

Einheitliche Verwaltung von Informationen

CW 37/2003

Vom Archiv zum Content Management

Klassische Archivierung und Electronic-Documen-Management wachsen zu Content-Management-Systemen zusammen. Neue Konzepte des unternehmensweiten Content Managements stellen neue Anforderungen an die Anbieter und sorgen für die Konvergenz der ehemals getrennten Marktsegmente.

Von Bernhard Zöller*



Foto: Joachim Wendler

DIE ANZAHL DER OBJEKTE, die ein Unternehmen verwalten muss, um seine wirtschaftlichen, organisatorischen und rechtlichen Aufgaben zu erfüllen, wächst sprunghaft. Neben der Papierflut kommt auf die Unternehmen eine wachsende Menge digital erzeugter Dokumente und Unterlagen zu. Im Unterschied zur Papier-Eingangspost stellen elektronisch erzeugte Dokumente und Unterlagen sehr viel größere Anforderungen an die Systeme, was die Komplexität der Dokumentstruktur sowie Erstellungs- und Verarbeitungsprozesse betrifft. Dies fängt mit der Vielfalt der Autorenwerkzeuge und Dokumentformate an: intern und extern erstellte elektronische Dokumente und Zeichnungen aus Office-Anwendun-

gen oder CAD-Systemen, HTML- und PDF-Formulare, einfache und sehr komplexe XML-Dokumente, Ausgangspost aus Output-Management-Systemen (OMS), Mails mit und ohne Anhänge in unterschiedlichen Formaten, Edifact-Records, Listen, Reports und andere Auslagerungsdateien aus den Hintergrundsystemen. Mit der Verbreitung der elektronischen Post erhöht sich besonders die Zuwachsrate von extern erzeugten, in Format und Umfang nicht kontrollierbaren Objekten. Hinzu kommen Forderungen nach Integration des Contents mit ERP-Anwendungen, Websites und Portalen sowie die Konformität mit Dokumentationsregularien in unterschiedlichen Branchen sowie gesetzlichen Vorschriften zur

Aufbewahrung elektronischer Unterlagen. Diesen umfassenden Anforderungen stand in der Vergangenheit ein sehr segmentierter Markt mit unterschiedlichen Produkten und Anbietern gegenüber.

Wichtige Teilmärkte sind: Archivierung, Electronic-Documen-Management (EDM) und Collaboration. Die Produkte dieser Märkte weisen zahlreiche funktionale Überlappungen auf, da sie alle in ihren Kernfunktionen dokumentenzentrierte Aufgaben und Prozesse abdecken. Daneben existieren Segmente mit geringerem Überlappungsgrad wie Web-Content-Management, Report-Management oder Product-Data-Management/Product-Life-Cycle-Management (PDM/PLM) und segmentübergreifende Funktionen wie Records-Management und Workflow.

Mehr als 50 Hersteller auf dem Markt

Was dem Anwender den Überblick und die Einordnung von Lösungsangeboten zusätzlich erschwert: Der Markt selbst ist zersplittert. Sogar ohne Einbeziehung der Web-Content-Management-Anbieter sind auf dem deutschen Markt mehr als 50 Hersteller von Archiv- und Dokumenten-Management-Systemen tätig (www.zoeller.de/Downloads/Anbieter.pdf). Kein Anbieter hat in Deutschland mehr als zehn Prozent Marktanteil, die meisten Anbieter generieren in diesem Markt weniger als zehn Millionen Euro Umsatz. Viele kleinere Anbieter wachsen derzeit aber schneller als die großen, die mit ihren komplexen Highend-Produkten den Boom bei kleinen und mittleren Lösungen nicht bedienen können. Von der seit Jahren immer wieder vorhergesagten Konsolidierung kann daher keine Rede sein.

Unter dem Begriff Enterprise-Content-Management treten nun Anbieter wie etwa Documentum, Filenet, Hummingbird, IBM, Ixos oder Stellent mit dem Anspruch auf, mehrere der ECM-Kernbereiche ganzheitlich abzudecken. Vorteil für den Anwender: Komplexität und Betriebskosten integrierter Gesamtlösungen wären deutlich niedriger als bei Einzellösungen auf Basis unterschiedlicher Produkte und Hersteller.

Was gut klingt, ist aber nicht für jeden Anwender sinnvoll und häufig weit entfernt von der Praxis. Was ECM bedeuten soll, bestimmt sich mangels allgemeingültiger Definition nach dem, was die Anbieter dafür halten, und das ist meistens der Funktionsumfang der eigenen Produkte.

Ein großer Teil der heute in Deutschland installierten DMS-Systeme dürfte hauptsächlich noch der elektronischen Ablage und Archivierung von Ein- und Ausgangspost sowie Auslagerungsdaten aus Host-, ERP- und anderen Hintergrundsystemen dienen. Diese Archiv-

systeme kamen bereits Mitte der 80er-Jahre auf den Markt und erleichtern dem Anwender die Verwaltung auch sehr großer Mengen archivierungsrelevanter Dokumente. Firmen wie Asone, Ceyoniq, D.velop, Docuware, ELO, Filenet, Ixos, Optimal, SER, Saperion, Windream und mehr als ein Dutzend weitere hatten ihre Anfänge in diesem Markt und bedienen diese Anforderungen auch heute noch.

Auch Infrastruktur-Anbieter wie IBM und Unisys oder Hersteller aus Peripheriemärkten (Kleindienst, OCÉ) bieten Archivsoftware in diesem Markt an.

Ein wichtiges Dauerthema

Klassische Archivprodukte verfügen über skalierbare Erfassungssysteme und Speicher für Eingangsdokumente und Massendaten sowie über Integrationswerkzeuge, um die Archivierung in führende Anwendungen einzubinden. Weitere wichtige Anforderungen und Funktionen sind die Integration mit Systemen zur automatischen Dokumentenklassifikation, Postkorbfunktionen für die papierlose Vorgangsbearbeitung beziehungsweise den Dokumenten-Workflow sowie die Archivierung von E-Mail- und Office-Dokumenten.

Ausdrucken oder Verfilmen ist in vielen Fällen nicht nur keine sinnvolle, sondern zunehmend auch keine rechtlich akzeptierte Alternative mehr. Dies gilt seit dem 1. Januar 2002 sowohl für elektronisch signierte Dokumente als auch für steuerrelevante Daten aus den kaufmännischen Anwendungen, die für den Datenzugriff der Außenprüfer in maschinell auswertbarer Form vorgehalten werden müssen. Elektronische Archivierung wird daher nach unserer Einschätzung ein wichtiges Dauerthema für ECM-Projekte bleiben.

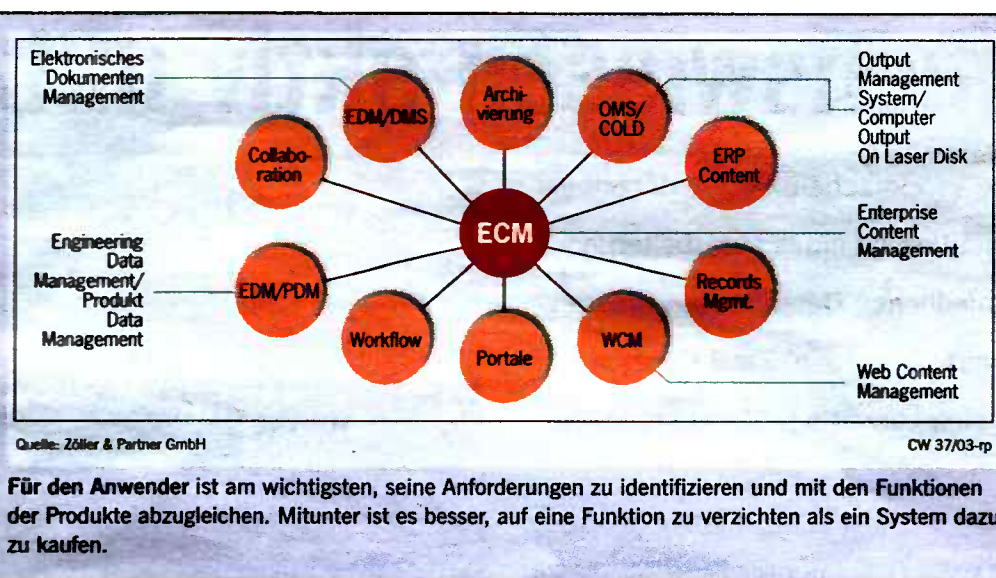
Häufig genügt es nicht, Dokumente erst am Ende ihres Lebenszyklus abzulegen, wenn keine Veränderungen mehr vorgenommen werden. In vielen Anwendungen ist der gesamte Lebenszyklus eines Dokumentes zu gestalten und zu überwachen wie beispielsweise bei technischen Handbüchern mit ihren relevanten veröffentlichten Versionen bis hin zur Protokollierung, wer wann welche Änderungen eingepflegt hat. Solche Anforderungen entstehen nicht immer freiwillig, sondern häufig auch durch rechtliche Anforderungen, die je nach Land und Branche unterschiedlich sind. Ein Dokument ist auch nicht immer nur ein einzelnes digitales Objekt. Der Zulassungsantrag oder die Kundenakte kann aus vielen Dutzenden oder Tausenden von Einzelobjekten bestehen, die in verschiedenen Systemen erzeugt wurden.

Ablage auf PC schafft Probleme

Die am weitesten verbreitete Art, elektronische Dokumente und Unterlagen aufzubewahren – Ablage auf PC oder File-Server – löst diese Anforderungen nicht, sondern schafft sogar noch zusätzliche Probleme. Dokumente werden nicht gefunden weil der Speicherort nicht bekannt ist. Die aktuell gültige Version eines wichtigen Dokumentes ist nicht bekannt, weil keine Versionierung vorgenommen wurde und das Dokument jetzt in zig Varianten vorhanden ist. Das Zusammenstellen eines Handbuchs aus diversen elektronischen Unterlagen dauert extrem lang, weil sich diese Quellen in verschiedenen Dateiablagen befinden. Das an unterschiedlichen Standorten arbeitende Projektteam hat keinen gemeinsamen Zugriff auf den aktuellen Projektordner und den verbindlichen Status der Einzeldokumente.

Der zweite Hauptmarkt EDM/DMS adressiert diese Einsatzfelder. Dieser Markt ist gleichzeitig mit dem Archivmarkt entstanden, aber mit anderen Anbietern. Frühe und heute noch präsente Anbieter in diesem Markt sind

Alles in einem Topf



beispielsweise Documentum, Lotus, PC Docs (heute Hummingbird) oder Uniplex. Designfokus dieser Systeme ist die Verwaltung noch lebender Dokumente und des gesamten Dokumenten-Lebenszyklus.

Neuer Kernmarkt: Collaboration

Kernfunktionen dieser Systeme sind daher

- die Integration in Autorenwerkzeuge wie zum Beispiel MS Office oder andere Web-Werkzeuge,
- ferner in Datenbank-gesteuertes Check-in und -out, um Inkonsistenzen durch gleichzeitige Bearbeitung zu vermeiden,
- Versionierung mit Vorhaltung alter Versionen,
- Extraktion von Metadaten,
- Volltextfilterung und Volltextsuche, um auch nach Inhalten suchen zu können,
- die Möglichkeit, Funktionen wie Änderungen, Freigabe, Ablage und Publishing in programmierbaren Abläufen hinterlegen und Statusänderungen dokumentieren zu können,

ECM ist ein Konzept, das von Anbietern je nach Funktionalität des Produktportfolios unterschiedlich definiert wird. Das allumfassende ECM-Produkt gibt es nicht.

- Funktionen zur Content-Reproduktion mit oder ohne Konvertierung (Rendition) in gewünschte Zielformate und letztlich
- die sichere, unveränderbare Ablage am Ende des Lebenszyklus.

Der dritte und neueste Kernmarkt für ECM ist Collaboration. Typische Funktionen sind die Unterstützung von Teamarbeit, etwa durch Zugriff auf gemeinsame Arbeitsbereiche, virtuelle Meetings oder Projekt-Management. Wurden Collaboration-Funktionen in der Vergangenheit häufig auf Basis der Groupware-Plattformen Lotus Domino oder Novell Groupwise implementiert, so kamen mit der Verbreitung des Internet neue Player auf den Markt, die solche Funktionen auf Basis reiner Web-Architekturen anboten. Die bekanntesten Anbieter hier sind OpenText mit Live Link, Hyperwave mit der gleichnamigen Produktsuite, Microsoft mit dem Share Point Portal Server und Xerox mit Docu Share, wobei letzterer aber in Deutschland kaum in Erscheinung tritt.

Durch den häufigen Dokumentenbezug von Collaboration-Anwendungen besteht eine starke Affinität zu EDM/DMS. Dies ist die Ursache dafür, dass die Anbieter aus diesen beiden Segmenten ihre Produkte um Funktionen des anderen Marktes ergänzen. Domino verfügt mit „Domino.doc“ und Novell mit „Groupwise“ schon lange über DMS-Funktionen, Documentum ergänzte seine EDM/DMS-Lö-

sung um Collaboration-Funktionen durch Übernahme von E-Room.

Zwei weitere wichtige Funktionen im Kontext von ECM sind Web-Content-Management und Records-Management. WCM-Systeme erleichtern neben der eigentlichen Website-Verwaltung auch das Publizieren von Dokumenten im Internet, indem sie Werkzeuge anbieten, mit denen sich Web-Seiten erfassen, kontrollieren, sichern und veröffentlichen lassen. Die Branche beantwortete diese Anforderungen unterschiedlich: von eigenentwickelten WCM-Funktionen als homogene Ergänzung des eigenen Produktes (Documentum seit Version 4i) über Partnerschaften (IBM mit Interwoven, File Net früher mit Vignette) bis hin zu Firmenübernahmen: File Net übernahm E-Grail, der WCM-Anbieter Gauss kaufte den Archivhersteller Magellan, I-Manage verleihte sich die Firma Interwoven ein.

Content- und Records-Management

Die älteste von allen genannten Anwendungsfunktionen schließlich ist Records-Management, das es schon gab, als man Mikrofilme und andere physikalische Objekte verwalten musste. In der elektronischen Version geht es um die komplette Verwaltung aller zu einem logischen Objekt, zum Beispiel einem Kunden gehörenden Aufzeichnungen, also nicht nur den Ein- und Ausgangsdokumenten, sondern auch Zeigern auf Buchungen und Transaktionen. Ein solches System ist häufig eine Datenbankanwendung in Ergänzung zu den vorhandenen Content-Repositories. Da der Zusammenhang zwischen Content- und Records-Management eng ist, haben einige Anbieter bereits reagiert: Documentum übernahm den ERM-Anbieter True Arc, Tarian landete bei IBM (dessen Content-Manager allerdings für den deutschen Domea-Markt mit SAPs Record-Management-System zertifiziert wurde), während bei Hummingbird und einigen Domea-konformen Produkten Records-Management Bestandteil der Lösung ist.

Kompromisse eingehen

Fazit: ECM ist ein Konzept, das von Anbietern je nach Funktionalität des Produktportfolios unterschiedlich definiert wird. Das allumfassende ECM-Produkt gibt es nicht. Für den Anwender ist es viel wichtiger, seine Anforderungen zu identifizieren und diese mit dem konkreten Produktumfang abzugleichen. Wenn es ihm gelingt, die Anzahl der Systeme für seine Anforderungen zu minimieren, dann sollte er dies tun, auch wenn er für die eine oder andere Funktion einen Kompromiss eingehen muss. Die Alternative wäre, getrennte Systeme zu beschaffen, sie zu integrieren und gemeinsam zu betreiben – eine teure Sache. (bi) ←

*Bernhard Zöllner ist Geschäftsführer der Zöllner & Partner GmbH in Sulzbach/Ts.

Kommentar

Der Begriff Content hat Karriere gemacht

Längst ist die elektronische Ablage zur Selbstverständlichkeit geworden: Sie reduziert Zeitaufwand und hilft Kundenanfragen schneller zu beantworten, beschleunigt Informationsprozesse in Projekten aller Art, verbessert dokumentenzentrierte Geschäftsprozesse und macht Belege schnell verfügbar. Dies sind alltägliche Beispiele für elektronische Archivierung mittels klassischer Dokumenten-Management-Systeme (DMS). Damit alleine geben sich Unternehmen schon lange nicht mehr zufrieden. Die Entwicklung geht hin zum umfassenden Enterprise-Content-Management (ECM) (Seite 36).



Helga Biesel
Redakteurin CW

Neben Bergen von Papier – immer noch – kommt auf die Unternehmen eine wachsende Menge digital erzeugter externer, aber auch interner Dokumente und Unterlagen zu. Damit wachsen Komplexität und Anforderungen an die heutigen Content-Management-Systeme (CMS) in einem Maß, wie es beim Aufkommen dieser Systeme nicht absehbar war. Damals war Content im wesentlichen Web-Content, der einzig für den Internet-Auftritt generiert, verwaltet und strukturiert wurde.

Karriere machte der Begriff Content, als Marktplätze und Portale als innovative Vertriebskanäle und Instrumente der innerbetrieblichen Kommunikation entdeckt wurden. (Web-)Content-Management-Systeme (WCM) bildeten sich für die unterschiedlichsten Zwecke und Zielgruppen aus. Heute wird deutlich unterschieden zwischen diesen herkömmlichen WCM- und neueren ECM-Lösungen, die einen globaleren Ansatz verfolgen, indem sie den Content-Begriff auf eine breitere Basis stellen (Seite 38).

Meta Group beispielsweise definiert ECM als Technologie, mit der digitale Inhalte völlig unabhängig von Art und Format während ihres gesamten Lebenszyklus effizient verwaltet werden. Damit haben sich (Enterprise-)Content-Management-Systeme zu universellen Tools gemausert, die, wie die Praxis zeigt, global angewendet werden (Seite 40 und 42).