
CONTENT-STRATEGIEN DER ANWENDER – MIT ECM-SUITEN GEGEN DIE SYSTEMVIELFALT



Kompakt

Gegen den Wildwuchs von unterschiedlichsten Systemen in einem Unternehmen hilft eine ECM-Strategie, die wie ein „ordnungspolitischer Rahmen“ für den Content fungiert. Sinnvoll ist es, von Anfang an eine reduzierte Palette an Kernkomponenten zu definieren und eine ECM-Koordinierungsstelle einzusetzen, die alle Anforderungen zusammenbringt und die passenden Komponenten auswählt.

I Triebfedern des Marktes

Elektronische Archivierung, Dokumentenmanagement und Enterprise Content Management (ECM) sind quer über alle Branchen und zunehmend auch bei kleineren und mittleren Unternehmen zum unverzichtbaren Teil der Anwendungslandschaft geworden. Nur mit Hilfe solcher Lösungen lässt sich wieder eine kosteneffiziente und häufig genug auch gesetzlich geforderte Ordnung und Auskunftsfähigkeit in einer wachsenden Flut aufbewahrungswürdiger oder aufbewahrungspflichtiger Unterlagen herstellen, die im Nebeneinander von Papier-, File-Server und Mail-Ablagen schon längst verloren gegangen ist.

Der Handlungsdruck kam nicht immer freiwillig, sondern wurde durch die wachsende Sensibilisierung von Revision und Finanzverwaltung für das Thema elektronische Belegaufbewahrung verstärkt. Was seit der Veröffentlichung der GOBS von 1995 [1] bereits hätte bekannt sein müssen, ist mit der aktuellen Stellungnahme des IDW (speziell FAIT 3) [2] nochmals bestätigt worden und wird von Anwendern zunehmend eingefordert: dass sich nämlich die Anforderungen an Unveränderbarkeit, Ordnungsmäßigkeit der Verfahren etc. nicht nur auf bestimmte, sondern prinzipiell auf alle Arten von Unterlagen beziehen, aus denen sich Forderungen oder Verbindlichkeiten für das Unternehmen ableiten lassen. Und das sind neben den klassischen Eingangsdokumenten eben auch E-Mail, PC-Dokumente und viele andere Dateien und Unterlagen, die auf unterschiedlichen Wegen in das Unternehmen gelangen oder dort erzeugt werden.

Neben diesen regulatorischen Anforderungen werden den Anwendern aber vor allem die Nachteile der Lückenhaftigkeit heutiger Ablagen für die ganz normale Tagesarbeit bewusst. Wer verfügt schon über die Fähigkeit, schnell auf aktuelle und vor allem vollständige Kunden-, Projekt-, Kreditorenunterlagen zuzugreifen? Ist die Mail, die vom oder an den Kunden geschickt wurde, in der Akte enthalten? Befinden sich die intern erzeugten Dokumente, Pläne, Zeichnungen, Abstimmungsprotokolle etc. in der aktuell gültigen Version in der Projektakte? Häufig liegen die Unterlagen, die zu einem bestimmten Sachverhalt gehören, in unterschiedlichen Ablagesystemen: im Mailsystem, auf dem File-Server, in der Abteilungsregistratur. Eine verlässlich vollständige und aktuelle Auskunft ist hier kaum möglich. Der Aufwand, sich aus den unterschiedlichen Ablagen und den unterschiedlichen Datei- und Dokumentversionen die Gesamtübersicht mit den jeweils aktuellsten Versionen zusammenzustellen, wächst ins Uferlose, weil Anwender mit ihren PCs und Mail-Systemen keiner vertrauten Ablageordnung mehr folgen können. Es gibt keine disziplinierenden Ordnungssysteme mehr, die dem Anwender helfen, Dinge einfach und schnell da abzulegen, wo sie ein Dritter sicher wiederfindet.

I Trend zu Komplettlösungen, fragmentierter Markt

Moderne DMS/ECM-Lösungen erlauben das kosteneffiziente Wiederherstellen dieser Auskunftsfähigkeit, den zeit-

Der Autor

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



und standortunabhängigen Zugriff und die Integration in die verschiedenen Hintergrundsysteme der Anwender und deren Fachverfahren. Aktuelle Lösungen können mehr, als nur Papierdokumente elektronisch ablegen und PC-Dokumente versionieren. Sie haben längst das Potenzial zu integrierbaren Steuerungs- und Verwaltungssystemen für alle Arten geschäftskritischer Dateien und Unterlagen und lösen damit die Probleme, die durch die schnelle Verbreitung

ECM-Lösungen als Plattform für Content-Strategien

elektronischer Belege und Unterlagen entstehen. Dass sie dabei auch die digitalisierten Papierdokumente integrieren, versteht sich von selbst. Der Funktionsumfang solcher Komplettlösungen – neudeutsch: ECM-Suiten – deckt einen breiten Themenbogen ab: Eingangs- und Ausgangspostarchivierung inklusive Mail- und PC-Datei-Archivierung, File-Server-Archivierung, Aktenverwaltung, Löschfristenverwaltung, Postkorb/Workflow-Funktionen, Verwaltung lebender Dokumente inklusive Dokument- und Vorgangshistorie mit Genehmigungs- und Freigabeprozessen sowie andere Content-Funktionen, für die Anwender in der Vergangenheit dedizierte Produkte und Einzelkomponenten gekauft, integriert und betrieben haben.

Auch die Anbieter heutiger ECM-Suiten haben in der Vergangenheit ausnahmslos nur eine Untermenge heutiger ECM-Suiten adressiert und erst im Laufe der letzten Jahre ihre Systeme durch Zukauf anderer Firmen oder Produkte oder durch Eigenentwicklung ergänzt. Daher ist die aktuelle Anbieterlandschaft auf dem Markt für Content-Management und seiner einzelnen Segmente stark fragmentiert, die Angebote sind häufig nicht direkt miteinander vergleichbar.

I ECM-Strategie als Basis zur Reduktion von Komplexität und Vielfalt

Mit dem heute verfügbaren Funktionsumfang eignen sich ECM-Lösungen zunehmend als Plattform für abteilungsübergreifende Content-Strategien. Statt immer wieder über einzelne Lösungen für singuläre Abteilungsanforderungen nachzudenken, möchte man zuerst eine Content-Infrastruktur schaffen, die möglichst viele – „alle“ wäre illusorisch – Content-Anforderungen abdeckt und auf deren Basis dann die einzelnen Bereichs-spezifischen Anforderungen umgesetzt werden können. Anwender nutzen daher die Gelegenheit, ihre vorhandene, historisch gewachsene Archiv-, DMS- und sonstige Content-Landschaft auf den Prüfstand zu

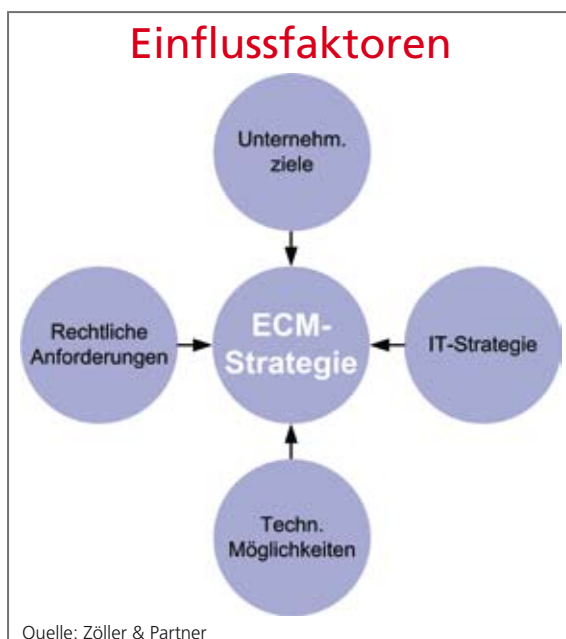
stellen. Über die Jahre wurden hier aus den Anfängen neue Anforderungen durch Drittprodukte, Eigenentwicklungen oder die Integration mehrerer Systeme beantwortet. Das Ergebnis ist nicht nur, dass solche Unternehmen mehrere Systeme unterschiedlicher Hersteller gleichzeitig betreiben. Häufig sind die einzelnen Projekte auch kaum noch wartbar, da sie aus einem Mix an Komponenten unterschiedlicher Hersteller bestehen, die mit hohem Individualaufwand

Biotopische Content-Landschaften nicht modernisierbar

miteinander und in die eigene Anwendungsumgebung integriert wurden. Solche, beinahe biotopisch zu nennenden Landschaften sind kaum noch modernisierbar, weil man durch die enge Abhängigkeit der Komponenten zueinander nicht einfach einzelne Komponenten durch neue auswechseln kann. Der Austausch einer alten durch eine neue Client-Technologie – Beispiel Web-Client-Technologie – muss dann auch für alle anderen Client-Komponenten möglich sein, deren Integration bisher auf den Möglichkeiten einer Rich-Windows-Client-Technologie basierte. Solche Abhängigkeiten gibt es auch für Postkorb-Funktionen, Aktenmodelle, Integrationsschnittstellen, Verteilregelwerke etc.

Es wird relativ schnell klar, warum sich Anwender daher eine ECM-Strategie als Orientierungsrahmen zur Bewertung aktueller und zukünftiger Content-Komponenten erarbeiten. Eine solche ECM-Strategie bildet den „ordnungspolitischen Rahmen“ für die Content-Themen innerhalb eines Unternehmens, um Vielfalt und Komplexität zu reduzieren. Die typischen Merkmale einer ECM-Strategie sind:

- ECM bezieht sich gemäß der Definition der AIIM [3] auf die Gesamtheit der Prozesse für das unternehmensweite, zielgerichtete, systematische Sammeln, Erstellen, Aufbereiten, Verwalten, Verteilen und Nutzen von Content zur Unterstützung von Unternehmens- und Kooperationsprozessen.



- Eine ECM-Strategie soll eine langfristig gültige Orientierungshilfe zur Definition übergeordneter Ziele sein. Es geht nicht um die Ausformulierung von Fachkonzepten für Einzelprojekte in den Organisationseinheiten oder um einen taktischen Maßnahmenkatalog. Diese können Folgeergebnisse einer ECM-Strategie sein.
- Die Ziele müssen innerhalb der betriebswirtschaftlichen Rahmenbedingungen – finanzielle und personelle Ressourcen – auch realistisch umsetzbar sein. Visionen ohne Bodenhaftung sind nutzlos.
- ECM-Strategieziele sind daher: Abdeckung der Anforderungen der unterschiedlichen Bereiche eines Unternehmens, Konformität mit der IT-Architektur, Vermeidung einer betriebswirtschaftlich nicht sinnvollen Systemvielfalt.
- Die Strategie darf anstehende Verbesserungen nicht verzögern, sondern soll eine beschleunigte Verfügbarkeit notwendiger Problemlösungen unterstützen.

Wesentliche Parameter einer ECM-Strategie sind:

- Unternehmensziele
- Regulatorische Anforderungen
- IT-Strategie
- Marktangebot, technisch-funktionale Möglichkeiten (Realisierbarkeit)

Unternehmensziele

In der ECM-Strategie sollte konkret benannt werden, welche Unternehmensziele auf welche Weise durch ECM-Prozesse unterstützt werden. Beispielhafte Ziele, die von ECM-Lösungen unterstützt werden können, sind: Dezentralisierung der Prozesse bei Zentralisierung der Infrastruktur, Auslagerung von Prozessen auf Dritte, Prozesseinbindung Externer (Kunden, Partner) über Portalanwendungen, Kostenreduktion in operativen oder administrativen Funktionen, Dunkelverarbeitung in Massengeschäften etc.

Regulatorische Anforderungen

Je nach regionaler Aufstellung sind hier gegebenenfalls nicht nur nationale, sondern auch internationale Anforderungen zu berücksichtigen. Hinzu kommen branchenspezifische Rahmenbedingungen wie zum Beispiel im Bereich Pharma, Kernkraft, Gesundheitswesen oder bei Behörden und Ämtern. Die ECM-Strategie identifiziert nicht nur diese Anforderungen, sondern leitet auch die daraus resultierenden Konsequenzen auf die ECM-Lösungen ab: Typische Themen hier sind Revisionsicherheit der Aufbewahrung, Versionshistorie von Dokumenten und Content-basierten Prozessen, Zugriffs- und Datenschutz, Mandantentrennung, Betriebs- und Verfahrensdokumentation usw.

IT-Strategie

Um sicherzustellen, dass heutige und zukünftige Content-Anforderungen mit den vorhandenen Ressourcen dauerhaft abdeckbar sind, hat die IT in der Regel ein Bündel an Anforderungen an die ECM-Infrastruktur: Minimierung der Anzahl von Komponenten und Lieferanten – nicht nur für ein bestimmtes Projekt, sondern unternehmensweit, Durchgängigkeit der ECM-Komponenten **Fortsetzung Seite 24**

Fortsetzung von Seite 22

(unerwünscht: ein Hersteller, aber Sammelsurium an zu-gekauften und bisher nicht integrierten Komponenten), Individualisierbarkeit durch Customizing zur Vermeidung von Individualentwicklungen, Anwenderfreundlichkeit, Reduzierung von Schulungs- und Trainingsaufwand für Endanwender und Administratoren, Konformität mit den IT-Architekturstandards, Vermeidung proprietärer Datenbanken, Dokumentformate, Containerformate und anderer schwer oder gar nicht migrationsfähiger Elemente, Integration in zentrale Rechtssysteme usw.

Marktangebot, praktische Umsetzbarkeit

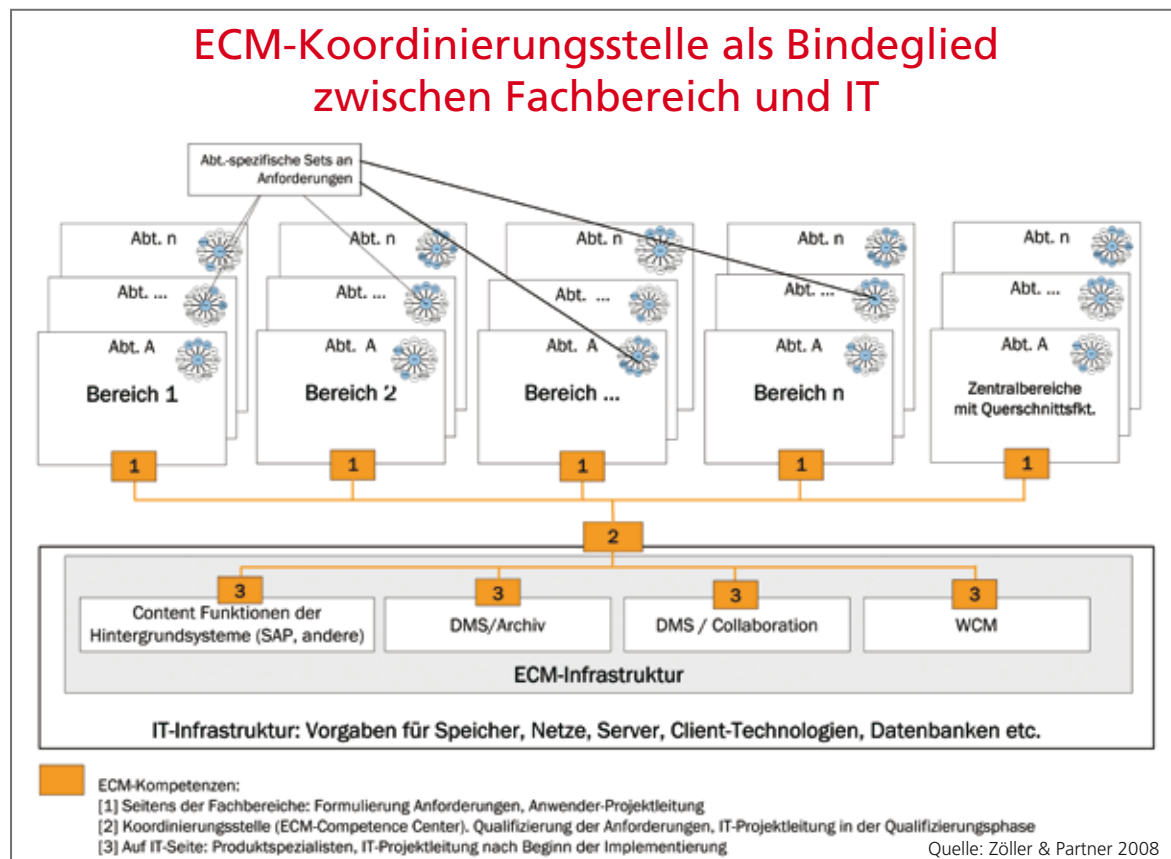
Es wäre illusorisch, zu hoffen, man würde einen Hersteller oder gar eine einzige Lösungsplattform finden, die alle Content-Anforderungen eines Unternehmens abdeckt. Solche Produkte existieren nicht. Ein gutes DMS ist als Web-Redaktionssystem meistens gar nicht geeignet. Ebenso wenig wird ein Anwender seine Collaboration- und Portal-Anforderungen nach dem Lieferanten seines Archivsystems ausrichten. Aber alle genannten Funktionen gehören unbestreitbar zum Generalthema „ECM“. Eine sinnvolle und umsetzbare ECM-Strategie wird daher von vorneherein eine reduzierte Palette an ECM-Kernkomponenten definieren, die die Basis für eine ECM-Strategie bilden. Solche Basisfunktionen sind: Archiv/DMS, Web-Redaktionsfunktionen, Portal- und Collaboration-Funktionen. Für diese Kernfunktionen wird der Anwender nach Anbietern beziehungsweise Produkten suchen, die alle innerhalb der Kernkomponente notwendigen Funktionen abdecken. Wenn der Anwender Glück hat, wird seine gesamte ECM-Strategie dann auf drei oder vier Herstellern plus einigen wenigen Drittlieferanten

für Ergänzungen basieren. Beispiel: Ein SAP-Anwender mit DMS-/Archiv-Anforderungen auch außerhalb seiner SAP-Umgebung und Collaboration-Anforderungen könnte in seiner ECM-Strategie definieren, dass SAP-nahe Content-Funktionen mit SAP-Bordmitteln (Records Manager, DVS, Content Server etc.), Collaboration-Funktionen aber zum Beispiel mit Microsofts MOSS (Microsoft Office SharePoint Server), der Web-Auftritt mit einem dafür geeigneten WCM

ECM-Strategie sollte einen Entscheidungsbaum enthalten

und alle anderen Archiv- und DMS-Anforderungen mit einer DMS/ECM-Lösung abzudecken sind. Diese vier Systeme wären sowohl mit der vorhandenen Anwendungslandschaft und gegebenenfalls auch miteinander zu integrieren, beispielsweise weil Dokumente aus dem MOSS in einem dahinter liegenden revisionssicheren Archiv abzulegen sind.

Für die Bedarfs-anmeldenden Fachbereiche enthält eine ECM-Strategie sinnvollerweise einen Entscheidungsbaum, der es erlaubt, nach Analyse der Anforderungen zu entscheiden, welche der Content-Komponenten für welche Anforderungen in Frage kommt. Mit anderen Worten: Die ECM-Strategie hilft bei der Frage, welche Komponente aus dem ECM-Portfolio soll/darf die Abteilung für bestimmte funktional und betriebswirtschaftlich qualifizierte Anforderungen einsetzen. Damit kann das Unternehmen verhindern, dass jede Abteilung nach eigenem Gusto abteilungsoptimierte Lösungen beschafft, die aber **Fortsetzung Seite 26**





Fortsetzung von Seite 24 außerhalb der Unternehmensstandards stehen. Bereits heute ist es nicht ungewöhnlich, dass mangels Vorgaben über die Abteilungsbudgets Wikis, kleine DMS und Archive etc. beschafft und betrieben werden, die den Content-Wildwuchs vergrößern, was die unternehmensweite Nutzung dieser Unterlagen und Informationen wirksam verhindert.

Häufig vernachlässigt wird bei der Auswahl der ECM-Suiten, dass manche Systeme zwar für große Projekte und Abteilungen gut geeignet, für manche kleinere und mittlere Anwendung aber schlichtweg zu komplex sind, was deren Nutzung für diese Bereiche dann praktisch ausschließt. Bei der Auswahl der ECM-Komponenten muss der Anwender daher darauf achten, dass Systeme nicht nur nach oben, sondern preislich und architektonisch auch „nach unten skalierbar“ sind.

Dieses Vorgehen zur Erarbeitung einer ECM-Strategie erfordert gegebenenfalls die Änderung der bisherigen Zuständigen für die verschiedenen ECM-Themen. Hier gibt es kein Generalrezept, aber zumindest Leitlinien, die in der Abbildung auf Seite 24 dargestellt sind. Seitens der Fachbereiche werden die abteilungsspezifischen Anforderungen formuliert. Eine ECM-Koordinierungsstelle – falls der Begriff „Competence Center“ mittlerweile verpönt ist – qualifiziert die Anforderungen mit Hilfe der Fachbereiche und ermittelt die geeigneten Komponenten aus dem definierten ECM-Portfolio. Die Grundregel lautet, sich aus diesem Systemportfolio zu bedienen, wenn es funktional und kostenmäßig mindestens zumutbar ist. Wenn nicht, sind Ausnahmen und

— Anmerkungen

- [1] GOBS = Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme, veröffentlicht mit BMF-Schreiben vom 7. November 1995, IV A 8 - S 0316 - 52/95 - BStBl 1995 I S. 738
- [2] IDW = Institut der deutschen Wirtschaftsprüfer
FAIT = Fachausschuss für Informationstechnik (Anm. innerhalb des IDW)
- [3] AIIM = Association for Information and Image Management

die Beschaffung von Drittkomponenten zulässig. Drittprodukte, die für die Einzellösung nur geringe Vorteile bieten, aber nicht Bestandteil des Portfolios sind, werden nicht berücksichtigt.

Diese Koordinierungsstelle ist typischerweise in der IT angesiedelt, weil hier die technischen Kompetenzen und die zur Umsetzung notwendige Infrastruktur vorhanden sind und betrieben werden müssen. Die nachfolgende Implementie-

ECM-Systeme müssen auch „nach unten skalierbar“ sein

rung wird dann von den Produktspezialisten (interne oder externe) wiederum durchgeführt, aber auch hier ist, wie in jedem ECM-Projekt, Fachbereich und Betriebsorganisation involviert.

I Nutzen einer Content-Strategie

Eine ECM-Strategie, die die unterschiedlichen Anforderungen berücksichtigt und die als realistisch umsetzbarer Orientierungsrahmen dienen kann, hat zahlreiche Vorteile:

- Reduktion technischer Komplexitäten der Gesamtschaft und Kostenreduktion durch Konsolidierung der Vielfalt
- Reduzierung der Vielzahl unterschiedlicher Support-Ansprechpartner
- Nutzung Synergieeffekte für Implementierung, Integration, Betrieb, Ausbildung etc.
- Standardisierung von Dokumentformaten, Ablagestrukturen, Client-Umgebungen, Verwaltungswerkzeugen
- Richtlinie für aktuelle und zukünftige Anforderungen
- Unterstützung bei der Schaffung von IT-Architektur-Standards
- Sicherstellung der dauerhaften Kommunikationsfähigkeit (Schnittstellen) der ECM-Lösungen mit anderen relevanten Anwendungen
- Reduktion Schulungsaufwand durch einheitliche Oberflächen, Services und Funktionalitäten
- Synergie- und Kosteneinsparungseffekte durch zentral genutzte ECM-Komponenten (Enterprise-Lizenzen)
- Senkung von Entwicklungsaufwendungen durch Mehrfachnutzung von Services

I DMS Expo 2008

Auf der DMS Expo 2008 kann sich der interessierte Anwender davon überzeugen, wie umfangreich die Funktionalität der aktuellen DMS/ECM-Lösungen mittlerweile ist und ob man mit Hilfe dieser Lösungen nicht der gegebenenfalls vorhandenen Vielfalt an Content-Systemen im eigenen Hause begegnen kann. Gleichzeitig erhält man einen guten Überblick über neue Themen wie Collaboration, PDF/A und Farberfassung, elektronische Signaturen, automatische Belegerkennung, Prozessintegration durch Workflow-Engines, Enterprise Search und Portalintegration, Web 2.0 Clients und viele mehr. Je vielfältiger der Markt in seinen einzelnen Facetten wird, desto sinnvoller ist eine Orientierungshilfe, wie sie die DMS Expo seit Jahren darstellt. ■