


## Wie entwickelt sich der DMS-Markt?


# Konzentration oder Vielfalt?

Das Aufatmen in der Softwarebranche war nicht zu überhören: Wäre es zu der angepeilten Megafusion zwischen Microsoft und SAP gekommen, hätte der Wettbewerb entschieden darunter gelitten. Eine Stufe niedriger gehen die Übernahmeschlachten jedoch weiter – vor allem bei den Software-Anbietern in den Bereichen Dokumenten- und Informations-Management. Was bedeutet diese Entwicklung für Unternehmen, die in Dokumenten- und Archivlösungen investieren? BIT sprach mit Bernhard Zöller, Geschäftsführer des Beratungsunternehmens Zöller & Partner.

 Herr Zöller, befindet sich die DMS-Branche auf dem Weg der Konsolidierung und Konzentration, an dessen Ende nur noch wenige Anbieter das Sagen haben?

**Zöller:** Übernahmen gab es schon in den frühen 90er-Jahren und besonders viele ab 1995. Trotzdem hat gleichzeitig die Vielfalt zugenommen, weil ständig neue Anbieter mit neuen Produkten und Dienstleistungen auf den Markt kommen. Wenn man also die Liste der DMS-Anbieter betrachtet, stellt man schnell fest, dass die Zahl der auf dem deutschsprachigen Markt aktiven Anbieter ebenfalls wächst. Es gab doch noch nie so viele Anbieter im klassischen DMS-Bereich wie heute. Und solange sich das Thema Dokumenten- und Content-Management so dynamisch weiterentwickelt, sehen wir eher eine Zunahme der Vielfalt. Viele neue Produktideen kamen doch nicht von

den Großen sondern von kleinen, kreativen Softwareentwicklern.

 Ihr Kollege Dr. Kampffmeyer sieht die Branche in einer Konsolidierungsphase.

**Zöller:** Konsolidierung bedeutet für mich eine Reduzierung der Anbieter und/oder eine Reduzierung der Vielfalt. Beides sehe ich nicht. Weder gibt es weniger Anbieter noch nimmt die Vielfalt ab. Die Tatsache, dass die Großen der Branchen ihr Produktportfolio durch Zukauf ergänzen heißt doch faktisch nicht, dass dadurch die Anzahl der Anbieter in einem Segment sinkt.

Ein gutes Beispiel ist der Archivmarkt, auf dem in jüngster Zeit eine Reihe von Übernahmen stattgefunden haben: Opentext übernahm Ixos, Stellent akquirierte Optika, Tower Technologies ging zu Vignette und Interwoven holte sich Imagnage. Durch diese Übernahmen ist aber kein einziges Archivsystem vom internationalen Markt genom-

men worden. Wer sich als Anwender heute nach Archivsystemen umschaut, hat dieselbe Qual der Wahl wie vor drei Jahren.



Eine häufig gehörte und immer wieder zitierte These ist, dass sich der DMS-Markt genauso entwickle wie der Datenbank-Markt. Am Ende blieben nur drei bis vier Anbieter übrig.

**Zöller:** Diese Aussage halte ich für vollkommen falsch. Ich bekomme von Microsoft oder von Oracle eine Datenbank für jeden Geldbeutel und jede Skalierbarkeitsanforderung. Weder von Filenet, noch Documentum, IBM oder Opentext/Ixos bekomme ich ein Dokumenten-Management-System für ein kleines Unternehmen mit kleinem Budget. Der größte Unterschied im

„Wir beobachten den stärksten Zuwachs im Bereich der kleineren Anwendungen.“



Bernhard Zöller, Geschäftsführer Zöller & Partner: „Konsolidierung bedeutet für mich eine Reduzierung der

Anbieter und/oder eine Reduzierung der Vielfalt. Beides sehe ich nicht.“

Vergleich zum Datenbank-Markt ist doch, dass die marktführenden ECM- und DMS-Produkte architektonisch und preislich nicht so weit nach unten skalierbar sind, sodass sie den derzeit am stärksten wachsenden Markt der kleinen und mittleren Anwendungen erfolgreich adressieren können. Hier gibt es eine Reihe von Anbietern im deutschsprachigen und internationalen Markt, die mit funktionalen Kom-

plettlösungen diesen Markt sehr viel besser ansprechen.



Wie entwickelt sich der DMS-Markt von der Nachfrageseite her?

**Zöller:** Wir beobachten den stärksten Zuwachs im Bereich der kleineren Anwendungen. Die ehemaligen Kostentreiber Repository-Speicher, große Bildschirme, schnelle PCs und Server sind alle nicht mehr so relevant. Anwender mit kleineren Budgets decken jetzt ihren Nachholbedarf. Das sind nicht nur die häufig zitierten kleinen und mittleren Unternehmen, sondern auch Tochtergesellschaften oder kleine Abteilungen von Großunternehmen, für die sich Beschaffung und Betrieb bisher nicht gerechnet hätte. Folgerichtig haben diejenigen Anbieter, die diesen Markt adressieren auch deutlich größere Zuwachsraten.



Welchen Trend sehen Sie bei der Funktionalität der Systeme?

**Zöller:** Der Trend geht weiterhin in Richtung funktionaler Ergänzungen. Heute verfügen viele Produkte standardmäßig über einen Umfang, der vor fünf oder zehn Jahren noch den Kauf mehrerer Systeme erfordert hätte. Beispiele sind Archivierung von Ein- und Ausgangspost, Integration in MS Office und Mail-Umgebungen, Postkorbfunktionen für frühe Erfassungsszenarien, Integrationsschnittstellen mit ERP- und anderen führenden Anwendungen.



Das heißt aber auch, die großen Anbieter rüsten ihr Produktportfolio durch Zukäufe auf und stärken damit ihre Wettbewerbskraft?

**Zöller:** Alle Software-Hersteller müssen sich überlegen, wie sie ihre vorhandenen Produkte und Lösungen um fehlende Funktionen ergänzen. Make or buy oder durch Kooperationen? Für kleine Anbieter kommt häufig nur die Kooperation mit Drittherstellern in Frage, weil die finanziellen Mittel zur Eigenentwicklung oder für den Zukauf fehlen.



Aber selbst wenn man das Kapital hat, ist nicht jede Akquisition erfolgreich.

**Zöller:** Es gibt es eine Fülle von Beispielen, wo Übernahmen außer einer vorübergehenden Aufmerksamkeit gar nichts gebracht haben. Es gibt mit Abstand mehr Beispiele auf dem DMS-Markt für katastrophal gescheiterte Übernahmen als Positivbeispiele. Nach der Akquisition kommt die Aufgabe der technischen und personellen Integration und beides ist alles andere als trivial. Eine Stärkung der Wettbewerbskraft kann, muss aber nicht die Folge sein.



Wie stellt sich der Markt für Dokumenten-Management- und Enterprise-Content-Management-Systeme heute von der Anbieterseite dar?

**Zöller:** Zersplittert. Der ECM-/DMS-Markt war noch nie und ist auch heute noch kein homogener Markt. Es existieren funktional sehr unterschiedliche Segmente wie Pro-

„Was die Anbieter in den meisten Projekten immer wieder vernachlässigen ist der enorme Aufwand, den die neuen Dreischicht-Architekturen beim Anwender verursachen.“


„Man kann sogar sagen, dass die Modernisierung der Architekturen auch dazu geführt hat, dass man sich eher vom Mittelstand entfernt hat.“

„Der Dienstleistungsaufwand ist bei manchen ‚kleineren‘ Produkten nicht so hoch, weil die Architektur einfacher gestrickt ist.“

dukt-Daten-Management und elektronisches Dokumenten-Management, Portale oder Web-Content-Management, die von den klassischen DMS-Produkten kaum bedient wurden.

Wenn man sich den Markt anschaut, dann gibt es einerseits die großen, international operierenden Anbieter wie EMC/Documentum, IBM, Filenet und Opentext/Ixos, die wir auf Grund ihrer Produktpalette als echte ECM-Anbieter kategorisieren würden. Im internationalen Markt spielen hier aber auch Firmen wie Stellent, Interwoven und Vignette eine wichtige Rolle, die aus dem Web-Content-Management-Umfeld kommen und sich in den vergangenen Monaten durch Zukäufe um wichtige DMS-Funktionen ergänzt haben.


Danach kommt aber ein sehr starkes Feld von kleineren Anbietern, die in Deutschland als Gruppe gesehen einen erheblichen Marktanteil haben, der auf Grund des Booms im Mittelstand derzeit eher steigt als fällt. Deren Herausforderung ist, dass der DMS-Markt in Deutschland enorm dicht besetzt ist und weiteres Wachstum auf Dauer nur durch Umsatz im Ausland möglich sein wird. Nur wenige Anbieter in diesem Segment erzeugen international relevante Umsatzanteile.

 Beobachten Sie eine Tendenz, dass mittelständische Anwender-Unternehmen sich eher an Lösungs-Anbieter aus dem Mittelstand wenden während Konzerne die großen ECM-Anbieter bevorzugen?

**Zöller:** Das beobachten wir nicht. Auch mittelständische Anwender bewerten Unternehmensgröße und internationale Präsenz positiv, weil die größeren Ressourcen des Anbieters auch ihnen zugute kommen. Aber das nutzt alles nichts, wenn das System sechs- oder siebenstellig


kostet oder zu viele personelle Ressourcen aus der IT bei Einführung und Betrieb bindet.

Ich denke, dass internationale Konzerne sich gerne auch bei internationalen Anbietern bedienen um weltweit identisches Produkt Know-how und Support etc. sicherzustellen. Bei nur regional tätigen Anwendern spielen diese Kriterien keine so große Rolle mehr. Größe als Indikator für Überlebensfähigkeit ist natürlich trotzdem ein wichtiger Faktor, nutzt mir als kleiner Anwender aber nichts, wenn ich mir das international marktführende System gar nicht leisten kann.

 Was müssen die großen ECM-Anbieter bedenken, wenn sie den Mittelstand adressieren bzw. was müssen mittelständische Anwender-Unternehmen dabei beachten?


**Zöller:** Was die Anbieter in den meisten Projekten immer wieder vernachlässigen ist der enorme Aufwand, den die neuen Drei-Schicht-Architekturen beim Anwender verursachen, nämlich komplett neue Entwicklungswerkzeuge, signifikant höhere Integrationskosten und manchmal funktional und ergonomisch unzureichende Client-Lösungen.

Was ein Großanwender durch seine größeren personellen und finanziellen Ressourcen vielleicht noch korrigieren kann, wäre für den Mittelständler eine Katastrophe. Also holt er sich ein Produkt, das vielleicht nicht den allerneuesten Architektur-Paradigmen entspricht, dafür aber budgetkompatibel beschafft, eingeführt und betrieben werden kann.


 Also fehlt es den großen Anbietern an einer erfolgreichen Mittelstandsstrategie?

**Zöller:** Ja. Die Ursachen liegen nach unserer Meinung darin, dass deren Systeme für kleine und mittlere Anwendungen architektonisch nicht einfach genug und preislich nicht attraktiv genug sind. Der Preis ist von beiden vielleicht nicht einmal das wichtigste Kriterium, weil Software-Lizenzpreise in vielen Projekten nur einen relativ geringen Anteil haben.

Die Implementierungskosten für Programmierung, Customizing und Integration können die Lizenzkosten deutlich überschreiten. Gerade die ECM-Lösungen der großen internationalen Anbieter wurden in den letzten Jahren komplett auf die neuen 3-Tier-Architekturen umgestaltet, die aber im Mittelstand wegen der höheren Komplexität und der drastisch erhöhten Integrationskosten unbeliebt sind. Man kann sogar sagen, dass die Modernisierung der Architekturen auch dazu geführt hat, dass man sich eher vom Mittelstand entfernt hat.

 Was sollten mittelständische Anwenderunternehmen in punkto Preisgestaltung bei Softwarelösungen beachten?

**Zöller:** Den Preis über dem Doppelstrich, also nicht nur die reinen Lizenzkosten, sondern alle anderen Aufwendungen, die zur Fertigstellung der Lösung noch hinzukommen. Der Dienstleistungsaufwand ist bei manchen „kleineren“ Produkten nicht so hoch, weil die Architektur einfacher gestrickt ist. Es gibt kein „One Size fits all“ und das merkt man dann auch, wenn auf Basis der Highend-Produkte kleine Anwendungen schnell und preiswert realisiert werden sollen.

 Dennoch scheitern bei DMS-Projekten insbesondere auch bei kleineren Anwenderunternehmen, wie eine Markt-

untersuchung des Branchenverbandes VOI festgestellt hat.

**Zöller:** Nach unserer Erfahrung ist der häufigste Grund für gescheiterte Projekte, dass Anbieter und Anwender technisch und funktional lange aneinander vorbeireden und dies erst bei der Realisierung feststellen. Die Anforderungen an die Anbieter und deren Produkte sind häufig unkonkret formuliert, die Antworten daher kaum interpretierbar und nicht geeignet, Produkte zu vergleichen. Das beste Werkzeug ist ein detaillierter Anforderungskatalog der die spezifischen Anforderungen des Anwenders umsetzt und die Antworten vergleichbar macht. Sind die Anforderungen gut formuliert dienen die Antworten zu sol-

chen Anforderungskatalogen auch als zugesicherte und damit einklagbare Eigenschaften im Dissensfall.



Und wenn man den Aufwand für eine klassische Anbieterauswahl nicht treiben kann oder möchte ...

**Zöller:** ... dann sollte man sich die eigene Anwendung mit vergleichbaren Funktionen und Mengen und mit denselben Produkten und Komponenten bei anderen Anwendern anschauen. Es ist für den Anwender immer am einfachsten am konkreten, mit der eigenen Situation vergleichbaren Beispiel zu sehen, was mit Begriffen wie Postkorb, Mailintegration, Workflow, Integration in führende Anwendungen etc.

eigentlich gemeint ist. Wenn man die Produkte im Einsatz gesehen hat, kann man sich viel besser eine Meinung bilden, ob diese Lösung für die Mitarbeiter funktional und ergonomisch auch akzeptabel ist.

Man sollte sich aber nicht mit den Oberflächen zufrieden geben, sondern immer auch hinterfragen, mit welchen Werkzeugen diese Anwendungen erstellt wurden, wie sie geändert werden können, wie die Werkzeuge zur Systemverwaltung aussehen etc.

Vielen Dank für das Gespräch,  
Herr Zöller.

*(www.zoeller.de)*

„Das beste Werkzeug ist ein detaillierter Anforderungskatalog der die spezifischen Anforderungen des Anwenders umsetzt und die Antworten vergleichbar macht.“