell ein besonders knappes Gut. 2009 ist sicherlich kein günstiges Jahr für strategische Visionen, die zu 100 Prozent sicher erst mal Geld kosten, aber nicht genauso sicher Geld sparen: eine derzeit eher unbeliebte Kosten-Nutzen-Kombination. Daher haben diejenigen Anbieter gute Karten, die konkrete Probleme ihrer Kunden adressieren und in überschaubaren Projekten mit glaubwürdigem und kompetentem Personal lösen können.

### I Ungebremstes Chaos der elektronischen Ablagen

In fast allen Projekten ist Papier nach wie vor ein Problem und häufig auch der Projektauslöser. Zunehmend aber drängen die Probleme mit der Ablage elektronisch erstellter und empfangener Dokumente, Dateien und Unterlagen in den Vordergrund. Die meisten File-Systeme sind trotz der Ordnung suggerierenden Baumstrukturen eher elektronische schwarze Löcher, in die jeder Anwender nach eigenem Gusto Dokumente und Dateien ablegt, die weder er noch seine Kollegen sicher wiederfinden. Wurde den Mitarbeitern früher noch beigebracht, wie eine Rechnung oder ein Antrag „zu den Akten“ zu stellen ist – dafür gab es sogar die berühmten „z.d.A.-Stempel“, die dann in Form von Index-Stempeln in manchen DMS-Lösungen wieder

### Der Autor

**Bernhard Zöller** ist Geschäftsführer der Zöller & Partner GmbH sowie stellvertretender Vorstandsvorsitzender des VOI (Verband Organisations- und Informationssysteme e.V.)



auftauchen –, fehlen diese allen Mitarbeitern vertrauten Ablageverfahren und Ordnungssysteme für die PC-Dateien und E-Mails. Logische Konsequenzen sind:

- Dokumente werden nach bestem Wissen und Gewissen abgelegt. Das ist meistens nicht einmal annähernd da, wo der Kollege das Dokument vermuten würde. Schlimmster Fall: C:\Eigene Dateien. Das müsste aus Sicht der Revision „C:\Eigene schwarzes Loch“ heißen. Was einmal da landet, findet keinen Weg mehr zurück.
  - „Persönliche“ Versionierungsversuche mit Hilfe kreativer Dateinamen wie „Angebot\_final\_01.doc“ mit einem neueren Änderungsdatum als Angebot\_final\_09a.doc erhöhen in der Regel das Misstrauen der Mitarbeiter. Auch nicht beruhigend ist es, wenn im Projektordner 53 Angebotsdokumente mit unterschiedlichen „Versionierungen“ und dazu nicht passenden Erstellungs- und Änderungsdaten gefunden werden. Es sind vor allem diese individuellen Versionierungen, die die File-Systeme überquellen lassen. Da niemand sicher weiß, welches die relevante Version ist, kann auch niemand mit Bestimmtheit sagen, welche Versionen gelöscht werden können. Wer sich über die Messies im Fernsehen lustig macht, sollte sich mal seine File-Systeme anschauen. Wo ist denn der Unterschied? Da wird alles irgendwo irgendwie abgelegt, was nicht 100 Prozent sicher weggeworfen (gelöscht) werden darf, und wer ist sich schon zu 100 Prozent sicher? Viele Anwender sind zu Datei-Messies geworden, weil sie nicht mehr wissen, was sie wegwerfen dürfen.
  - Was durch diese Probleme schon längst verloren gegangen ist, ist die verlässliche Auskunftsfähigkeit zu Aktenständen oder Sachverhalten in einem Umfeld wachsender regulatorischer Anforderungen. Mit ziemlicher Sicherheit wissen die meisten Anwender, dass die Mail von/an den Kunden oder die zum Kunden erstellte Textnotiz NICHT in der Akte, sondern irgendwo in irgendeiner File-Ablage aufbewahrt wird, die man eher vermutet als kennt. Dokumente sind in einem File-System nicht gegen unzulässige Änderungen geschützt. Zwar könnte man durch hohen personellen Aufwand Schreibschutz auf Verzeichnisse legen, aber bereits dieses Verfahren ist in der Praxis zu löchrig und vor allem zu mühsam im dauerhaften, ständige Änderungen erfordernden Betrieb. Außerdem kennt das Dateisystem keine Zugriffsschutzfunktionen auf Basis fachlicher Merkmale wie Dokumentart oder Status – und genau solche von Anwendern häufig genutzte Differenzierungen sind in einem DMS/ECM bereits im Standard enthalten.
- Die Tabelle „Unterschiede der Ablagefunktionen“ auf der folgenden Seite gibt einen Überblick über die Funktionsunterschiede zwischen einem File-System und einer ECM-Lösung.

Alle diese Probleme gelten fast identisch auch für die E-Mail-Systeme, die oft ähnlich strukturiert und redundant zu den File-Ablagen sind. Probleme proprietärer Formate und Anhänge sind dort jedoch noch größer. Eine E-Mail ist häufig außerdem nicht, was sie zu sein vorgibt. Wo wir in einem geschriebenen Word-Dokument vielleicht noch einen Betreff angeben und nicht die uralten Vorläufer mit einkopieren, verletzen wir bei der Erstellung von Mail so ziemlich alle geltenden Regeln des Schriftverkehrs. Die Adresse wird nicht nachgeschlagen, sondern durch einfaches Antworten auf eine alte Mail erzeugt,

mit dem Nachteil, dass natürlich der Betreff und der alte Text in der Mehrzahl der Fälle im E-Mail-Body stehen bleiben. Eine echte Herausforderung für jedes Mail-Klassifikationssystem ist es, wenn die Mail mit der „Adressänderung“ im Betreff noch eine Schadensmeldung mit dem alten Text von vor zwei Jahren enthält. Damit nicht genug: Passwort-verschlüsselte ZIP-Dateien, E-Mails mit proprietär komprimierten XML-Strukturen und weitere exotische Dateiformate stellen die Anwender ohne ECM-Systeme vor beinahe unlösbare Aufgaben bei der Aufbewahrung und sicheren Reproduktion über längere Zeiträume.

## Unterschiede der Ablagefunktionen

Merkmale unterschiedlicher Content-Ablagen	Dateisystem	ECM-Lösung
Einfache Dateioperationen (Kopieren, Umbenennen etc.)	Ja Windows GUI	Aufwendiger als im Dateisystem
Persönliche/Lokale Ablage, freie Ablage, Ad-hoc-Strukturen	Ja	Typischerweise Nein
Geordnete (geführte) Ablage	Unwahrscheinlich, zu viele Freiheitsgrade	Ja
Berechtigung auf Einzelobjekte	Technisch ja, aber aufwendig, unübersichtlich	Häufig
Berechtigung auf Objektarten	Nein	Ja
Dokumentenlebenszyklus I: Check-Out/Check-In, System-gestützte Versionierung	Nein	Ja
Dokumentenlebenszyklus II: Genehmigen, Freigeben, Veröffentlichern	Nein	Häufig
Collaboration I: Blogs, Wikis, Diskussionsforen, Feeds	Nein	Ja (typ. Collaboration)
Collaboration II: Teamkalender, virtuelle Teamräume, persönliche Dashboards, Chat / Instant Messaging	Nein	Ja (typ. Collaboration)
Aktenverwaltung I: Abbildung von Aktenstrukturen	Ja, begrenzte Funktionalität	Häufig
Aktenverwaltung II: Aktenmodelle für Akten-orientierte Anwendungen	Nein	Häufig
Erfassungskomponenten für Papier-Eingangspost inkl. Scan- und Indexieranwendungen	Nein	Ja
Erfassungskomponenten für PC-Dokumente inkl. Integrations- und Indexierungsanwendungen	Ja, Indexierung begrenzt auf Ablagehierarchie & Dateiname	Ja
Erfassungskomponenten für ein- und ausgehende E-Mail inkl. Integrations- und Indexierungsanwendungen	Nein	Ja
Erfassungskomponenten für Host-generierte Dokumente, Listen, Reports (COLD; hierzu gehören Einrichtungswerkzeuge, Extraktionssysteme, ggf. Parser, Viewer und Formatkonvertierer)	Nein	Ja
Capture-Werkzeuge zur Stapelerfassung von sonstigen Daten und Unterlagen	Nein	Ja
OCR/ICR-Integration zur Indexextraktion und Dokumentenklassifizierung	Nein	Ja (Dritte)
Systemseitige Komponenten zur Sicherstellung der unveränderbaren Archivierung (wirksamer Schutz gegen unzulässige Manipulation)	Nein	Ja
Löschfristenverwaltung	Nein	Häufig
Workflow I: Postkorbfunktionen für Szenarien der frühen Erfassung	Nein	Häufig
Workflow II: BPM-Subsysteme mit Prozessmodellierungswerkzeugen	Nein	Selten
Portalfunktionen für Intra- und Extranetportale	Nein	Manchmal
Web Content Management Web-Redaktionssystem für Intra- und Extranet	Nein	Manchmal
Leistungsfähige, datenbankgestützte Suche nach Metadaten	Nein	Ja
Integration einer Volltextdatenbank zur inhaltlichen Recherche	Nicht im Standard	Ja
Schnittstellen zur Retrieval- und Output-Integration mit Standardanwendungen (SAP, Microsoft/AX/NAV, ADP Paisy etc.)	Nein	Ja
Multiformat-Dokumentenviewer für die visuelle Reproduktion einer zunehmenden Vielfalt von Dokumentenformaten (inkl. DTA, ASCII und XML-Objekte), die sich ohne Style-Sheets oder Parser-Funktionen von normalen Benutzern nicht mehr lesen lassen	Nein	Häufig, Dritte
Import- und Export-Werkzeuge für Dokumente und Metadaten	Nein	Häufig
Offline-Clients (Synchronisation)	Ja	Häufig

Quelle: Zöller & Partner 2009



### **I Collaboration: Dokumenten-Management für Knowledge Worker**

Anwender arbeiten auch nicht immer an einem „Dokument“, sondern erzeugen, verteilen und recherchieren Informationen in einer wachsenden Anzahl von Kanälen: Diskussionsforen, Blogs, Wikis und andere zeitgemäße Werkzeuge. Sie wollen neue Beiträge zur einer Diskussion per RSS-Feed im Mail-Client lesen und nicht erst danach „suchen“ müssen. Die Branche ist gerade dabei, die neuen Anforderungen der Kunden auszuloten, seit sich mit Web 2.0-Client-Technologien und vor allem den schnellen, überall verfügbaren UMTS- und DSL-Verbindungen vollkommen neue Möglichkeiten der Team-Kommunikation eröffneten. Hier sind konkrete Probleme lösbar, die vorher mangels passender Technologie gar nicht adressierbar waren. Schön, dass diese neuen Technologien auch „schick“ sein können, weil Firmen wie Apple, Microsoft und weitere (z. B. Google, Entwickler von JavaScript/AJAX Frameworks) neue Oberflächenideen zur Verfügung stellen, die die Anwender gerne nutzen. Mancher Anwender führt solche Lösungen wegen, nicht trotz der neuen Oberflächen und Bedienelemente ein, weil man sich kürzere Trainingszeiten, schnelleres Arbeiten und vor allem motivierte Mitarbeiter verspricht. Auch hier sind die Anbieter gefordert: Die Anwender zahlen nicht nur für Funktionen, sondern auch dafür, dass den Mitarbeitern zeitgemäße, intuitiv nutzbare und performante Werkzeuge zur Verfügung gestellt werden.

### **I Die Finanzverwaltung als Vertriebsassistent der ECM-Branche**

Mit der wachsenden Anzahl elektronischer Aufbewahrungssysteme für alle Arten aufbewahrungspflichtiger Unterlagen verbreiten sich auch das Allgemeinwissen über die Risiken und damit die Anforderungen, die Lücken zu schließen. Die Anforderungen haben sich hier nicht wesentlich verschärft – sieht man von wenigen steuerrechtlichen Ausnahmen der zwei neuen Absätze der AO vom 1.1.2002 einmal ab. Was sich verschärft hat, ist die Intoleranz gegenüber nicht ordnungsgemäßen elektronischen Ablagen, weil mittlerweile auch kleineren und mittleren Unternehmen eine gewisse Ordnung im Umgang mit ihren Unterlagen zuzumuten ist. Dies wird im Marketing manchmal zur kategorischen Keule, jede Art geschäftlicher Unterlagen GOB-konform aufzubewahren. Das ist natürlich Unsinn. Die aufbewahrungspflichtigen Unterlagen werden immer nur eine Untermenge der geschäftlich entstandenen Unterlagen sein. Dass dies häufig anders gesehen wird, zeigen Diskussionen zu diesem Thema, wo manche „Experten“ die Archivierung ALLER E-Mails anmahnen, als ob es dafür eine Rechtsgrundlage gäbe. Tatsache ist aber, dass viele aufbewahrungspflichtige E-Mails und PC-Dateien nicht ordnungsgemäß aufbewahrt werden und dass gleichzeitig Prüfer aus den internen Revisionsabteilungen, externe Wirtschaftsprüfer und die Finanzverwaltung zunehmend ein Auge auf diese Themen haben.

### **I Modernisierung der Altsysteme und Eigenentwicklungen**

Viele Altanwender, die mit ihren DMS-Lösungen bereits in den 80er- und 90er-Jahren begonnen haben, klagen heute häufig über eine komplexe, nicht mehr betreibbare Lösungsarchitektur. Einzelne Komponenten lassen sich kaum noch auf einen

architektonisch aktuellen Stand bringen, ohne die anderen Komponenten zu beeinflussen. Diese Lösungen – oft eine Mischung aus Altkomponenten, angedockten Drittprodukten und eigenentwickelten Komponenten – müssten aber dringend konsolidiert werden, um die Lösungen fit zu machen für die aktuellen und zukünftigen Anforderungen, sowohl architektonisch, aber vor allem funktional. Hier werden häufig noch Funktionalitäten akzeptiert, die bei keiner Neuanschaffung den Minimalanforderungen gerecht würden. Moderne DMS/ECM-Lösungen – auch die der vielen mittelständischen Hersteller – bieten mittlerweile umfassende Content-Funktionen im Standard an (und die DMS Expo ist eine gute Möglichkeit, diese Aussage zu überprüfen), sodass das Thema Eigenentwicklung – auch für Teilkomponenten wie Postkorb, Akte etc. – immer unbeliebter wird. Im Bereich Finanzbuchhaltung würde man doch auch nicht auf Idee kommen, sich eine eigene Lösung zu bauen. Im Bereich Dokumentenverwaltung scheint das aber eine unwiderstehliche Option zu sein. Bis der Anwender merkt, dass es eben nicht genügt, eine Datenbank mit einem File-System zu verknüpfen, ist es schon zu spät und das Budget in einem tiefen Loch versenkt. Aber hier gilt der alte Witz: Wenn man ein Loch gegraben hat, das so tief ist, dass man nicht mehr rauskommt, sollte man mindestens mal aufhören zu graben. In unserer Branche würde das bedeuten: auf dem Markt umschauen, ob man benötigte Funktionen nicht von Standardprodukten bekommt, die sich den eigenen Anforderungen so weit anpassen lassen, dass man die Eigenentwicklung nicht fortführen muss.

### **I Ausblick**

Es gibt sehr viele Unternehmen, die noch gar keine DMS-/ECM-Lösung betreiben – weder für Papier noch für elektronische Unterlagen. Aber dies sind wohl eher die kleineren und mittelständischen Betriebe, die sich noch vor der Erstanschaffung befinden – auch motiviert durch den Preisverfall bei DMS-ECM-relevanten Hardwarekomponenten wie Speicher, Bildschirmen, Scannern etc., was Budget übrig lässt für Software und die notwendigen Dienstleistungen. Im Vergleich zu den Gründerjahren der Branche sind die Probleme komplexer geworden: eine Einladung an die Softwarehersteller, diesen Bedarf zu decken. DMS/ECM ist ein Markt, der alleine dadurch wächst, dass die Anwender ständig neue Probleme gelöst haben wollen. Wenn die Keimzelle des Marktes die Unordnung ist, dann ist sichergestellt, dass durch die Verbreitung undisziplinierter Ablagen einerseits und die Erkenntnis, dass Unordnung Geld kostet, der Markt für DMS/ECM-Lösungen weiter wachsen wird. Es geht aber nicht nur um die Kenntnis, wo man Unterlagen sicher vermuten darf. Es geht auch darum, die Prozesse im Umfeld dieser Unterlagen zu automatisieren: weil der manuelle Umgang mit elektronischen Unterlagen mehr Aufwand verursacht als der automatisierte Ablauf, aber auch, weil das Problem der Unordnung auch für Prozesse gilt. Was im produzierenden Gewerbe schon immer galt, dass die Abläufe und Einzelschritte Regeln folgen, weil Abweichungen Qualität kosten, gilt auch im Dienstleistungsgewerbe: Was große Anwender schon seit Langem tun – nämlich ihre Dokumenten-zentrischen Prozesse zu automatisieren –, wird zunehmend auch für kleinere und mittlere Anwender bezahlbar und damit wirtschaftlich. ■