

BARC

BUSINESS
APPLICATION
RESEARCH
CENTER

Enterprise Content Management Survey 2009

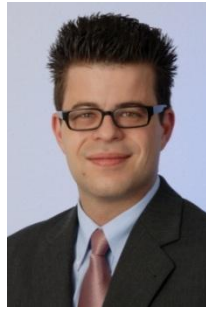
Die Anwenderbefragung zum Einsatz von ECM-Produkten im
Mittelstand



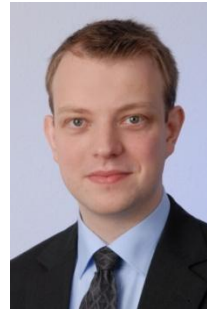
Autoren



Maximilian Gantner
Analyst
BARC GmbH



Michael Schiklang
Analyst
BARC GmbH



Martin Böhn
Leiter ECM
Senior Analyst
BARC GmbH



Melanie Mack
Leiterin
Marktforschung
BARC GmbH

Besonderer Dank gilt Herrn Moritz Bauer für seine wertvolle Unterstützung bei der Auswertung der Umfrageergebnisse.

Business Application Research Center – BARC GmbH

Steinbachtal 2b
97082 Würzburg
+49 (0)931 880651-0
info@barc.de

Die Studie wurde völlig unabhängig vom neutralen Marktanalysten BARC erstellt. Dank eines Sponsorings durch Fabasoft, IBM und SAP kann die Studie kostenfrei zur Verfügung gestellt werden.



Inhalt

1	Executive Summary	6
2	Ausgangssituation	7
3	Rahmendaten der Stichprobe	7
4	Untersuchungsergebnisse	10
4.1	Segmentierung der Umfrageteilnehmer	10
4.2	Informationsbeschaffung	10
4.3	Organisatorische Projekttreiber für ECM	11
4.4	Funktionen von ECM-Systemen	12
4.5	Projektziele für Enterprise Content Management	14
4.6	Erfahrene Vorteile durch den Einsatz eines ECM-Systems	16
4.7	Umgang mit E-Mails	17
4.8	Automatische Rechnungs- und Posteingangsbearbeitung	19
4.9	Schnittstellen zu Drittsystemen	20
4.10	Zusammenarbeit und Prozessunterstützung	23
4.11	Unterschiedliche Frontends und Zugriffsformen	25
4.12	Zufriedenheit der Anwender	27
4.13	Probleme bei ECM-Projekten	28

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

Sie interessieren sich für bessere Informationsverwaltung und haben vermutlich bereits ein ECM-System ausgewählt oder befinden sich in der Auswahlphase.

Systeme für Enterprise Content Management können im heutigen Geschäftsleben einen erheblichen Mehrwert bieten, indem Informationen zentral vorgehalten und in Geschäftsprozesse eingebunden werden. - Darüber hinaus werden Anwender bei der täglichen Arbeit systemtechnisch unterstützt und Routinetätigkeiten zunehmend automatisiert. Insbesondere die Informationsbereitstellung kann verbessert und damit der schnellere Zugriff auf Informationen durch die Mitarbeiter durch den Einsatz eines ECM-Systems ermöglicht werden.

Die vorliegende Anwenderbefragung soll den Lesern helfen, gewonnene Eindrücke und Erfahrungen bisheriger Projekte zu nutzen und mögliche Hindernisse in Projekten früh zu erkennen. Darüber hinaus soll den Lesern dieser Studie Einblick gewährt werden, wie ECM-Projekte aus organisatorischer, technischer und funktionaler Sichtweise aufgebaut sind und wie entscheidend die Erstellung einer unternehmensspezifischen Anforderungs- und Lösungsbeschreibung bereits in der Vorphase bzw. Planungsphase ist.

Ein besonderer Dank gilt den unterstützenden Softwareherstellern, welche die Durchführung dieser Studie ermöglicht haben, den Umfrageteilnehmern sowie allen Autoren, die an der Ausarbeitung dieser Studie mitgearbeitet haben.

Maximilian Gantner

Würzburg, März 2010

BARC GmbH

BARC steht für Neutralität, Kompetenz und Qualität

Neutralität

Das Business Application Research Center (BARC) ist aus den komparativen Produktanalysen am Lehrstuhl für BWL und Wirtschaftsinformatik der Universität Würzburg, Prof. Dr. R. Thome hervorgegangen. In seiner Stellung als unabhängiges Institut ist BARC strikt neutral gegenüber Software-Anbietern. Dies bedeutet, dass keine Gebühren für die Aufnahme in Software-Evaluationen oder Provisionen bei der Empfehlung von Software erhoben werden. BARC bietet auch keine Implementierung von Software an, um keine internen Interessen zu erzeugen.

Kompetenz

BARC-Mitarbeiter sind seit 1994 in der Evaluation von Produkten für Business-Intelligence und Enterprise Content Management sowie der Beratung von Unternehmen tätig. Dabei vereinen die BARC-Analysten Markt-, Produkt- und Einführungswissen. Know-how-Basis sind die seit Jahren ständig durchgeführten Marktanalysen und Produktvergleichsstudien, die ein umfassendes Detailwissen über den Leistungsumfang aller marktrelevanten Software-Anbieter und neueste Entwicklungen im Markt sicherstellen.

Qualität

BARC-Beratungsprojekte sind hoch effizient und gewährleisten ein Höchstmaß an Auswahlssicherheit. BARC-Studien bieten einen qualifizierten Marktüberblick über alle Anwendungsfelder des Informationsmanagements. BARC-Tagungen und Seminare geben einen konzentrierten Eindruck aller relevanten Anbieter im Business-Intelligence- und Dokumentenmanagement-Markt. BARC-Guides enthalten umfassende Marktübersichten und Beiträge zu BARCs Themenkomplexen. Über 90 Prozent der DAX100-Unternehmen nutzen in vielfältiger Weise das Know-how der BARC-Analysten.

1 Executive Summary

Die BARC ECM-Anwenderbefragung „Einsatz von ECM-Produkten im Mittelstand“ ergab wesentliche Einblicke in die Bedürfnisse und Projektstrukturen in Unternehmen.

- Der Jahresumsatz der an der Umfrage beteiligten Firmen zeigt, dass ECM-Systeme in Firmen unterschiedlicher Größe zum Einsatz kommen. Diese Aussage bestätigt sich nochmals bei der Betrachtung der Mitarbeiterzahlen. Über 60 Prozent der teilnehmenden Unternehmen beschäftigen unter 500 Mitarbeiter.
- Die Archivierung (93 Prozent) und die Verbesserung der Recherche (92 Prozent) sowie die Erfassung elektronischer Dokumente (90 Prozent) stufen nahezu alle Befragten als sehr wichtig oder wichtig ein. Auch die Integration in das E-Mail-System erreicht mit 85 Prozent eine hohe Priorität. Diese Ergebnisse verdeutlichen die nach wie vor hohe Bedeutung von Ablage und Recherche.
- 46 Prozent der teilnehmenden Unternehmen bewerten die automatische Rechnungseingangsbearbeitung und 53 Prozent die Posteingangsbearbeitung als sehr wichtig oder wichtig, während nur 35 Prozent das Output Management ebenso einordnen. Die Einschätzung zeigt, dass es sich bei der Posteingangs- und Rechnungseingangsbearbeitung sowie dem Output Management um spezielle Herausforderungen handelt, die nicht jedes Unternehmen bei Projektbeginn direkt im Fokus hat.
- Bei mehr als der Hälfte der Befragten (54 Prozent) ist die IT-Abteilung die treibende Kraft für ECM-Projekte. 35 Prozent gaben an, dass die Projekte durch einen Fachbereich initiiert wurden. 32 Prozent der ECM-Projekte wurden durch das obere Management veranlasst.
- Erfreulich ist, dass sich bei der Betrachtung der abgeschlossenen ECM-Projekte eine sehr hohe Zufriedenheit mit den Produkten feststellen lässt. Insgesamt gaben 83 Prozent der Befragten eine hohe Zufriedenheit an.
- Die Diskussion um die eingesetzten Frontends und Zugriffsmöglichkeiten auf ECM-Systeme geht in eine neue Runde. In diesem Jahr lässt sich wiederum der Trend bestätigen, dass sich Web-Technologie und andere alternative Zugriffsformen (z. B. Integrationen in Fremdsysteme) zunehmend durchsetzen.

2 Ausgangssituation

Zwischen August und Dezember 2009 wurde von BARC eine deutschsprachige Online-Befragung unter 258 Teilnehmern durchgeführt. Diese wurden zum Einsatz von Enterprise Content Management Systemen befragt.

Zur Teilnehmerakquise wurde die Befragung über Newsletter und die Webseiten von BARC sowie von den unterstützenden Unternehmen beworben.

3 Rahmendaten der Stichprobe

Die demographische Auswertung der Daten charakterisiert die Unternehmen, denen die Teilnehmer der Befragung entstammen. Als statistische Kennwerte wurden Branche, Umsatz und Mitarbeiterzahl der vertretenen Unternehmen herangezogen.

Abbildung 1 zeigt die Branchenverteilung der Anwenderunternehmen. Es sind Teilnehmer aller aufgeführten Branchen vertreten.

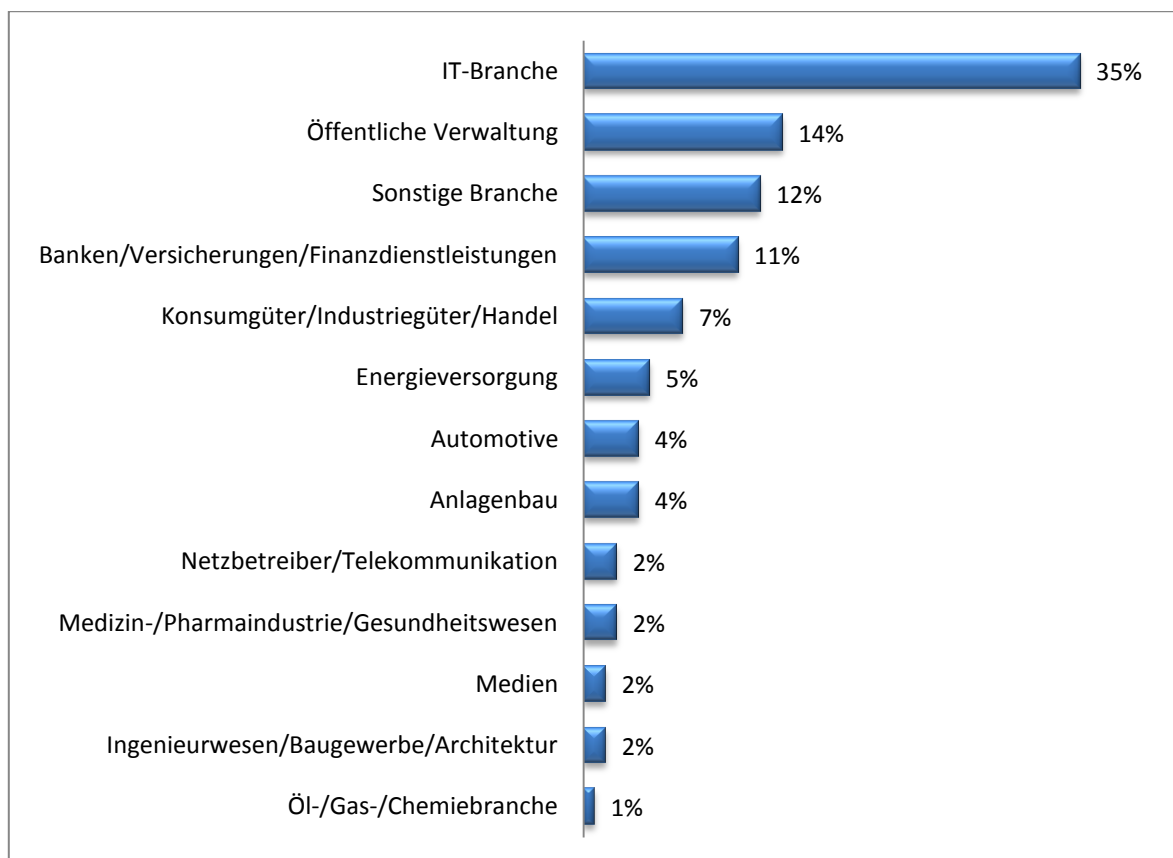


Abbildung 1: Branche der Anwenderunternehmen; (n = 258)

Der Jahresumsatz der teilnehmenden Unternehmen ist ein Indikator für den Einsatz von ECM-Software in verschiedenen Firmengrößen. Abbildung 2 zeigt, dass in der untersuchten Stichprobe Unternehmen aller Größenklassen vertreten sind.

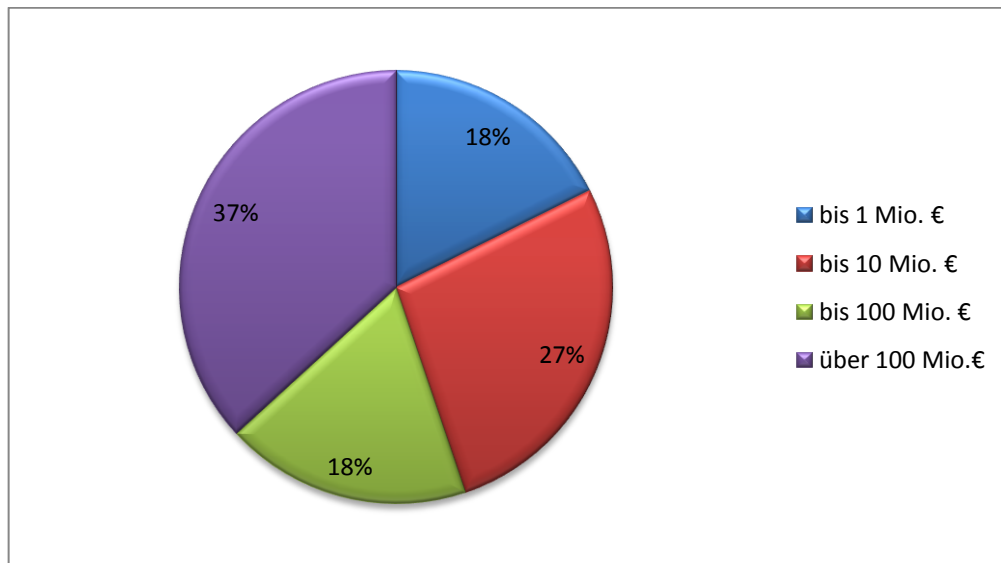


Abbildung 2: Jahresumsatz der teilnehmenden Unternehmen; (n = 258)

Abbildung 3 stellt die Verteilung der Unternehmensgröße anhand der Mitarbeiteranzahl dar. Die Aufteilung verdeutlicht noch einmal die Abdeckung aller Unternehmensgrößen.

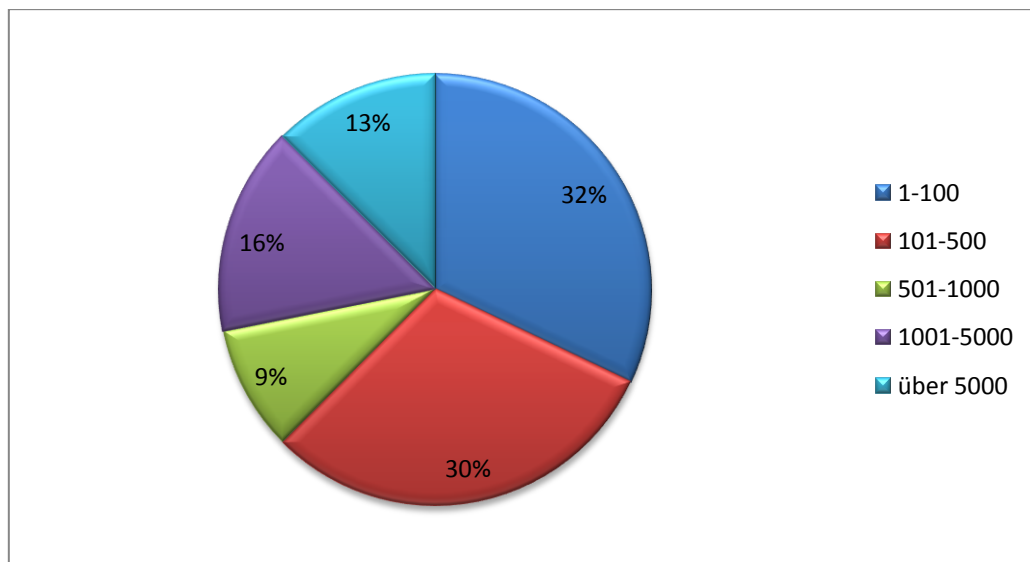


Abbildung 3: Mitarbeiteranzahl der Anwenderunternehmen; (n = 258)

Analystenmeinung:

In der Analyse bestätigt sich wieder, dass ECM ein branchen- und betriebsgrößenübergreifendes Thema ist. Es werden aktuell nur wenige Lösungen für Kleinunternehmen angeboten, um den Mittelstand bemühen sich mittlerweile aber beinahe alle Anbieter. Insbesondere versuchen große, weltweit tätige Hersteller das Marktsegment Mittelstand mit speziellen Angeboten zu erreichen. Um entsprechende branchenspezifische Anpassungen vorzunehmen (oder diese direkt als Lösungspaket anzubieten) und um einen Support in Kundennähe auch bei verteilten Unternehmen zu gewährleisten, greifen die meisten Hersteller auf Partner zurück.

4 Untersuchungsergebnisse

4.1 Segmentierung der Umfrageteilnehmer

Die Ergebnisse der Anwenderbefragung lassen sich hinsichtlich des aktuellen Projektstatus grundsätzlich in zwei Gruppen unterteilen. Die erste Gruppe umfasst Unternehmen, die sich aktuell in einem ECM-Auswahl- oder Implementierungsprojekt befinden. Unter die zweite Gruppe fallen alle Unternehmen, welche bereits ein ECM-System im Einsatz haben. Bei den folgenden Auswertungen wird bei ausgewählten Fragen zwischen den beiden Gruppen differenziert und es werden die Unterschiede herausgearbeitet.

Abbildung 4 zeigt die Aufteilung des Teilnehmerfeldes. Dabei zeigt sich, dass 39 Prozent der Befragten aktuell ein System im Einsatz haben und weitere 6 Prozent damit beschäftigt sind, ein bestehendes System abzulösen. Alle anderen Umfrageteilnehmer (zusammen 48 Prozent) sind momentan in ein ECM-Auswahlprojekt eingebunden.

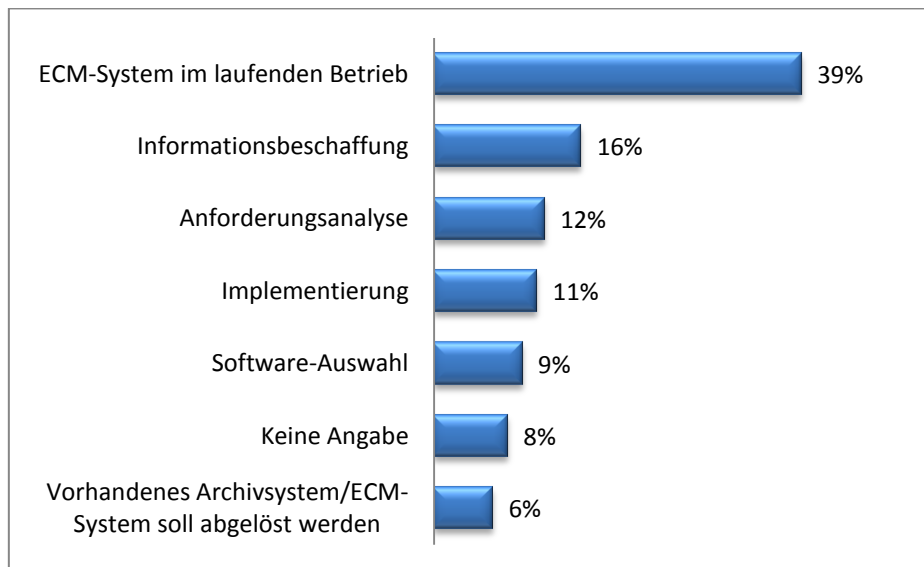


Abbildung 4: Aktueller Projektstatus der Teilnehmer (n = 258)

4.2 Informationsbeschaffung

Betrachtet man die Informationsbeschaffung, so stellt sich unter allen Befragten heraus, dass die häufigste Maßnahme zur Informationsbeschaffung im ECM-Markt das Gespräch mit Softwareherstellern ist. 85 Prozent nutzen demzufolge Gespräche mit Anbieter und 67 Prozent nannten den Besuch von Fachmessen als Informationsquelle. Weitere häufig genannte Tätigkeiten zur Informationsbeschaffung sind das Studium von Fachbeiträgen und Marktstudien, Gespräche mit anderen Unternehmen sowie das Hinzuziehen eines Beraters.

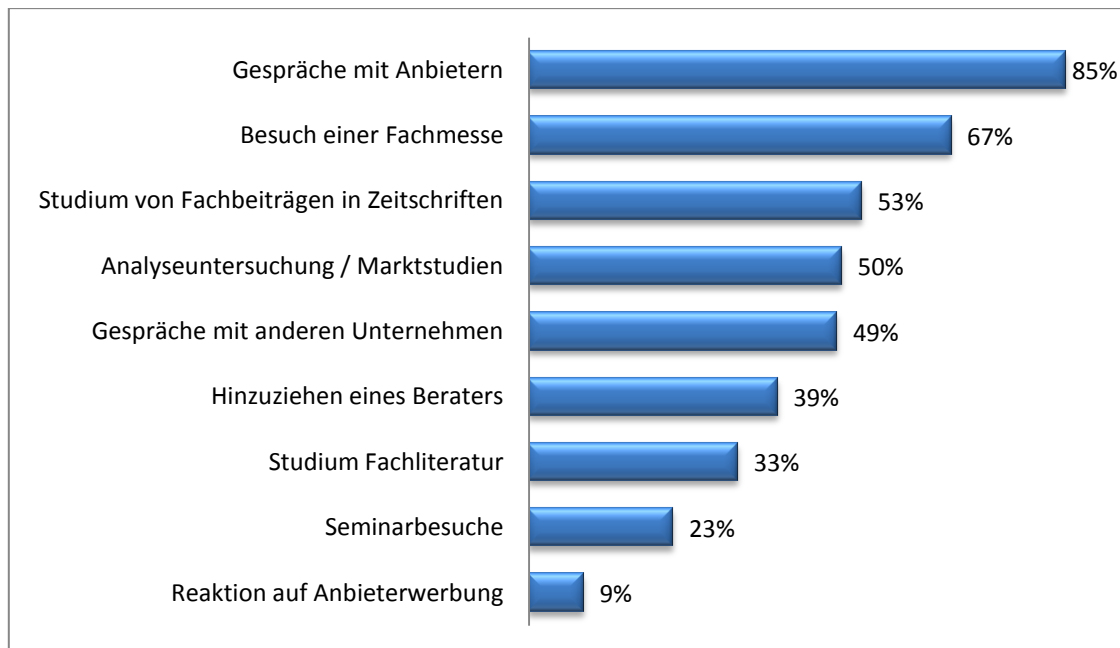


Abbildung 5: Genutzte Möglichkeiten zur Informationsbeschaffung (n = 517, Mehrfachnennung möglich)

Analystenmeinung:

Gespräche mit Software-Anbietern sind ein guter Weg, um Einblick in den Themenbereich ECM zu erhalten, indem verschiedene Systeme und deren Leistungsfähigkeit vorgestellt werden. Die Anbieter vermitteln dem Interessenten allerdings nur ein sehr einseitiges Bild. Eine neutrale Vergleichbarkeit ist dabei ebenso wenig gegeben wie die Garantie, dass die Anforderungen des Kunden berücksichtigt werden. Zu leicht werden vorhandene Funktionen, ohne ein entsprechendes kritisches Hinterfragen, als Anforderungen für das unternehmenseigene ECM-Projekt übernommen.

Grundlage eines erfolgreichen ECM-Projekts sind klare Zieldefinitionen und strukturierte Anforderungen. Notwendig und hilfreich sind anbieterneutrale Informationsquellen, um sich über die eigenen Rahmenbedingungen, Einsatzformen und Anforderungen klar zu werden. Dazu zählen insbesondere neutrale Marktuntersuchungen und neutrale Beratungsunternehmen. Es muss eine Grundlage auf Basis der unternehmensindividuellen Anforderungen und Gegebenheiten geschaffen werden, welche zur Bewertung der unterschiedlichen Systeme herangezogen werden kann.

4.3 Organisatorische Projekttrieber für ECM

Auf die Frage nach den Initiatoren für ECM-Projekte innerhalb der Unternehmensorganisation gaben 54 Prozent aller Befragten die IT-Abteilung als Projekttrieber an. Aber auch andere Bereiche werden zunehmend genannt.

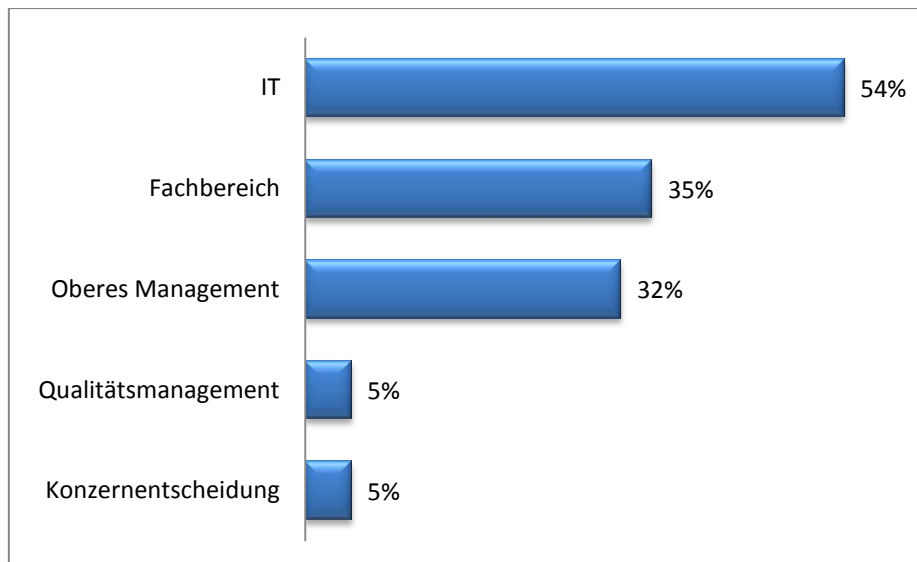


Abbildung 6: Auslöser für ECM-Projekte (n= 464, Mehrfachnennung möglich)

Analystenmeinung:

Der Umfrage zufolge stellen die IT-Abteilungen den stärksten internen Projektinitiator dar. Dies kann unterschiedliche Beweggründe haben. Die Projekterfahrung zeigt, dass IT-Abteilungen ECM-Projekte vor allem wegen Speicherplatzproblemen, unzureichendem Zugriffsschutz oder aus Compliancegründen vorantreiben. Jedoch verdeutlicht das Ergebnis auch, dass bei 35 Prozent der Unternehmen dem Fachbereich eine initiale Rolle zuzurechnen ist. Insbesondere aus Fachbereichen getriebene ECM-Projekte legen den Fokus auf die Funktionalität. Die Verbesserung der Prozesssteuerung, Unterstützung der Mitarbeiter bei der Recherche, Zusammenarbeit sowie weitere typische Funktionen von ECM-Systemen stehen im Fokus der Anforderungen.

Grundsätzlich ist es als positiv zu bewerten, dass sowohl Fachbereiche als auch das Management eine immer stärkere Rolle in ECM-Projekten spielen. Denn ECM ist kein reines IT-Thema, was insbesondere in der Umsetzung der Projekte deutlich wird. Somit ist es wünschenswert, dass Fachbereiche und Führungsebene den Mehrwert von ECM-Systemen erkennen und in Projekten umsetzen. Oft wird die IT-Abteilung mit der Umsetzung eines ECM-Projekts beauftragt und muss im Verlauf auch organisatorische und beratende Aufgaben übernehmen.

4.4 Funktionen von ECM-Systemen

Abbildung 7 zeigt die wichtigsten Funktionen von ECM Software, wobei die Bewertung in wichtig und sehr wichtig zusammengefasst wurde. Dabei wird deutlich, dass ein Großteil der Befragten die Archivierung, die Verbesserung der Recherche und die Erfassung elektronischer Dokumente (alle über 90 Prozent) als mindestens wichtig einstuft. Auffallend ist auch, dass Workflow-Funktionen, Integration in das E-Mail-System und die digitale Akte von über 70 Prozent der teilnehmenden Anwender hoch gewichtet werden.

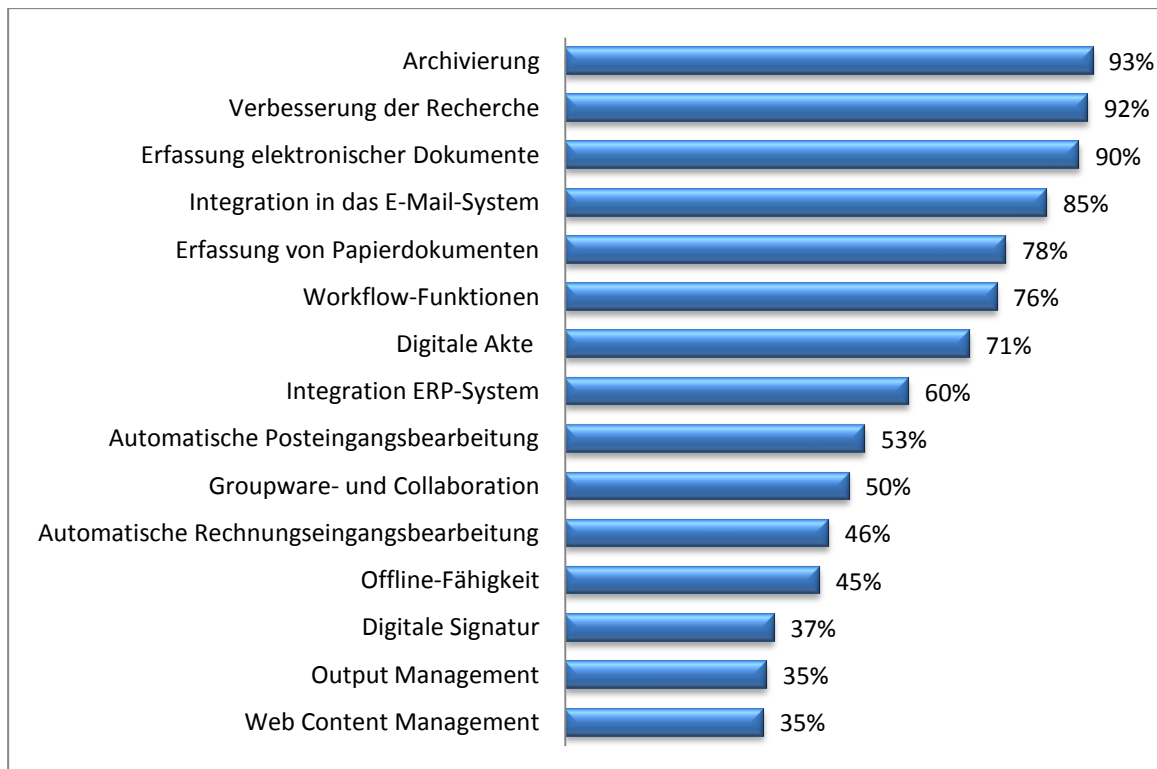


Abbildung 7: Bedeutung der Funktionen (Gewichtung mit „wichtig“ und „sehr wichtig“) (n = 258)

Analystenmeinung:

Archivierung nimmt nach wie vor einen sehr hohen Stellenwert ein, Anwender sehen dies als wichtigen Einsatzbereich an. Jedoch wird deutlich, dass Funktionen mit Prozesscharakter und zur Informationsverwaltung stärker in das Bewusstsein der Anwender rücken. Darunter fallen unter anderem die Integration in das E-Mail-System, Workflowanwendungen sowie die digitalen Akte. Auch Collaboration-Funktionen, zur Unterstützung der Zusammenarbeit, werden von 50 Prozent der Befragten als wichtig bzw. sehr wichtig eingestuft. Dies zeigt auch, dass das Thema Web 2.0 oder Enterprise 2.0 langsam in den Unternehmen Einzug erhält und besser wahrgenommen wird.

4.5 Projektziele für Enterprise Content Management

Die Anwender wurden hinsichtlich der geplanten und realisierten Ziele von ECM-Projekten befragt. Dabei zeigt sich, dass sowohl für Anwender, die sich aktuell in einem ECM-Projekt befinden, als auch für Anwender, die bereits ein ECM-System im Einsatz haben, die Aspekte Benutzerfreundlichkeit der Endanwender, gute Integration in die IT-Landschaft und bessere Informationsqualität die drei wichtigsten Merkmale darstellen. Am wenigsten Bedeutung ordneten die Befragten Zertifizierungen des Systems (z. B. DOMEA) und einer lokalen Vertretung der Anbieter zu.

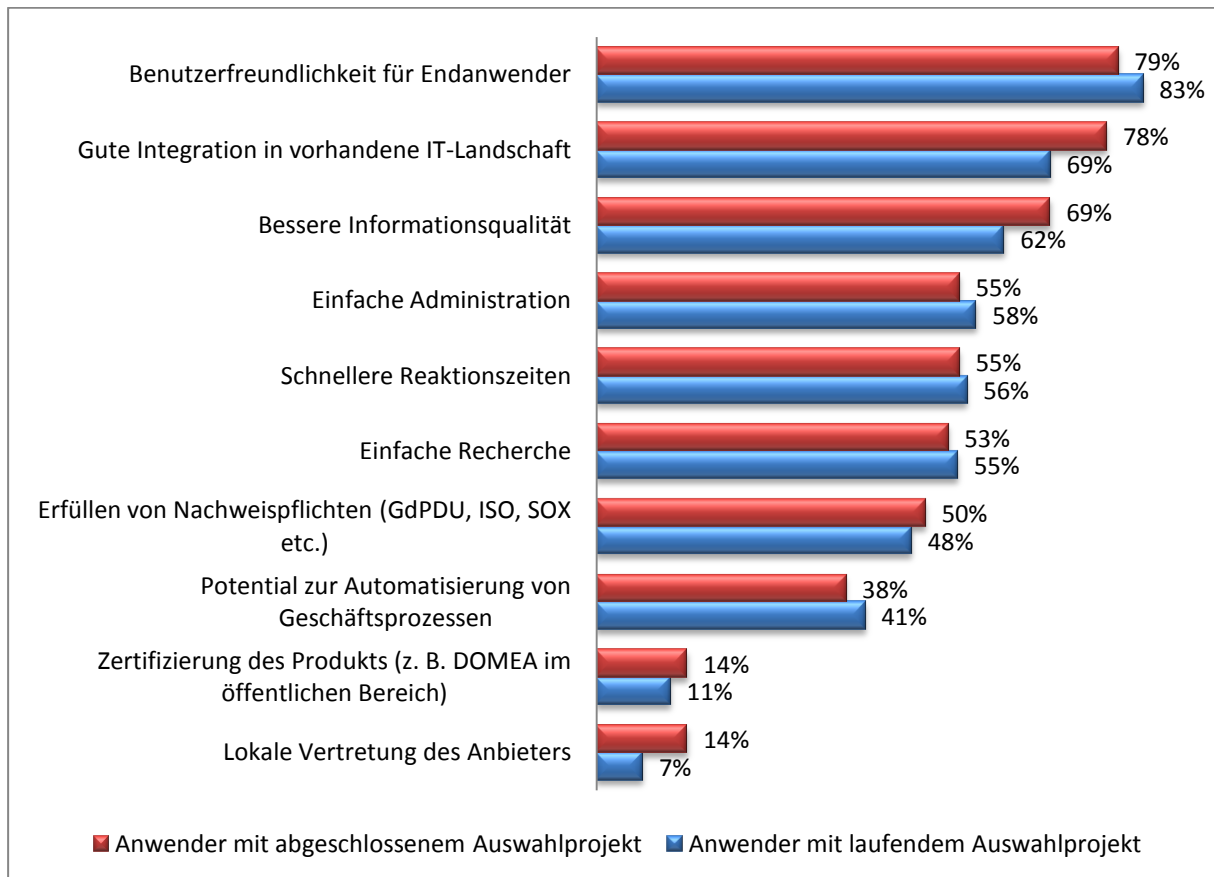


Abbildung 8: Wesentlichen Ziele für den Einsatz eines ECM-Systems (n = 641, Mehrfachnennung möglich)

Analystenmeinung:

Das Ergebnis spiegelt die Projekttreiber wider: ECM-Systeme werden eingeführt, um eine Verbesserung der Informationsverwaltung und des Informationszugriffs zu erzielen. Die positiven Ergebnisse strahlen langsam nach außen, angefangen bei abteilungsspezifischen Verbesserungen werden unternehmensweite Potenziale realisiert und schließlich auch das Außenverhältnis gestärkt.

Die Umsetzung einer ECM-Lösung erfordert aber sowohl technisches Know-how als auch organisatorische Maßnahmen, weshalb in den meisten Projekten die Aufgaben der IT sowie des Prozess- oder Qualitätsmanagements wachsen. Zertifizierungen werden von den Anwendern noch nicht als wesentliches Projektziel angesehen. Gerade im öffentlichen Bereich wird mit verschiedenen Zertifizierungen wie z. B. DOMEA geworben. Eine spezielle Auswertung der Ergebnisse für den öffentlichen Bereich ergab, dass nur 17 Prozent aller Befragten aus dem öffentlichen Bereich Zertifizierungen für wichtig erachten. Dieses Ergebnis bestätigt die Projekterfahrung, dass eine Zertifizierung eines Systems im Projektverlauf deutlich an Bedeutung verliert.

4.6 Erfahrene Vorteile durch den Einsatz eines ECM-Systems

Die Anwender mit bereits abgeschlossenen ECM-Projekten wurden zu den tatsächlich erfahrenen Vorteilen von ECM-Projekten befragt. Abbildung 9 zeigt die Ergebnisse für die Antwortalternativen „trifft voll und ganz zu“ und „trifft teilweise zu“.

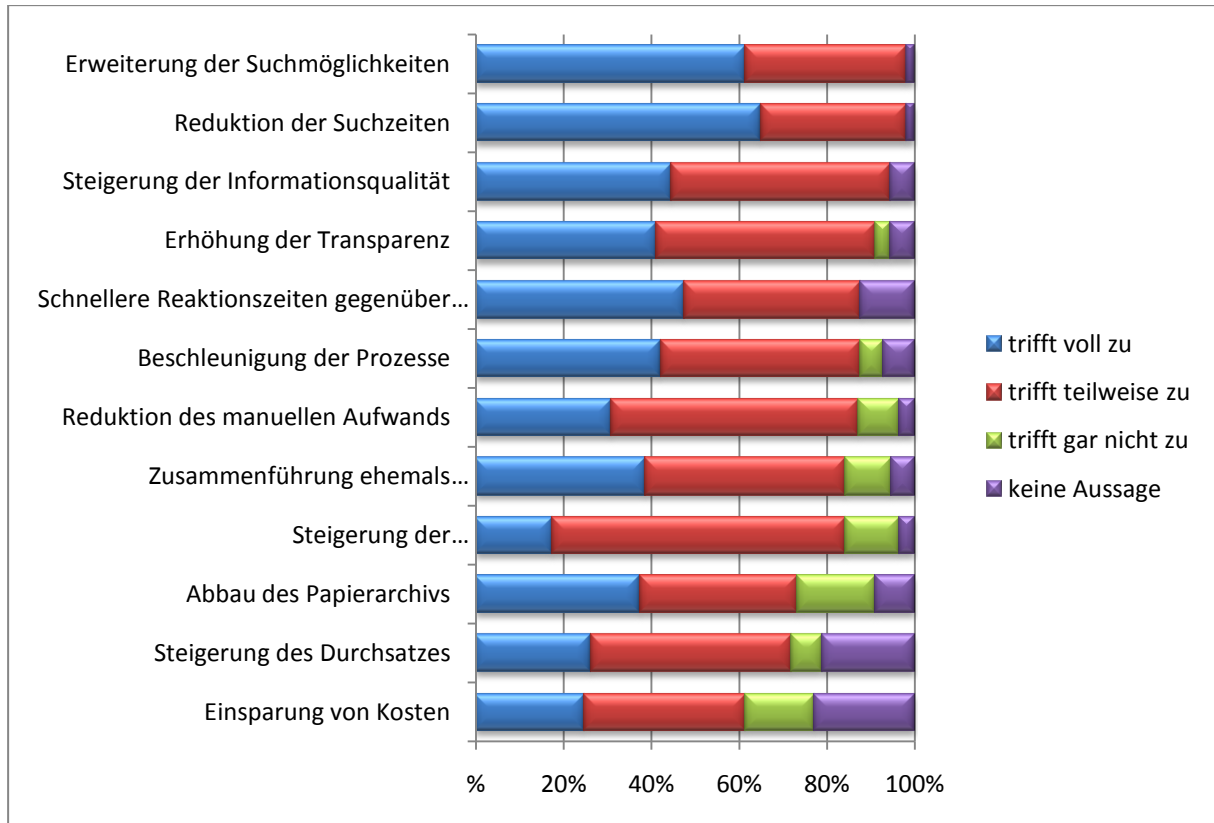


Abbildung 9: Erfahrene Vorteile durch den Einsatz eines ECM-Systems (TOP 2 Darstellung („trifft voll zu“ und „trifft teilweise zu“) (n = 696, Mehrfachnennung möglich)

Analystenmeinung:

Das Ergebnis verdeutlicht, dass sich die Ziele der Anwender (vgl. Abbildung 8) auch in den erfahrenen Vorteilen eines ECM-Systems wiederfinden und zu großen Teilen realisiert werden, Erweiterung der Suchmöglichkeiten, Reduktion der Suchzeiten und eine damit einhergehende Steigerung der Informationsqualität sehen die Anwender als wichtigste Vorteile. Somit wird deutlich, dass der Einsatz eines ECM-Systems in Unternehmen Verbesserungen auslösen kann und diese von den Anwendern auch wahrgenommen werden.

4.7 Umgang mit E-Mails

Bei der Frage nach dem Umgang mit E-Mails wurden verschiedene Aspekte betrachtet. Zum einen wurde gefragt, welche Form der Archivierung im Einsatz ist. Zum anderen wurde bei bestehenden Integrationen gefragt, in welches E-Mail-System die Komponente für E-Mail-Management integriert wird.

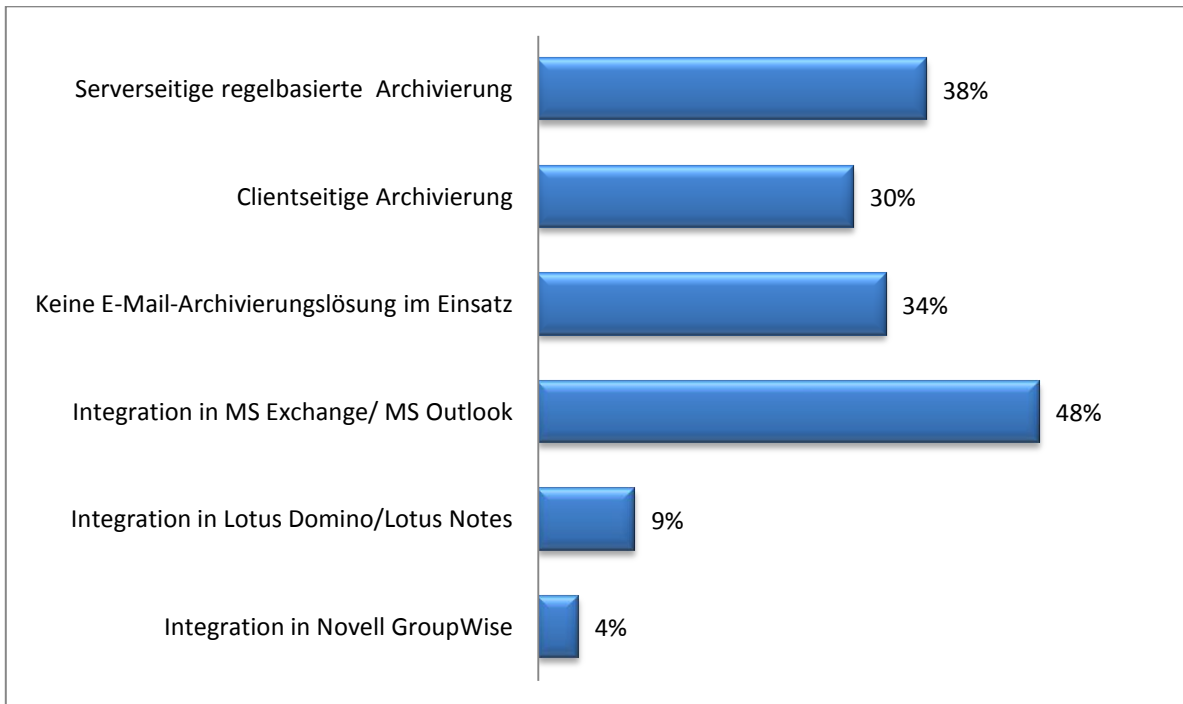


Abbildung 10: Umgang mit E-Mails im Unternehmen (n = 586, Mehrfachnennung möglich)

Analystenmeinung:

Die Ergebnisse der Befragung im Bereich E-Mail-Management zeigen, dass E-Mail-Management noch nicht umfassend in den Unternehmen angekommen ist. Dies verdeutlicht vor allem das Ergebnis, dass 34 Prozent der Befragten keine Lösung zur Archivierung von E-Mails einsetzen. E-Mail-Management ist jedoch mehr als die reine E-Mail-Archivierung. Entscheidend für den Erfolg eines Konzepts für E-Mail-Management ist die Zusammenführung der in den Nachrichten enthaltenen Informationen mit den zugrunde liegenden Geschäftsprozessen. Funktionen bieten hierzu moderne Systeme für Enterprise Content Management, indem sie es ermöglichen, E-Mails digitalen Akten zuzuordnen und somit die Informationen aus dem E-Mail-System in eine zentrale Informationsbasis überführen zu können.

Bei einer weiterführenden Auswertung der Umfragedaten, so kann festgestellt werden, dass 26 Prozent aller befragten Unternehmen, die bereits eine ECM-Suite im Einsatz haben, keine E-Mail-Archivierung betreiben. Hier wird wieder deutlich, dass immer noch einige Unternehmen das Medium E-Mail als gesondertes Format behandeln und nicht in das unternehmensweite Informationsmanagement integrieren. Dagegen nutzen 36 Prozent der Befragten, die noch kein ECM-System im Einsatz haben, Lösungen für die Archivierung von E-Mails. Die Begründung für eine isolierte E-Mail-Archivierung liegt oftmals in Performanceproblemen der E-Mail-Server. Um diese zu entlasten, werden die E-Mails in Drittsysteme ausgelagert.

4.8 Automatische Rechnungs- und Posteingangsbearbeitung

Die automatische Posteingangsbearbeitung wird von 53 Prozent der Anwender als wichtig bzw. sehr wichtig bewertet, während die automatische Rechnungseingangsbearbeitung von 46 Prozent der Teilnehmer als wichtig oder sehr wichtig eingeordnet wird. Interessant ist hierbei zu sehen, dass Unternehmen unterschiedlicher Größenklassen hier verschiedene Einschätzungen vornehmen (vgl. Abbildung 11).

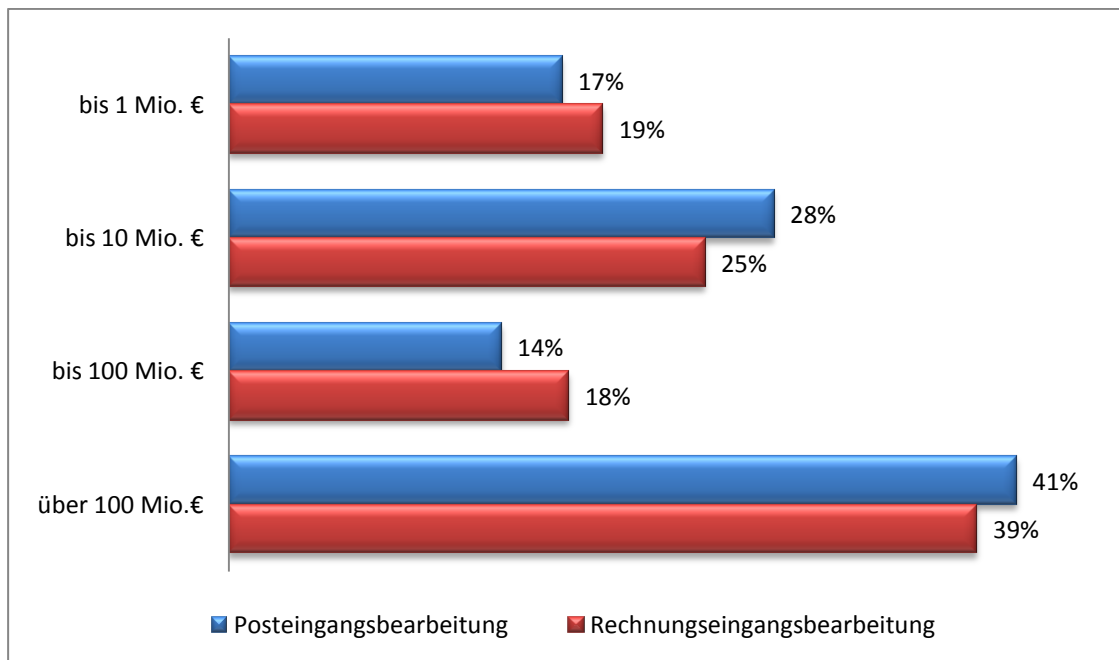


Abbildung 11: Verteilung der Unternehmen nach Umsatzgröße, welche die Rechnungs- und Posteingangsbearbeitung als wichtig bzw. sehr wichtig einstufen

Analystenmeinung:

Das Ergebnis zeigt, dass sowohl die Posteingangsbearbeitung als auch die Rechnungseingangsbearbeitung vor allem in Unternehmen mit einem Umsatz von über 100 Millionen häufig als wichtig eingeschätzt werden. Bei der weiteren Betrachtung der Ergebnisse zeigt sich, dass das Thema auch bei Unternehmen mit anderen Umsatzvolumina zunehmend eine Rolle spielt. Entscheidend für die Frage, ob man die entsprechenden Anwendungsfälle mit Hilfe der Systeme teilautomatisiert, sind sowohl die Zahl der auftretenden Dokumente (Rechnungen und Briefe) als auch die Komplexität der Verteilungs- und Freigabeprozesse. Es lässt sich klar der Trend erkennen, dass den beiden Einsatzszenarien des Input Managements eine immer stärkere Bedeutung zugeordnet wird.

4.9 Schnittstellen zu Drittsystemen

Ein System für Enterprise Content Management ist ein zentraler Bestandteil des unternehmensweiten Informationsmanagements, deshalb sind Schnittstellen für den Austausch von Informationen mit anderen Anwendungen erforderlich. Dabei kommen insbesondere Schnittstellen zu Warenwirtschaftssystemen und weiteren Informationsplattformen zum Einsatz. Im Rahmen der Befragung wurden insbesondere geplante und realisierte Schnittstellen zu ERP-Systemen (SAP, Microsoft Dynamics Nav, sonstige) und zu Microsoft SharePoint untersucht.

Dabei stellt sich heraus, dass 52 Prozent der Befragten Schnittstellen zu SAP, 41 Prozent zu sonstigen ERP-Systemen und 10 Prozent zu Microsoft Dynamics Nav realisieren. Des Weiteren ist für 29 Prozent der Unternehmen eine Anbindung an Microsoft SharePoint wichtig.

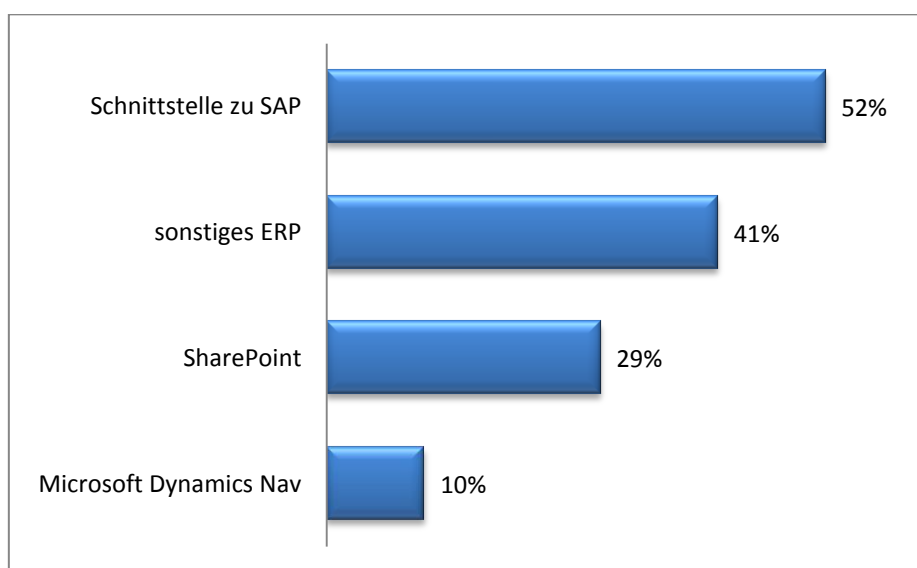


Abbildung 12: Schnittstellen zu anderen Systemen (n = 110, Mehrfachnennung möglich)

Die Realisierung der Schnittstellen zu ERP-Systemen wird von den Unternehmen in unterschiedlicher funktionaler Ausgestaltung vorgenommen. 56 Prozent der Befragten gaben an, dass im ERP-System erzeugte Dokumente über die Schnittstelle in das ECM-System überführt und abgelegt werden. Weitere 51 Prozent der Unternehmen nutzen die ERP-Schnittstelle in Verbindung mit dem ECM-System für eine frühe Erfassung von Informationen. Bei der frühen Erfassung werden die Dokumente vor der eigentlichen Bearbeitung direkt digitalisiert und die Informationen elektronisch in einem Workflow verarbeitet. Dagegen bilden 33 Prozent der Befragten das Szenario einer späten Erfassung in Verbindung mit dem ERP-System ab. Bei der späten Erfassung erfolgen Bearbeitung und Verteilung der Belege auf Papier und erst nach Abschluss des Prozesses werden die Dokumente digitalisiert. 43 Prozent der befragten Anwender nutzen die ERP-Schnittstelle, um die im Warenwirtschaftssystem abgelegten Transaktionsdaten mit den entsprechenden Belegen im ECM-System zu verknüpfen. Dies ermöglicht eine bidirektionale Verbindung von strukturierten und unstrukturierten Daten. 29 Prozent der Anwender nutzen das ECM-System als ein Archivmedium für Altdaten aus dem ERP-System.

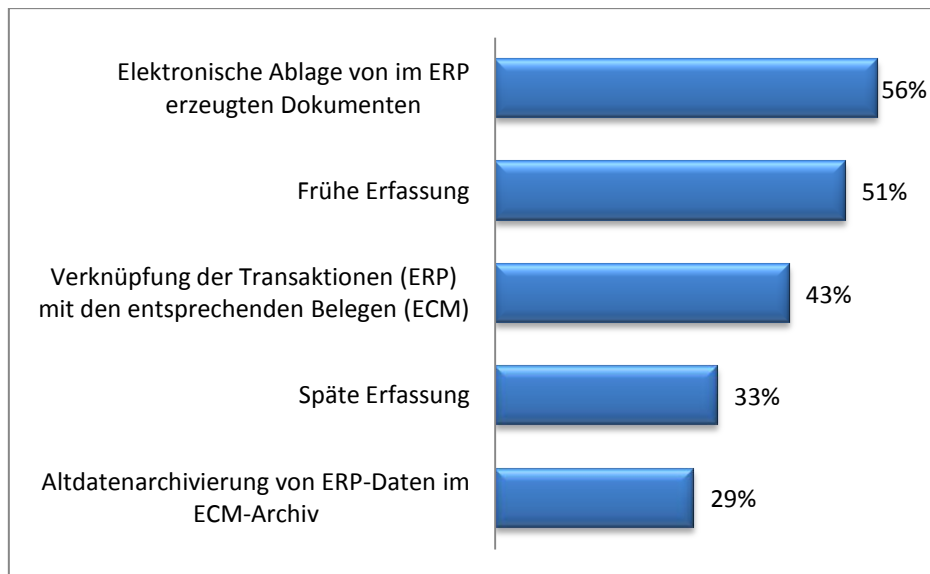


Abbildung 13: Arten der ERP-Integration (n = 364, Mehrfachnennung möglich)

Analystenmeinung:

Die Anbindung eines ECM-Systems an ein ERP-System ist in vielen Unternehmen eine zentrale Aufgabe im Rahmen eines ECM-Projekts. Dominant ist in diesem Bereich SAP, jedoch werden auch andere Systeme in Verbindung mit ECM-Systemen eingesetzt (u. a. Microsoft Dynamics Nav). Jedoch ist die Art und Weise der Umsetzung einer ERP-Anbindung unterschiedlich. Die am meisten verbreitete Variante ist die Ablage von im ERP-System erzeugten Belegen. Dafür existieren bei vielen ECM-Systemen vordefinierte Konnektoren, welche in der Regel schnell einsatzbereit sind. 51 Prozent der Anwender ziehen eine frühe Erfassung der späten Erfassung (33 Prozent) vor. Dies ist aus funktionaler und prozessorientierter Sicht als positiv zu bewerten, da die frühe Erfassung informationstechnische und prozessbezogene Vorteile mit sich bringt. Hervorzuheben ist der nicht zu unterschätzende Anteil (29 Prozent) der Anwender, die in Verbindung mit einem ECM-System ERP-Altdaten archivieren.

In immer mehr Unternehmen wird über die Nutzung von Microsoft SharePoint als Informationsplattform nachgedacht. Dies ist insbesondere seit dem Release des Windows Servers 2008 der Fall, da die SharePoint Services als Appetizer in diesem Produkt bereits enthalten sind. Hinzu kommt ein starkes Marketing durch den Softwarekonzern Microsoft. ECM-Systeme und SharePoint treten hierbei selten in direkte Konkurrenz, sondern werden ergänzend für verschiedene Aufgabenstellungen eingesetzt.

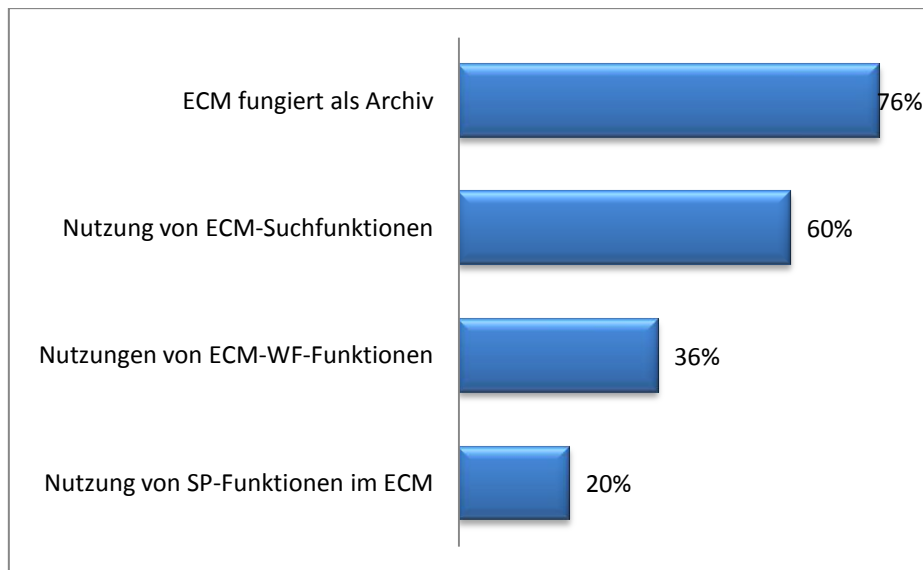


Abbildung 14: Arten der SharePoint-Integration (n = 95)

Analystenmeinung:

Der häufigste Anwendungsfall ist die Nutzung des ECM-Systems als Archiv für SharePoint-Inhalte. Dies ist darauf zurückzuführen, dass SharePoint selbst über keine ausgereiften Archivfunktionen verfügt. Dies haben sich viele ECM-Hersteller zum Nutzen gemacht und standardisierte Konnektoren für die SharePoint-Integration entwickelt. Darunter fällt auch die Nutzung von ECM-Suchfunktionen, welche von 60 Prozent genutzt werden. Dieser relativ hohe Anteil verdeutlicht, dass viele Anwender die ECM-Recherchetools in SharePoint integrieren und ihnen somit den Vorzug gegenüber den SharePoint-eigenen Suchfunktionen geben. Mögliche Gründe dafür könnten unter anderem komfortablere Suchroutinen, komplexere Abfragen etc. sein.

Abweichend dazu gestaltet sich die Situation bei der Nutzung von ECM-Workflow-Funktionen innerhalb von Microsoft SharePoint. Hier gaben lediglich 36 Prozent der Anwender an, diese in SharePoint zu integrieren. Dies spricht möglicherweise für die höhere Akzeptanz des SharePoint-Workflows bei den Anwendern oder dass Unternehmen die technische Komplexität der Kopplung der Systemwelten für die Prozessbearbeitung scheuen. 20 Prozent der befragten Unternehmen gaben an, SharePoint-Funktionen in das ECM-System zu integrieren. Dies zeigt, dass die Integration von SharePoint-Bestandteilen in bestehende ECM-Suiten eher eine untergeordnete Rolle spielt.

Generell kann jedoch festgestellt werden, dass Microsoft SharePoint in vielen Unternehmen, die sich mit ECM bzw. Dokumentenmanagement befassen ein Diskussionsthema ist und auch die Verbindung der beiden Welten immer stärker vorangetrieben wird.

4.10 Zusammenarbeit und Prozessunterstützung

Das Thema Collaboration gewinnt im modernen, globalisierten Geschäftsleben zunehmend an Bedeutung. Insbesondere die gemeinsame, teilweise verteilte Erstellung, Bearbeitung und Nutzung von Informationen sowie deren Verteilung ist ein immer wichtiger werdender Wettbewerbsfaktor, da moderne Systeme an dieser Stelle Zeit und Kosten einsparen können.

Die folgende Abbildung zeigt eine Rangliste der wichtigsten Funktionen:

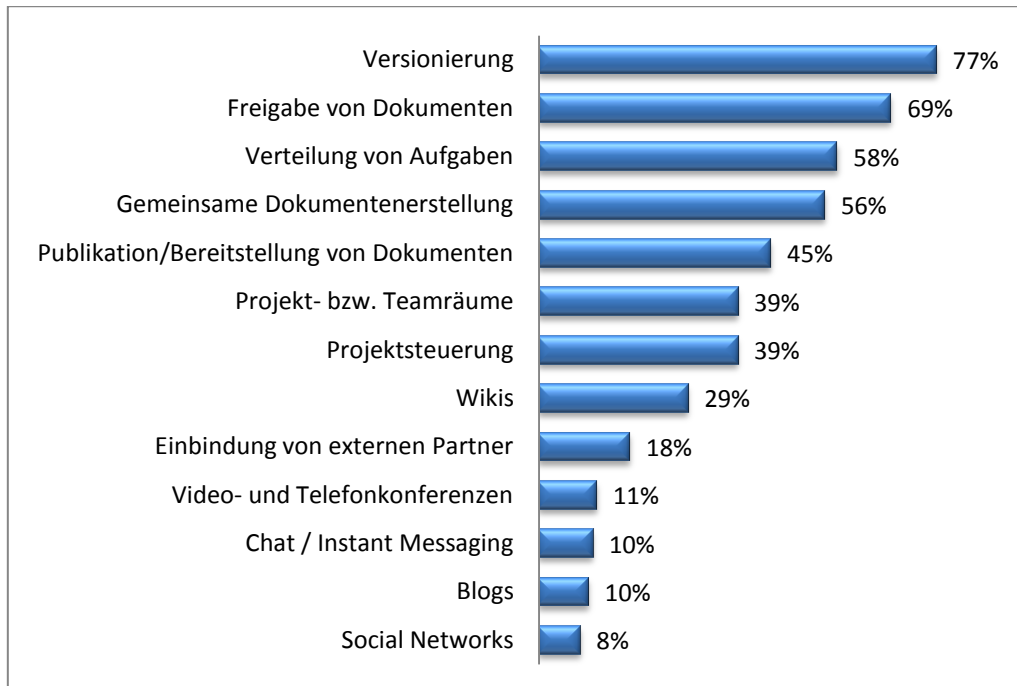


Abbildung 15: Funktionen zur Unterstützung der Zusammenarbeit (n = 1162, Mehrfachnennung möglich)

Analystenmeinung:

Generell ist zu beobachten, dass Werkzeuge für die Zusammenarbeit so genannte „Collaboration Tools“ immer öfter von den Anwendern gefordert werden. Die klassischen ECM-Funktionen wie beispielsweise Versionierung, Freigabeprozesse, Verteilung und gemeinsame Erstellung von Dokumenten wird von den Befragten nach wie vor am stärksten gewichtet. Es lässt sich jedoch erkennen, dass Projekt- bzw. Teamräume, Projektsteuerungstools und Wikis stärker in den Vordergrund rücken. Dagegen konnten sich Blogs, Social Networks, Chatmodule etc. noch nicht etablieren.

Unternehmen erkennen zunehmend die Relevanz von Werkzeugen für die Zusammenarbeit. Es ist davon auszugehen, dass sich Enterprise 2.0 in den nächsten Jahren weiter etablieren wird, jedoch sich nicht alle Hypes in diesem Bereich langfristig durchsetzen können.

Moderne ECM-Systeme unterscheiden sich von klassischen Archivelösungen vor allem durch eine stärkere Verknüpfung von Geschäftsprozessen und Informationen. Workflowsysteme unterstützen dabei die Anwender bei der Abarbeitung von standardisierte Geschäftsvorfällen sowie flexiblen Ad-hoc-Aufgaben. Zusätzlich verfügen die meisten Systeme über eigene graphische Editoren, welche die Modellierung von Prozessen direkt im System ermöglichen.

Die folgende Abbildung zeigt die Gegenüberstellung der realisierten und geplanten Anwendungsfälle in Bezug auf die Prozessunterstützung. Dabei zeigt sich, dass die Nutzung von Workflows (WF) zunimmt.

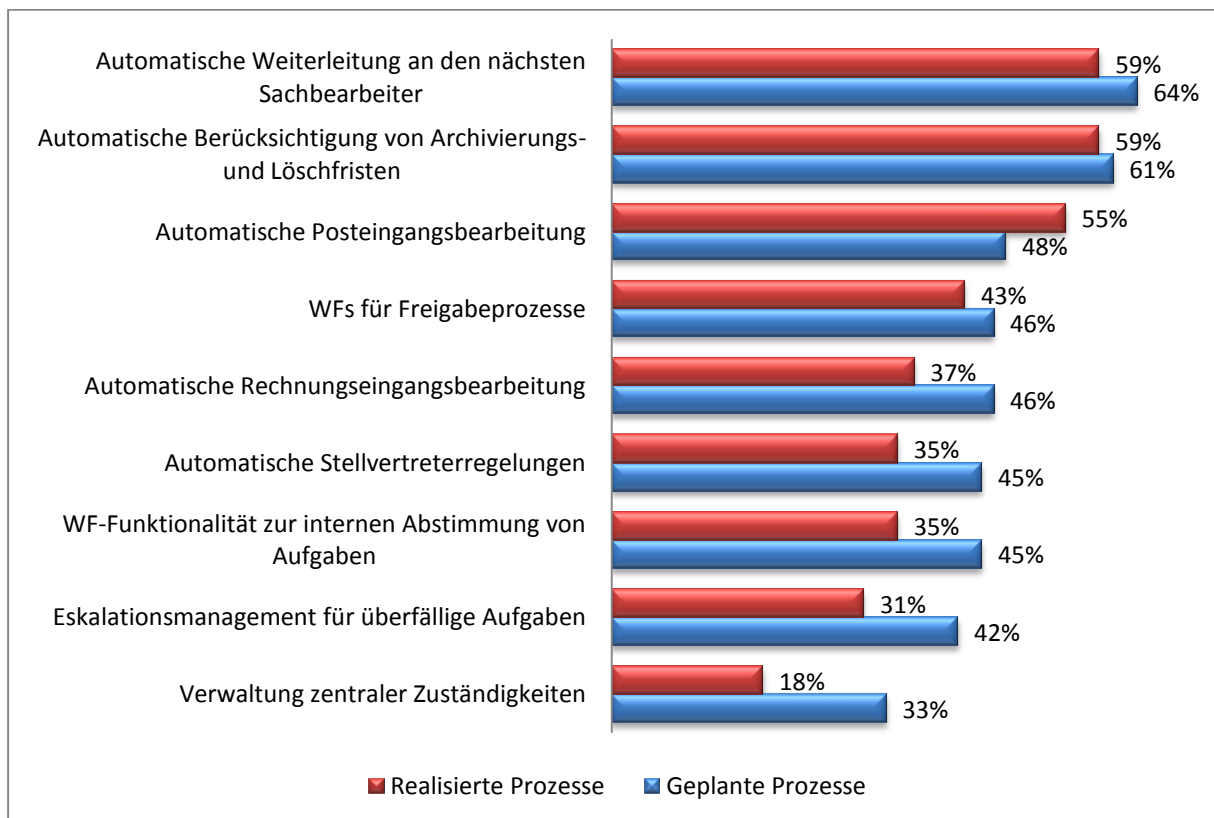


Abbildung 16: Realisierte und geplante Prozessunterstützung (n = 364, Mehrfachnennung möglich)

Analystenmeinung:

Betrachtet man sowohl die Gruppe der Befragten die sich aktuell in der Umsetzungsphase befinden als auch jene die bereits ein ECM System eingeführt haben lassen sich folgende Tendenzen erkennen. Einerseits ist der Anteil der Prozessunterstützung in abgeschlossenen Projekten als relativ hoch einzuschätzen und andererseits zeigen die aktuellen Projekte, dass dieser Trend weiter ansteigt. Dies unterstreicht nochmals, dass ECM-Projekte stark durch Geschäftsprozesse geprägt werden und eine Analyse bestehender sowie die Definition von effizienteren Soll-Prozessen einen entscheidenden Erfolgsfaktor darstellt.

Es zeigt sich, dass viele (auch ehrgeizige) Ziele in den Projekten erfolgreich umgesetzt werden.

4.11 Unterschiedliche Frontends und Zugriffsformen

Um Anwendern unterschiedliche Zugriffsformen anbieten zu können, verfügen die meisten ECM-Systeme über alternative Frontends und Integrationen in andere, führende Systeme. Zu den Frontends gehören unter anderem Desktop-Clients, Web-Clients, Offline-Clients und Explorerintegrationen. Darüber hinaus werden Anwendern teilweise standardisierte aber auch individuell angepasste Integrationen in Drittsysteme angeboten. Dies können beispielsweise Einbindungen in Office-Suiten, ERP-Systeme, Portale oder CRM-Lösungen sein.

Im Folgenden werden die Ergebnisse hinsichtlich der verwendeten Zugriffsformen der beiden Anwendergruppen gegenübergestellt.

Unterschiedlichen Anwendergruppen in einem Unternehmen haben verschiedene Arbeitsweisen und Informationsbedürfnisse. Die Hersteller reagieren darauf, indem sie verschiedene Clients anbieten. Mitarbeiter mit vielen dokumentenbezogenen Aufgaben nutzen weiter ECM-Oberflächen als führende Anwendung, die entsprechenden Desktop- oder Web-Clients können aber immer stärker individualisiert werden. Für andere Nutzer werden die ECM-Funktionen verstärkt in bestehende Anwendungen integriert, bspw. in Office-Produkte oder ERP-Systeme. Auch die Einbindung in den Windows Explorer oder Portale wird immer häufiger gefordert.

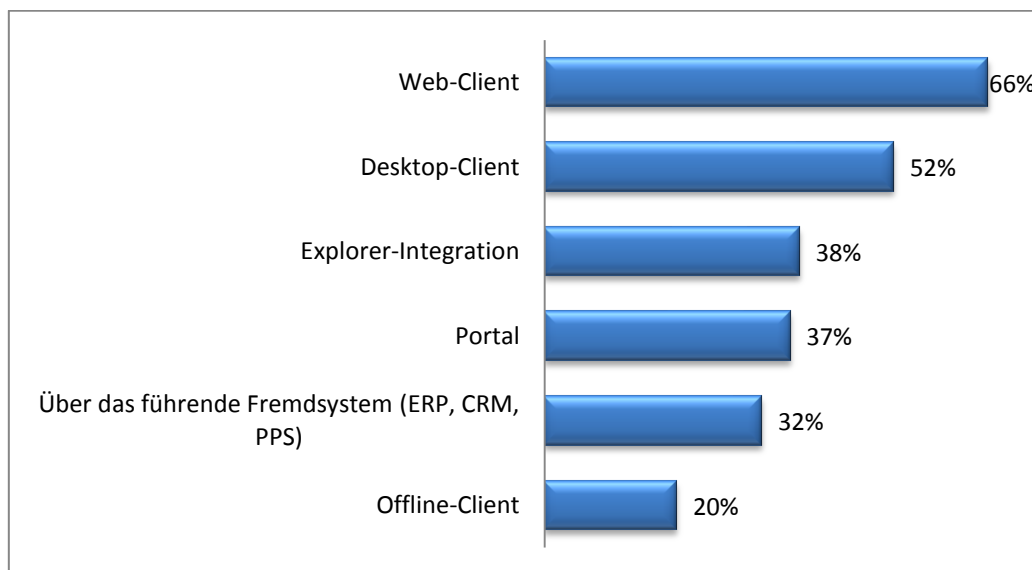


Abbildung 17: Geplante Zugriffsformen (n = 348, Mehrfachnennung möglich)

Auf die Frage zu den aktuell genutzten Zugriffsformen wurden durch die Befragten folgende Angaben gemacht:

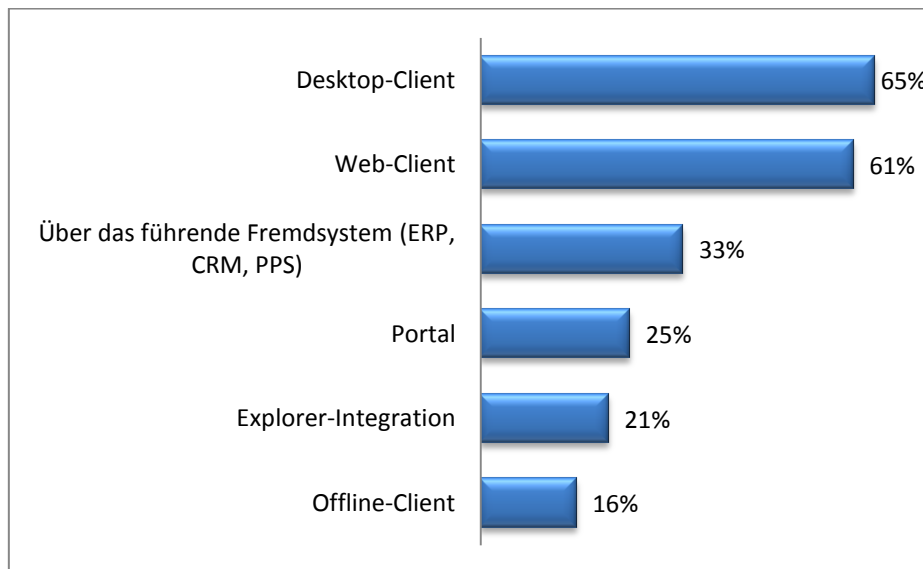


Abbildung 18: Aktuell genutzte Zugriffsformen (n = 251, Mehrfachnennungen möglich)

Analystenmeinung:

Stellt man die Ergebnisse gegenüber, so können einige Trends identifiziert werden. Betrachtet man den geplanten und aktuellen Einsatz von Web- und Desktop-Client, so kann man feststellen, dass sich der Fokus vom Desktop-Client hin zum Web-Client verschiebt. Dieser Trend spiegelt sich auch in den aktuellen BARC Projekten wider. Auch viele Hersteller haben dies bereits erkannt und weiten den Funktionsumfang der Web-Clients deutlich aus. Dies hat zur Folge, dass die Funktionalität des Web-Clients immer weniger Unterschiede im Vergleich zu einem klassischen Desktop-Client aufweist.

Hinsichtlich der Integration von ECM-Systemen in den Windows Explorer kann festgestellt werden, dass die Relevanz der Explorerintegration für Unternehmen zunimmt. So haben 21 Prozent der aktuellen Anwender die Explorerintegration realisiert, während die zukünftigen Anwender diese Form des Zugriffs mit 38 Prozent als erforderlich einschätzen. Ein ähnlicher Trend ist für den Portalzugriff festzustellen.

Bezüglich der Integration in Drittsysteme ist die Entwicklung als konstant einzuschätzen, die Offline-Fähigkeit der Produkte verzeichnet einen leichten Zuwachs.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Web-Technologie und alternative Zugriffsformen das stärkste Wachstum aufweisen und es ist davon auszugehen, dass dieser Trend die nächsten Jahre weiter anhalten wird.

4.12 Zufriedenheit der Anwender

Folgende Abbildung verdeutlicht den Grad der Zufriedenheit bisheriger Anwender mit den eingesetzten ECM-Systemen.

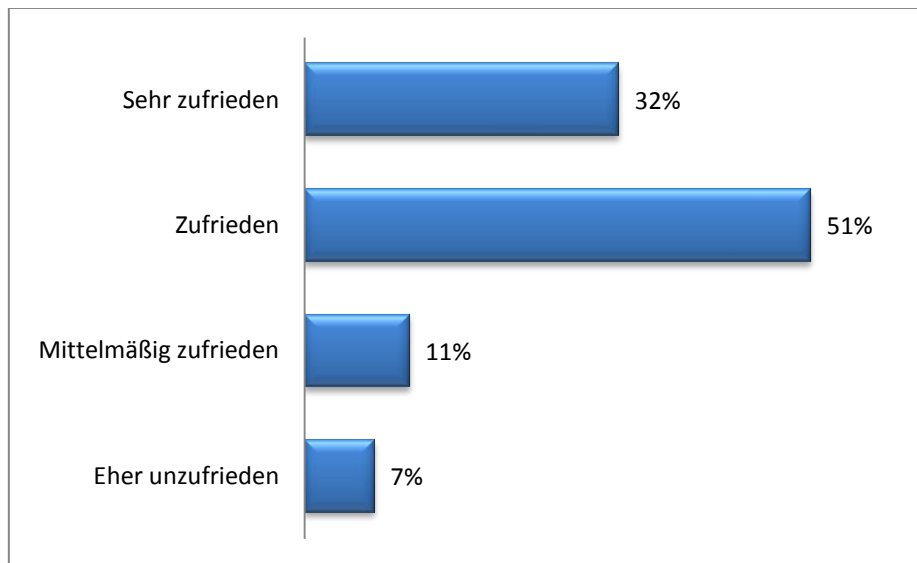


Abbildung 19: Zufriedenheit der Anwender (n = 258)

Analystenmeinung:

Bezüglich der Zufriedenheit ist zu erkennen, dass 83 Prozent der Anwender mit dem eingesetzten Produkt sehr zufrieden bzw. zufrieden sind. Es lässt sich folgern, dass eine breite Anwenderzufriedenheit in Unternehmen vorherrscht. Dies bedeutet aber nicht, dass die Projektphase immer von hoher Zufriedenheit geprägt ist. Diese Aussage bezieht sich ausschließlich auf das eingesetzte Produkt.

4.13 Probleme bei ECM-Projekten

Bei der Umsetzung eines ECM-Projekts können vielfältige Probleme in den Organisationen auftreten. Diese können einerseits dem Projektmanagement zugerechnet werden und andererseits technisch bzw. funktional bedingt sein.

Die folgende Abbildung gibt eine Übersicht zu den aufgetretenen Problemen in den Projekten, wobei auf den ersten Blick ersichtlich wird, dass die Unterschiede zwischen abgeschlossenen und aktuellen Projekten nur sehr gering sind.

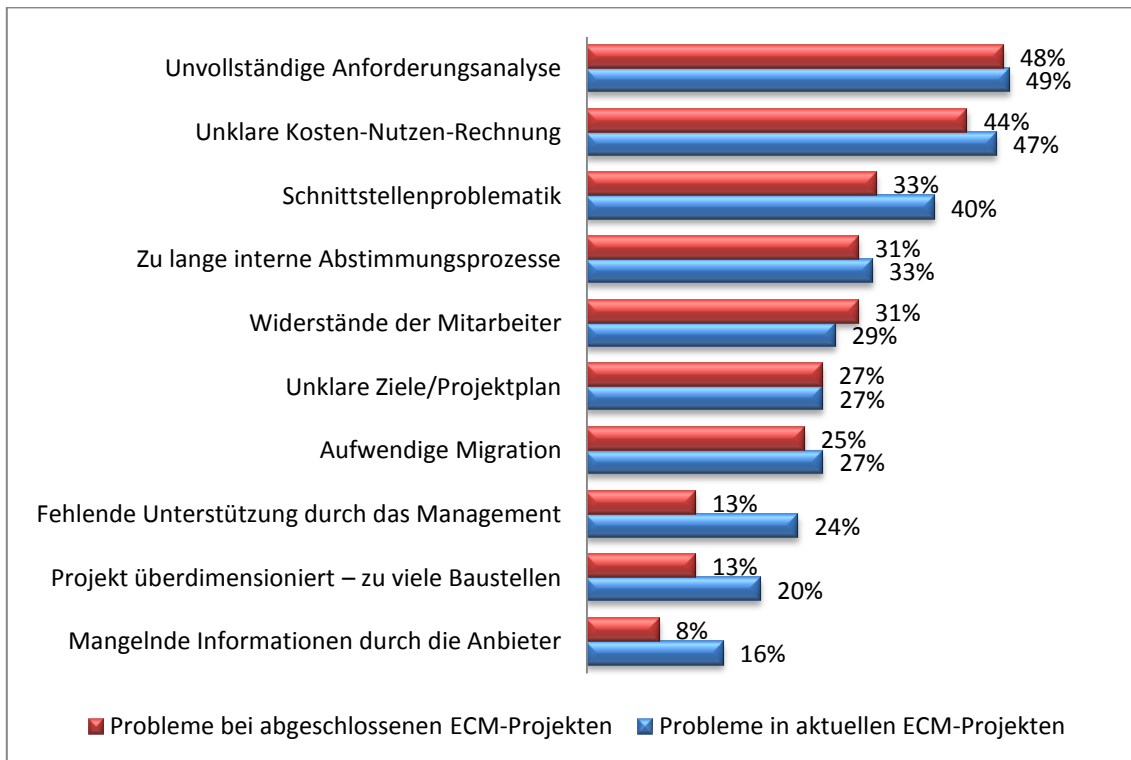


Abbildung 20: Probleme in ECM-Projekten (n = 436, Mehrfachnennung möglich)

Analystenmeinung:

Eines der Hauptprobleme ist eine unvollständige Anforderungsanalyse. Eine Anforderungsanalyse stellt das Fundament eines erfolgreichen ECM-Projekts dar und sollte deswegen auch mit der erforderlichen Sorgfalt durchgeführt werden. Spart man in dieser Projektphase und verpasst die Gelegenheit mit den unterschiedlichen Anforderungsgebern in Dialog zu treten, werden möglicherweise entscheidende Aspekte übersehen. Dies führt im weiteren Projektverlauf unter Umständen zu höheren Kosten und längeren Projektlaufzeiten. Hinzu kommen Akzeptanzprobleme (siehe Abbildung) bei den zukünftigen Anwendern, was zu einem Scheitern des Projekts führen kann. Aus diesem Grund ist zu empfehlen, eine umfassende Analyse der Anforderungen und Prozesse durchzuführen und ggf. einen neutralen Berater hinzuzuziehen, welcher Erfahrung und Know-how im ECM-Bereich mitbringt.

Ferner ist es wichtig, für den Projekterfolg einen klaren Projektplan zu definieren, dem die innerhalb des Projektteams abgestimmte Zieldefinition zugrunde liegen muss. Denn nur so können Unklarheiten von Beginn an aus dem Weg geräumt und lange, unstrukturierte Projekte vermieden werden.

Fabasoft



Fabasoft ist ein führender europäischer Softwarehersteller für Enterprise Content Management (ECM), Compliance, Electronic Government und MoReq2-zertifizierter Information Governance sowie ein Provider von Cloud Services für die sichere und zuverlässige Zusammenarbeit von Unternehmen, Partnern und Kunden über das Internet.

Kontakt:

Fabasoft Distribution GmbH

Honauerstraße 4

4020 Linz, Österreich

Tel.: +43 732 606162-0

Fax: +43 732 606162-609

E-Mail: office@fabasoft.com

www.fabasoft.com

IBM (International Business Machines Corp.)



IBM gehört mit einem Umsatz von 103,6 Milliarden US-Dollar im Jahr 2008 zu den weltweit größten Anbietern im Bereich Informationstechnologie (Hardware, Software und Services) und B2B-Lösungen. Das Unternehmen beschäftigt derzeit knapp 400.000 Mitarbeiter und ist in über 170 Ländern aktiv. Das Lösungsportfolio der IBM reicht vom Supercomputer über Software und Dienstleistungen, inklusive Beratungsleistungen, bis zur Finanzierung.

In weltweit aufgestellten Teams und in Zusammenarbeit mit rund 100.000 Geschäftspartnern unterstützt IBM Kunden unterschiedlichster Größe bei Projekten auch über nationale Grenzen hinweg und entwickelt gleichzeitig individuelle und flexibel finanzierbare Lösungen. Vor fast 100 Jahren gegründet, hat sich die IBM immer wieder neu definiert und ist durch weit über Technologien hinausgehende Innovationen zu einer der stärksten Marken der Welt aufgestiegen. Jährlich investiert das Unternehmen mehr als sechs Milliarden US-Dollar in Forschung und Entwicklung.

Mit ihrem umfassenden Lösungsangebot bietet IBM ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vielfältige Einsatz- und Karrieremöglichkeiten im In- und Ausland, sowie die Mitarbeit in internationalen Projektteams. Unter dem Stichwort „Employability“ setzt IBM auf kontinuierliche Aus- und Weiterbildung – IBM investiert in diesem Bereich weltweit jährlich über 500 Millionen US-Dollar.

Die IBM in Deutschland mit Hauptsitz in Ehningen zählt derzeit 21.100 Mitarbeiter an 40 Standorten und ist damit die größte Ländergesellschaft in Europa. Strukturell gliedert sich die IBM in Deutschland entlang der Wertschöpfungskette in die Kompetenzfelder 'Research & Development', 'Sales & Consulting', 'Solutions & Services' sowie 'Management & Support'. Mit einem auf die Kunden und deren Wertschöpfung zugeschnittenen Vertrieb bündelt das Unternehmen seine Industrie- und Lösungsexpertise, wobei die Geschäftsbereiche regional und nach Branchen strukturiert sind. Der Kunde profitiert von spezialisierten Teams mit umfassendem Branchenwissen und einer durchgängigen Betreuung durch Ansprechpartner direkt vor Ort.

Mehr Informationen über IBM unter:

ibm.com/de/ibm/unternehmen/index.html

SAP



Seit mehr als 37 Jahren bürgt der Name SAP für Innovation, Erfolg und Kreativität. Als führender Anbieter von Unternehmenssoftware und drittgrößter unabhängiger Softwarelieferant der Welt entwickeln wir maßgeschneiderte Unternehmenslösungen für mehr als 95.000 Kunden rund um den Globus. Unseren Erfolg verdanken wir der hohen Qualität unserer Produkte sowie der langjährigen Erfahrung und dem Know-how unserer mehr als 47.578 Mitarbeiter weltweit.

Mit Niederlassungen in mehr als 50 Ländern erzielte die SAP im Geschäftsjahr 2008 einen vorläufigen Umsatz von 10,671 Milliarden Euro. Die SAP AG ist an verschiedenen Börsen einschließlich der Frankfurter Wertpapierbörse und der New Yorker Wertpapierbörse (NYSE) unter dem Tickersymbol "SAP" gelistet.

Das Lösungsportfolio von SAP ebnet den Weg zu einer reibungslosen, standort- und zeitunabhängigen Zusammenarbeit zwischen Kunden, Partnern und Mitarbeitern. Ob Customer Relationship Management, Supply Chain Management oder Product Lifecycle Management: SAP-Lösungen optimieren all jene zentralen Geschäftsprozesse, die heute für den Erfolg entscheidend sind.

Kontakt:

SAP Deutschland AG & Co. KG

Hasso-Plattner-Ring 7

69190 Walldorf

Email: info.germany@sap.com

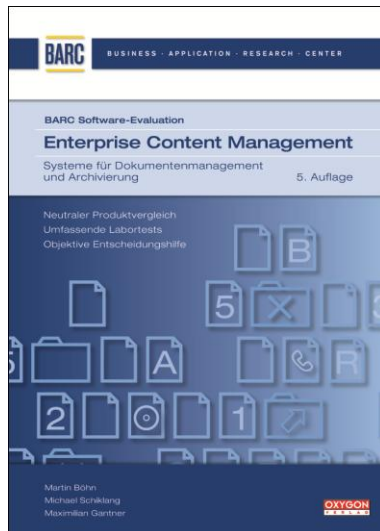
Tel: 0800 / 5 34 34 24

Weitere erhältliche BARC-Studien:

Systeme führender Hersteller wurden ebenfalls in neutralen Studien innerhalb des BARC-Testlabors detailliert evaluiert und umfangreich beschrieben.

Folgende BARC-Studien sind aktuell erhältlich. Detailliertere Informationen unter

www.barc.de



Die BARC-Studie **Enterprise Content Management** beschreibt und bewertet führende Produkte für unternehmensweites Dokumentenmanagement und Archivierung. Dadurch erhalten Unternehmen eine qualifizierte Unterstützung bei der Auswahl einer individuell passenden Softwarelösung.

Nach einem Marktüberblick verdeutlicht die BARC-Studie die Grundlagen von ECM-Systemen. Ein ausführlicher Kriterienkatalog kann Unternehmen als Vorlage für den eigenen Auswahlprozess dienen. Der Kriterienkatalog wird aus den funktionalen und technischen Anforderungen an eine Softwarelösung für Dokumentenmanagement und Archivierung abgeleitet.



Die BARC-Studie **E-Mail-Management** beschreibt und bewertet Produkte verschiedener Hersteller in den Bereichen E-Mail-Management, E-Mail-Archivierung und E-Mail-Response-Management. Dadurch erhalten Unternehmen eine qualifizierte Unterstützung bei der Auswahl einer Softwarelösung.

Nach einem Überblick über den Markt und aktuelle Entwicklungen gibt die Studie einen Einblick in die Grundlagen von E-Mail-Management-Systemen und verdeutlicht deren Komponenten und Funktionen. Dabei stehen allgemeine Funktionen zur Verwaltung von E-Mails und deren gesetzeskonforme Archivierung im Fokus der Studie. Ferner werden E-Mail-Response-Systeme mit einbezogen.



Die BARC-Studie **Rechnungs- und Posteingangsbearbeitung** beschreibt und bewertet Produkte verschiedener Hersteller in den Bereichen Klassifikation, Datenextraktion, Verteilung und Bearbeitung. Typischerweise wird mit diesen Werkzeugen die automatische Rechnungs- und Posteingangsbearbeitung abgebildet. Dadurch erhalten Unternehmen eine qualifizierte Unterstützung bei der Auswahl einer Softwarelösung.

Nach einem Marktüberblick und der Betrachtung der aktuellen Entwicklungen, gibt die Studie einen Einblick in die Grundlagen von Input Management und verdeutlicht die Komponenten und Funktionen der Systeme. Es werden die Segmente Architektur, Integration, Reporting, Erfassung, Klassifikation, Extraktion und Bearbeitung detailliert analysiert und auf ihre Leistungsfähigkeit überprüft.



Prozessmodelle werden häufig als unübersichtliche und teure Wandbilder oder als notwendiges Übel bei Zertifizierungen verkannt. Dabei wird das Potenzial übersehen, dass die Modelle für die gezielte Kontrolle, Steuerung, Änderung und Verbesserung von Geschäftsprozessen bieten. Die BARC-Studie **Prozessmodellierungswerkzeuge** zeigt verschiedene Einsatzszenarien der Systeme auf, vermittelt betriebswirtschaftliche und technische Grundlagen und bietet eine detaillierte Auswahlhilfe. Die führenden Systeme wurden anhand eines detaillierten Kriterienkatalogs im BARC-Labor getestet. Die Studie wendet sich an Anwenderunternehmen und bietet diesen eine qualifizierte Unterstützung bei der Auswahl eines individuell passenden Prozessmodellierungswerkzeugs.



Copyright © BARC GmbH 2010. Alle Rechte vorbehalten.

Business Application Research Center - BARC GmbH
Steinbachtal 2b
97082 Würzburg
+49 (0)931 880651-0
www.barc.de

Quelle Titelbild: www.istockphoto.com

