
ANBIETERSTRATEGIEN UND IHRE BEDEUTUNG FÜR DIE ANWENDER: WOZU BRAUCHT MAN EIGENTLICH NOCH EIN DMS?



Kompakt

Anwenderunternehmen ist mit Lösungen von SAP oder Microsoft für Dokumenten-Management nur teilweise geholfen. Die Kenntnis der Anbieterstrategie ist bei der Software-Auswahl ein wichtiger Aspekt. Insbesondere mittlere und kleine Betriebe sollten bei der Entscheidung auf Produkte achten, die ihren Bedürfnissen so weit wie möglich entsprechen.

Der Markt für Dokumenten-Management-Systeme (DMS) ist seit Jahren im Aufwärtstrend. Von Marktsättigung kann offensichtlich keine Rede sein. Der Boom wird noch eine Weile anhalten, weil

- die IT für eine wachsende Flut von Dokumenten und Unterlagen Systemumgebungen schaffen muss, die einer Vielfalt gesetzlicher Anforderungen entsprechen müssen. Das betrifft E-Mail ebenso wie gescannte Eingangspost, intern erstellte PC-Dokumente oder Daten aus Systemen für Enterprise Resource Planning (ERP). Die Sensibilisierung für die zu berücksichtigenden regulatorischen Anforderungen ist in den vergangenen Jahren gestiegen.
- der Druck zur Verschlanung dokumentenzentrischer und personalintensiver Prozesse und Abläufe steigt, bis hin zur „Dunkelverarbeitung“, also der durchautomatisierten Bearbeitung einfacher oder auch komplexerer, verketteter Vorgänge. DMS- oder Enterprise-Content-Management(ECM)-Lösungen mit Workflow- beziehungsweise Postkorbfunktion sind die häufige Voraussetzung für Lösungen in derartigen Prozessen.
- durch ein DMS die Wiederherstellung der vollständigen Akte möglich ist. Papierakten sind schon längst nicht mehr das verbindliche Auskunftsmittel, weil sie immer

Der Autor

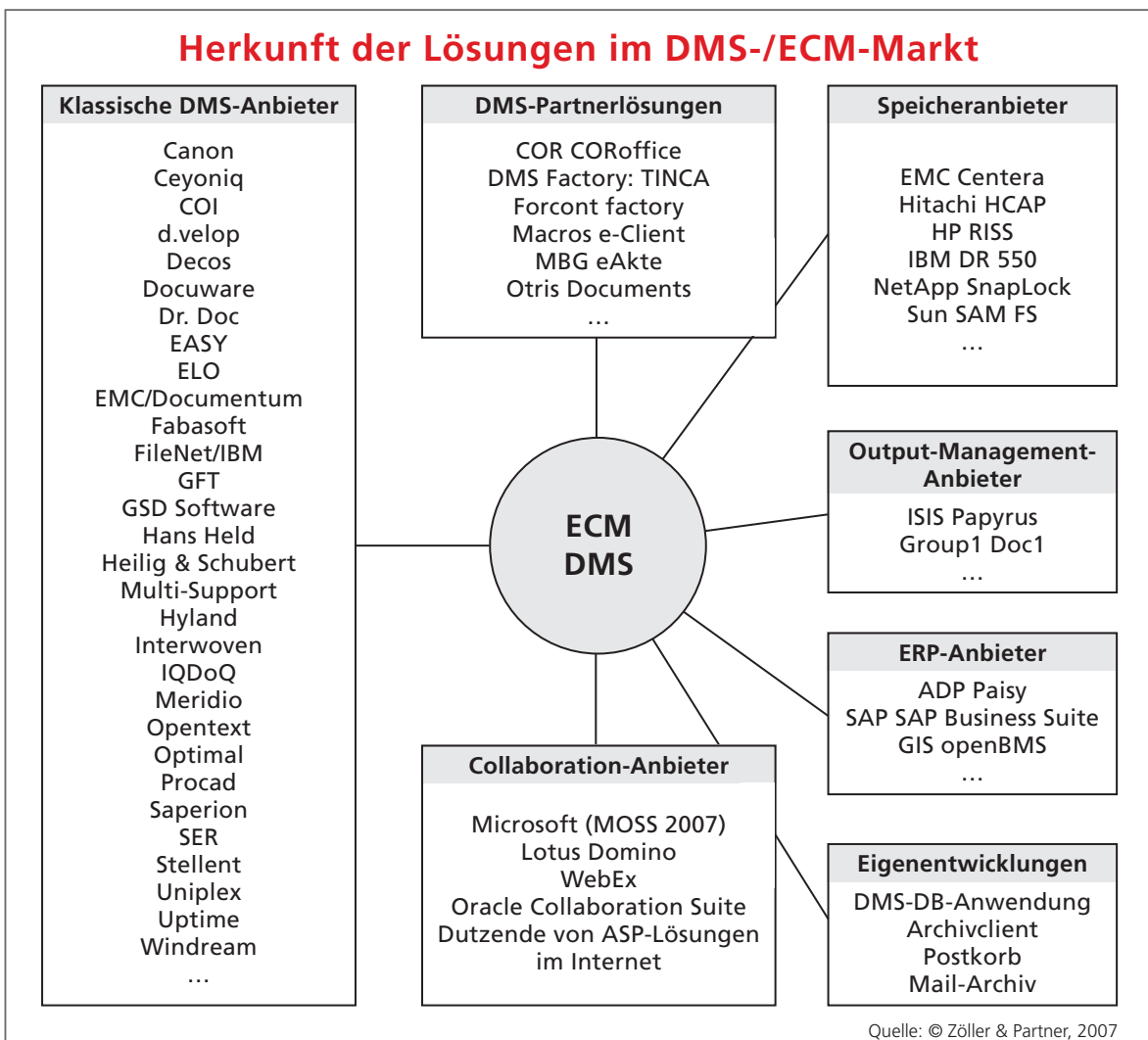
Bernhard Zöller, Geschäftsführer der Zöller und Partner GmbH sowie Vorstand im VOI (Verband Organisations- und Informationssysteme e.V.)



lückenhafter werden. Elektronisch erzeugte oder empfangene Dokumente wurden immer seltener in die Akte gestellt. DMS bieten die Chance, diese Verbindlichkeit der neuen, „elektronischen“ Akte wieder herzustellen, damit jeder, gleich von welchem Standort er zugreift, den Überblick über die aktuellen Akteninhalte hat.

- durch den Preisverfall bei wichtigen Komponenten von DMS, wie Speicher, Scanner, Server, Netze und Bildschirme, sind Komplettlösungen für das Dokumenten-Management auch für viele kleinere und mittelständische Anwender bezahlbar geworden. Umso größer ist dort der Nachholbedarf, was zu einem Auftragsboom bei denjenigen Anbietern führte, die diesen Markt der kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) mit

Herkunft der Lösungen im DMS-/ECM-Markt



Quelle: © Zöller & Partner, 2007

preislich und funktional attraktiven Produkten bedienen können. Dies sind in der Regel nicht die großen internationalen Anbieter, deren ECM-Suiten für kleinere Anwender häufig zu komplex und bei Anschaffung, Implementierung und Betrieb zu teuer sind.

- auch Großunternehmen, die als Anwenderpioniere bereits seit Jahren – manche Jahrzehnte – solche Systeme einsetzen, nicht komplett ausgestattet sind. Meistens sind Abteilungslösungen installiert, eine flächendeckende Nutzung über alle relevanten Abteilungen und Prozesse ist noch die Ausnahme. Der Preisverfall und die angeführten genannten Triebfedern führen dazu, dass die Pionieranwender zunehmend die weißen Flecken der Landschaft eliminieren, also da, wo es betriebswirtschaftlich sinnvoll ist – und das ist immer häufiger der Fall, DMS einführen.
- neue Anforderungen entstehen – wie zum Beispiel E-Mail-Archivierung, elektronische Formularanwendungen, Selbstbedienungsanwendungen für Bestell- oder Antragsbearbeitungen, die als Basis eine elektronische und revisionsfähige Verwaltung der entstehenden Unterlagen voraussetzen.

I Wachsende Artenvielfalt

Der DMS-Markt und seine Anwender erzeugen somit jedes Jahr neue Anforderungen an die Hersteller und damit Umsatzpotenziale, die die Hersteller gerne realisieren – sicherlich einer der Faktoren für den seit Jahren anhaltenden Erfolg der Branche. Aber Erfolg weckt auch Begehrlichkeiten. Daher ist es keine Überraschung, dass sich der Markt zunehmend aufspreizt, weil Anbieter aus anderen Segmenten der Informationstechnik in diesen Markt einsteigen. Neben den klassischen DMS-Anbietern offerieren daher auch Neueinsteiger Hard- und Software-Komponenten, mit denen sich Dokumente verwalten lassen, bis hin zu Anbietern von Appliances, also mehr oder weniger fertig konfektionierten Hardwareboxen. Das ist aber eigentlich keine neue Information: Dokumenten-Management war noch nie eine exklusive Eigenschaft von DMS-Produkten. Dokumente wurden schon immer in den Infrastrukturen der Unternehmen und anderen IT-Komponenten verwaltet. Ein File-Server und eine Volltextdatenbank sind in der Lage, „Dokumente zu verwalten“, wenn auch mit einem komplett anderen – und

deutlich eingeschränkten – Funktionsprofil im Vergleich zu den heute angebotenen Dokumenten-Management-Komplettlösungen. Eine wesentliche Aufgabe der Anwender ist es, die eigenen Anforderungen zu ermitteln und dann die Marktangebote daraufhin zu untersuchen.

I Wer hat Angst vor Microsoft?

Das Thema wird aber seit rund zehn Jahren diskutiert. Wer erinnert sich noch, wie nach der Ankündigung von Tahoe (Microsofts Projektname für den SharePoint Portal Server Version 1) im August 1999 der Niedergang der DMS-Branche beschworen wurde? In den vergangenen zehn Jahren hat die Branche viele Vorhersagen (üb-)erlebt:

- Den häufig vorhergesagten Niedergang. Fakt 2007: Der Branche geht es so gut wie nie zuvor.
- Die angebliche Profil- und Bedeutungslosigkeit, weil solche Funktionen in Betriebssysteme und Datenbanken integriert sein würden. Fakt 2007: Weder Vista noch andere Betriebssysteme haben echte DMS-Funktionen. Die DMS-Branche hat eine eigene Fachmesse, einen eigenen Verband, wachsende Umsätze; deutsche Hersteller können auch im Ausland zulegen, was für ausländische Hersteller im Inland nicht immer zutrifft.
- Die Konsolidierung der Anbieter auf drei bis vier Global Player. Fakt 2007: Die aktuelle VOI-DMS-Marktübersicht [*] listet 55 DMS-Produkte von 52 Herstellern, und für die nächste Ausgabe haben sich bereits zusätzliche Hersteller zur Teilnahme angemeldet.

Das aktuelle Bild sieht also mal wieder anders aus, als vorhergesagt: Die meisten Produkte der alten Pioniere gibt es immer noch und wird es auch noch eine Weile geben. Gleichzeitig kommen neue Funktionen – zum Beispiel Collaboration, File- und Mail-Archivierung, elektronische Formularanwendungen – und Wettbewerber hinzu, so dass der Markt derzeit so viele Anbieter aufweist wie nie zuvor. Aber: Nicht jeder Anbieter deckt jede Funktionalität ab. Adobe und Microsoft liefern Infrastruktur und Ergänzungsfunktionen, aber keine Komplettsysteme. Es fehlen klassische DMS-Funktionen wie Aktenverwaltung, Archivierung oder Postkorbbearbeitung. SAP deckt den eigenen Markt gut ab, aber eben kaum den Nicht-SAP-Markt, also etwa das boomende Segment der KMU, die sich SAP nicht und damit auch keine SAP-Content-Funktionen leisten *Fortsetzung Seite XX*

– Anmerkungen zur Tabelle

[1] COLD = Computer Output on LaserDisk. Alter, und wegen des Bezugs zu optischen Speichern nicht mehr korrekter, aber immer noch verbreiteter Begriff für alle Arten von Import- und Indexiersystemen für die Massendaten aus externen Systemen. Beispiele für solche Daten sind Druckspools, Listen, Reports, aber manchmal auch Dokumentstapel, elektronische Datensätze etc.

[2] Dritt.: Diese Funktionalität wird typischerweise (es gibt Ausnahmen) auf Basis von Fremdprodukten zur Verfügung gestellt.

[3] WORM = Write Once Read Multiple. Früher mit optischen Speichern assoziiert steht WORM heute für alle Arten von Speicherverfahren, die das ungewollte Überschreiben verhindern.

[4] Keine native Ansteuerung von WORM-Speichern; nur mit Hilfe von Drittprodukten oder externem DMS. Ansonsten Schutz der Dokumente mit Standard-Verwaltungswerkzeugen (Schutz der File-Systeme)

[5] Einfache Dokumenten-Workflows (Freizeichnung, Genehmigung) im Standard einrichtbar, aber zur Entwicklung komplexer Workflow-Anwendung sind Individualentwicklungen auf Basis der Windows Workflow Foundation notwendig.

[6] N.r. = Nicht relevant. Solche WORM-Subsysteme sind keine Anwendungsplattformen, sondern reine Repositories mit bestimmten Speicherfunktionen. Selten verfügen sie über darüber hinausgehende Funktionen wie Volltextsuche etc.

DMS-Funktionsumfang im Vergleich				
Content-Funktion	DMS	WORM-Speicher	MOSS 2007	SAP
Erfassungskomponenten für Papier-Eingangspost. Hierzu gehören Scan- und Indexieranwendungen.	✓	Nein	Nein	Nein
Erfassungskomponenten für PC-Dokumente. Hierzu gehören die Integrationskomponenten (Makros etc.) ebenso wie die Funktionen zur Indexierung dieser Dokumente und Dateien.	✓	Nein	✓	Teilweise
Erfassungskomponenten für ein- und ausgehende E-Mail. Hierzu gehören Capture- und Indexieranwendungen sowie die notwendigen Komponenten zur Integration in die Mail-Clients bzw. -Server.	✓	Nein	Teilweise	Teilweise für Client
Erfassungskomponenten für Host-generierte Dokumente, Listen, Reports (COLD [1]). Hierzu gehören die Einrichtungswerkzeuge, die Extraktionssysteme, ggf. die Parser, Viewer und Formatkonvertierer.	✓	Nein	Nein	Für SAP
Andere Capture-Werkzeuge zur Stapelerfassung von sonstigen Daten und Unterlagen.	✓	Nein	Nein	Nein
OCR/ICR-Integration (bzw. Eigenentwicklung) zur automatischen Eingangsbearbeitung von Papier- und elektronischer Eingangspost.	✓, Dritt. [2]	Nein	Nein	Nein
Server-seitige Komponenten zur Sicherstellung der reversionssicheren Archivierung. Hierzu gehören sowohl Schutzmaßnahmen zur Sicherstellung der Unveränderbarkeit, aber auch die Ansteuerung von Speichersystemen (z.B. WORM [3], ECM Centera, NetApp SnapLock, rein Software-basierte WORM-Speicher usw.), mit deren Hilfe ggf. die Unveränderbarkeit gewährleistet wird.	✓	✓	Nein	Siehe [4]
EDM/DMS-Funktionen zur Abdeckung der Lebenszyklusphase von Dokumenten vor der Archivierung, also inklusive Check-Out und Check-In, Versionierung, Freigabe etc.	✓	Nein	✓	✓
Collaboration-Funktionen für standortunabhängiges Arbeiten an dokumentenzentrischen Projekten. Hierzu gehören Funktionen wie virtuelle Projekträume, Instant Messaging, Desktop-Sharing, Team-Kalender, White Boards etc.	Selten	Nein	✓	✓ SAP Portal, cFolders
Aktenverwaltung zur Einrichtung von Aktenmodellen für aktenorientierte Anwendungen	✓ Häufig	Nein	Nein	✓ SAP RM
Workflow I: Postkorbfunktionen für Szenarien der frühen Erfassung und teil- oder vollautomatisierten nachgelagerten Bearbeitung	✓ Häufig	Nein	Nein	✓
Workflow II: Komplette Business-Process-Management(BPM)-Subsysteme mit Prozessmodellierungswerkzeugen	Manchmal	Nein	Teilweise [5]	✓
Portalfunktionen für Intra- und Extranetportale	Selten	Nein	✓	✓
Web Content Management / Web-Redaktionssystem. Dies ist ebenfalls keine typische DMS-Funktionalität.	Selten	Nein	Nicht typisch	Nein
Zunehmend Integration einer Volltextdatenbank zur inhaltlichen Recherche der Dokumente	Häufig; Dritt. [2]	Selten	✓	✓
Benutzerverwaltung zur Rechteverwaltung von Benutzern, Benutzergruppen etc.	✓	Nein	✓	✓
Schnittstellen zur Retrieval- und Output-Integration mit Standard-Anwendungen (SAP, Microsoft/Navision, ADP Paisy etc.)	✓	Selten, Drittprod.	Nein	✓
Löschfristenverwaltung zur Sicherstellung der GOB/GoBS-Konformität (Schutz während der Aufbewahrungsfristen, Aussondern nach Ablauf etc.)	✓ Häufig	Häufig	Teilweise	✓
Datenbankanwendungen zur Erstellung der unterschiedlichen Anwendungen	✓	Selten	✓	✓
Entwicklungsumgebung zur individuellen Lösungsprogrammierung	✓	N.r. [6]	✓	✓
Elektronische Formularanwendungen zur Ablösung der papiergebundenen Antragsprozesse	Selten	Nein	✓, mit Infopath	✓, Adobe
Formatkonvertierer für die dynamische oder archivische Konvertierung in Formate wie TIFF, PDF etc. für niedrige bis sehr hohe Mengen.	Drittprod.	Nein	Nein	Drittprod.
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	✓ Häufig	Nein	Nein	✓
Mobile Clients (Offline-Clients)	✓ Häufig	Nein	Nein	✓ EasyDM
Import- und Export-Werkzeuge für Dokumente und Metadaten	✓	Nein	Nein	Nein
Vertikale und horizontale Lösungen, die vom Hersteller oder dessen Partner auf Basis des Kern-DMS erstellt wurden.	✓	N.r. [6]	Nein	✓

Quelle: © Zöllner & Partner, 2007

Fortsetzung von Seite XX können oder wollen.

Die Tabelle auf Seite XX umfasst den Funktionsumfang heutiger Komplettsysteme für Dokumenten-Management, wie sie nicht nur von den großen, sondern auch von zahlreichen kleineren und mittelgroßen Herstellern angeboten werden. Zum Vergleich ist die Funktionsabdeckung des Microsoft Office SharePoint Server 2007 (MOSS 2007), typischer WORM-Speicher (auch HD-basierter Systeme wie EMC Centera, Hitachi HCAP, NetApp SnapLock etc.) und SAP gegenübergestellt.

I DMS grenzt sich ab gegenüber Initiativen von Microsoft oder SAP

Nicht jedes DMS am Markt stellt alle diese Funktionen ohne zusätzliche Programmierung zur Verfügung. Aber es gibt mittlerweile eine ganze Reihe von Lösungen für Dokumenten-Management, die immerhin einen Großteil dieser Anforderungen aus dem Standard heraus abdecken. Zur Erstellung der endgültigen Lösung ist dann immer noch Customizing, aber nicht mehr nur individuelle Programmierung erforderlich.

Die Tabelle auf Seite XX zeigt deutlich, dass ein typisches Komplettdms zahlreiche Funktionen anbietet, die weder vom MOSS 2007 noch von einem WORM-Speicher angeboten werden. Umgekehrt liefert MOSS 2007 Collaboration-Funktionen, die selten in einem DMS vorhanden sind. Davon zu sprechen, dass Microsoft „den DMS-Markt übernehmen“ könne, würde zuerst einmal bedeuten, dass die fehlenden Funktionen zur Verfügung gestellt werden, und das ist derzeit nicht absehbar.

Die WORM-Speicher sind häufig eine DMS-Ergänzung, um den Revisoren die Gewissheit zu geben, dass keine ungewollten Veränderungen stattfinden, obwohl der Gesetzgeber diesen Schutz nicht zwangsläufig auf der Speicherschicht ansiedelt. Die seit November 1996 geltende GoBS (Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführung) erlaubt als Speichermedium für aufbewahrungspflichtige Dokumente ausdrücklich auch Magnetplatte (oder Magnetband), solange durch andere Maßnahmen die Schutzfunktion hergestellt wird.

Der Vergleich mit SAP zeigt ein anderes Bild. Die Content-Funktionen in SAP (die Spalte bezieht sich nur auf die Produktlinie, die heute SAP Business Suite genannt wird) sind umfangreich und gehen an einigen Stellen sogar über die Funktionalität eines typischen Komplettdms hinaus. Beispiel ist die integrierte Portal- und Collaboration-Funktionalität, die einem kleineren DMS normalerweise fehlt. Für einen Nicht-„SAP Business Suite“-Anwender ist dies aber aus verständlichen Gründen keine Lösung. Für Anwender von SAP Business One – das ist die Lösung für kleinere Unternehmen – gilt die SAP-Spalte in obiger Tabelle bereits nicht mehr. Für diese Anwender gibt es weder ArchiveLink noch SAP DVS noch EasyDMS oder ähnliches.

– Anmerkungen

[*] VOI, Zöller & Partner: Dokumenten Management Systeme, Hersteller und Produkte, 2006, ISBN 3-932898-13-3

I Aktuelle Anforderungen und Aufgaben erfordern DMS

Anwender sollten nicht glauben, dass kleinere Anbieter nicht überlebensfähig sind, weil Microsoft (oder Oracle, oder SAP oder irgendein anderer bekannter Name aus der IT) ebenfalls den Content-Markt entdeckt hat.

Wie oft hat Oracle schon versucht, an diesem Markt teilzunehmen? Mehrmals seit den 90er Jahren. Und wie viele Deals hat ein DMS-Hersteller in Deutschland bisher gegen Oracle verloren? Null wäre eine gute Schätzung. Solange ein Unternehmen von Oracle, SAP oder Microsoft nicht das an DMS-Funktionen erhält, was es benötigt (und die obige Übersicht zeigt das Funktionsdelta auf), wird es einen Markt für DMS-Hersteller geben, die diese Lücke bedienen. Aus dieser Lücke ist mittlerweile ein Milliardenmarkt geworden, und wie auf dem Markt für ERP-Systeme gibt es einige wenige Anbieter für die sehr großen Projekte und eine Vielzahl von Playern für die kleinen und mittelgroßen Lösungen. Bisher haben diese Entwicklungen nicht zu einer Konsolidierung geführt. Die Anzahl der DMS-Angebote in Deutschland ist beinahe skurril hoch: Es gibt in keinem anderen Land eine derartige Wettbewerbsdichte, USA eingeschlossen. Derzeit sind es aber gerade kleinere Hersteller, die zweistellige Zuwachsraten im Software-Lizenzgeschäft veröffentlichen können, weil sie den von den großen Playern nicht adressierten KMU-Markt ganz offensichtlich sehr gut erreichen.

Die Kleinen wachsen derzeit schneller als die Großen, sie ergänzen sich gut mit ERP-Lösungen und Collaboration-Angeboten. Große Anwenderunternehmen, insbesondere international aufgestellte Konzerne, konsolidieren intern die Vielzahl ihrer DMS-Lösungen und nutzen dabei die Funktionsbreite und internationale Verfügbarkeit der großen globalen ECM-Player.

Die Flut an elektronisch erzeugten oder empfangenen Objekten aus unterschiedlichen Quellen wird zunehmen. Diese Dokumente müssen in Geschäftsprozesse integriert werden, die auf unterschiedlichen Hintergrundsystemen ablaufen. Sie sollen zentral und geschützt zur Verfügung stehen und nicht nur in dem System, in dem sie erzeugt oder empfangen wurden. Lösungen für Dokumenten-Management werden sich weiterentwickeln und die Prozessintegration ebenso wie den Service-Gedanken – ein Content-System für eine Vielzahl an Content-Quellen und Content-Zielen, also Menschen oder Prozessen, die auf den Content zugreifen müssen – zunehmend in den Vordergrund stellen.

Es gibt derzeit keine Alternativen zu DMS und ECM-Lösungen, um diese Aufgaben zu bewältigen, und damit ist die im Titel dieses Beitrags gestellte Frage auch beantwortet. Ein DMS wird nicht unbedingt benötigt, um ein paar gescannte Dokumente irgendwo abzulegen oder Mails zu sichern oder SAP-Daten zu entsorgen. Bei einer abteilungs- und prozessübergreifenden Sicht auf geschäftskritische Dokumente und Unterlagen reichen Funktionsinseln nicht aus, und dann ist auch zukünftig ein DMS notwendig und sinnvoll – egal, wie die Abkürzung dafür dann lauten wird. ■