

# **Document Related Technologies Trends 2008**

**4. Update-Tage Dokumententechnologien**

**P R O J E C T   C O N S U L T**

**Unternehmensberatung Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH**

**Hamburg 2008**





## Document Related Technologies - Trends 2008

Von Dr. Ulrich Kampffmeyer

Dr. Ulrich Kampffmeyer ist Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung.

## Document Related Technologies - Trends 2008

Ein Blick in die älteren Versionen der Trendartikel zeigt, dass vieles nur Neu-Etikettierung war, dass Anbieter und Anwender angesichts ständig neuer Akronyme weiterhin aneinander vorbeireden, dass so richtig Neues nur selten kam. Dennoch ist es für eine Geschichte der Trends noch zu früh – die folgt erst im Jahr 2009.

Der diesjährige Ausblick auf die Trends des Jahres 2008 wird sich auf wenige wichtige Haupttrends beschränken, in die zahlreiche andere Strömungen münden.

- **Informationsmanagement**

Enterprise Content Management geht auf im allgemeinen Informationsmanagement. Die Grenzen verwischen immer mehr. Zunehmend wird die ECM-Funktionalität in andere Produkte direkt integriert. ECM überlappt immer mehr mit angrenzenden Bereichen der ITK. Immer mehr Anbieter drängen aus angrenzenden Anwendungsgebieten in den ECM-Markt. Das Profil von ECM schwimmt von Jahr zu Jahr mehr und ist immer weniger geeignet, eine Gruppe von Produkten oder Anbietern zu identifizieren. DRT Document Related Technologies wird dagegen überleben, weil es immer Technologien geben wird, die sich speziell mit den Anforderungen elektronischer Dokumente beschäftigen müssen.

- **Konsolidierung**

Ja, es gibt immer wieder neue Anbieter, die es mit neuen Produktideen oder in Nischen von ECM versuchen. Den Mainstream haben aber bereits die großen Standardsoftwareanbieter übernommen. Man darf außerdem nicht den Effekt übersehen, dass durch die ständige Weiterentwicklung und die Übernahmen von Produkten die Messlatte für neue Anbieter immer wieder höher gelegt wurde. Man muss schon etwas Besonderes bieten oder bestimmte Branchenanforderungen bedienen, um als Neuankömmling in der ECM-Branche Fuß fassen zu können. Und es gibt noch eine zweite Form der Konsolidierung – nicht die des Marktes, sondern die der Lösungen bei den Anwendern. Hier gilt es besonders in größeren Unternehmen und Unternehmensgruppen den Wildwuchs der vergangenen Jahre auf einheitliche Plattformen zurückzuführen.



- **2.0**

Ich kann es selbst nicht mehr hören, dieses 2.0. Aber mit Web 2.0 kamen viele neue Ansätze auch in den ECM-Markt. Neue Funktionalität wie RSS, Wikis, Blogs, Mashups, Instant Messaging, Bewegtbild, Communities, Bookmarking, Tagging, Folksonomy, Foren usw., die die bestehende ECM-Funktionalität ergänzt und ECM und WCM einander näher bringt und auch neue Nutzungsmodelle und Anwenderoberflächen entstehen lässt. Das Wichtigste aber ist die Veränderung des Anwenderverhaltens: durch eine erhöhte Bereitschaft, Informationssystemen zu vertrauen, rückt auch manche gescheiterte Wissensmanagement-Vision wieder in greifbare Nähe.

- **Marktauftrennung**

Der Markt wurde neu definiert. Auf der einen Seite dominieren Unternehmen wie Microsoft mit MOSS den Massenmarkt, auf der anderen Seite übernehmen ERP-, CRM-, SCM- und Fachanwendungsanbieter immer mehr Funktionalität, während sich die großen Anbieter mit kompletten ECM-Suiten absetzen. Für die gewachsene Gemeinschaft der übrigen ECM-Anbieter bleibt nur die Konzentration auf bestimmte Branchen, spezielle dokumentenlastige Prozesse, bestimmte Dienste und Komponenten oder Nischen, die die Großen nicht bedienen. Eine Vergleichbarkeit ist im ECM-Markt nicht mehr gegeben.

- **Dienste**

SOA Serviceorientierte Architekturen haben massive Auswirkungen auf das ECM-Angebot. Das Dienstekonzept hilft einerseits den Anbietern die Fertigungstiefe zu verringern und erleichtert andererseits die Integration von ECM-Komponenten. Um SOA-Konzepte umsetzen zu können, müssen die Anwender zumeist neue Lizenzen oder Updates kaufen. Ob sich SOA positiv bei den Anwendern auswirkt, muss sich noch zeigen – besonders beim Betrieb, bei der Administration der „Orchestrierung“, bei der Performance und bei der Transaktionssicherheit zwischen den Diensten.

- **Records Management**

Bedingt durch den Compliance-Druck und immer neue Anpassungen der Rechts-situation wird Records Management zu einem wichtigen Trendthema. Auch wenn der Begriff heute in Deutschland noch nicht sehr bekannt ist, schwappt die Welle - getrieben von den internationalen Anbietern - auf Deutschland über. Records Management wird die herkömmliche elektronische Archivierung ergänzen, konzeptionell mit der Trennung von Archivspeichern und Verwaltung der Records auch ablösen.



- **Speichersubsysteme**

Festplatten sind bei der elektronischen Archivierung durch ihre einfache Integration in bestehende NAS- und SAN-Umgebungen auf dem Vormarsch. Hinzu kommen die Performance und die Integration in Netzwerkmanagementsysteme. ILM Information Lifecycle Management kann auch in naher Zukunft nicht den Anspruch erfüllen, der sich aus der Definition ergibt, wird sich aber gegen herkömmliche Konzepte durchsetzen. Mit dem Speichersubsystem kommt auch zukünftig gleich das Archiv mit. Die Tage der Jukebox sind angesichts des Preisverfalls bei Festplatten gezählt. Optische Speicher und WORM-Magnetbänder behalten nur durch das Konzept, dass ein Speicher eines Typs nie ausreichend ist, eine gewisse Bedeutung. Der Super-USB-Stick der Zukunft mit 500 oder mehr Gigabyte ist für die sichere Aufbewahrung von Informationen keine Alternative.

- **Absetzbewegung**

Kaum richtig als Bestandteil in das ECM-Konzept integriert, befinden sich einige der Hauptkomponenten bereits in einer Absatzbewegung. „Capture“ ist inzwischen eine eigenständige Disziplin, die nicht nur ECM-Systeme und Archive füttert, sondern Daten an operative Systeme liefert. „Deliver“ – Outputmanagement – hatte sich immer nur an ECM angelehnt und besteht eigenständig weiter. „Storage“ und „Preserve“ haben längst unter der Flagge ILM ein Eigenleben entwickelt. Alle drei haben gemeinsam, dass sie viele Komponenten wie Workflow oder Konverter einfach dem ECM entlehnt haben und in ihre Domäne mitnehmen. Ein besonderer Fall ist BPM Business Process Management. Die BPM-Community hat nie den Anspruch von ECM ernst genommen, dass BPM Bestandteil von ECM sein soll. ECM zerfleddert durch Absatzbewegung und Eindringen neuer funktionaler Komponenten.

- **Enabling**

ECM verschwindet immer mehr als Infrastruktur im Untergrund der IT-Systeme. Zukünftig bleiben von der Standardfunktionalität nur drei Knöpfe: „Speichern“, „Finden“ und „Visualisieren“. Durch Enabling wird diese Funktionalität in diejenigen Anwendungen integriert, mit denen der Anwender ständig oder meistens arbeitet – Office, Fachanwendungen, ERP, Portale. Übrig bleiben spezielle Anwendungsmodule wie Posteingangskorb, virtuelle Akte, Records Management und ... da wird es schon schwierig.

- **Schnittstellen**

Ohne Schnittstellen zu Microsoft Exchange und MOSS sowie zu SAP via Archivlink oder Web-DAV kommt heute kein ECM mehr aus. Wer in den CAD- oder den Gesundheits-Markt will, muss noch weitere Schnittstellen dazu packen. Der Mangel aber an standardisierten Schnittstellen bei anderen Standardsoftwareprodukten macht den ECM-Anbietern das Leben schwer.



- **Geschäftsprozessmanagement**

Da viele Anwender bereits Dokumentenmanagement und Archivierung haben (oder glauben dies mit Sharepoint oder Datensicherung umgesetzt zu haben), wird sich die Entwicklung auf das Thema Business Process Management konzentrieren. In den Prozessen steckt das größte ungenutzte ECM-Potential. BPM wird dabei aber nicht als alleinstehende Funktion auftreten, sondern allenfalls als Basis für Anwendungen oder integriert in führende Anwendungen wie ein ERP-System. Spätestens mit der globalen Nutzung von VISTA wird Workflow ein für alle Anwender zugängliches Thema sein und das ursprüngliche Microsoft-Malwerkzeug Visio wird manchem professionellen Workflow-Design-Werkzeug Konkurrenz machen.

- **Standards**

Jedes Jahr wird von Neuem über Erfolg oder Misserfolg, Nutzen oder Unsinn von Standards geschrieben. Eines muss aber in der Ära von SOA (der letzte Abschnitt der netzwerkzentrischen Informationsverarbeitung bevor wir in das Zeitalter des informationszentrischen Informationsmanagements hinüber gleiten) klar sein: ohne Standardschnittstelle, Standardformate und Standardprotokolle kann SOA nicht funktionieren. Auch das klassische ECM leistet Beiträge zum Thema Standards wie PDF/A, WebDAV oder JSR170. Die überwiegende Mehrheit der Standards wird aber vom Records Management oder der Digital Preservation beigesteuert oder kommt von außerhalb der Branche.

- **Aufsatzprodukte**

Aufsätze wie z.B. der Posteingangskorb, die elektronische Akte oder gleich ganze Branchenlösungen nutzen ECM-Infrastrukturkomponenten. Hier machen zunehmend Integratoren und Standardsoftwareanbieter das ECM-Geschäft. Leere ECM-Lösungen verkaufen sich zunehmend schlechter. Der Kunde möchte einfach zu installierende, einfach zu betreibende und möglichst auf seine fachliche Thematik vorkonfigurierte Lösungen einsetzen. So werden denn in Auswahlprozessen nicht mehr die reinen ECM-Produkte die Hauptrolle spielen, sondern Integratoren und ihre Lösungen.

- **Formularmanagement**

Ob man nun innerhalb eines ERP auf Formularmanagement setzt oder sich Produkte dazukauff – Formulare und Vordrucke bleiben weiterhin eines der wichtigsten Mittel der Informationserhebung, Informationsorganisation und Prozesssteuerung. Inzwischen geht es nicht mehr nur um die Verarbeitung von Papiervordrucken und deren Datenextraktion. Angesagt ist die Identität von elektronischen Formularen, PDF-Formularen und papiernen Vordrucken um durchgängige Prozesse umsetzen zu können. Dabei kommt eigenständigen Textbaustein- und Formularmanagement-Lösungen mit entsprechender Versionierung, Synchronisation mit Datenmodellen und weiterer Verwaltungsfunktionalität eine wichtige Bedeutung zu.



- **Rezentralisierung**

Die Vereinheitlichung von Softwarelandschaften und höhere Bandbreiten fördern die Rezentralisierung von dezentralen DMS-Lösungen. Zentrales Management und mehr Sicherheit für die Systeme forcieren diesen Trend, der im ECM-Umfeld Mandantenfähigkeit, Web- und Portalfähigkeit und die Integration in Standard-System-Management-Konsolen erforderlich macht. Auch bei großen Archiven mit hoher Belastung und beim Scannen wird sich die Rezentralisierung bemerkbar machen. Durch Rezentralisierung gewinnt auch das Thema Outsourcing und ASP für ECM wieder an Bedeutung.

- **Klein-Klein-Lösungen**

Mini-ECMs für Privatleute, kleine Firmen und Arbeitsgruppen werden auch für die großen Anbieter interessant. Das Mengenproblem drückt inzwischen jeden. Die Ergänzung von CRM-, Collaborations- und Projektmanagement-Angeboten im Internet macht ECM-Funktionalität für viele erreichbar und wird mit der kleinen Installation vor Ort in Wettbewerb treten. Es stellt sich heute die Frage, welche Strategie bei den kleinen Lösungen sich schneller durchsetzen wird – z.B. das Angebot auf Webportalen oder die mit dem Multifunktionsgerät mitgelieferte DMS-Lösung. Auch wenn SaaS zurzeit noch ein Hype-Thema ist, werden verschiedene Aspekte bereits kurzfristig Veränderungen bei der Anschaffung lokal zu installierender Lösungen bemerkbar machen.

- **Wachstum**

Viele der Trends überlappen oder bedingen sich. Gemeinsam haben alle, dass sie in Kombination den Markt weiter wachsen lassen. Die Aufteilung des Wachstums verändert sich jedoch, da mehr Mitspieler aus angrenzenden Bereichen sich ebenfalls am ECM-Kuchen bedienen und die großen Anbieter ihre Marktanteile noch ausbauen werden. Das Wachstum wird aber gleichzeitig mit günstigeren Preisen einhergehen, was wiederum das Wachstum fördert. ECM-Funktionalität – wie auch immer verpackt – wird Allgemeingut.

- **Mobilität**

Mobile Devices, ob als geschrumpfte Notebooks oder aufgeblähte Mobiltelefone, erlauben den Zugriff auf Daten und Dokumente zu jeder Zeit, an jedem Ort. ECM-Produkte müssen sich auf die speziellen Anforderungen dieser Geräte einstellen, auch wenn die Bandbreiten die Nutzung bereits heute möglich machen. Die Bildschirmgröße und die Bedienelemente erfordern neue Oberflächen, neue Formen der Navigation und neue Formen der Visualisierung. Jenseits der Anforderungen an Synchronisation und Replikation müssen ECM-Anwendungen zukünftig mobile-fähig sein.



- **Klassifikation**

Vielfach ist die manuelle Erfassung von Indizes noch ein Engpass für die effiziente und akzeptierte Nutzung von ECM. Durch verbesserte Klassifikationsverfahren wird das Erkennen beim Scannen wie auch die Erfassung von E-Mails zunehmend automatisiert – mit allen gesellschaftlichen Konsequenzen. Die Klassifikation findet darüber hinaus Einsatzfelder bei der Suche und verbessert durch Ordnung und semantische Erschließung vom Kontext die Ergebnisse von Suchmaschinen und Volltextdatenbanken erheblich.

- **Migration**

Die Migration von bestehenden Lösungen in neue Systeme und die Zusammenführung bestehender Systeme wird eines der Hauptthemen der Zukunft. Viele Anwender besitzen inzwischen die Dritte Generation ihres elektronischen Archivs. Auf Grund von Aufbewahrungsfristen und Compliance-Anforderungen müssen Informationen über die „natürliche“ Lebensdauer von Software und Hardware hinaus in neue Systeme gerettet werden. Spätestens bei der Beschaffung neuer Netzwerkspeicher wird das Thema Migration von Archiven aktuell.

- **Qualität**

Wir besitzen bereits zu viele Informationen. Unkontrollierte Datenredundanz, fehlende Versionierung, mangelnde Entsorgung und die Schaffung neuer Datengräber machen das Thema Datenqualität auch für ECM immer wichtiger. Für die Evaluierung und Bewertung von Datenbeständen fehlen heute noch Strategien und Werkzeuge. Nur auf die Abarbeitung von Retention Policies zu setzen reicht nicht aus. Selbstdokumentierende Systeme, die auch gleich die manuelle Verfahrensdokumentation ersparen und sich selbstanalysierende Systeme, die eigenständig über die Qualität der Information wachen können, werden zukünftig verstärkt nachgefragt werden.

Natürlich ließe sich noch das eine oder andere Thema aufführen, das nicht in den bisher benannten Trends enthalten ist. Jedoch wollen wir uns hier beschränken, denn mit den vielen neuen Anforderungen der Anwender und des Marktes, der externen Trends, die ECM beeinflussen, werden die meisten Produktentwicklungsabteilungen kurzfristig nicht fertig werden. Denn der wichtigste Megatrend ist:

- **Beschleunigung**

Die Innovationszyklen in allen Branchen werden immer kürzer; die Datenberge wachsen schneller, exponentiell; die Releases von Hard- und Software kommen immer kurzfristiger; das Wissen hat immer kürzere Verfallszeiten; das Arbeitsleben wie auch das private Leben wird immer schneller. Wir müssen uns an den ständigen Wechsel gewöhnen – Change Management heißt die Devise, rapider Wandel ist der Trend.

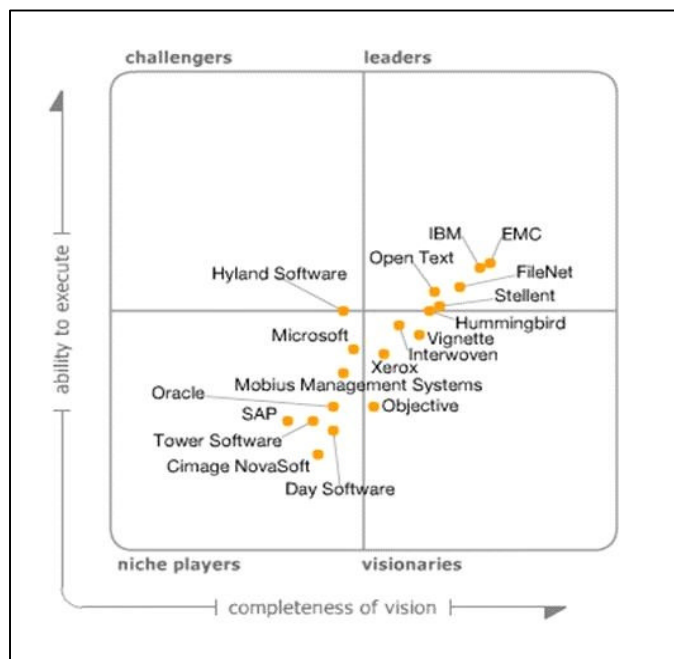


Und wenn dann irgendwann mal das Akronym ECM von Enterprise Content Management wieder freigeworden ist, weil ECM im Informationsmanagement aufgegangen ist, dann können wir die drei Buchstaben ECM neu verwenden – für Enterprise Change Management.

Die diesjährige DMS EXPO zeigte es sehr deutlich – Systemintegratoren mit ihren Lösungen treten immer mehr in den Vordergrund, die eigentlichen ECM-Komponenten verschwinden im Untergrund der IT-Infrastruktur. Daher sind auch die Bilder, die Analysten vom Markt zeichnen, mit Vorsicht zu genießen. Sie konzentrieren sich immer noch auf die Hersteller der Basisprodukte. Während Forrester bereits vor längerem erste Quadrantendarstellungen aus Sicht ECM-basierter Anwendungen vorstellte (siehe den PROJECT CONSULT Newsletter 20061025) stellte Gartner am 21.09.2007 einen traditionellen Magic Quadrant für ECM vor, der zumindest den Vergleich mit den vorangegangenen Quadranten ermöglicht und die Veränderungen seit dem letzten Jahr deutlich macht.

## Gartner ECM Quadrant September 2007

Bevor wir uns dem neuen Quadranten zuwenden, ein Blick auf die zwei vorangegangenen. Im September 2006 gab es diesen Quadranten.<sup>1</sup>

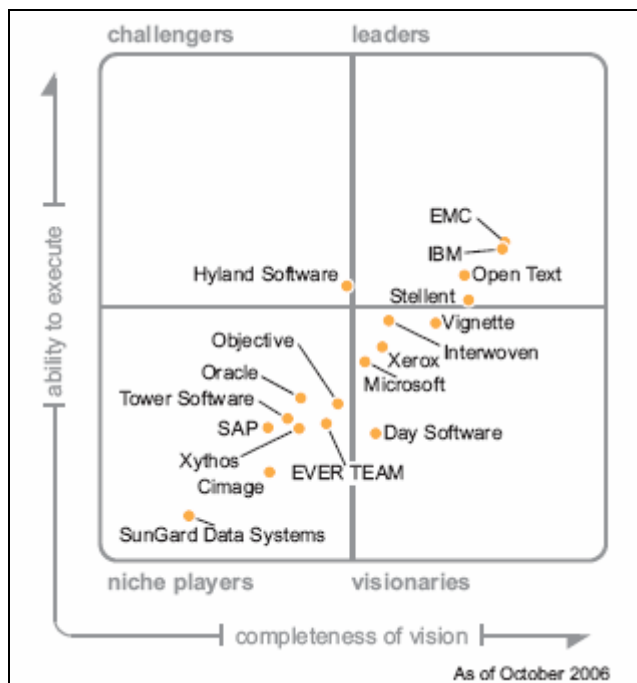


Mobius und Hummingbird sind ebenfalls noch aufgeführt. Microsoft strebt aus dem linken unteren Quadranten der Mitte zu, SAP liegt im Mittelfeld des linken unteren Quadranten.

<sup>1</sup> Magic Quadrant der Gartner Gruppe, September 2006.

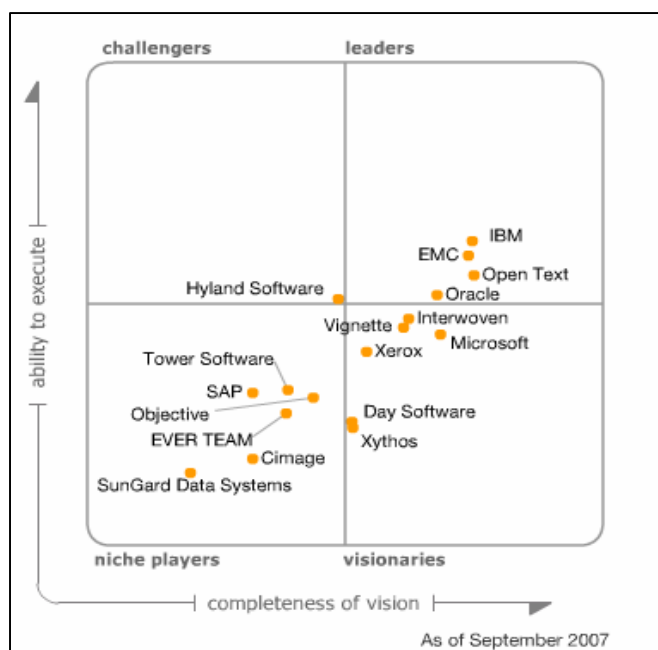


Kurz darauf wurde dieser Quadrant ohne FileNet, aber noch mit Stellent publiziert (Oktober 2006)<sup>2</sup>.



Hier ist Microsoft schon weiter nach rechts gerückt, ebenso Day und Vignette. Trotz der Übernahme von FileNet liegt IBM noch unterhalb von EMC.

Am 21.09.2007 gab es dann den ECM Magic Quadrant für 2007<sup>3</sup>.



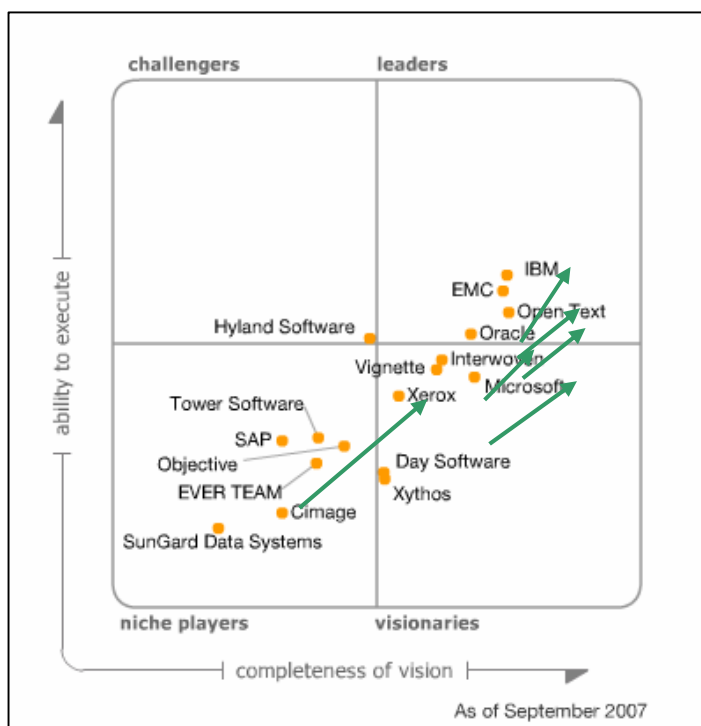
<sup>2</sup> Magic Quadrant der Gartner Gruppe, Oktober 2006.

<sup>3</sup> Magic Quadrant der Gartner Gruppe, September 2007.



Hier sind jetzt IBM, EMC, Open Text und Oracle rechts oben eng beieinander angesiedelt. Vignette ist wieder mehr zur Mitte gerückt, XEROX ist aufgestiegen und Microsoft noch weiter nach rechts in die Abteilung der Visionäre gerückt. Day und Hyland sind etwas abwärts gerutscht und SAP ruht immer noch in der Mitte des linken, unteren Quadranten.

Wie könnte sich dies im kommenden Jahr weiterentwickeln. Wir haben hierzu einmal in die Grafik einige Trendpfeile eingesetzt<sup>4</sup>.



Die vier Hauptanbieter, die zusammen deutlich über 50% des weltweiten Marktes ausmachen, werden sich ein Wettrennen liefern. Eines der Schlachtfelder werden dabei Lösungen für den Mittelstand sein. Mit neuen Modulen und Funktionen werden sich SAP und Microsoft im kommenden Jahr in den oberen Quadranten bewegen (müssen). Dabei ist aber bei diesen beiden Anbietern von unterschiedlichen Strategien auszugehen. Microsoft wird eher die breite Masse ansprechen, SAP eher sein Portofolio innerhalb des vorhandenen Produktangebotes ergänzen – die Übernahme von Business Objects war hier wahrscheinlich nur ein erster Schritt.

<sup>4</sup> Magic Quadrant der Gartner Gruppe, Projektion Herbst 2008. PROJECT CONSULT Unternehmensberatung. 2007.



## Ein kritischer Blick auf den Gartner Quadranten

Betrachtet man die Quadranten etwas näher, ergibt sich ein sehr heterogenes Bild. Im rechten oberen Quadranten, „Leaders: Completeness of Vision & Ability to Execute“, stehen die vier großen Anbieter, die in ihren Portfolios nahezu jedes Modul aufweisen können. Jedoch im Detail steht es um diese ECM Suiten sehr verschieden.

- **EMC**

EMC (<http://www.emc.com>) hat mit Documentum Records Management, Business Process Management, Dokumentenmanagement, Collaboration und Digital Asset Management gut abgedeckt, besitzt mit Captiva einen vollständigen „Capture“-Zweig und verfügt mit den Speichersystemen auch über die entsprechenden „Store“- und „Preserve“-Komponenten. Nur beim Output-Management und einigen anderen Diensten ist es noch schlecht bestellt. Mit D6 wurde eine attraktive neue Oberfläche geschaffen. Auch in Bezug auf Anzahl und Qualität der Integratoren steht EMC gut da. Dennoch waren im Bereich ECM die letzten Zahlen des Anbieters suboptimal.

- **IBM**

IBM (<http://www.ibm.com>) besitzt sicherlich das größte Portfolio, auch in Bezug auf redundante Funktionalität. Allerdings verlässt man sich im Bereich „Capture“ und auch in Teilen von „Deliver“ vielfach auf Partnerlösungen. Da aber auch solche Komponenten im IBM-Konzern vorhanden sind, ist es nur noch eine Frage der Zeit, bis sie einmal vernünftig gebündelt werden. In den Bereichen Business Process Management, Portale, Records Management, Dokumentenmanagement und Collaboration besitzt IBM eine Vielzahl von Komponenten und Lösungen, die zum Teil untereinander im Wettbewerb stehen. Mit Quickr kann das Unternehmen sich auch gegen Sharepoint positionieren und mit den Entwicklungen im Web 2.0 mithalten. Bei Speichern bietet IBM von der Virtualisierung bis zum Thema WORM nahezu alle Optionen. Allerdings liegt vor dem Unternehmen auch eine Herkulesaufgabe – einerseits sollen die IBM Plattformen CM8 und die IBM/FileNet-Plattform P8 weitergepflegt und auch weiterentwickelt werden, andererseits soll unter dem Codenamen „Tango“ (es gibt noch viele andere musikalische Codenamen bei IBM ...) eine neue gemeinsame Plattform entwickelt werden. Diese wird irgendwann sowohl CM als auch P8 ablösen. Auch Produkte aus anderen IBM-Segmenten wie z.B. WebSphere werden in diese neue Plattform als Dienste integriert werden.

- **Open Text**

Open Text (<http://www.opentext.com>) ist der einzige große ECM-Spezialist, der noch geblieben ist. In der Branche fragt man sich, ob die Größe ausreichend ist, um mit den anderen Standardsoftwareanbietern auf Dauer mithalten zu können. Open Text arbeitet immer noch an der Vereinheitlichung ihres Portfolios.



Dieses deckt Collaboration, Business Process Management, Dokumentenmanagement, Records Management und Web Content Management gut ab. Wobei anzumerken ist, dass im Bereich WCM Reddot weiterhin eine Art Eigenleben führt, was den Verkaufserfolgen von Reddot aber nicht abträglich ist. In den Segmenten „Capture“, „Deliver“, „Store“ und „Preserve“ des AIIM-Modells ist Open Text aber auf Partner- und OEM-Produkte angewiesen. Dies wird durch Allianzen mit SAP und Microsoft mehr als wettgemacht. Open Text bietet zur Zeit die tiefste Integration in die Produktlinien Microsoft Exchange und SAP an. Der ehemalige IXOS-Zweig von Open Text wurde durch die sehr enge Vertriebskooperation mit SAP noch gestärkt.

Dennoch stellt sich die Frage, ob das Unternehmen mittelfristig nicht zwischen den großen „Freunden“ aufgerieben wird, da diese selbst immer mehr ECM-Funktionalität in ihre Portfolios integrieren.

- **Oracle**

Oracle (<http://www.oracle.com>) ist immer noch der große Unbekannte im ECM-Markt und ohne Stellent wäre ein Auftauchen im Gartner-Quadranten wohl sehr unwahrscheinlich. Oracle hat in seinem Stammportfolio selbst sehr viel an Komponenten für ECM entwickelt – von Collaboration über Business Process Management bis zum Records Management. Stellent liefert viele Ergänzungen von der Archivierung bis zum Web-Umfeld, ohne jedoch bisher richtig in das Portfolio und das Unternehmen integriert zu sein. Mit eigenen Portal-, Bus-, Filesystem- und Collaborations-Komponenten versucht Oracle den Anschluss an IBM, aber auch an SAP und Microsoft, als Lieferant von Informationsinfrastruktursoftware zu wahren. In Punkto ECM hat das Unternehmen immer noch nicht richtig losgelegt. Dafür mussten auf anderen Märkten von Datenbank über CRM bis zum ERP andere Schlachten geschlagen werden. Auch gibt es noch nicht genügend Partner, die ECM-Lösungen auf Oracle-Plattform anbieten. Dazu müssen auch zu viele andere Komponenten aus dem AIIM-Modell woanders besorgt werden – „Capture“, „Store“, „Deliver“ und „Preserve“. Damit ist Oracle grundsätzlich und auf Dauer schwächer als IBM und EMC aufgestellt. Dies soll aber durch die Datenbank wettgemacht werden, die selbst immer mehr Dokumenten-, Content- und Digital-Asset-Management beinhaltet. Das Speichern der Objekte in der Datenbank selbst macht herkömmliche Archivierungskonzepte, bei denen aus einer Referenzdatenbank auf einen externen Speicher verwiesen wird, unnötig. Welches Konzept sich bei Oracle durchsetzt und wie es mit der Integration des Stellent-Portfolios weitergeht wird sich erst im kommenden Jahr zeigen. Eine Completeness of Vision lässt sich aber bei Oracle am Wenigsten von den vier Anbietern im oberen Quadranten feststellen. Mit dem Kauf von BEA hat Oracle außerdem wiederum einen neuen Aktivitätsbrennpunkt geschaffen, der die ECM-Aktivitäten verblasen lässt und neue Architektur- und Middleware-Fragen aufwirft.



- **Hyland Software**

Im linken oberen Quadranten, fast schon in die Mitte gerückt, steht nur ein Anbieter: Hyland Software (<http://www.onbase.com>). Hyland hat sich neu kapitalisiert, um besser am Markt bestehen zu können. Das Onbase-Produktportfolio ist in Bezug auf die „Manage“-Komponenten inzwischen sehr vollständig, obwohl man die Herkunft aus der klassischen Dokumentenmanagement-Ecke immer noch merkt. Hyland deckt auch Workflow, Records Management und Archivierung ab, muss sich aber bei den „Capture“- wie auch „Preserve-“, und „Outputmanagement“-Komponenten bei OEMs und Partnern bedienen. In Europa, besonders in Deutschland, ist Hylands OnBase noch nicht sehr weit verbreitet. Man überlässt das Geschäft Partnern und davon hat man zu wenige. Um nach rechts zu rücken, wird Hyland die Kraft fehlen, aber die Ability to Execute ist den Texanern zumindest für den amerikanischen Markt nicht abzuspochen. Dennoch könnte auch Hyland einer derjenigen Kandidaten sein, die sich ein anderer großer Software- oder ITC-Anbieter einverleiben könnte.

- **Interwoven und Vignette**

Rechts unten, bei den führenden Visionären, aber mit geringerer Kraft zur Ausführung, findet sich ein Sammelsurium von Anbietern, die man eigentlich gar nicht in einen Quadranten packen dürfte. Mit Interwoven (<http://www.interwoven.com>) und Vignette (<http://www.vignette.com>) finden sich dort zwei der ehemaligen Protagonisten des ersten Content-Management- und Portal-Hypes, die sich inzwischen auch in das generelle Enterprise Content Management mit Records Management, Dokumentenmanagement, Archivierung und Business Process Management abgesetzt haben. Viele der Visionen stammen noch aus den goldenen Hype-Tagen des Web und werden jetzt in die Ära von SOA Service-oriented Architekturen hinübergerettet. Ob dies aber reicht, um eine neue Completeness of Vision zu erreichen? In einer Zeit, wo sich durch Web 2.0 und Web 3.0 die Paradigmen ändern?

- **Microsoft**

Microsoft (<http://www.microsoft.com>) hat sich von links unten nach rechts unten vorangearbeitet. Dies ist auf das Marketing von Microsoft zurückzuführen, das immer sehr visionär von Microsofts Rolle im ECM-Markt geschwärmt hat. Die Produkte lassen jedoch zu viele Lücken und weisen Inkompatibilitäten auf. Zum Beispiel zwischen Sharepoint und Exchange und anderen Services. Eigentlich müssen alle klassischen ECM-Anbieter hierüber glücklich sein. Microsoft öffnet mit seiner Marketing-Power den Markt ohne richtig liefern zu können. Damit können die ECM-Anbieter die Lücken im Microsoft-Portfolio füllen. Sharepoint ist kein richtiges Dokumenten-, Web-Content- oder Records-Management-Produkt. Es ist eine Ergänzung zu einem Office-Portfolio und hat eigentlich nur die Aufgabe, Informationen aus dem Office-Portfolio, dem Filesystem und einigen Diensten zusammenzuführen.



Dennoch wird Microsoft die Lücken schließen. Erste Anläufe waren mit der DoD 5015.2 Zertifizierung zu beobachten (obwohl diese nur Teilbereiche betrifft und zu dem sehr kurz befristet ist), weitere in der Zusammenführung von Vista, Sharepoint und Exchange werden folgen. Eine enge Kooperation ist daher für die Partner nur begrenzte Zeit nützlich. Je mehr Funktionalität Microsoft selbst liefert, desto weniger kann der Partner beisteuern und muss sich andererseits in eine immer höhere Spezialisierung drängen lassen. Gerade bei allen Themen, die mit Compliance zu tun haben, wird Microsoft nachlegen. Gleiches wird für Funktionalität gelten, die Web-2.0-Feeling vermittelt und Microsoft-Internet-Angebote stärkt. Die Schwelle wird damit für Zulieferer und Partner immer höher gelegt. Andererseits lässt sich aber auch gut davon leben, die heutigen Lücken im Portfolio von Microsoft zu bedienen. Ein nicht unbeträchtlicher Teil des Marktwachstums wurde von Microsoft ausgelöst. Wenn Microsoft selbst ECM zum Thema macht, dann ist das keine exotische Nische mehr, dann ist das Mainstream, dem jeder folgt.

- **XEROX**

Im gleichen Quadranten findet sich dann auch XEROX (<http://www.xerox.com>). In den USA hat Docushare sicherlich eine große Relevanz und auch in Norwegen und England hat das Produkt viele Liebhaber. Zusammen mit multifunktionalen Devices lässt sich auch ein vom herkömmlichen ECM-Markt unabhängiger Vertriebskanal ansprechen. Zumindest in Deutschland ist XEROX eher nachrangig zu sehen. Ob die Vision des Anbieters reicht, um zukünftig an der heutigen Position mitzuspielen zu können? XEROX bedient eher die „Brot-und-Butter“-Themen von ECM und sieht sich deutlich in der klassischen Dokumenten-Management- und Output-Management-Ecke. Technologien rund um das Dokumentenmanagement stehen im Fokus.

- **Day und Xythos**

Weiter unten finden sich zwei wiederum ganz anders geartete Anbieter. Die relativ kleine Day aus der Schweiz (<http://www.day.com>) ist eher im WCM-, Portal- und DAM-Geschäft zu Hause. Größere Bekanntheit erhielt das Unternehmen durch die Standards JSR 170 und JSR 283, die von Day maßgeblich vorangetrieben wurden. Technisch hat Day einiges zu bieten, besonders wenn es um die Integration von WCM mit ECM geht. Die Allianz mit FileNet, die jüngst durch IBM erneuert wurde, ermöglicht es Day, auch in größeren Projekten mitzuspielen. Ein komplettes ECM-Portfolio bietet Day allerdings nicht. Und ob sich Day ewig als Partner von IBM halten kann ist fraglich, da IBM selbst Produkte im Marktsegment von Day besitzt oder entwickelt.

Anders ist dies beim Newcomer Xythos (<http://www.xythos.com>). Viel Marketing, ein flaches, aber abgerundetes Portfolio, eine klare Marktausrichtung, eher ein Schmalspur-ECM für kleinere Anwender. In Deutschland merkt man von diesem Anbieter noch sehr wenig, der zwar ein Liebling der Analysten ist, aber im Markt noch keine große Rolle spielt.



- **„der linke, untere Quadrant“**

Bleibt noch der linke, untere „Nischen“-Quadrant. Viele der dort aufgeführten Unternehmen werden ihre Positionierung dort ungerecht finden, sich in andere Quadranten wünschen. Andererseits muss man ja schon dankbar sein, überhaupt in einem Gartner-Quadranten aufzutauchen. Denn eigentlich müsste zumindest dieser Quadrant schwarz vor Punkten sein. Es gibt ein paar Anbieter aus England, aus Australien, aus Frankreich – aber der Rest der Welt? Wo sind die deutschen EASYs, Saperions, SERs, Optimals, Docuwares, Coremedias, ELOs, d.velops, COIs, IQDOQs, Docuportals, Hyperwaves, CEYONIQs – um nur einige wenige zu nennen. Wo sind die indischen Produkte, wo die chinesischen Clones – um den Rahmen einmal etwas weiter zu spannen? Es ist eine nahezu willkürliche Auswahl, die sich in diesem Quadrantensegment tummelnd. Man könnte fasst sagen, der eine oder andere ist nur ein Beispiel für eine ganze Kategorie von Anbietern. Es ließen sich viele Produkte finden, die sowohl von der „Vision“, vom Umfang, von der Verbreitung, von der Architektur und von der Umsetzung deutlich besser sind, als manches, was sich dort im Quadranten tummelt. So gesehen, muss man den gesamten Quadranten, mit seinen vielen Widersprüchen und seinem Mischmasch an Unternehmen in Frage stellen. Es werden Äpfel mit Birnen verglichen und die Bewertungsmaßstäbe werden auf die verschiedenen Produkte sehr unterschiedlich angelegt. Man kann weiterhin über den Gartner Magic Quadranten als Orientierungshilfe philosophieren, die Magie erschließt sich jedoch nicht. In dieser Form hat der Quadrant eigentlich ausgedient (deshalb produzieren wir bei PROJECT CONSULT auch keine solchen Markteinschätzungen – sic!).

Werfen wir noch einen Blick auf die Anbieter im unteren Quadranten, denen wenig Vision und nur geringe Kraft zur Ausführung zugebilligt werden.

- **SAP**

In der Mitte thront seit langem SAP (<http://www.SAP.com>). Kein ECM-Spezialist, aber ein Unternehmen, das (fast) alle notwendige Funktionalität in sein ERP-Portfolio direkt integriert hat: Records-Management, Dokumentenmanagement, Content-Repositories, Business-Process-Management usw. Mit der Anbindung an „Capture“- und „Preserve“-Subsysteme sowie ein wenig Integration in Portale und die Office-Welt kommt man schon aus. Für SAP sind Dokumente halt nichts anderes als ein anderer, zugegebener Maßen etwas schwieriger zu handhabender Datentyp. Die ECM-Branche ist im SAP-Umfeld nur noch Zulieferer von Subsystemen. Dass SAP aber auch zum Angriff übergehen kann, zeigt die jüngste Übernahme von Business Objects. Wenn es im ECM-Segment beginnt für SAP wehzutun, sind auch hier interne wie externe Erweiterungen im SAP-ECM-Funktionsportfolio durchaus möglich und nicht unwahrscheinlich. Der Wettlauf mit Anbietern wie Microsoft, IBM oder Oracle – die gerade mit dem Kauf von BEA nachgelegt haben – wird auch die ECM-Strategie des ERP-Anbieters mittelfristig beeinflussen.





- **Tower Software, Cimage, Ever Team, Sungard und Objective**

Die anderen fünf, Tower Software, Cimage, EVER, Sungard und Objective, spielen alle in Deutschland keine ernsthafte Rolle. Sie bedienen offenbar auch andere „Nischen“ als SAP. Tower Software (<http://www.towersoft.com>) bietet mit TRIM eine recht vollständige ECM-Suite, die sich immer mehr auf das Thema Records Management in klassischen, regulierten Branchen fokussiert. Das australische Unternehmen mit Töchtern in den USA und England bedient vorrangig den englischsprachigen Markt. Cimage (<http://www.cimage.com>) gehört zur Sword-Gruppe und ist ebenso wie Tower Software international tätig, obwohl bei Cimage der Schwerpunkt deutlich in England liegt – und neuerdings wohl auch in China. Technisches Dokumentenmanagement, Records Management, Workflow und Content Management gehören zu den Spezialgebieten von Cimage. Ähnlich wie bei Tower Software lässt sich auch bei Cimage ein zunehmender Fokus auf Compliance-Themen feststellen.

Eigene Lösungen gibt es daher für die Öl- und Gas-, die pharmazeutische, Nuklear- und Telekommunikations-Industrie. Ever Team (<http://www.ever-team.com>) kommt aus Frankreich und hat sich aus sehr speziellen Bibliotheks- und Records-Management-nahen Regionen zu einem vollwertigen ECM-Suiten-Anbieter entwickelt. Records-Management, Business-Process-Management, Report-Management, Archivierung, E-Mail-Management und Risk-&-Sicherheits-Management stellen die Hauptsäulen des Portfolios dar. Inzwischen setzt auch Ever auf Web-2.0-, SOA- und Web-Services-Themen. SunGard Data Systems (<http://www.sungard.com>) versteht sich als Softwareanbieter für Finanzdienstleister, aber auch öffentliche Verwaltung und Bildungsstätten. ECM ist nur eine Komponente im Portfolio des international tätigen Anbieters. Mit 4 Milliarden US\$ Umsatz gehört die amerikanische SunGard zu den größeren Softwareunternehmen. ECM macht nur einen kleineren Teil dieses Umsatzes aus. Als SunGard EXP werden verschiedene Module wie Business-Process-Management, Formular-Management, Erfassung und Auswertung angeboten. Wie viel davon aus den eigenen Softwareentwicklungsabteilungen stammt bleibt offen. Schwerpunkt ist bei SunGard das Thema Business-Process-Management, wobei Compliance eine zunehmende Bedeutung erhält. Objective (<http://www.objective.com>) aus England setzt seinen Fokus deutlich auf das Thema Records Management und Compliance. Daneben spielen aber auch Workflow, Reporting, Wissensmanagement, Collaboration und Web Content Lifecycle Management eine Rolle. Der öffentliche Sektor im angloamerikanischen Raum und regulierte Industrien liegen daher im Fokus von Objective. Allerdings hat sich das Unternehmen gescheut in Standards wie DOMEA zu investieren. Man setzt auf DoD, VERS und andere. Auch erwartet man sich einiges von MoReq2.

So gesehen nur eine willkürliche Auswahl, die wiederholt die Frage aufgeworfen hat, wie kommt man in den Gartner Quadranten und macht es Sinn, dort zu sein? Wen würde man denn sonst noch dort erwarten?

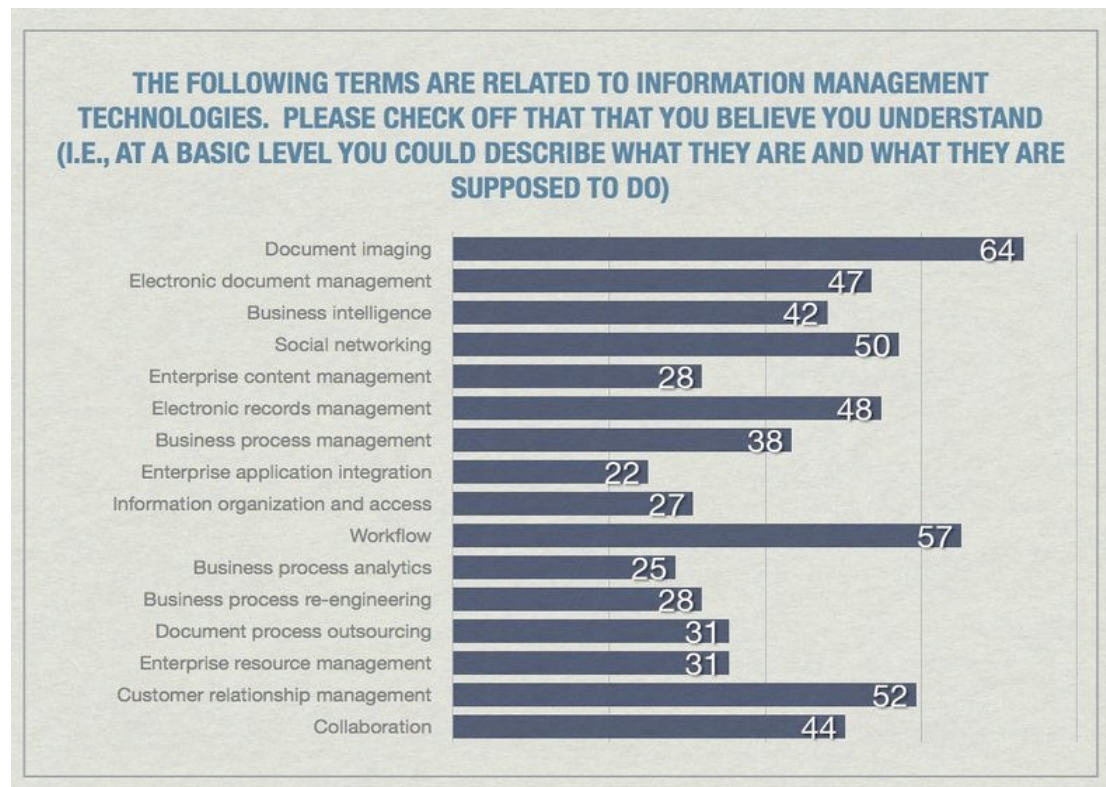


- **Adobe, HP und Co.**

Vielleicht Adobe (<http://www.adobe.com>), die sich immer mehr in das Kerngeschäft von ECM mit ihren Servern hineinbewegen. Vielleicht HP, die sich aus der ILM-Ecke in das ECM-Geschäft vortasten und groß genug sind, auch schon einmal einen Sprung in höhere Sphären des Quadranten hinzulegen. Wie sieht es mit den Googles dieser Welt aus, wenn man im SAAs zum großen Schlag gegen Microsoft ausholt. Im Großen wie im Kleinen bietet der Gartner Quadrant zumindest eines: Diskussionsanlässe. Vielleicht ist dies auch der wichtigste Grund, warum es solche Quadranten geben muss – damit man angehalten wird, wieder einmal über die Realitäten im Markt nachzudenken. Der Quadrant stärkt zumindest die Visibilität und den Bekanntheitsgrad des Begriffes ECM – und das ist gut so – denn hier gibt es offenbar noch einiges aufzuholen.

## ECM als Begriff zu wenig bekannt?

Während in Deutschland der Begriff ECM Enterprise Content Management langsam den Begriff DMS für Dokumentenmanagementsystem ablöst, erbrachte eine Befragung in den USA erstaunliches. In den USA hatte offenbar die Marketing-Maschinerie zur Etablierung von ECM nicht so richtig gut funktioniert. Am 10. Oktober 2006 veröffentlichte die AIIM in ihrem Blog ([http://aiim\\_blog/](http://aiim_blog/)) das Ergebnis einer Marktbefragung, welche Begriffe denn von Anwendern definiert, bzw. mit einem Inhalt belegt werden können<sup>5</sup>.



<sup>5</sup> AIIM international, Market Study on Records Management, August 2006, [www.AIIM.org](http://www.AIIM.org)



Dabei schnitt das „altertümliche“ Document Imaging, also Scannen und gescannte Dokumente verarbeiten, mit 64 % deutlich besser ab als Enterprise Content Management mit nur 28%. Auch Dokumentenmanagement (47%), Workflow (52%) und Collaboration (44%) liegen deutlich besser in der Publikumsgunst. Records Management, in Deutschland kaum verbreitet, schlägt ECM mit 48% um Längen. Wir wollen diesen guten Wert für elektronisches Records Management (das wie Workflow, Dokumentenmanagement und Collaboration ja eine der „Manage“-Komponenten bildet) unter dem Gesichtspunkt eines neuen Schlagwortes, GRC Governance, Risk Management & Compliance, näher betrachten.

## **GRC Governance, Risk Management und Compliance**

Beim Thema Compliance zeichnet sich ein neuer Trend ab. Besonders amerikanische Anbieter positionieren sich mit Compliance-Suiten oder speziellen Produkten. So hat z.B. IBM in das P8-Portfolio eine ganze Schicht von Compliance-Diensten eingezogen. Eng verbunden mit dem Thema Compliance ist natürlich Records Management und E-Mail-Management. In Deutschland wird Records Management meistens durch elektronische Archivierung abgedeckt, ohne dass diese Systeme alle Ansprüche an ein Records Management erfüllen. Während viele andere Funktionen von DRT Document Related Technologies inzwischen in die Infrastruktur wandern, besonders gefördert durch SOA Service orientierte-Architekturen, etabliert sich das Compliance-Management als ein neuer Kern von ECM. Während Capture, Output Management, Business Process Management und Collaboration weiterhin verstärkt ein Eigenleben führen, soll nunmehr das Thema Records Management das Rückgrat von ECM bilden. Zumindest ist in den USA der Compliance-Druck eines der Hauptargumente sich mit ECM-Technologien auseinanderzusetzen. Man dehnt nunmehr das Thema Compliance auf Corporate und IT-Governance-Themen aus und verknüpft es – richtigerweise – mit dem Thema Risk Management. Hier gibt es aber auch eigene Tool-Landschaften, die sich schwer von ECM vereinnahmen lassen werden. ECM wird hier wieder auf das Managen von unstrukturierten und schwachstrukturierten Informationen zurückgeworfen. Dennoch ist GRC in nächster Zeit der Motor, der ECM vorantreiben wird. Dies zeigt das in den letzten Jahren wieder sprunghaft angestiegene Angebot an Records-Management-Lösungen. MoReq2 wird diesen Trend auch in Europa beflügeln.

## **ECM Appliances?**

Durch Internet-Suchmaschinen für den internen Gebrauch kam der Begriff „Appliance“ auf. Dabei geht es um vorkonfigurierte, anwendungsspezifische Lösungen bestehend aus Hardware und Software. Es gibt bereits ein weites Spektrum solcher Appliances: die "Google Search Appliance" für die Informationssuche, Appliances von Teradata, IBM, Hewlett-Packard oder Netezza für den Aufbau von DataWarehouses, den "BI Accelerator" von SAP und Intel zur Beschleunigung von Auswertungen mittels einer integrierten Datenbank.



Im Umfeld von ECM tut sich hier ebenfalls einiges. An erster Stelle sind sicher Subsysteme in Input- und im Archivspeichermanagement zu nennen. Auf der Erfassungsseite gehören z.B. Subsysteme zur automatischen Rechnungsverarbeitung, bei den Archivsystemen Kombinationen von Software mit Hardware wie von IBM oder HDS Hitachi dazu. IBM legt hier durch das Bundling auch in anderen Bereichen von ECM nach.

Aus Singapur stammt die Appliance „ECMS One“ von InfoGrid. Die Lösung soll verschiedene Aufgaben im Content Management übernehmen. Hierfür wurden Open-Source-Produkte wie Lucene (Suche), Postgres (Datenbank), Django (Python-Framework) und der Apache-Server als Basisprodukte gewählt, um ein möglichst kostengünstiges Angebot für kleinere und mittelständische Unternehmen anbieten zu können.

Die Appliance soll Anwendungsgebiete wie Records Management und Archivierung bis hin zu Portalanwendungen und E-Commerce abdecken. Nicht unumstritten ist, ob der Anbieter seine Ankündigungen auch umsetzen kann. Ein erfolgreicher Start von ECMS One könnte auch das Signal für andere Anbieter sein, denn mit vorkonfigurierten Systemen, die sich schnell, einfach und kostengünstig installieren lassen, eröffnen sich neue Marktchancen. Der „Appliance“-Trend könnte so auch in den Wettbewerb zum „SaaS“-Trend treten.

Appliances, SaaS, SOA und neue Funktionalität durch Web 2.0 eröffnen dem Thema ECM weitere Facetten, lassen aber das einheitliche Bild einer ECM-Branche noch mehr schwinden. Das Jahr 2008 muss erst noch zeigen, welche dieser Trends sich nachhaltig durchsetzen können.

## Forrester

Nur wenig später als Gartner veröffentlichte auch Forrester seinen aktuellen Report „The Forrester Wave: Enterprise Content Management Suites, Q4 2007“ (9.11.2007; <http://www.forrester.com/Research/Document/Excerpt/0,7211,38876,00.html>).

Forrester untersuchte 11 Unternehmen mit ECM-Suite-Angeboten: Alfresco, EMC, Hyland, IBM, Interwoven, Microsoft, Open Text, Oracle, SAP, Vignette und XEROX. Nicht alle spielen eine Rolle in Deutschland – und es ist ebenfalls ein Vergleich von „Äpfeln mit Birnen“. Die Forrester-Studie weist auf fünf Trends hin, die von den Verantwortlichen in Unternehmen für Informations- und Wissensmanagement gefordert werden:

- Eine möglichst breite ECM-Suite mit allen Komponenten aus einer Hand
- Eine durchgängige Plattform, auf die man die eigenen Ressourcen hin ausbilden lassen kann
- Ein möglichst günstiges preisliches Angebot, um jedem Mitarbeiter im Unternehmen die Plattform zugänglich machen zu können

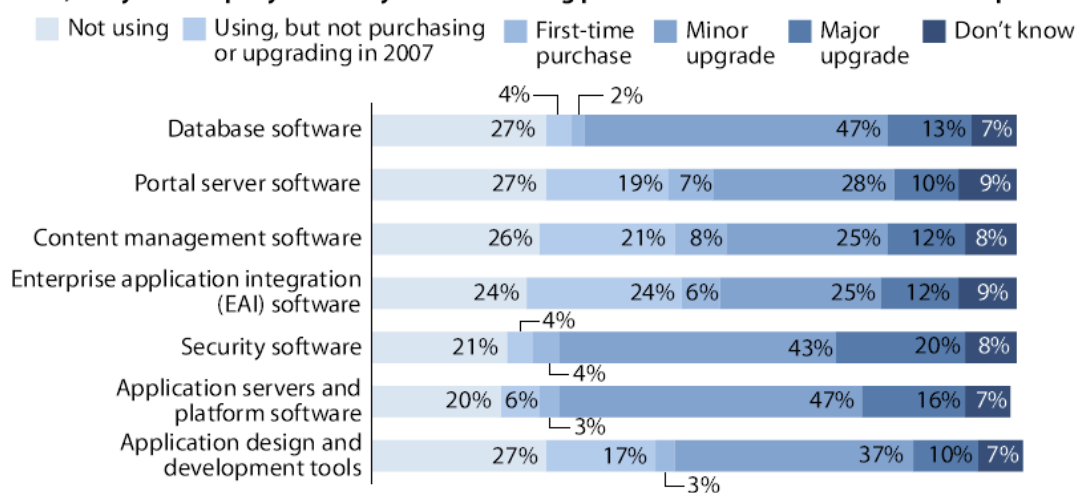


- Die Bündlung aller Compliance-relevanten Informationen an einer Stelle
- Die Aufbereitung und Zusammenführung von Inhalten (Content) in ihrem Kontext

Auch Forrester betont, dass ECM inzwischen zur Infrastruktur geworden ist und untermauert dies mit einer anderen Untersuchung<sup>6</sup>:

**Figure 1** ECM Leads New Software Infrastructure Investment Purchases

**“In 2007, will your company make any of the following platform and infrastructure software purchases?”**



Base: 712 IT decision-makers at North American and European enterprises (percentages may not total 100 because of rounding)

Source: Forrester's Business Technographics® September 2006 North American And European Enterprise Software Survey

38876

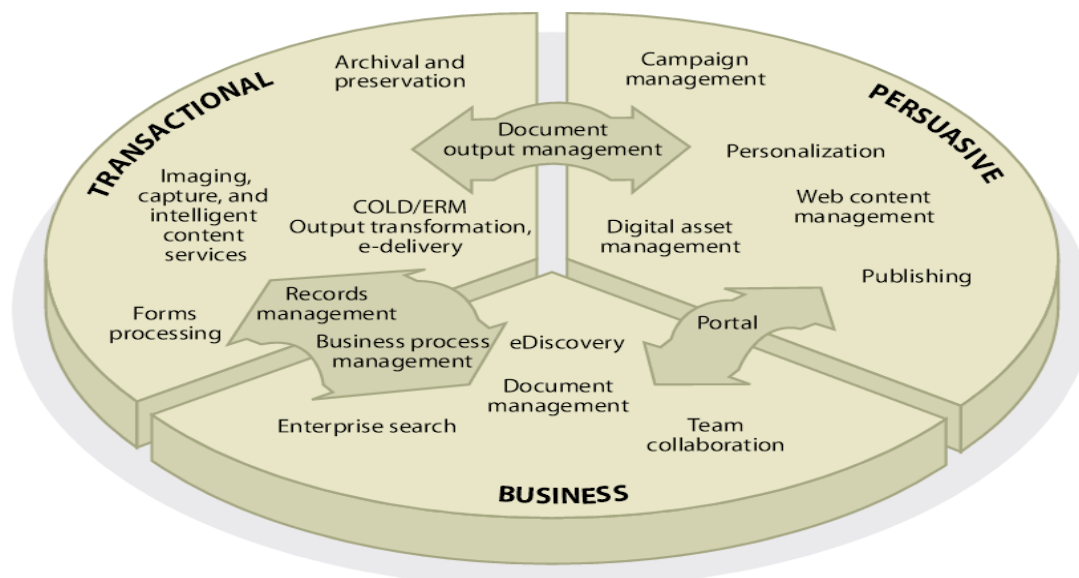
Source: Forrester Research, Inc.

Hieraus ergibt sich ein sehr großes Potential für Content-Management-Lösungen.

<sup>6</sup> The Forrester Wave: Enterprise Content Management Suites, Q4, 2007. Forrester Research, Inc.

Forrester legt zugleich auch mit einer eigenen Darstellung der zukünftigen Aufteilung von Content-Management-Lösungen unter dem Gesichtspunkt „Kontext“ nach: „Transactional“, „Business“ und „Persuasive“ Kontext von Content<sup>7</sup>.

**Figure 2** Content Has Transactional, Business, And Persuasive Context



Hierbei verschieben sich auch die traditionellen Schwerpunkte von Enterprise Content Management in Richtung Web-2.0-Technologien, Enterprise Search, Digital Asset Management und Publishing. Fast könnte man die Grafik mit dem Akronym „ECM 2.0“ betiteln.

Für die Weiterentwicklung von ECM sieht Forrester fünf Trends:

- **Technik-Populismus treibt ECM-Innovation voran**

Menschen setzen Technologien, die sie auf der Arbeit kennenlernen, zunehmend zuhause ein. Ebenso andersherum.

- **Komplexität der IT drängt ECM in eine Information-Management Infrastruktur**

Um das Chaos im Bereich der Inhalte einzudämmen, haben Organisationen Investitionen in ECM Priorität zugeordnet. Es setzt sich aber langsam die Erkenntnis durch, dass man Inhalte und Daten nicht getrennt betrachten kann, sondern eine Gesamtstrategie benötigt wird. Strategische Investitionen sollten sich auf Information-Management Infrastrukturen fokussieren.

<sup>7</sup> The Forrester Wave: Enterprise Content Management Suites, Q4, 2007. Forrester Research, Inc.

- **Wachsende Anwenderbedürfnisse zerschlagen bisherige Strategie**

Um den wachsenden Ansprüchen der Anwender zu genügen, werden die meisten Unternehmen von ihrer strategischen Fokussierung auf ausschließlich einen Anbieter abweichen müssen. Die „alles-aus-einer-Hand“-Strategie hat ausgedient. Der Bedarf an Multichannel-Lösungen rückt Out-put Management zunehmend in den Vordergrund und lässt auch das Interesse an Direkt-Mailing und verschiedensten Print-Lösungen wieder größer werden.

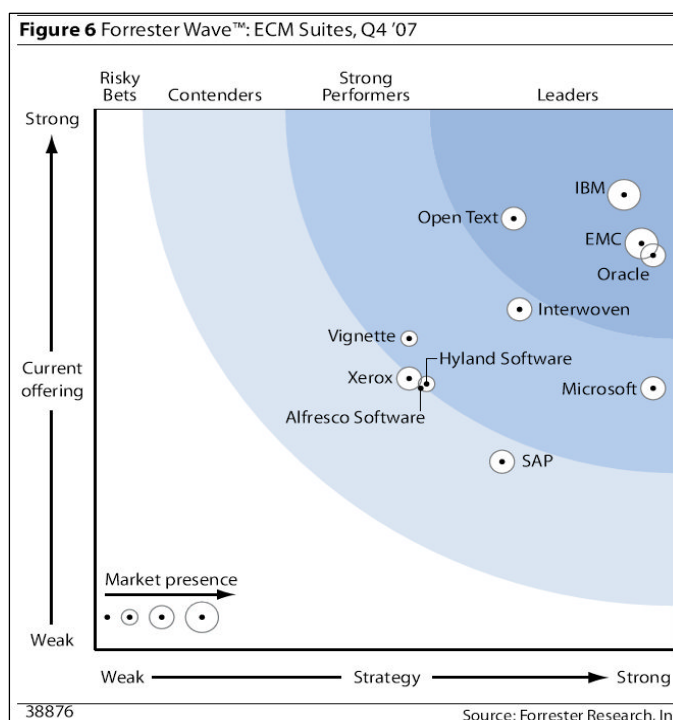
- **Neue Markteintrittsmodelle geben Anwendern mehr Auswahl.**

Open Source und SaaS werden ECM beeinflussen. Um die Bedürfnisse der Anwender besser einschätzen zu können, werden die ECM-Anbieter Communities ähnlich denen von Open Source Projekten einsetzen. SaaS wird dazu führen, dass ECM-Anbieter gehostete Lösungen z.B. für Inhaltsarchivierung oder leichtgewichtiges Dokumenten-Management anbieten werden.

- **Design für die Anwender**

Die zentrale Frage für die Bewertung von ECM wird sich verschieben von „Wie werden Inhalte gemanagt?“ zu „Wie können die Inhalte nützlich eingesetzt werden?“.

Die im Forrester-Quadranten dargestellten Unternehmen verfolgen – gemessen an den fünf erwähnten Trends – sehr unterschiedliche Strategien. Einige sehen sich noch nicht einmal als ECM-Suite-Anbieter, wie z.B. SAP.





Vergleicht man den Gartner-Quadranten mit dem Forrester-Wave-Diagramm<sup>8</sup> so gleichen sich fast die Bilder, auch wenn die zugrundeliegenden Kriterien andere sind. Oben rechts wie immer die großen vier – EMC, IBM, OpenText und - neu - Oracle. Der Rest gruppiert sich in den anderen Bereichen des Quadranten. Im Gegensatz zu Gartner zeigt Forrester auch noch die Marktpräsenz des Anbieters an. Basis des Bildes sind folgende Einzeleinschätzungen<sup>9</sup>:

**Figure 6 Forrester Wave™: ECM Suites, Q4 '07 (Cont.)**

	Forrester's Weighting	Alfresco Software	EMC	Hyland Software	IBM	Interwoven	Microsoft	Open Text	Oracle	SAP	Vignette	Xerox
<b>CURRENT OFFERING</b>	50%	2.42	3.76	2.46	4.21	3.15	2.42	3.99	3.65	1.74	2.88	2.51
Core ECM capability breadth	40%	2.40	4.40	2.90	5.00	3.00	1.35	4.60	3.70	1.35	3.70	2.80
Platform readiness	5%	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	1.00	5.00
Additional ECM capabilities	20%	1.40	2.60	0.70	2.20	3.80	2.00	3.70	3.40	0.60	2.40	1.60
Extended capabilities	20%	1.05	2.80	1.40	3.85	1.50	2.90	2.45	2.85	1.75	1.35	0.90
Core capability architecture	10%	4.70	4.20	3.80	5.00	3.90	4.00	4.20	4.20	3.80	4.20	3.90
Miscellaneous	5%	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.68	5.00
<b>STRATEGY</b>	50%	2.80	4.70	2.85	4.55	3.65	4.80	3.60	4.80	3.50	2.70	2.70
Product strategy	50%	3.00	4.80	3.50	4.50	3.50	5.00	3.00	5.00	3.80	3.00	3.00
Whole solution strategy	50%	2.60	4.60	2.20	4.60	3.80	4.60	4.20	4.60	3.20	2.40	2.40
Licensing and pricing	0%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>MARKET PRESENCE</b>	0%	0.88	4.84	2.36	5.00	3.12	3.48	3.72	3.48	3.08	2.80	3.08
Company financials	60%	0.00	5.00	1.00	5.00	2.00	2.60	3.00	2.60	1.80	2.00	1.80
ECM customer base	40%	2.20	4.60	4.40	5.00	4.80	4.80	4.80	4.80	5.00	4.00	5.00
Geographic presence	0%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

All scores are based on a scale of 0 (weak) to 5 (strong).

Source: Forrester Research, Inc.

Immerhin bietet diese Zusammenstellung etwas mehr an Transparenz als die öffentlichen Ergebnisse von Gartner.

- **IBM und Oracle**

Wie erwartet schneidet IBM nach der Übernahme von FileNet sehr gut ab. Auch im Lotus- und Web-2.0-Umfeld spielt IBM inzwischen mit. Bei Oracle ist es nicht nur die Übernahme von Stellent, sondern auch das vorhandene Middleware-, BPM- und Datenbank-Portfolio, das die Position weit oben begründet.

- **ECM und Open Text**

EMC ist weiterhin in der Oberliga vertreten und kann sich durch Captiva und das erweiterte Storage/ILM-Portfolio gut positionieren. Open Text ist der einzige verbliebene reine ECM-Softwareanbieter, der durch Allianzen mit Microsoft, SAP und Oracle seine Position ausbaut.

<sup>7</sup> The Forrester Wave: Enterprise Content Management Suites, Q4, 2007. Forrester Research, Inc.

<sup>8</sup> The Forrester Wave: Enterprise Content Management Suites, Q4, 2007. Forrester Research, Inc.





- **Microsoft**

Microsoft selbst positioniert sich zwar auch im ECM-Markt, kann mit den Produkten jedoch – noch – nicht richtig überzeugen. Viele Mittelständler profitieren von den Lücken im MOSS und sind dankbar über die Markttöffnung durch Microsoft.

- **Interwoven und Vignette**

Interwoven und Vignette bewegen sich mühsam im mittleren Bereich. Durch Portfolio-Änderungen in Richtung Archivierung, Records Management und Dokumentenmanagement können sie sich jedoch halten.

- **Hyland, XEROX und Alfresco**

Hyland baut kontinuierlich sein Portfolio aus und hält sich damit ebenfalls im Mittelfeld. Wie viele andere setzt Hyland dabei auf die Microsoft-Plattform. XEROX positioniert sich mit Docushare aber auch anderen spezialisierten Services. Alfresco ist als Vertreter für Open Source dabei und kann nach Meinung von Forrester durchaus mit anderen, bereits länger am Markt verfügbaren Produkten mithalten.

- **SAP**

Die Rolle von SAP wird von den verschiedenen Analysten sehr unterschiedlich gesehen. Für SAP ist unstrukturierter Content einfach ein anderer Datentyp und in die Reihe der traditionellen ECM-Anbieter will sich SAP keineswegs einordnen lassen. Jedoch besitzt auch SAP einiges an Modulen, die ein zusätzliches ECM-Produkt bei manchem Anwender einfach überflüssig machen. Neben Microsoft ist SAP das Unternehmen, dessen Position sich in den nächsten Quadranten sicher nach oben verändern wird.

Betrachtet man aus deutschem Blickwinkel die Darstellung, so fällt sofort auf, dass einige Anbieter überhaupt nicht sichtbar sind und erst mühsam um Anerkennung kämpfen. Dies gilt sowohl für Xerox und Hyland wie auch für Alfresco. Auch die Positionierung von Interwoven und Vignette lässt in Deutschland zu wünschen übrig. Oracle steht erst am Anfang eines langen Weges zum Kunden. So dominieren von den internationalen Spielern immer noch IBM, ECM und Open Text in der Oberliga, im Mittelstand macht sich langsam Microsoft breit und zieht dabei die halbe ECM-Branche hinter sich her, und überall, wo bereits SAP-Dominanz vorherrscht, versuchen die Walldorfer auch das Thema Content zu besetzen. Der Markt ist für alle offenbar noch groß genug.

## **IDG**

Ein Bild aus einem anderen Blickwinkel zeichnet IDG mit ihrem Report „Content value: the strategic approach to managing and exploiting unstructured content“ vom Oktober 2007. In einer größeren Marktstudie zum Thema Enterprise Content Management bei Anwenderunternehmen (527 Telefoninterviews in Belgien, Deutschland, England, Frankreich, Spanien, Schweiz und den Niederlanden) kristallisierten sich drei Haupttrends heraus:



- 2/3 aller europäischen Unternehmen haben bereits eine Strategie zur Handhabung unstrukturierter Inhalte umgesetzt (23%) oder sind in der Umsetzung (42%).
- Betrachtet man die Vorhaben jedoch im Detail, so zeigt sich, dass das volle Ausmaß der Herausforderung noch nicht erkannt ist. 1/3 sagen sogar, dass noch keinerlei Überlegungen zum Umgang mit unstrukturierten Inhalten vorhanden sind.
- Bei denjenigen, die sich bereits mit Content Management auseinandersetzen, geht es häufig um Einzelaktivitäten, eine generelle Strategie fehlt. Konsolidierung von heterogenen IT-Landschaften ist besonders bei größeren Unternehmen ein wichtiges Thema.

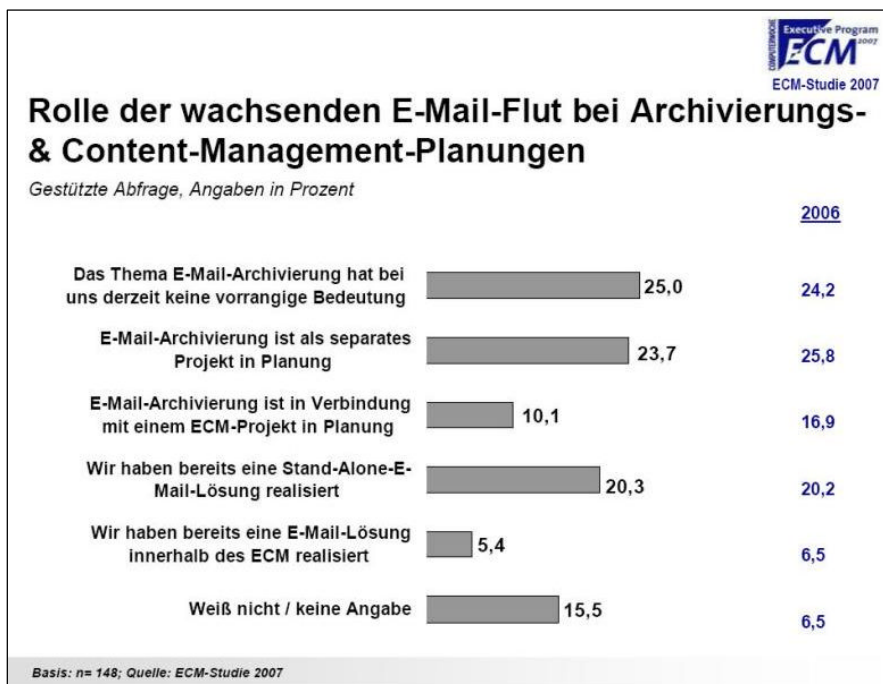
Die Befragung brachte auch eine große Unsicherheit darüber zu Tage, was „unstructured content“ eigentlich ist. An vorderster Front der Anforderungen stehen E-Mail und das Scannen von Papier. Deutlich zeigt sich, dass in Europa die Verbesserung der Geschäftsprozesse Vorrang vor dem Thema Compliance hat. Beim Thema „Gemeinsame Nutzung von Information“ liegen E-Mail und Portale mit 86%, bzw. 80% vorn. Records Management und Dokumentenmanagement spielen hier nur nachgeordnete Rollen. E-Mail wird dabei von den Unternehmen zunehmend als problematisch angesehen.

Schwerpunkt der Studie war die Frage nach dem Wert der Information, der im Content erschlossen werden muss. Hier zeigte sich, dass der Wert des Content in den meisten Unternehmen noch nicht ausreichend gewürdigt wird. Dies gilt übrigens auch für den Begriff ECM, der vielen der Befragten nicht geläufig war. Auch beim Thema „Aus- und Weiterbildung“ des erforderlichen Personals gibt es Nachholbedarf.

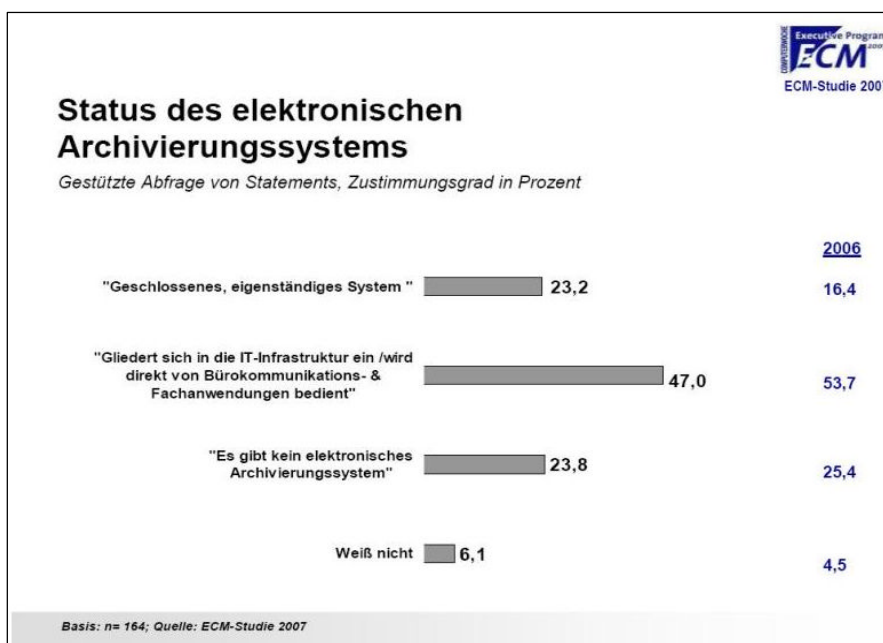
Im europäischen Vergleich, wer bereits ein ECM in Betrieb hat, zeigt die Erhebung, dass Deutschland am meisten hinterherhinkt. Ob dies an der Begrifflichkeit liegt – denn Deutschland hat sehr viel in Archivierung und Dokumentenmanagement investiert – lässt sich aus der Untersuchung nicht ableiten. Unabhängig davon, mit welchen Begriffen man hantiert, muss noch viel getan werden. Deshalb warnt die IDG-Studie auch davor, die Hände in den Schoß zu legen. ECM ist eine der wichtigsten Technologien, um die Geschäftsprozesse zu verbessern und die Unternehmen im Wettbewerb flexibler und schneller agieren zu lassen. Auch IDG betont den Ansatz einer ECM-Infrastruktur als Grundlage für ein übergreifendes Informationsmanagement.

## ComputerWoche

Zu IDG gehört auch die ComputerWoche, die im Dezember die Ergebnisse einer Studie vorlegte ([http://www.computerwoche.de/produkte\\_technik/software/1849982/](http://www.computerwoche.de/produkte_technik/software/1849982/)). 185 befragte Unternehmenslenker sehen besonders die Informationsflut und die Sammelwut ihrer Mitarbeiter als eines der grundlegenden Probleme an. Gesetzliche Vorgaben erhöhen zusätzlich und zunehmend den Druck. Die wenigsten Unternehmen haben bereits eine ganzheitliche ECM-Strategie eingeführt, viele werden nur opportunistisch mit der Lösung von Einzelproblemen tätig.



Im Fokus in Deutschland sind immer noch die klassischen Themen Archivierung und Dokumentenmanagement, wobei es sich hier nur um andere Worte für modernere Begriffe im ECM-Umfeld handelt. Scannen und Archivierung sind bei immerhin 75% der Befragten immer noch das Hauptthema. Dabei spielt E-Mail-Management erst jetzt langsam eine wichtigere Rolle – leider bei vielen noch als „Insellösung“ und nicht Bestandteil eines Archiv-Gesamtkonzeptes





20% gaben an, eine eigenständige E-Mail-Archivierung zu besitzen. Lediglich 5% wollen E-Mail-Management in ein ganzheitliches ECM-Konzept integrieren. Die Bewertung des Erfolges von ECM-Installationen ist nicht sehr positiv – die Komplexität hinterlässt ihre Spuren. Dies bestätigen auch die Zahlen von Benchpark (<http://www.benchpark.de/ecm.htm>). Fehlende Budgets, hohe Komplexität, nicht identifizierter ROI und fehlende Management-Unterstützung behindern derzeit den Erfolg von ECM in deutschen Unternehmen. Zu ähnlichen Ergebnissen kam auch eine Studie des VOI Verband Organisations- und Informationssysteme e.V. im Juli 2007 ([http://www.computerwoche.de/it\\_strategien/it\\_management/596245/index.html](http://www.computerwoche.de/it_strategien/it_management/596245/index.html)).

Nimmt man alle Studien von AIIIM, ComputerWoche, Forrester, Gartner, IDG und VOI zusammen, so zeigt sich deutlich, dass ECM als Thema den Markt immer noch nicht durchdrungen hat. Besonders in Deutschland und in Frankreich leidet man unter der babylonischen Sprachverwirrung der Akronyme. Das Thema Compliance beginnt sich in Europa erst zu entwickeln und – dies ist am Wichtigsten – Trends aus den USA lassen sich nicht beliebig auf Europa übertragen. Gerade der deutsche Markt mit seinen zahlreichen mittelständischen Anbietern zeigt ein anderes Gesicht als die internationale Szenerie. Bleibt die Frage, ob sich ECM noch als Begriff durchsetzen kann bevor das nächste Buzzword der Analysten die Aufmerksamkeit der Anwender auf sich zieht. ECM ist immer noch nicht ganz oben auf den Aktivitätslisten der CIOs angekommen.





## Profil

### **Dr. Ulrich Kampffmeyer,**

Jahrgang 1952, ist Gründer und Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH, Hamburg, eine der führenden produkt- und herstellerunabhängigen Beratungsgesellschaften für ECM Enterprise Content Management, BPM Business Process Management, Knowledge Management und andere DRT Document Related Technologies.

Er berät namhafte Kunden aller Branchen im In- und Ausland bei der Konzeption und Einführung von DRT-Lösungen.

Von der IT-Zeitschrift Computerwoche wurde er im Jahr 2002 zu den 100 wichtigsten IT-Machern Deutschlands und von der Fachzeitschrift DoQ im Jahr 2001 als einziger Berater zu den 25 wichtigsten Köpfen der DMS-Branche gezählt.

Als Gründer und langjähriger Vorstandsvorsitzender des VOI Verband Organisations- und Informationssysteme e.V. von 1991 bis 1998 prägte er wesentlich den deutschen Markt für Dokumenten-Management. Beim internationalen Dokumenten-Management-Anbieter-Fachverband IMC war von 1993 bis 1998 Mitglied des Board of Directors.

Seit dem Zusammenschluss des IMC und der AIIM im Jahre 1999 hat er aktiv die AIIM International, den weltweiten Dachverband von Anwendern und Anbietern von Enterprise-Content-Management-Lösungen, unterstützt. Von 1999 bis 2002 war er stellvertretender Vorsitzender des European Board of Directors der AIIM Europe, und von 2002 – 2004 Mitglied des internationalen Board der AIIM International sowie Vorsitzender von mehreren AIIM-Komitees.

Dr. Kampffmeyer ist Mitglied des DLM-Monitoring Committee der Europäischen Kommission, leitete das DLM Scientific Committee der DLM-Forum-Konferenz 2002 in Barcelona, und ist einer der Geschäftsführer des DLM-Network EEIG.

Dr. Kampffmeyer ist anerkannter Kongressleiter, Referent und Moderator zu Themen wie elektronische Archivierung, Records-Management, Dokumenten-Management, Workflow, Rechtsfragen, Business Re-Engineering, Wissensmanagement und Projektmanagement. Auf zahlreichen nationalen und internationalen Kongressen und Konferenzen wirkte er als Keynote-Sprecher mit.

Er veröffentlichte zahlreiche Bücher und Artikel, beispielsweise die deutschen „Codes of Best Practice zur elektronischen Archivierung“, das Handbuch „Dokumentenmanagement – Grundlagen und Zukunft“ sowie das aktuelle Buch „Dokumenten-Technologien: Wohin geht die Reise?“.

Er ist Herausgeber der sieben DLM/AIIM Industry White Papers für elektronisches Dokumenten-, Records- und Content-Management für den öffentlichen Sektor in Europa. Fachartikel in mehreren Sprachen und ständige Kolumnen werden regelmäßig in führenden Zeitschriften veröffentlicht.

Dr. Kampffmeyer ist Mitglied in mehreren internationalen Standardisierungsgremien im Umfeld des Workflow-, Dokumenten- und Records-Management.



### **Anschrift des Autors**

PROJECT CONSULT GmbH, Büro Hamburg  
Breitenfelder Str. 17  
D-20251 Hamburg  
Tel.: 040 / 460 762 20  
Fax: 040 / 460 762 29  
E-Mail: [Presse@PROJECT-CONSULT.com](mailto:Presse@PROJECT-CONSULT.com)  
Web: [www.PROJECT-CONSULT.com](http://www.PROJECT-CONSULT.com)

### **Autorenrecht und CopyRight**

Autor: Dr. Ulrich Kampffmeyer  
PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH  
Breitenfelder Str. 17  
D-20251 Hamburg  
Tel.: 040 / 460 762 20  
Fax: 040 / 460 762 29  
E-Mail: [Presse@PROJECT-CONSULT.com](mailto:Presse@PROJECT-CONSULT.com)  
Web: [www.PROJECT-CONSULT.com](http://www.PROJECT-CONSULT.com)

© PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH 2008. Alle Rechte vorbehalten.

Der gesamte Inhalt ist, sofern nicht gesondert zitiert, ein Originaltext des Autors. Jeglicher Abdruck, auch auszugsweise oder als Zitat in anderen Veröffentlichungen, ist durch den Autor vorab zu genehmigen. Die Verwendung von Texten, Textteilen, grafischen oder bildlichen Elementen ohne Kenntlichmachung der Autorenschaft ist ein Verstoß gegen geltendes Urheberrecht. Belegexemplare, auch bei auszugsweiser Veröffentlichung oder Zitierung, sind unaufgefordert einzureichen.



**PROJECT CONSULT**

Unternehmensberatung Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH

Breitenfelder Straße 17 • 20251 Hamburg

Tel.: + 49 (040) 460762-20 • Fax: + 49 (040) 460762-29