

marktspiegel

Business Software

ECM / DMS 2014 / 2015

**Enterprise Content Management /
Dokumenten Management Systeme**

Herausgegeben von

Trovarit AG

Campus-Boulevard 57
D-52074 Aachen

Telefon: +49 (0)241 40009-0

Telefax: +49 (0)241 40009-11

E-Mail: info@trovarit.com

<http://www.trovarit.com>

Disclaimer / Haftungsausschluss

Die Informationen in diesem Marktspiegel werden ohne Rücksicht auf einen eventuellen Patentschutz veröffentlicht. Warennamen werden ohne Gewährleistung der freien Verwendbarkeit benutzt. Fast alle Hard- und Softwarebezeichnungen, die in diesem Marktspiegel verwendet werden, sind gleichzeitig eingetragene Warenzeichen oder sollten als solche betrachtet werden. Sämtliche systembezogenen Angaben basieren auf Herstellerangaben; eine Gewähr für deren Richtigkeit kann weder von den Autoren noch von den Herausgebern übernommen werden. Bei der Zusammenstellung von Texten und Abbildungen wurde mit größter Sorgfalt vorgegangen. Trotzdem können Fehler nicht ausgeschlossen werden. Verlag, Herausgeber, und Autoren können für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen. Für Verbesserungsvorschläge und Hinweise auf Fehler sind Verlag, Herausgeber und Autoren dankbar.

Marc Müller

Violetta Panahabadi

Peter Treutlein

Marktspiegel Business Software

ECM / DMS 2014 / 2015

Enterprise Content Management /
Dokumenten Management Systeme

2. Auflage, überarbeitete Auflage

Dipl.-Ing. Marc Müller

Leiter des Kompetenzzentrums ECM/DMS und Senior Berater bei der Trovarit AG, Aachen.

Dipl.-Inform. Violett Panahabadi

Fachgruppe Informationslogistik im Bereich Informationsmanagement am Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen

Dipl.-Ing. Peter Treutlein

Vorstand der Trovarit AG

Marktspiegel Business Software

ECM / DMS 2014/2015

Enterprise Content Management / Dokumenten Management Systeme

Marc Müller, Violett Panahabadi, Peter Treutlein; Hrsg.: Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen

2. Auflage, Aachen 2014

ISBN 978-3-938102-23-7

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf einer vorherigen schriftlichen Einwilligung der Trovarit AG.

© Trovarit AG, Aachen 2014

Campus-Boulevard 57, D-52074 Aachen

Telefon: +49 (0)241 40009-0,

Telefax: +49 (0)241 40009-11

E-Mail: info@trovarit.com

www.trovarit.com

Marktspiegel Business Software - ECM / DMS 2014/2015

Dokumente sind für den inner- und zwischenbetrieblichen Informationsfluss, für die Informationsspeicherung und das Wissensmanagement entscheidend. Ihre Erscheinungsformen sind vielfältig: Elektronisch oder papierbasiert, mit unterschiedlichen, zum Teil gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungsfristen, und Umfängen, die vom einfachen Memo, über Geschäftskorrespondenz und Verträge bis hin zu umfangreichen Produktdokumentationen inklusive technischer Zeichnungen und Stücklisten reichen.

Software-Lösungen, die Unternehmen beim Management der stetig steigenden Dokumenten- und Informationsflut unterstützen, werden meist unter den Begriffen Enterprise Content Management (ECM) und Dokumentenmanagement Systeme (DMS) gehandelt, ohne dass diese klar voneinander oder auch von angrenzenden Systemen und Technologien abgegrenzt sind. Für potenzielle Anwender stellt sich der Markt für ECM/DMS-Software dann auch als sehr unübersichtlich dar. Die unter den Namen DMS und ECM angebotenen Lösungen unterscheiden sich zum Teil erheblich sowohl in ihren Funktionsumfängen als auch in ihren Lösungsansätzen.

Das Ziel

Der vorliegende Marktspiegel dient der schnellen Orientierung auf dem deutschen ECM/DMS-Markt mit seinen vielen unterschiedlichen Angeboten. Unternehmensfachleute und Entscheider erhalten so grundlegende Informationen über das aktuelle Angebot an ECM/DMS Software in all seinen Facetten. Im einführenden Teil werden zunächst einige grundlegende Begriffe geklärt. Ausgehend von dem bekannten ECM-Modell der Association for Information and Image Management international (AIIM), werden die Aufgaben eines ECM/DMS beschrieben und die untersuchten ECM/DMS-Lösungen im Hinblick auf ihre Unterstützung der relevanten Aufgaben bewertet. Anschließend wird eine Methodik zur sicheren und effizienten Auswahl und Einführung von ECM/DMS-Lösungen vorgestellt. Abgerundet wird der Marktspiegel durch einen Überblick über die relevanten Anbieter und deren Software-Angebot.

Im Rahmen einer Software-Auswahl bietet der Marktspiegel demnach eine erste Orientierung im Markt für ECM/DMS-Software. Im Verbund mit der Internetplattform IT-Matchmaker[®] unterstützt der Marktspiegel darüber hinaus Unternehmen bei der konkreten Durchführung eines Auswahl-Projekts im ECM/DMS-Bereich.

Das Konzept

Grundlage des Marktspiegels ist ein standardisierter Fragenkatalog, der als Vorlage für die Erstellung von Lastenheften im Rahmen konkreter Auswahlprojekte entwickelt wurde. Hiermit lassen sich die Leistungsprofile der ECM/DMS-Lösungen übersichtlich und detailliert darstellen und vergleichen. Der Fragenkatalog sowie die jeweils aktuellsten Marktdaten sind über den IT-Matchmaker[®] (www.it-matchmaker.com) der Trovarit AG verfügbar und unterstützen die Vorauswahl einer geeigneten ECM/DMS-Software.

Wir hoffen, Anwendern mit diesem Marktspiegel eine gute „Navigationshilfe“ im unübersichtlichen Markt für ECM/DMS-Software geben zu können

Inhalt

1	Grundlagen ECM/DMS	8
1.1	Dokumente im ECM/DMS-Kontext	9
1.2	Der Dokumenten-Lebenszyklus	10
1.3	ECM-Modell nach AIIM	11
2	Einsatzbereiche und Nutzenaspekte von ECM/DMS	13
3	Funktionen von ECM/DMS-Lösungen	16
3.1	Capture / Input Management	16
3.2	Manage / Dokumenten Management System (DMS)	18
3.3	Deliver / Output Management	22
3.4	Schnittstellen / Integrationen	22
3.5	Spezielle Lösungen	23
3.6	Erweiterte ECM-Bereiche	23
4	Der ECM/DMS-Markt	26
4.1	ECM/DMS-Anbietermarkt	26
4.2	Technische Voraussetzungen	28
4.3	Angebotsspektrum ECM-Bereiche	30
4.4	"Best of Breed" oder "Alles aus einer Hand": ECM/DMS vs. ERP	37
5	Aktuelle Trends auf dem ECM/DMS-Markt	40
5.1	Cloud Computing	40
5.2	Mobile Nutzung von ECM/DMS	43
5.3	Steigende Compliance Anforderungen	44
5.4	E-Invoicing mit neuen Regeln und Standards	44
6	Auswahl von ECM/DMS-Systemen	47
6.1	ECM/DMS-Auswahl mit dem IT-Matchmaker® - In acht Schritten zur passenden Lösung	48
Anhang A: Übersichtstabellen		61
Anhang B: Profile der ECM/DMS-Lösungen		118

Abbildungen

Abbildung 1:	Dokumenten-Lebenszyklus	10
Abbildung 2:	ECM-Modell des AIIM	12
Abbildung 3:	Wahrgenommener Nutzen von ECM	14
Abbildung 4:	Anzahl der Mitarbeiter der erfassten ERP/DMS-Anbieter	26
Abbildung 5:	Anzahl der Installationen in Deutschland	27
Abbildung 6:	Angebotene Dienstleistungen zur Systemeinführung	27
Abbildung 7:	Dienstleistungen im Produktivbetrieb	28
Abbildung 8:	Unterstützte Server-Betriebssysteme	29
Abbildung 9:	Unterstützte Server-Datenbanken	29
Abbildung 10:	Unterstützte Clients	30
Abbildung 11:	Angebotsspektrum im Bereich Capture/Input	31
Abbildung 12:	Angebotsspektrum im Bereich Dokumentenmanagement	32
Abbildung 13:	Angebotsspektrum im Bereich Archiv/Ablage	33
Abbildung 14:	Angebotsspektrum im Bereich Deliver/Output	33
Abbildung 15:	Angebotsspektrum im Bereich Workflow-Management	34
Abbildung 16:	Angebotsspektrum im Bereich Wissensmanagement/Collaboration	35

Abbildung 17: Angebotsspektrum im Bereich Web Content Management (WCM)36

Abbildung 18: Unterschiede im Angebotsspektrum von ECM/DMS- und ERP-Lösungen im
Bereich Archiv/Ablage37

Abbildung 19: Unterschiede im Angebotsspektrum von ECM/DMS- und ERP-Lösungen im
Bereich Dokumentenmanagement38

Abbildung 20: Unterschiede im Angebotsspektrum von ECM/DMS- und ERP-Lösungen im
Bereich Capture/Input.....39

Abbildung 21: Nutzung von ECM in der Cloud.....41

Abbildung 22: Gründe für den Einsatz von ECM/DMS aus der Cloud.....42

Abbildung 23: Gründe gegen den Einsatz von ECM/DMS aus der Cloud.....43

Abbildung 24: Unterstützte Mobile Clients44

Abbildung 25: Das 3PhasenKonzept: Systematische Software-Auswahl und –Einführung48

Abbildung 26: Projektschritte einer Software-Auswahl mit dem IT-Matchmaker48

Abbildung 27 Einsatzanalyse mit dem MindManager® der Mindjet GmbH (Praxisbeispiel
ERP)50

Abbildung 28: Visualisierung eines Prozesses mit Identifizierung von Schwachstellen51

Abbildung 29: Formulierung und Gewichtung von Anforderungen mit Hilfe der Plattform
www.it-matchmaker.com53

Abbildung 30: Ermittlung der Erfüllungsgrade bezogen auf die individuellen Anforderungen
(Demodaten).....54

Abbildung 31: Erstellung einer Anfrage auf der Plattform www.it-matchmaker.com56

Abbildung 32: Vergleich Kosten und Erfüllungsgrade (Demodaten).....57

Abbildung 33: Testfahrplanerstellung.....58

Abbildung 34: Kosten/Nutzen-Portfolio – Ergebnis einer strukturierten Ausschreibung.....59

1 Grundlagen ECM/DMS

Papierdokumente werden in modernen Büroumgebungen mehr und mehr zum informatischen Engpass. Papierdokumente haben lange physische Transportzeiten, liegen oft in unterschiedlichen Versionen vor oder müssen mühsam aus Archiven zusammengesucht werden. Studien besagen, dass ca. 30 % der Arbeitszeit in Unternehmen für das Suchen von und den Zugriff auf benötigte Informationen in Papierdokumenten verwendet wird. Dies führt nicht nur zu einem Qualitätsverlust in den Geschäftsprozessen und dadurch zu unnötigen Kosten, sondern gefährdet zusätzlich die Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit.

Getrieben vom Wettbewerbsdruck und der daraus resultierenden Maßgabe, unproduktive Tätigkeiten auf ein Minimum zu reduzieren, widmen sich Unternehmen zunehmend der Rationalisierung ihrer Dokumentenprozesse. Folglich sind die Begriffe Dokumentenmanagement Systeme (DMS) und Enterprise Content Management (ECM) in der Fachpresse allgegenwärtig. Naturgemäß nehmen größere Unternehmen wie bei den meisten IT-Themen auch beim Einsatz von ECM/DMS-Lösungen eine Vorreiterrolle ein. Jedoch haben auch die KMU das Potenzial von Dokumentenmanagement erkannt, was laut verschiedenen aktuellen Studien dem ECM/DMS-Markt in den nächsten Jahren ein erhebliches Wachstum bescheren dürfte.

Dieselben Studien zeigen allerdings auch, dass viele der Begriffe, die in der Presse und vor allem auch von den ECM/DMS-Anbietern verwendet werden, auf Anwenderseite kaum oder gar nicht bekannt sind. Dies gilt in besonderem Maße für die englischen Begriffe und ihre Akronyme. Noch im Herbst 2012 gaben z.B. knapp 30 % der Teilnehmer einer BITKOM-Studie an, lediglich eine vage Vorstellung von dem Begriff "Enterprise Content Management (ECM)" zu haben, während deutlich über einem Drittel sogar zugab, noch nie davon gehört zu haben (vgl. Abbildung 1, Bekanntheitsgrad von ECM-Begriffen.)

Am besten also zurück zum einfachen, selbsterklärenden "Dokumentenmanagement"? Nun, obwohl der englische Begriff - ähnlich wie in anderen Anwendungsfeldern - die Nachfolge des deutschen Begriffes angetreten hat, geht der zu beobachtende Wandel über eine bloße Umbenennung deutlich hinaus. Das Verständnis des Enterprise Content Management ist insofern weiter gefasst, als dass durch ECM neben dem klassischen Dokumentenmanagement auch Anwendungsbereiche wie das E-Mail-Management, das Workflow-Management oder auch Collaboration verstanden werden.

Trotzdem werden die Begriffe Enterprise Content Management und Dokumentenmanagement im deutschen Sprachraum häufig synonym verwendet. Bisher hat sich auch weder in der wissenschaftlichen Fachliteratur noch der betrieblichen Praxis ein allgemeingültiges und einheitliches Modell etabliert, welches ECM und DMS sauber voneinander oder auch von angrenzenden Systemen und Technologien (z.B. Business Process Management) abgrenzt. Die Ursachen hierfür sind mannigfaltig. Genannt seien hier nur

- ▶ Unterschiedliche Interpretationen bei der Übertragung der Kernbegriffe „Content“ und „Document“ ins Deutsche.
- ▶ Verschiedene Auffassungen des Begriffs Dokument, die vom Schriftstück auf Papier bis zu komplexen Informationsbündeln reichen, die neben Text- und Mediadaten auch Metadaten zu Inhalten und Struktur enthalten.
- ▶ Das Zusammenwachsen parallel entstandener Technologien (Dokumentenmanagement, Zusammenarbeitsmodelle, Workflow-Management, Webcontent-Management)

Auch ohne eine exakt definierte Grenze zwischen DMS und ECM hat sich die Auffassung

weitgehend durchgesetzt, dass DMS ein Bestandteil von ECM ist und dass der Unterschied in Abhängigkeit des Verständnisses der Begriffe Content (bei ECM) einerseits und Dokument (bei DMS) beliebig klein werden kann.

Die Auffassung, dass DMS eher eine einzelne Software-Lösung und ECM das übergeordnete Gesamtsystem zur Nutzung und Verwaltung von Dokumenten beschreibt, wird von den Autoren des vorliegenden Marktspiegels nicht geteilt. Es wird eher die Ansicht vertreten, dass es sich bei einem Dokumentenmanagement-System ebenso um einen organisatorischen Ansatz handelt, der mit einer oder mehreren IT-Lösungen unterstützt werden kann. In diesem Sinne wird im weiteren Verlauf des Marktspiegels ECM und DMS als gleichbedeutend verstanden und als ECM/DMS beschrieben.

Um trotzdem einen praktikablen Orientierungsrahmen für das Thema ECM/DMS in diesem Kontext anbieten zu können, wird zunächst der Begriff Dokument eingegrenzt, anschließend auf den Lebenszyklus von Dokumenten in Unternehmen eingegangen und abschließend ein akzeptiertes ECM-Modell (der Association for Information and Image Management international (AIIM)) vorgestellt.

1.1 Dokumente im ECM/DMS-Kontext

Dokumente stellen im allgemeinen Informationsträger dar, die ihre enthaltenen Informationen zur weiteren Verwendung nutzbar machen und zu diesem Zweck (dauerhaft) aufbewahrt werden. Dabei kann es sich um Schriftstücke, wie z.B. Rechnungen, Verträge oder Produktbeschreibungen handeln, aber auch Zeichnungen, Bild und Tonmaterial können zu den Dokumenten gezählt werden.

Charakteristisch für Dokumente ist, dass mehrere zusammenhängende Informationen enthalten sind (z.B. Absender, Adressat, Datum, Briefftext sowie Unterschrift in einem Brief) und die Informationen nicht strukturiert vorliegen müssen. Die Extraktion der gewünschten Information aus einem Dokument kann also Interpretationsfähigkeit erfordern.

Werden Dokumente digital erstellt oder nachträglich digitalisiert, so spricht man auch von elektronischen Dokumenten. Für elektronische Dokumente gelten die gleichen Charakteristika, jedoch ermöglicht die IT-technische Verarbeitung eine deutliche Beschleunigung der mit Dokumenten verbundenen Aufgaben. Darüber hinaus können elektronische Dokumente, eine entsprechende Infrastruktur vorausgesetzt, ortsungebunden und von mehreren Nutzern gleichzeitig verwendet werden, ohne dass ein physischer Informationsträger vervielfältigt und transportiert werden muss. Auch haben digitale Dokumente im Vergleich zu ihren analogen Gegenständen kein Gewicht und benötigen bei der Aufbewahrung kaum Volumen. Informationsträger von elektronischen Dokumenten sind Dateien. Dabei kann es auch vorkommen, dass ein Dokument aus mehreren Dateien besteht, oder dass eine Datei mehrere Dokumente enthält. In ECM/DMS-Lösungen werden Dokumente immer elektronisch verwaltet. Deshalb ist im weiteren Verlauf des Marktspiegels i.d.R. ein elektronisches Dokument gemeint, wenn von einem Dokument gesprochen wird.

Hinsichtlich Umfang, Bestandteilen und interner Komplexität sind Dokumenten nach oben keine festen Grenzen gesetzt. Jedoch sprechen praktische Gründe gegen beliebig große und komplexe Dokumente. So wäre es theoretisch möglich alle deutschen Gesetze in einem einzigen Dokument zusammenzufassen, jedoch wäre ein solches Dokument derzeit weder handhabbar noch sonderlich nützlich.

Ebenso sollten Datenbanktabellen aus ERP-Systemen, CAD-Modelle, Simulationsmodelle aus

5 Aktuelle Trends auf dem ECM/DMS-Markt

Wesentliche Trends im Bereich der Business Software allgemein sind derzeit vor allem die Themen Cloud Computing, die zunehmende Nutzung von mobilen Endgeräten sowie die Integration von Social-Media Anwendungen. Sie stehen in Zusammenhang mit neuen Anforderungen an die Flexibilität des Software-Einsatzes in all seinen Facetten, neuen technologischen Möglichkeiten und - spätestens mit dem Eintritt der "digital natives" in das Berufsleben - mit einem verändertem Nutzerverhalten. Der ECM/DMS-Markt bildet hier keine Ausnahme. Hinzu kommen ECM/DMS-spezifische Themen, die häufig im Kontext geänderter gesetzlicher Rahmenbedingungen stehen, wie z.B. die elektronische Rechnungsstellung (E-Invoicing).

5.1 Cloud Computing

Das Thema Cloud Computing gewinnt in verschiedenen Anwendungsbereichen – meist unter der Bezeichnung „Software-as-a-Service (SaaS)“ - immer mehr an Relevanz. Dazu zählen neben ECM/DMS z.B. auch die Bereiche Projektmanagement, After-Sales Service Management, CRM und HR. So zeigte dann auch die BITKOM-Studie „Cloud-Monitor 2013“, dass der Anteil der Unternehmen, die Cloud-Lösungen nutzen, stark steigt. Bei „Private Cloud“-Lösungen, die vom Dienstleister exklusiv für einen Kunden eingerichtet und betrieben werden, ist die Verbreitung binnen Jahresfrist um gut 25% gewachsen. Mit ca. 66% noch größer ist der Zuwachs im Bereich der „Public Cloud“, bei der die Software-Lösung für viele Kundeninstanzen gleichzeitig betrieben wird.

Wenn auch das Ausgangsniveau dieses starken Wachstums relativ bescheiden ist - Lösungen aus der "Public Cloud" werden laut BITKOM aktuell bei 10% der Unternehmen eingesetzt - so deckt sich dieses Ergebnis doch weitgehend mit einer anderen Untersuchung, die der BITKOM ein Jahr zuvor mit Unterstützung des Forschungsinstituts für Rationalisierung (FIR) e.V. an der RWTH Aachen und der Trovarit AG speziell für den Bereich "ECM/DMS aus der Cloud" durchgeführt hatte. Hier wurden Unternehmen unter anderem nach dem aktuellen Einsatz von Cloud-Lösungen sowie nach ihren Investitionsabsichten für das laufende Jahr und darüber hinaus befragt.

Es zeigte sich, dass zum Zeitpunkt der Befragung die „Internet-nahen“ Anwendungsbereiche des (Web-)Content Management und des E-Mail Management mit ca. 8% bis 12% die größte Verbreitung von SaaS-Lösungen im ECM/DMS-Kontext aufwiesen (vgl. Abbildung 21). In diesen Bereichen erwarteten die Studienteilnehmer auch das größte Wachstum für Cloud-Lösungen: für immerhin rund 30% war der Einsatz von Cloud für das E-Mail- bzw. (Web-)Content Management absehbar. Mit einem Anteil von 23% bis 27% der Studienteilnehmer galt dies offenbar auch für den ECM-Kern, das Dokumentenmanagement und die Archivierung. Diese Bereiche weisen demnach eine überproportionale Zunahme an Cloud-Anwendungen auf.

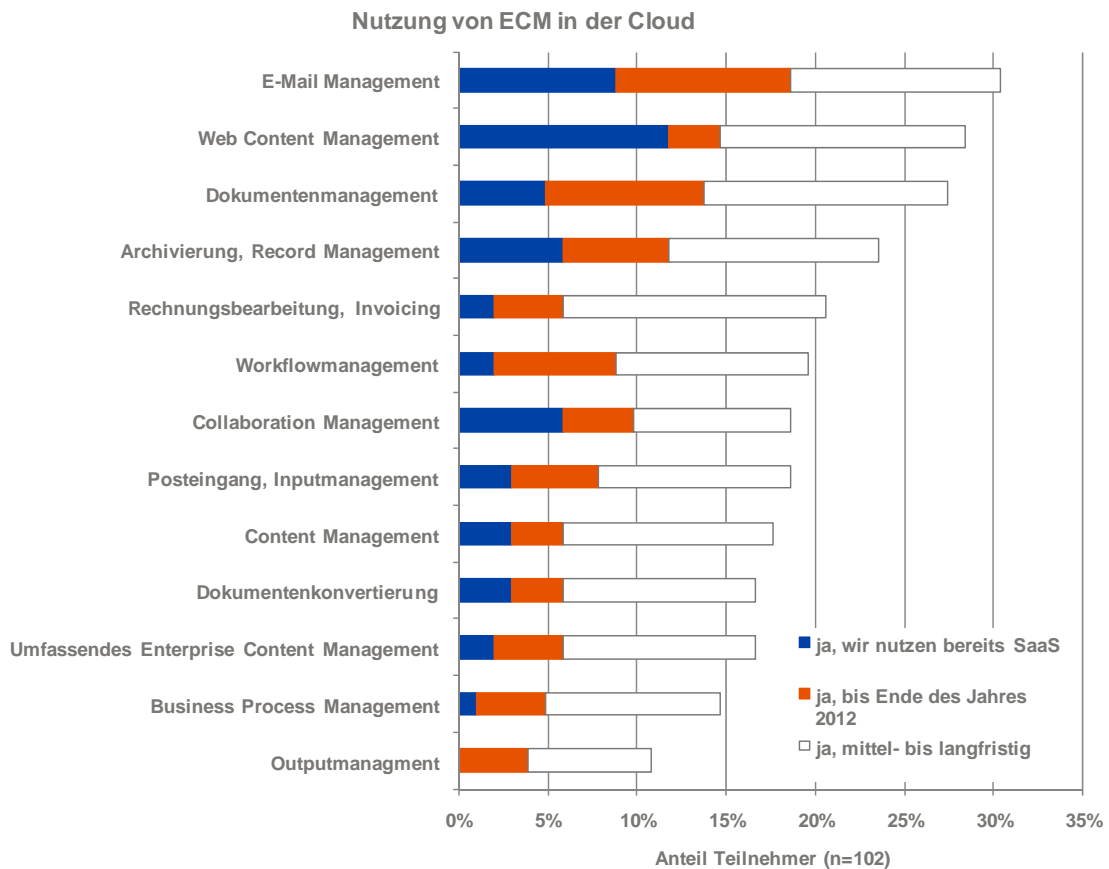


Abbildung 21: Nutzung von ECM in der Cloud

Diese positive Einschätzung ist nicht überraschend, denn die in der Fachpresse und von Verfechtern des Konzeptes häufig zitierten Vorteile einer Cloud-Lösung sind sehr überzeugend:

- Es wird keine eigene Hardware für das ECM/DMS benötigt, d.h. die Anfangsinvestition und die laufenden Kosten entfallen.
- ECM/DMS-Lösungen sind sehr flexibel im Hinblick auf Nutzungsumfang (und auch -dauer) und bieten gleichzeitig eine hohe Kostentransparenz.
- Es gibt weniger Probleme mit Updates bzw. Release-Wechseln, da die Software zentral vom Anbieter gepflegt und aktualisiert wird.
- Regelmäßige Backups durch den Cloud-Anbieter bieten eine hohe Sicherheit gegen Datenverlust.
- Zudem spricht für den Einsatz von ECM/DMS aus der Cloud auch die Unterstützung einer dezentralen Unternehmensstruktur (z.B. viele Standorte, Home Offices, Mobiler Außendienst etc.).

Betrachtet man die in der BITKOM-Studie genannten Gründe, die für einen Einsatz von ECM/DMS aus der Cloud sprechen, zeigt sich eine weitgehende aber nicht vollständige Übereinstimmung mit dieser Bewertung. Interessanterweise wurde z.B. gerade das Potenzial von ECM/DMS aus der Cloud zur Kostensenkung von den Teilnehmern eher niedrig eingestuft: Nur knapp 40% erwarteten geringe Ausgaben für die Anschaffung und den Betrieb der Software (vgl. Abbildung 22). Offenbar wurde vor allem bezweifelt, dass durch den Cloud-Ansatz eine schnelle Implementierung der Software ermöglicht wird und sich die Ausgaben für Einführung und Integration der Lösung erheblich reduzieren lassen.

6 Auswahl von ECM/DMS-Systemen

Die Auswahl und Einführung geeigneter Software-Lösungen für ECM/DMS stellt IT-Entscheider vor große Herausforderungen. Einerseits bieten die Anwendungsmöglichkeiten in Abhängigkeit von den Unternehmensprozessen, der Vielfalt der zu verwaltenden Dokumente, aber auch die Ausgestaltung des Zusammenwirkens mit anderen Systemen (z.B. ERP) einen Gestaltungsraum mit vielen Freiheitsgraden. Andererseits haben es Unternehmen mit einem sehr heterogenen und unübersichtlichen Markt von Lösungen und Anbietern zu tun. Neben den umfassenden ECM/DMS-Suiten sorgen Lösungen für Teilaufgaben oder -bereiche des ECM/DMS für weitere Intransparenz auf dem Markt. Dazu zählen z.B. Speziallösungen für E-Invoicing / Rechnungsbearbeitung, das Vertragsmanagement oder das E-Mail Management. Die Notwendigkeit, im Rahmen einer nachhaltigen Planung auch aktuelle Markttrends zu berücksichtigen bzw. ihre Relevanz für das eigene Unternehmen zu bewerten, macht es den Unternehmen nicht leichter.

Unternehmen riskieren bei ECM/DMS-Projekten oft hohe Investitionsbeträge, gleichzeitig belasten Software-Auswahl und -Einführung die Personalkapazität in einem Maße, das zumeist völlig unterschätzt wird. Die in das Software-Projekt eingebundenen Mitarbeiter werden durch den anfallenden Arbeitsaufwand erfahrungsgemäß erheblich belastet. Gleichzeitig fehlt ihnen oft die Erfahrung im sicheren Umgang mit den verschiedenen Fragestellungen und Fallstricken, die ein ECM/DMS-Projekt mit sich bringt.

Das Risiko eines Software-Projektes lässt sich generell an drei Aspekten festmachen

- Erreichen der inhaltlichen Zielsetzung,
- Einhalten von Terminplanung und Kapazitätsbudgets und
- Einhalten des Investitionsbudgets.

Um diese Risikofaktoren zu reduzieren, sollte man sich eines vergegenwärtigen: Bei Software-Projekten handelt es sich um komplexe Investitionsvorhaben, welche entsprechend abgesichert werden müssen. Zur Gewährleistung einer dem Risiko entsprechenden Investitionssicherheit sind folgende Aufgaben im Rahmen des Evaluierungs-Projektes abzuarbeiten

- Klare und verbindliche Formulierung der Anforderungen an die Software und den Service des Software-Anbieters
- Fundierte Prüfung des Marktangebotes
- Klare und verbindliche Fixierung des Leistungsumfangs (Software und Dienstleistungen), der Liefertermine und der finanziellen Konditionen

Angesichts der Risiken, der hohen Kosten und Aufwände sowie der Komplexität von ECM/DMS-Projekten sollten Projektverantwortliche bereits mit Beginn des Vorhabens den Fokus auf eine strukturierte Vorgehensweise legen.

Das am FIR entwickelte **3Phasen**Konzept zur Auswahl und Einführung von Software-Lösungen beschreibt eine solche strukturierte Vorgehensweise zunächst losgelöst von spezifischen Anwendungsbereichen wie ERP, CRM oder auch ECM/DMS, bildet also einen systematischen Rahmen für individuelle Projekte. Unterschieden werden die Phasen „Analyse“, „Auswahl“ und „Einführung“, die wiederum mit jeweils drei Arbeitsblöcken hinterlegt sind (vgl. Abbildung 25).



Abbildung 25: Das 3PhasenKonzept: Systematische Software-Auswahl und -Einführung

6.1 ECM/DMS-Auswahl mit dem IT-Matchmaker® - In acht Schritten zur passenden Lösung

Aufbauend auf diesem Konzept wurde ein praxisorientiertes Vorgehensmodell für die Auswahl von Business Software in acht Schritten entwickelt. Die in Abbildung 26 dargestellten acht elementaren Projektschritte decken die Arbeitsblöcke der Phasen 1 „Analyse“ und 2 „Auswahl“ des 3PhasenKonzepts komplett ab und schaffen über den Schritt „Vertragsverhandlungen“ den reibungslosen Übergang in die Phase 3 „Einführung“.

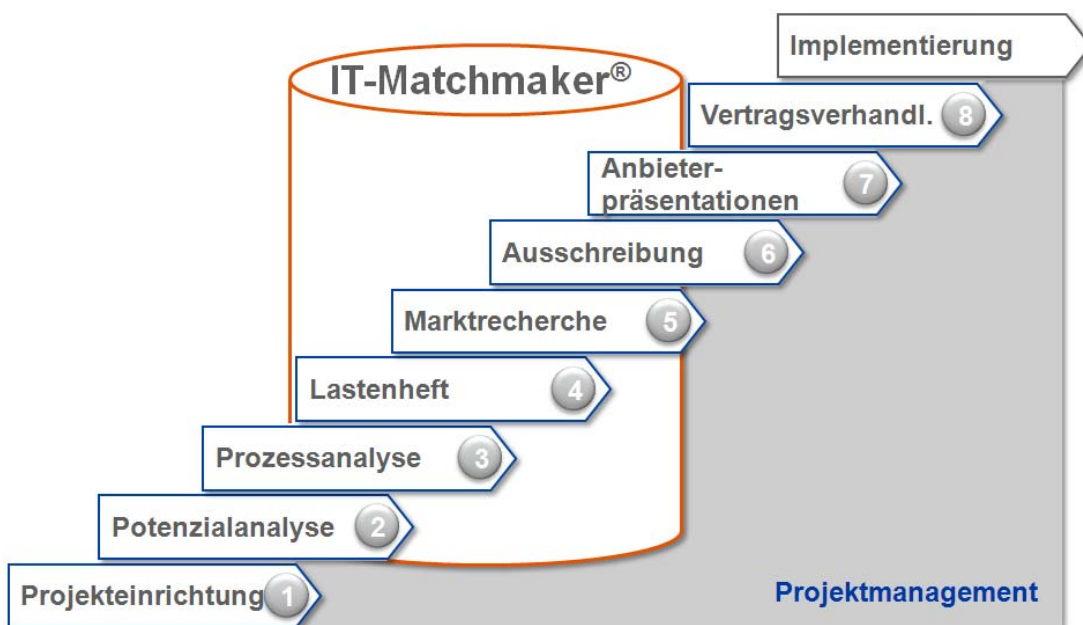


Abbildung 26: Projektschritte einer Software-Auswahl mit dem IT-Matchmaker

Schritt 1 Projekteinrichtung

Schon mit der Projekteinrichtung sind einige grundlegende Entscheidungen zu treffen. Diese können den Erfolg eines Projektes nachhaltig beeinflussen und sollten daher gut durchdacht sein. So muss Klarheit darüber herrschen, welche Ziele man innerhalb des ECM/DMS-Projektes erreichen will. Mögliche unternehmensspezifische Ziele könnten zum Beispiel die Reduzierung von Bearbeitungszeiten, Verbesserung von Arbeitsprozessen, die Erfüllung regulatorischer Anforderungen oder die Qualitätssteigerung von Geschäftsprozessen sein. Um sich nicht zu „verzetteln“, muss die Geschäftsführung Ziele und Betrachtungsbereich des Software-Projektes klar vorgeben bzw. abstecken. Es hat sich außerdem gezeigt, dass es hilfreich für die Motivation der Mitarbeiter bei der späteren ECM/DMS-Einführung ist, wenn die angestrebten Ziele auch außerhalb des eigentlichen Projektteams kommuniziert werden und das Projekt damit eine hohe Transparenz erhält.

In einem weiteren Schritt werden die Rahmenbedingungen für die ECM/DMS-Auswahl festgelegt. Hier geht es um die Entscheidung, ob eine unternehmensweite oder abteilungsbegrenzte Lösung angestrebt wird. Außerdem wird ein Kern-Projektteam eingerichtet. Da ECM/DMS-Projekte einen großen Einfluss auf viele Unternehmensbereiche haben, sollte das Projektteam idealerweise die Anforderungen an die neue Lösung aus allen betroffenen Bereichen in die Projektarbeit einbringen können. Die erste Aufgabe des Projektteams ist die Erstellung eines Projektplans, welcher eine Übersicht über den zeitlichen Rahmen für die verschiedenen Phasen von der Projekteinrichtung bis hin zur Einführung des ECM/DMS in das Unternehmen liefert.

Schritt 2 Potenzialanalyse

Die Potenzialanalyse hat das Ziel, bestehende Organisationsstrukturen und Prozesse im Unternehmen zu erfassen, Schwachstellen und ihre Ursachen zu identifizieren und erste organisatorische Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Die Einführung einer Software-Lösung allein genügt meistens nicht um organisatorische Probleme zu beseitigen. Es hat sich gezeigt, dass betriebliche Abläufe durch die Einführung einer Software-Lösung gefestigt und damit unter Umständen Schwachstellen sogar manifestiert werden können.

60 DocuWare GmbH

DocuWare GmbH

Therese-Giehse-Platz 2

D-82110 Germering

Tel: 089-894433-0

Fax: 089-8419966

Email: docuware@docuware.com

Homepage: www.docuware.com

Gründungsjahr des Unternehmens

1988

Angebot von IT-Dienstleistungen und -Lösungen seit

2000

Anzahl der Mitarbeiter

	Deutschland	Österreich	Schweiz / Liechtenstein	Europa (Gesamt)	Weltweit (Gesamt)
Insgesamt	78	-	-	113	149
Programm-entwicklung	38	0	0	66	66
Beratung / Implementierung	0	0	0	0	0
Support / Service	19	0	0	22	32
Marketing / Vertrieb	12	0	0	16	35

Entwicklung Mitarbeiterzahl

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Anzahl (gesamt)	100	105	115	125	143	-

Umsatzentwicklung

	Umsatz 2007	Umsatz 2008	Umsatz 2009	Umsatz in 2010	Umsatz in 2011	Umsatz in 2012
Entwicklung (in Mio. Euro)	10,5	11,5	12	143	1607	-

DocuWare

Release

5.1

Erstinstallation der aktuellen Software

1991

Gesamtinstallationen des aktuellen Systems

	Deutschland	Österreich	Schweiz	Weltweit
Installationen	-	-	-	10000

Anzahl eigener Installationen

-

Übliche Zyklen von Release-Wechsel

mittlere Zyklen (1-3 Jahre)

Rolle als Anbieter der Software

Softwarehersteller

82 HABEL GmbH & Co. KG

HABEL GmbH & Co. KG

Untere Hauptstraße 1-5
D-78604 Rietheim-Weilheim
Tel: 07461 9353-0
Fax: 07461 9353-99
Email: info@habel.de
Homepage: www.habel.de

Gründungsjahr des Unternehmens

1991

Angebot von IT-Dienstleistungen und -Lösungen seit

1991

Anzahl der Mitarbeiter

	Deutschland	Österreich	Schweiz / Liechtenstein	Europa (Gesamt)	Weltweit (Gesamt)
Insgesamt	55	-	5	60	60
Programm-entwicklung	20	-	3	23	23
Beratung / Implementierung	-	-	-	-	-
Support / Service	4	-	-	4	4
Marketing / Vertrieb	18	-	2	20	20

Entwicklung Mitarbeiterzahl

-

Umsatzentwicklung

-

HABEL-Dokumentenmanagement

Release

-

Erstinstallation der aktuellen Software

1991

Gesamtinstallationen des aktuellen Systems

	Deutschland	Österreich	Schweiz	Weltweit
Installationen	500	12	27	-

Anzahl eigener Installationen

	Deutschland	Österreich	Schweiz	Weltweit
Installationen	400	10	25	-

Übliche Zyklen von Release-Wechsel

kurze Zyklen (< 1 Jahr)

Rolle als Anbieter der Software

Softwarehersteller

Marktspiegel und -studien

Hiermit bestellen wir verbindlich

	Band	Format / Preis*	
<input type="checkbox"/>	Marktspiegel – PLM/PDM	<input type="checkbox"/> als PDF	€ 270,-
		<input type="checkbox"/> als Ringbuch	€ 300,-
<input type="checkbox"/>	Marktspiegel – MES/Fertigungssteuerung	<input type="checkbox"/> als PDF	€ 270,-
		<input type="checkbox"/> als Ringbuch	€ 300,-
<input type="checkbox"/>	Marktspiegel – ERP/PPS	<input type="checkbox"/> als PDF	€ 320,-
		<input type="checkbox"/> als Ringbuch	€ 350,-
<input type="checkbox"/>	Marktspiegel – Supply Chain Management	<input type="checkbox"/> als PDF	€ 270,-
		<input type="checkbox"/> als Ringbuch	€ 300,-
<input type="checkbox"/>	Marktspiegel – Finance & Controlling	<input type="checkbox"/> als PDF	€ 270,-
		<input type="checkbox"/> als Ringbuch	€ 300,-
<input type="checkbox"/>	Marktspiegel – CRM	<input type="checkbox"/> als PDF	€ 270,-
		<input type="checkbox"/> als Ringbuch	€ 300,-
<input type="checkbox"/>	Marktspiegel – ECM / DMS	<input type="checkbox"/> als PDF	€ 270,-
		<input type="checkbox"/> als Ringbuch	€ 300,-
<input type="checkbox"/>	Studienbericht „ERP in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven 2014/2015“ (inkl. Zufriedenheitsprofile zu 53 ERP-Lösungen)	<input type="checkbox"/> als PDF	€ 600,-
<input type="checkbox"/>	Studienbericht „ERP in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven 2014/2015“ (ohne Zufriedenheitsprofile)	<input type="checkbox"/> als PDF	€ 150,-

*Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer und zzgl. Versandkosten (bei Lieferung als Ringbuch). Es gelten die jeweils aktuellen AGB der Trovarit AG (www.trovarit.com)

Firma:

Name, Vorname:

Straße:

PLZ, Ort:

Telefon:

Telefax:

E-mail:

Ort, Datum

Rechtsverbindliche Unterschrift und Stempel