



ECM im Mittelstand

Status Quo und Perspektiven für den Einsatz von
Enterprise Content Management in Deutschland
Frühjahr 2015



mit freundlicher Unterstützung von:



■ Impressum

Herausgeber: BITKOM
Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e. V.
Albrechtstraße 10
10117 Berlin-Mitte
Tel.: 030.27576-0
Fax: 030.27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner: Frank Früh, Tel.: 030.27576-201, f.fruueh@bitkom.org

Redaktion: Frank Früh (BITKOM), Elisa Häusle (BITKOM), Arbeitskreis ECM-Markt & Strategie

Gestaltung / Layout: Design Bureau kokliko / Astrid Scheibe (BITKOM)

Titelbild: © pressmaster – Fotolia.com

Copyright: BITKOM 2015

Diese Publikation stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Die Inhalte spiegeln die Auffassung der Herausgeber zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und / oder Aktualität, insbesondere kann diese Publikation nicht den besonderen Umständen des Einzelfalles Rechnung tragen. Eine Verwendung liegt daher in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen. Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen beim BITKOM.

ECM im Mittelstand

Status Quo und Perspektiven für den Einsatz von
Enterprise Content Management in Deutschland
Frühjahr 2015

Inhaltsverzeichnis

Danksagung	4
1 Executive Summary	5
2 ECM aus der Sicht des Mittelstandes	7
2.1 Verständnis von ECM im Mittelstand	7
2.2 Bekanntheit von ECM-Begriffen	8
3 ECM-Praxis im Mittelstand	10
3.1 Verbreitung von ECM-Lösungen	10
3.2 Alter von ECM-Installationen im Mittelstand	12
3.3 Einsatzcharakteristik von ECM-Installationen im Mittelstand	13
3.4 Nutzen von ECM-Lösungen im Mittelstand	17
3.5 Kosten von ECM-Lösungen im Mittelstand	18
4 ECM-Perspektiven im Mittelstand	19
4.1 Motive für ECM-Investitionen im Mittelstand	19
4.2 ECM-Investitionen im Mittelstand	20
4.3 Investitionsentscheidungen im Mittelstand	22
4.4 ECM-Themen & -Trends im Mittelstand	24
5 Fazit	25
6 Methodik und Datenbasis	26
6.1 Vorgehensweise bei der Daten-erhebung	26
6.2 Berechnung repräsentativer Marktdaten	27
Abkürzungen	28
Literaturverzeichnis	29
Autoren und Initiatoren	30
Unterstützer	31

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Verständnis von ECM im Mittelstand – »Gehört für mich zu ECM ...«	8
Abbildung 2: Bekanntheit von ECM-Fachbegriffen im Mittelstand	9
Abbildung 3: Einsatz von Standard-Software für ECM, differenziert nach Unternehmensgröße	10
Abbildung 4: Art der für ECM genutzten Standard-Software	10
Abbildung 5: Die Anbieter der 20 meist genannten ECM-Lösungen	11
Abbildung 6: Alter der Installationen i.A. der Unternehmensgröße	12
Abbildung 7: Alter der Installationen	12
Abbildung 8: Letzter Release-Wechsel der eingesetzten ECM-Lösung	13
Abbildung 9: Unternehmensbereiche, die mit der ECM-Lösung arbeiten	14
Abbildung 10: Durchschnittliche Größe von ECM-Installationen im Mittelstand in Abhängigkeit der Größenklasse	14
Abbildung 11: Mit Software unterstützte Aufgabenbereiche des ECM im Mittelstand	15
Abbildung 12: Dokumententypen, die mit der ECM-Lösung verarbeitet werden	16
Abbildung 13: Wahrgenommener Nutzen der ECM-Lösung	17
Abbildung 14: Kosten für Anschaffung und Betrieb eines ECM-Arbeitsplatzes	18
Abbildung 15: Motive für die Investition in eine neue ECM-Lösung	19
Abbildung 16: ECM-Investitionen im Mittelstand in Abhängigkeit von der Unternehmensgröße	20
Abbildung 17: Charakter der ECM-Investition	21
Abbildung 18: Geplante Investitionen nach ECM-Bereichen	21
Abbildung 19: Durchschnittliche Größe von ECM-Projekten im Mittelstand	22
Abbildung 20: Rollen und Unternehmensbereiche mit Einfluss auf die Investitionsentscheidung	22
Abbildung 21: Ausschlaggebende Aspekte bei ECM-Entscheidungen	23
Abbildung 22: Die Relevanz von Themen und Trends im ECM-Umfeld	24
Abbildung 23: Teilnehmerzahlen je Segment	26
Abbildung 24: Verteilungsgewicht je Segment	27

Danksagung

Wir danken den Mitgliedern des Arbeitskreis
»ECM-Markt & Strategie« für die hilfreichen Kommentare
und Anregungen. Insbesondere:

- Jürgen Biffar (DocuWare GmbH),
- Frank Früh (BITKOM e.V.)
- Fabian Henrichsen (Henrichsen AG),
- Willi Roos (KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft)
- Bernhard Zöller (Zöller & Partner GmbH)

1 Executive Summary

Mit der ganzheitlichen Strategie des Enterprise Content Management (ECM) werden alle Dokumente (einschließlich E-Mails und Mediadaten) eines Unternehmens verwaltet und organisiert. Durch den Einsatz geeigneter ECM-Werkzeuge erhalten Unternehmen zum Beispiel Unterstützung beim effizienten Erfassen, Ablegen und Wiederauffinden von Dokumenten, bei der Abwicklung dokumentenbasierter Prozesse sowie bei der Einhaltung rechtlicher Vorgaben, etwa zur revisionssicheren Archivierung.

Mittlerweile hat sich das Konzept des ECM in größeren Unternehmen etabliert. Wesentliche Treiber sind hier neben offensichtlichen Rationalisierungseffekten hohe Anforderungen an die Rechtssicherheit (Compliance) im Umgang mit Dokumenten. Für den Mittelstand ist diese Entwicklung noch nicht in gleichem Maße vorangeschritten.

Die Studie »ECM im Mittelstand« bietet anhand der Aussagen von über 800 mittelständischen Unternehmen eine Bestandsaufnahme der ECM-Praxis im Mittelstand. Im Vordergrund stehen Fragen zum Begriffsverständnis, zur Verbreitung, zu Nutzen und zu Kosten von ECM-Software ebenso wie zu zukünftigen Entwicklungen und Trends rund um ECM im Mittelstand.

Die Studie liefert basierend auf der Anwenderbefragung folgende Erkenntnisse über die ECM-Praxis des Mittelstandes:

- Das Begriffsverständnis von ECM ist im Mittelstand eher eng gefasst und orientiert sich am Kernbereich des Dokumentenmanagements. Gerade kleinere Unternehmen verbinden mit ECM vor allem die klassischen Bereiche »Archivierung« und »Dokumentenverwaltung«. Prozess- und kollaborationsbezogene Themen werden nur von rund der Hälfte der mittelständischen Unternehmen dem ECM zugeordnet.
- Die Vielzahl englisch geprägter Fachbegriffe belastet die themenbezogene Kommunikation im Mittelstand gravierend. Nur ca. 20 Prozent der mittelständischen Unternehmen sind mit dem Begriff »Enterprise Content Management« vertraut.
- Ca. 1/3 der mittelständischen Unternehmen setzt eine Standard-Software für Aufgaben des ECM ein. Die Verbreitung hängt aber in hohem Maße von der Unternehmensgröße ab: So nutzen bereits ca. 60 Prozent der größeren Mittelständler Standard-Software für ECM.
- ECM zählt im Mittelstand noch eher zu den »jungen« Disziplinen: Installationen von ECM-Lösungen sind im Schnitt 6,2 Jahre alt.
- Nur gut 40 Prozent der mittelständischen Unternehmen, die bereits Lösungen für ECM nutzen, setzen diese unternehmensweit ein. Die Potenziale eines einheitlichen, unternehmensweiten ECM werden demnach im Mittelstand bis dato noch kaum ausgeschöpft.
- Wenn mittelständische Unternehmen eine ECM-Lösung einsetzen, dann wird diese durchschnittlich von 30,7 Mitarbeitern genutzt. Die Größe der ECM-Installation hängt aber sehr stark von der Unternehmensgröße ab: bei kleineren Mittelständlern nutzen nur ca. 15 Mitarbeiter, bei größeren gut 100!
- Mittelständische Unternehmen mit Erfahrung im ECM bescheinigen ihrer Software einhellig einen relevanten Beitrag zur Steigerung der Effizienz in dokumentenbezogenen Prozessen (ca. 90 Prozent der Teilnehmer) sowie zur Verbesserung der Daten- und Rechtssicherheit im Umgang mit Dokumenten (75 Prozent).

- Bei erheblichen Schwankungen von Installation zu Installation sind im Mittelstand für einen ECM-Arbeitsplatz ohne Hardware-Ausstattung durchschnittliche Anschaffungskosten von ca. 1.095 Euro und jährliche Kosten für Betriebsdienstleistungen in Höhe von ca. 212 Euro zu veranschlagen.
- Rund 14,7 Prozent aller mittelständischen Unternehmen geben an, in naher Zukunft in ECM-Software investieren zu wollen (Erst-, Erweiterungs- und Ersatzinvestitionen). Bei größeren Mittelständlern liegt diese Quote sogar bei gut 20 Prozent.
- Ca. 19 Prozent der Unternehmen ohne Erfahrung im Einsatz von ECM-Software planen in absehbarer Zeit ECM-Investitionen. Entsprechend ist von einem spürbaren Wachstum des mittelständischen Marktes für ECM-Software zu rechnen.
- Wenn im Mittelstand ECM-Software angeschafft wird, dann stehen ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis und günstige Betriebskosten ganz oben auf dem Wunschzettel. Darüber hinaus legt der Mittelstand großen Wert auf Bedienerfreundlichkeit, Flexibilität und Praktikabilität der Software.
- Der Einsatz von ECM-Software im Mittelstand wird getrieben durch den Trend zur Elektronischen Akte bzw. die dynamische Aktenbildung sowie durch den elektronischen Rechnungsaustausch. Darüber hinaus schlagen sich auch in diesem Bereich Technologietrends wie eine stärkere rollen- bzw. kontextbasierte Benutzerführung bzw. die zunehmende Mobilität von ECM-Software nieder.

Die Studie zeigt insgesamt, dass der mittelständische ECM-Markt durchaus Besonderheiten aufweist, die eng mit typischen Eigenschaften des Mittelstands verknüpft sind: Bodenständigkeit, Pragmatismus und eine durchaus kritische Sicht auf die wirtschaftliche Notwendigkeit von IT-Investitionen.

Gleichzeitig liefert die Studie den Beleg dafür, dass Investitionen in ECM-Software viele Vorteile bringen und viele mittelständische Unternehmen sich der ungenutzten Potenziale sehr wohl bewusst sind. Insofern verwundert es nicht, dass die Studienergebnisse in naher Zukunft spürbare Fortschritte in Richtung einer Digitalisierung des Mittelstandes durch den verstärkten Einsatz von ECM-Software nahe legen!

2 ECM aus der Sicht des Mittelstandes

Enterprise Content Management (ECM) ist ein ganzheitlicher Ansatz, der sich mit der Verwaltung von »Dokumenten« eines Unternehmens befasst. BITKOM definiert ECM sehr umfassend wie folgt (BITKOM, 2012):

»Enterprise Content Management (ECM) umfasst die Strategien, Methoden, Technologien und Werkzeuge zur unternehmensweiten Erfassung, Verwaltung, Speicherung, Bewahrung und Bereitstellung von Content (in Form von Dokumenten und Mediendaten). ECM-Werkzeuge (z.B. ECM-Lösungen) ermöglichen die effektivere Handhabung von unstrukturierten Informationen in einem Unternehmen unabhängig vom Aufbewahrungsort derselben und unterstützen darüber hinaus die ordnungsgemäße Ablage und Archivierung von Daten aus anderen Business-Anwendungen.«

Digitale Inhalte entstehen in jedem Unternehmen in zunehmendem Umfang entlang der Geschäftsprozesse. Ursprünglich lag der Schwerpunkt dieser Inhalte im Bereich strukturierter Daten, z.B. Buchungsdatensätze im ERP-System. In den letzten zwei Jahrzehnten hat die Digitalisierung jedoch verstärkt den Bereich der weniger strukturierten Dokumente (z.B. Verträge, Korrespondenz) und Mediendaten (z.B. Grafiken, Fotos, Filme) erschlossen.

Zur Steigerung der Effizienz von dokumentengebundenen Geschäftsprozessen bieten ECM-Lösungen heute ein breites Spektrum an Funktionen und Lösungsmöglichkeiten, die die unterschiedlichen Aufgabenbereiche des ECM abdecken. Dies reicht von Funktionen zur Archivierung und zur Dokumentenverwaltung über Workflows, die das Prozessmanagement unterstützen, und Collaboration-Lösungen wie Wikis oder Foren bis hin zu Web-Content-Management-Software.

Die zentrale Fragestellung dieser Studie betrifft den aktuellen sowie zukünftigen Software-Einsatz für ECM im Mittelstand. Daher wird zunächst untersucht, welche Themen bzw. Aufgabenbereiche im Mittelstand mit ECM verbunden werden. Darüber hinaus wird aufgezeigt, inwieweit häufig verwendete Fachbegriffe aus dem ECM-Bereich Eingang in den Mittelstand gefunden haben.

■ 2.1 Verständnis von ECM im Mittelstand

Im Rahmen der vorliegenden Studie »ECM im Mittelstand« wurde gefragt, welche Aufgabenbereiche nach Auffassung der mittelständischen Teilnehmer zum Dokumentenmanagement bzw. Enterprise Content Management zu zählen sind.

Die Verteilung auf die vier möglichen Antworten zeigt, dass im Mittelstand – gemessen an der weit gefassten ECM-Definition des BITKOM – durchaus noch ein eingeschränktes Begriffsverständnis von ECM vorliegt (siehe Abbildung 1). Nach weitgehend einhelliger Auffassung zählt das Dokumentenmanagement im engeren Sinne mit Aufgaben wie Dokumentenverwaltung und Archivierung zu ECM dazu. Dagegen verbinden nur rund die Hälfte der mittelständischen Unternehmen die »Digitale Aktenverwaltung« oder gar das »Workflowmanagement« mit ECM.

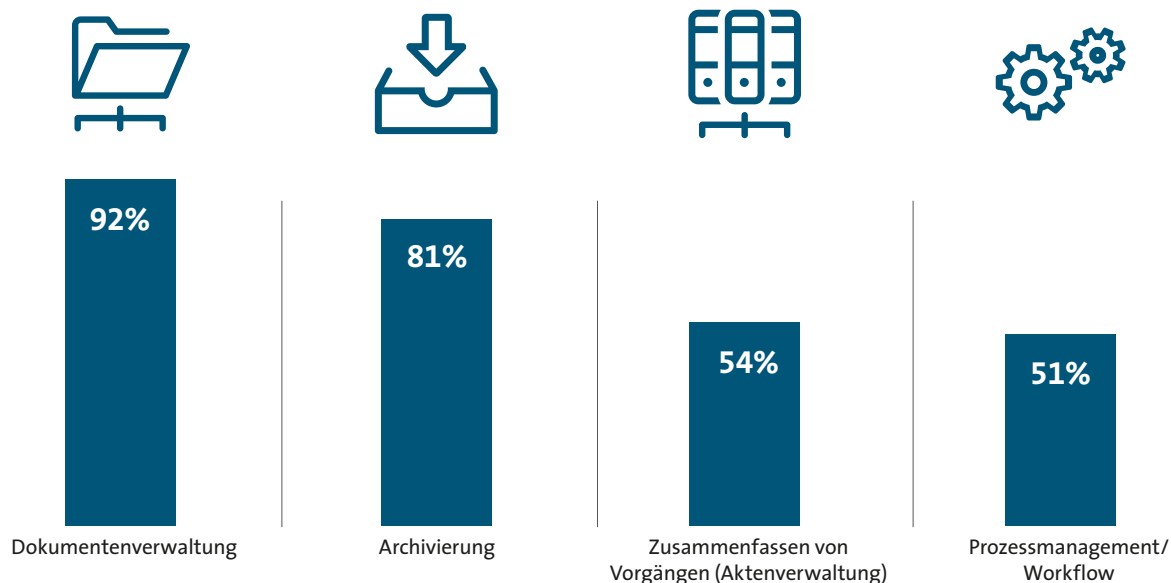


Abbildung 1: Verständnis von ECM im Mittelstand – »Gehört für mich zu ECM ...«

Es zeigt sich sehr deutlich, dass das Verständnis von ECM im Mittelstand sehr stark durch den Erfahrungshorizont mit dem Einsatz von ECM-Software geprägt wird: Mittelständische Unternehmen, die nach eigenen Angaben bereits eine Software für ECM im Einsatz haben, geben ein deutlich weiter gefasstes ECM-Verständnis zu Protokoll als Unternehmen ohne Erfahrung mit ECM-Lösungen. Besonders gravierend wirkt sich dies im Bereich des »Workflowmanagement« aus, das knapp 70 Prozent der erfahrenen ECM-Anwender zu ECM rechnen während dies bei den Unternehmen ohne ECM-Software nur ca. 40 Prozent tun.

2.2 Bekanntheit von ECM-Begriffen

In der kundenbezogenen Kommunikation von ECM-Experten, z. B. Anbietern und Beratern, findet sich eine Vielzahl an – oft englisch-sprachig geprägten – Fachbegriffen. Die Wirksamkeit dieser Kommunikation im Mittelstand hängt nicht zuletzt davon ab, ob die verwendeten Fachbegriffe in dieser Zielgruppe bekannt sind und richtig verstanden werden. Um hier eine Einschätzung zu erhalten, wurde gefragt, welche der aufgeführten Fachbegriffe den Studienteilnehmern so geläufig sind, dass sie ihn im Bedarfsfall gut erklären könnten.

Es zeigt sich deutlich, dass deutsche und aus dem Englischen eingedeutschte Fachbegriffe von 50 – 90 Prozent der Teilnehmer gut erklärt werden können und somit einen wesentlich größeren Bekanntheitsgrad im Mittelstand aufweisen als englischsprachige Begriffe (5 – 40 Prozent). Dabei tun sich insbesondere kleinere Mittelständler (< 50 Mitarbeiter) mit den englischen Begriffen besonders schwer.

Fast schon dramatisch ist die geringe Bekanntheit des zentralen Begriffs »Enterprise Content Management« (19 Prozent aller Teilnehmer können den Begriff gut erklären). Das bedeutet schlichtweg, dass 80 Prozent des Mittelstands einen guten Teil der Marktkommunikation der ECM-Anbieter nicht oder nur sehr eingeschränkt verstehen bzw. einordnen können.

Die Studienergebnisse zeigen auch bei der Bekanntheit von Fachbegriffen aus dem ECM-Umfeld deutlich, dass die Erfahrung aus der Verwendung einer ECM-Lösung das fachliche Begriffsverständnis von ECM massiv fördert. Dies gilt nicht nur für englischsprachige Fachbegriffe wie Document Capturing oder Output Management sondern auch für deutsche Begriffe wie »Dokumentenmanagement« und »Elektronische Akte« (jeweils + 20 Prozent).

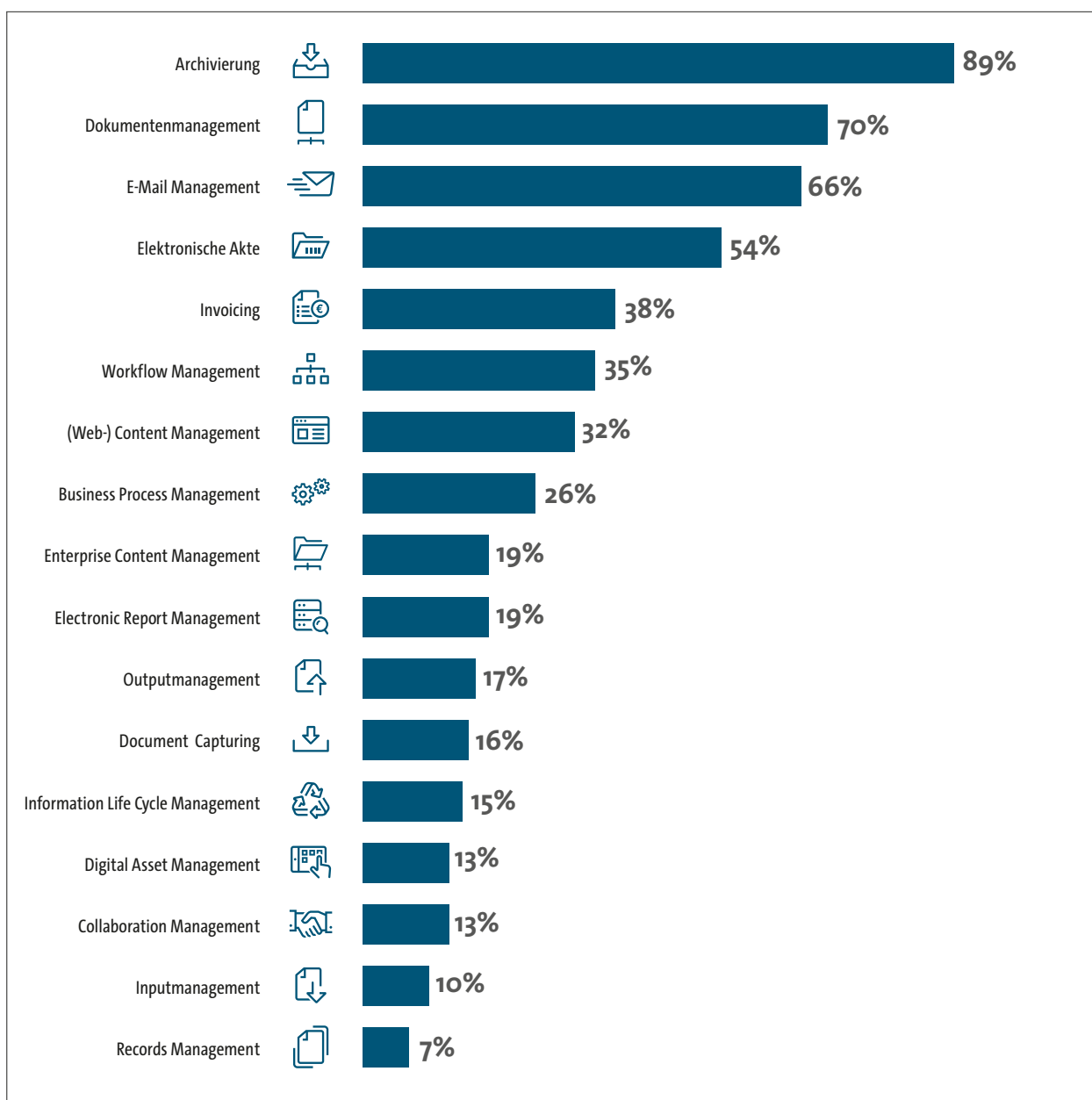


Abbildung 2: Bekanntheit von ECM-Fachbegriffen im Mittelstand

Die gerade im kleineren Mittelstand doch sehr begrenzte Verbreitung der englischen Fachbegriffe aus dem ECM-Umfeld geht offenbar auch auf knappe Personalressourcen im IT-Bereich der Unternehmen zurück. Das Wissen über spezielle Anwendungsbereiche kann entsprechend nur relativ langsam erworben werden.

Auch haben größere Unternehmen meist mehr Erfahrung im Einsatz von ECM-Lösungen. Größere Mittelständler sind darüber hinaus oft auch international tätig, wodurch eine höhere Affinität zum Englischen besteht.

3 ECM-Praxis im Mittelstand

3.1 Verbreitung von ECM-Lösungen

Im Mittelstand setzt immerhin gut ein Drittel der Unternehmen Standard-Software für das ECM ein (34,7 Prozent). Bei kleineren Mittelständlern liegt dieser Wert leicht unter dem Durchschnitt während er bei größeren Mittelständlern mit knapp 56 Prozent der Unternehmen deutlich darüber liegt.

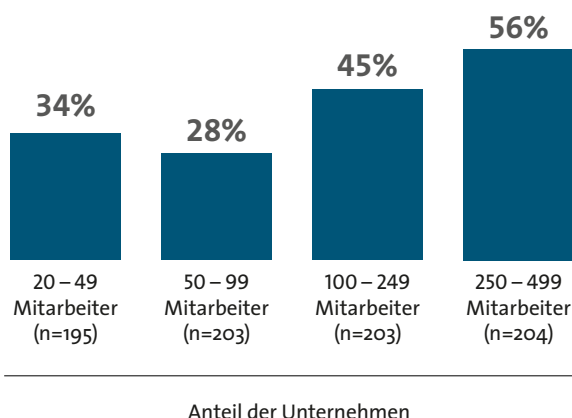


Abbildung 3: Einsatz von Standard-Software für ECM, differenziert nach Unternehmensgröße

Für die unterschiedliche Verteilung über die Unternehmensgrößen lassen sich verschiedene Ursachen auf-führen: Größere Unternehmen weisen oft ein deutlich größeres Dokumentenvolumen, eine größere Komplexität der Organisationsstrukturen und eine stärkere Formalisierung der Abläufe auf. Das führt insgesamt zu erheblichem Rationalisierungspotenzial durch den Einsatz von ECM-Software. Kleinere Unternehmen haben zwar ebenso mit einer Zunahme der Papierflut zu kämpfen, hier fällt das Rationalisierungspotenzial durch den Einsatz von ECM-Software aber insgesamt geringer aus, so dass der Handlungsbedarf bis dato nicht ganz so hoch war.

Wenn mittelständische Unternehmen heute bereits Standard-Software für ECM nutzen, dann handelt es sich dabei in der überwiegenden Mehrheit der Fälle um eine spezialisierte ECM-Lösung (ca. 72 Prozent). Ca. 13 Prozent

nutzen dagegen überwiegend die Möglichkeiten zur Dokumentenverwaltung innerhalb einer Fachanwendung wie einer ERP- oder CRM-Lösung.

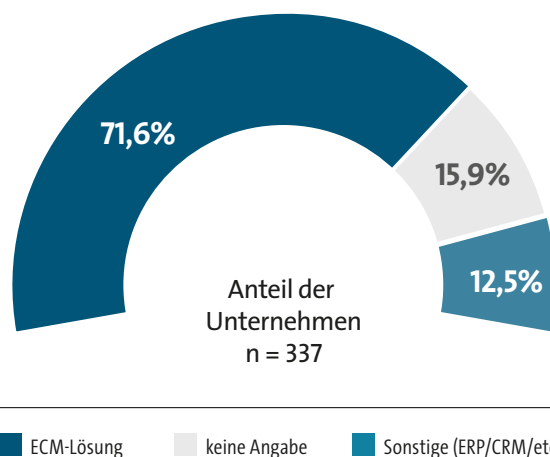


Abbildung 4: Art der für ECM genutzten Standard-Software

Wenn es um ECM geht scheinen sich kleinere Unternehmen eher mit Fachanwendungen wie der ERP-Software zufrieden zu geben als gehobene Mittelständler. So setzt eine Reihe von kleineren Unternehmen auf vorhandene Finanzbuchhaltungssoftware, mit deren Hilfe sich z. B. Rechnungen recht einfach digitalisieren und für die Zwecke der Finanzbuchhaltung auch digital verwalten lassen. Bei Unternehmen jenseits von 250 Mitarbeitern stellen dagegen Fachanwendungen wie CRM- oder ERP-Software nur noch in 5 Prozent der Fälle die »zentrale« ECM-Lösung dar.

Dabei fällt die ECM-Unterstützung durch Fachanwendungen je nach Produkt sehr unterschiedlich aus. Sie reicht von einer – z. B. im Sinne der Revisionsicherheit sehr fragwürdigen – einfachen Verlinkung auf Dokumente, die auf einem File-Server beliebig abgelegt werden, bis hin zu sehr leistungsfähigen ECM-Modulen. Bei letzteren handelt es sich oft um die Integration von Software eines spezialisierten Fremdherstellers. Allerdings bieten einige ERP-Hersteller auch eigene ECM-Module.

Entsprechend finden sich bei den von den Studienteilnehmern als deren wichtigstes ECM-Werkzeug eingestuften Software-Produkten neben den etablierten ECM-Lösungen auch ERP-Produkte.

Von den mittelständischen Unternehmen am häufigsten genannt wurden allerdings spezialisierte ECM-Lösungen wie EasyEnterprise, gefolgt von ELO, d.velop und DocuWare. Relativ oft genannt werden auch Collaboration-Plattformen wie Microsofts Sharepoint und IBM Notes, wobei letzteres eher bei größeren Mittelständlern zu finden ist.

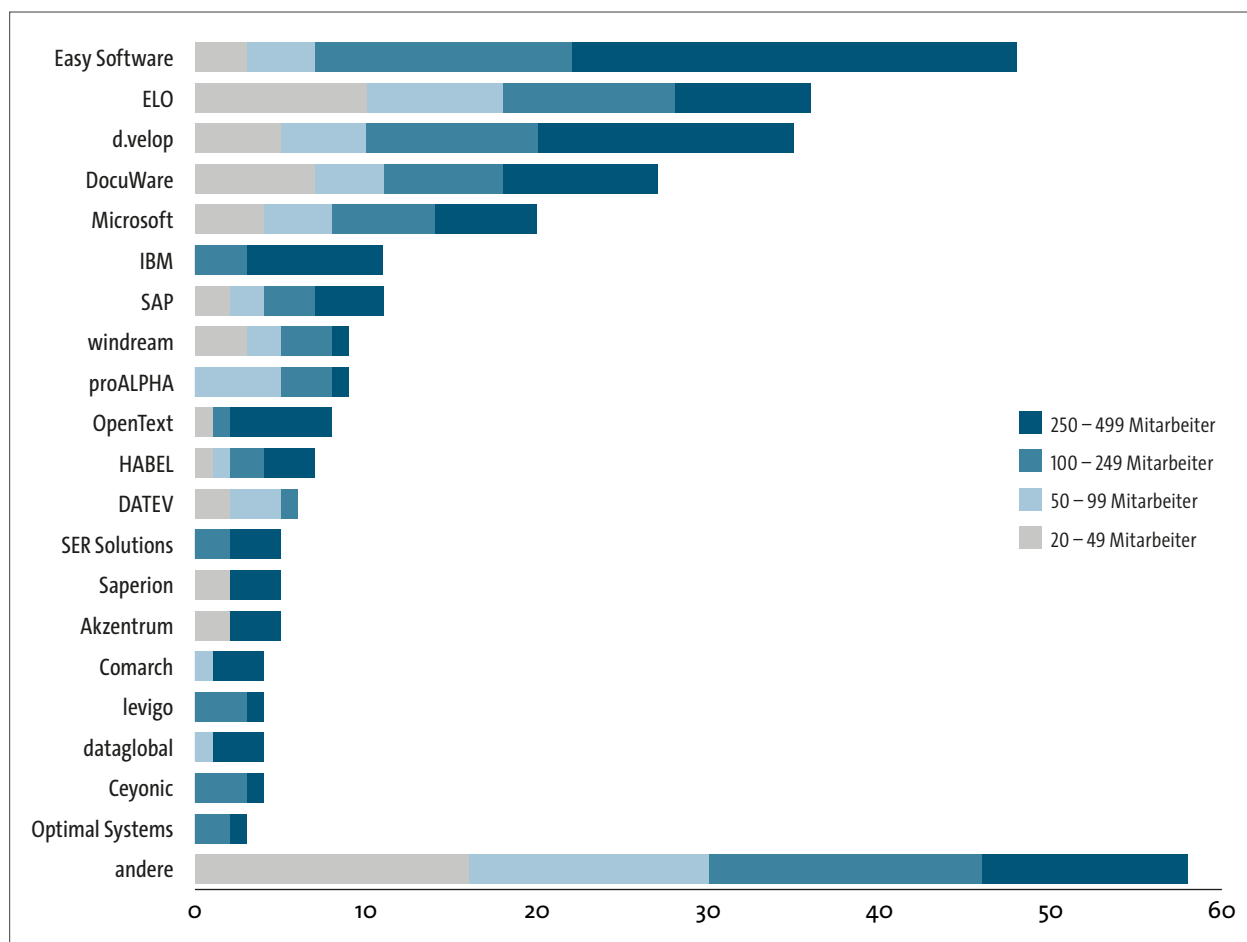


Abbildung 5: Die Anbieter der 20 meist genannten ECM-Lösungen

3.2 Alter von ECM-Installationen im Mittelstand

ECM-Installationen im Mittelstand sind durchschnittlich seit 6,1 Jahren im Einsatz. Dabei liegt das Installationsalter bei kleineren Mittelständlern (<50 Mitarbeitern) unter dem Durchschnitt während es in den oberen Größenkategorien mit 8,2 Jahren um gut 30 Prozent darüber liegt. Dies legt den Schluss nahe, dass der Einsatz von ECM-Software in größeren Unternehmen früher in Angriff genommen worden ist als in kleineren Unternehmen, die in der jüngeren Vergangenheit aber verstärkt aktiv werden.

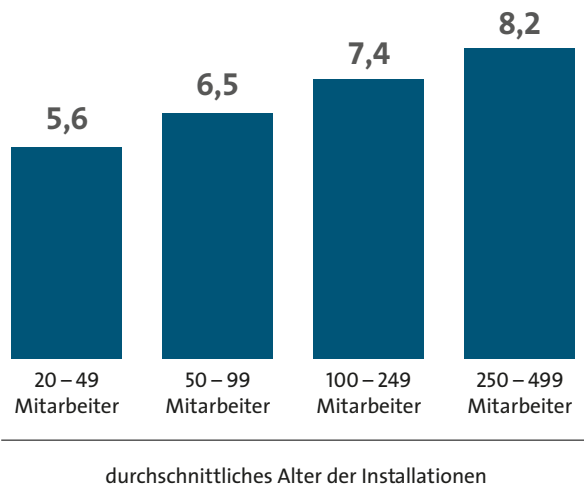


Abbildung 6: Alter der Installationen i.A. der Unternehmensgröße

Ein möglicher Grund ist auch die seit Jahren stark zunehmende Menge elektronischer Kommunikation via E-Mail sowie die Notwendigkeit, die damit verbundenen gesetzlichen Regularien einzuhalten, die Unternehmen dazu verpflichten ihre Unternehmenskorrespondenz zu archivieren. Beispielsweise müssen gemäß § 147 AO, eine Vorschrift aus dem Steuerrecht, alle ein- und ausgehende Geschäftskorrespondenz für sechs bis zehn Jahre gespeichert werden. (GDPdU – Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen).

Rund 34 Prozent der ECM-Installationen im Mittelstand sind mit einem Alter von bis zu drei Jahren noch sehr jung. Daraus lässt sich ableiten, dass in der jüngeren Vergangenheit durchschnittlich rund 11 Prozent der

Mittelständler pro Jahr in eine neue ECM-Software investiert haben. Gleichzeitig sind knapp 19 Prozent der ECM-Installationen im Mittelstand auch schon älter als 12 Jahre. In diesen Fällen ist zunehmend mit Modernisierungs- bzw. Ersatzinvestitionen zu rechnen.

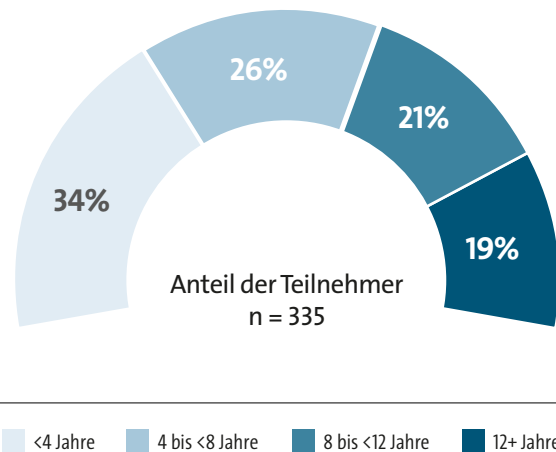


Abbildung 7: Alter der Installationen

Dabei ist das Alter der Installation im Sinne der Nutzungsdauer nur bedingt ausschlaggebend dafür, ob die Software technisch auf dem neuesten Stand ist. Hier kommt dem Alter des im Einsatz befindlichen Releases eine wesentlich größere Bedeutung zu, weil die ECM-Hersteller ihre Software-Lösungen regelmäßig modernisieren und ihren Kunden im Zuge der Wartung neue Release-Stände zur Verfügung stellen.

Den Teilnehmern der Studie zufolge wurde bei rund 2/3 aller ECM-Installationen im Mittelstand in den letzten zwei Jahren ein Release-Wechsel vollzogen. Weitere ca. 20 Prozent wurden innerhalb der letzten vier Jahre aktualisiert.

Das durchschnittliche Release-Alter der ECM-Installationen im Mittelstand liegt demnach bei 2,0 Jahre.

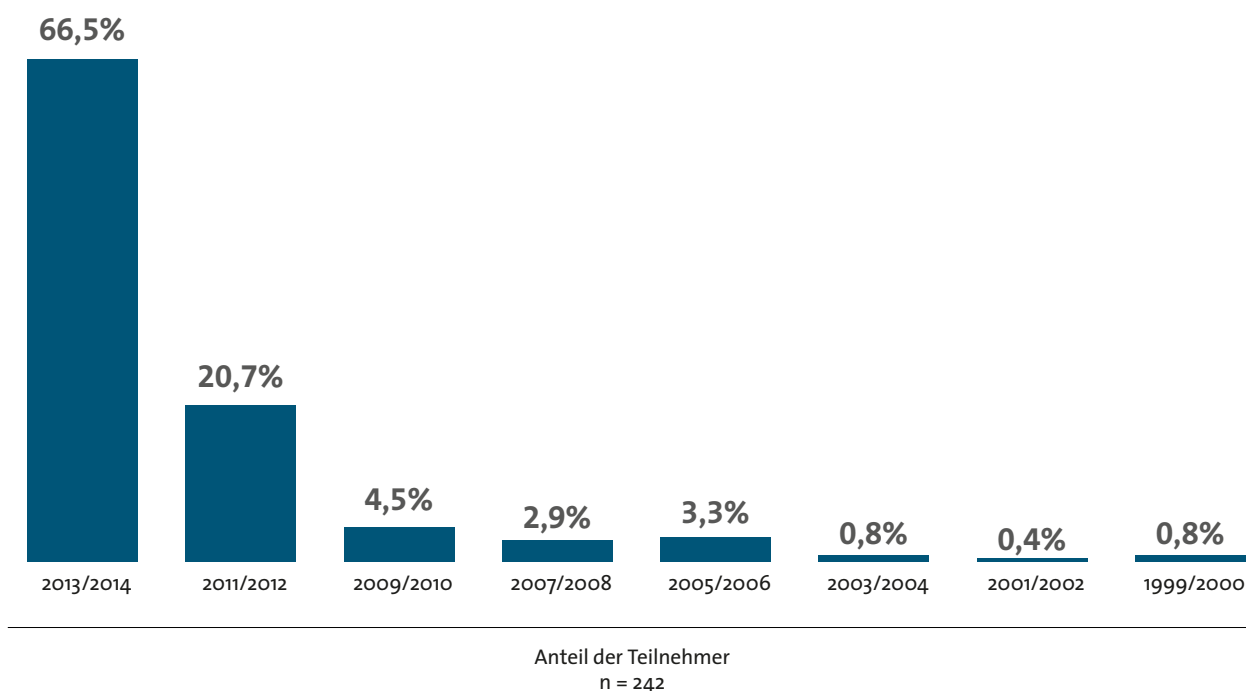


Abbildung 8: Letzter Release-Wechsel der eingesetzten ECM-Lösung

Damit ist die Release-Hygiene der ECM-Installationen z.B. im Vergleich zu ERP-Lösungen insgesamt relativ hoch. Dies ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass ECM-Installationen nicht im gleichen Maße individualisiert werden, wie dies bei ERP-Lösungen der Fall ist (Trovarit, 2014/15). Auch erscheint die »Prozesscharakteristik« von ECM-Installationen – im Sinne einer tiefen Verzahnung mit komplexen Prozessketten in den Unternehmen – deutlich geringer auszufallen als z.B. bei ERP-Lösungen. Dies lässt sich daraus ableiten, dass – anders als z.B. im ERP-Bereich – die Release-Hygiene nicht mit zunehmender Unternehmensgröße stark abnimmt sondern weitgehend stabil bleibt.

■ 3.3 Einsatzcharakteristik von ECM-Installationen im Mittelstand

Die Philosophie von Enterprise Content Management zielt im Prinzip auf einen ganzheitlichen Ansatz, der einen unternehmensweiten Einsatz verfolgt. Spürbare Effizienzsteigerungen können vor allem durch bereichsübergreifende Zusammenarbeit und ein durchgängiges Informationsmanagement erreicht werden.

Dieser ganzheitliche Ansatz findet sich im Mittelstand immerhin bei ca. 42 Prozent der Unternehmen wieder, die bereits mit einer ECM-Software arbeiten. Diese Unternehmen geben an, ihre ECM-Software unternehmensweit einzusetzen.

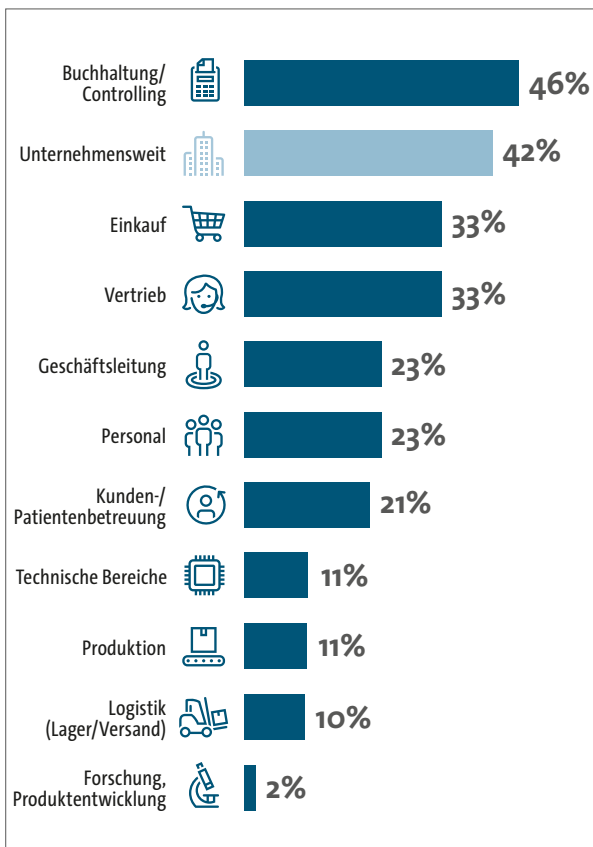


Abbildung 9: Unternehmensbereiche, die mit der ECM-Lösung arbeiten

Entsprechend weiter verbreitet ist im Mittelstand jedoch ein auf ausgewählte Unternehmensbereiche begrenzter Einsatz von ECM-Software. Abbildung 9 zeigt, dass der Bereich »Buchhaltung / Controlling« die Liste dieser Unternehmensbereiche mit Abstand anführt (ca. 46 Prozent), gefolgt vom »Einkauf« und »Vertrieb« mit jeweils ca. 33 Prozent.

Offenbar motivieren vielfach zunächst bereichsspezifische Handlungsbedarfe – z. B. die revisionssichere Archivierung von Buchhaltungsbelegen – die Anschaffung einer ECM-Software bevor man sich mit der anspruchsvolleren Umsetzung eines unternehmensweiten Konzeptes befasst. Dabei neigen kleinere Unternehmen offensichtlich eher zu Insellösungen als die gehobenen Mittelständler, bei denen der unternehmensweite Einsatz mit über 50 Prozent der ECM-Installationen überproportional stark verbreitet ist.

Obwohl die Zahl der Mittelständler, die eine ECM-Lösung unternehmensweit nutzen, derzeit noch gering ist, liegt die Zahl der Anwender der genutzten ECM-Lösung im Mittelstand immerhin durchschnittlich bei 30,7. Dabei hängt die Anwenderzahl sehr stark von der Unternehmensgröße ab, siehe Abbildung 10.

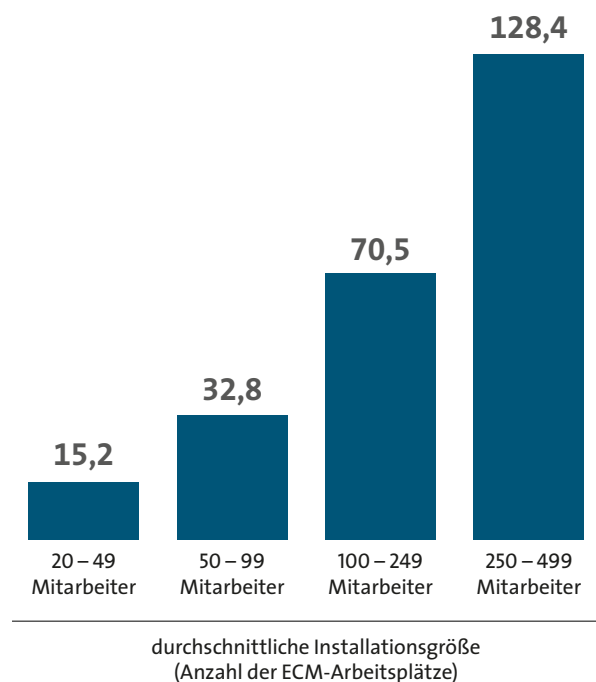


Abbildung 10: Durchschnittliche Größe von ECM-Installationen im Mittelstand in Abhängigkeit der Größenklasse

Demnach steigt die Größe der ECM-Installationen mit der Unternehmensgröße stark an. Allerdings lässt sich erkennen, dass die durchschnittliche Anzahl der Anwender im Verhältnis zur gesamten Mitarbeiterschaft mit zunehmender Unternehmensgröße sinkt. Diese Tatsache lässt sich auf die höhere Arbeitsteilung in großen Unternehmen zurückführen. Dokumente und Wissen müssen nicht für alle gleichermaßen zugänglich sein. In kleineren Unternehmen verantworten Mitarbeiter häufig mehrere Themenbereiche. Der Anteil der ECM-Nutzer ist dementsprechend in diesen Unternehmen im Verhältnis zur Unternehmensgröße überproportional.

ECM-Software wird im Mittelstand vor allem für die klassischen Kernaufgaben Dokumentenmanagement und Archivierung eingesetzt. Relativ weit verbreitet ist auch der Einsatz für die Dokumentenerfassung (Input-Management) sowie die Rechnungsverarbeitung. Dies spiegelt wider, dass – wie im vorherigen Abschnitt beschrieben – vor allem administrative Bereiche die zentrale ECM-Lösung nutzen.

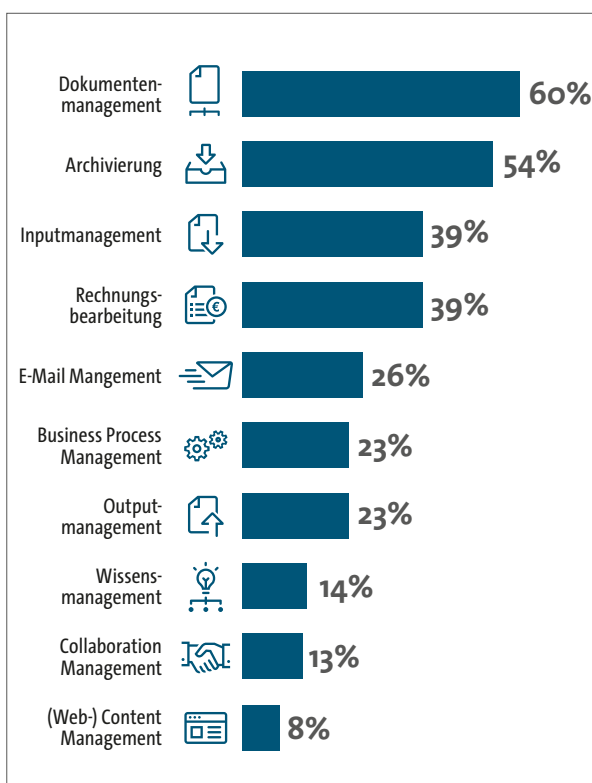


Abbildung 11: Mit Software unterstützte Aufgabenbereiche des ECM im Mittelstand

E-Mails sind heutzutage DAS Kommunikationsmittel im geschäftlichen Kontext. Auffällig ist daher, dass die »zentrale« ECM-Lösung nur bei durchschnittlich 26 Prozent der mittelständischen Unternehmen auch für das E-Mail Management eingesetzt wird.

Insgesamt legt die recht niedrige Abdeckung der elementaren ECM-Aufgaben »Dokumentenmanagement« und »Archivierung« durch die aus Sicht der Befragten wichtigste ECM-Software des Unternehmens den Schluss nahe, dass es in mittelständischen Unternehmen vielfach keine wirklich »zentrale« ECM-Software gibt. Stattdessen werden einzelne ECM-Aufgaben – wenn überhaupt – durch mehrere verschiedene Software-Lösungen unterstützt, was wiederum relevante Potenziale zur Effizienzsteigerung sowie zur Verbesserung der Compliance (»Rechtssicherheit«) nahe legt. Dies gilt nicht zuletzt im Hinblick auf die Umsetzung eines – im Sinne der BITKOM-Definition – ganzheitlichen Enterprise Content Managements, das Aufgabenbereiche wie Collaboration Management und Workflow Management mit einschließt.

Wenn eine ECM-Lösung im Unternehmen im Einsatz ist, sind Dokumente im PDF-Format (Portable Document Format) der am weitesten verbreitete Dokumententyp (siehe Abbildung 12), der mit dieser Lösung verarbeitet wird. Insbesondere Papierdokumente werden heute überwiegend als PDF-Datei digitalisiert und so im ECM-System erfasst. Die hohe Akzeptanz dieses Formates geht unter anderem auf die 2005 verabschiedete internationale Standardisierung von PDF/A (ISO 19005-1, 2005) zurück. Es zeigt sich deutlich, dass sich PDF als führendes Format für digitale und digitalisierte Informationen durchgesetzt hat.

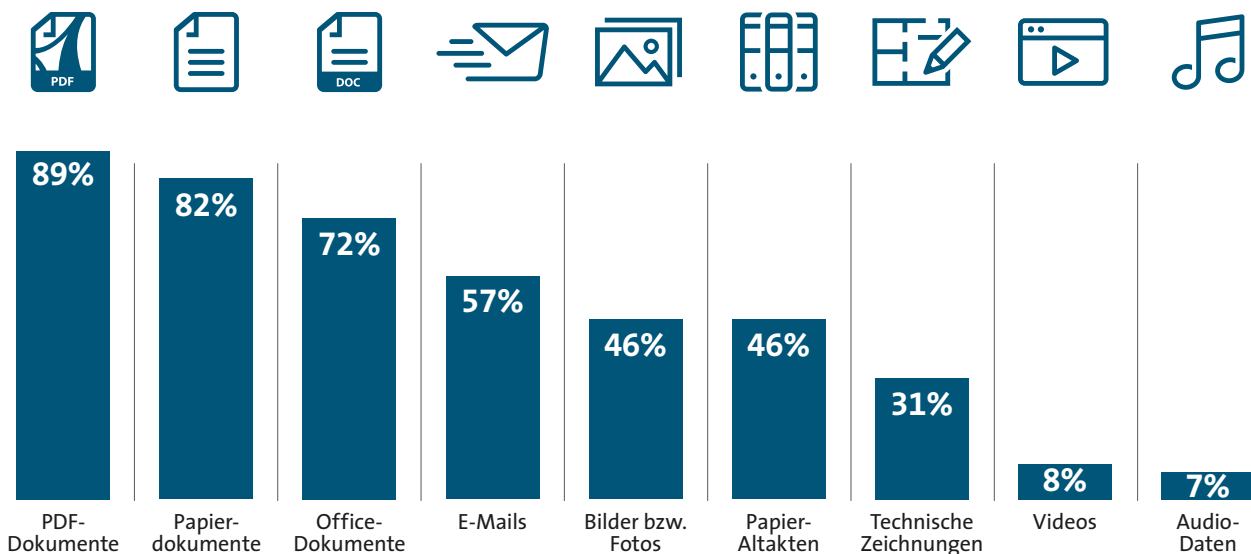


Abbildung 12: Dokumententypen, die mit der ECM-Lösung verarbeitet werden

Digitalisierte Papierdokumente belegen mit ca. 82 Prozent Rang zwei auf der Liste der Dokumententypen, die mit der zentralen ECM-Lösung verarbeitet werden, gefolgt von »Office«-Dokumenten mit ca. 72 Prozent. In knapp 57 Prozent der mittelständischen Unternehmen werden auch E-Mails mit der ECM-Lösung verwaltet. Dabei handelt es sich nach Einschätzung der Teilnehmer allerdings nur in relativ wenigen Fällen um ein umfassendes E-Mail Management. Hier bestätigt sich die Hypothese, dass E-Mails zwar zu einem großen Anteil in der ECM-Lösung verarbeitet werden, dies sich allerdings vermutlich auf Ablage und Archivierung beschränkt.

Die Verarbeitung multimedialer Dokumententypen wie Video- oder Audiodateien mit ECM ist im Mittelstand noch nicht weit verbreitet. Hier wird ein signifikanter Unterschied zur privaten Nutzung deutlich. Im geschäftlichen Kontext sind nach wie vor Dokumente, die sich an papierbasierten Formaten orientieren, führend. Multimediale Formate haben sich für Dokumentation und Kommunikation noch nicht durchgesetzt.

■ 3.4 Nutzen von ECM-Lösungen im Mittelstand

Die Verbreitung von ECM-Software im Mittelstand hängt maßgeblich von dem Nutzen ab, den mittelständische Unternehmen durch deren Einsatz erzielen. Daher wurde im Rahmen der Mittelstandsstudie untersucht, welchen Nutzen Teilnehmer mit ECM-Software durch den Einsatz ihrer Lösung wahrnehmen. Demnach erzielen die Unternehmen durch den Einsatz der ECM-Software vor allem Effizienzvorteile und eine verbesserte Rechtssicherheit (»Compliance«), siehe Abbildung 13.

Im Hinblick auf die Effizienzsteigerung bescheinigen 90 Prozent der ECM-erfahrenen Teilnehmer der Studie ihrer ECM-Software einen konkreten Nutzen durch den schnellen Zugriff auf Informationen. Auch die mobile Bereitstellung von Dokumenten wird von ca. 56 Prozent der Unternehmen als nennenswerter Nutzen wahrgenommen. Und immerhin 47 Prozent stellen gar einen Nutzen im Sinne der Automatisierung von

dokumentenbezogenen Prozessen fest. Dies gilt überproportional oft für größere Mittelständler. Insgesamt bescheinigen ca. 60 Prozent der Befragten ihrer ECM-Lösung einen konkreten Beitrag zur Senkung von dokumentenbezogenen Aufwänden und Kosten.

Im Hinblick auf die Compliance schlägt vor allem ein spürbarer Beitrag zur Steigerung der Datensicherheit im Sinne des »Schutz vor Datenverlusten« zu Buche, den ca. 75 Prozent der ECM-Anwender zu Protokoll gegeben. Dies wird überproportional stark von kleineren Mittelständlern als Nutzen wahrgenommen. Hinzu kommt der Beitrag der ECM-Software zur »Einhaltung von Gesetzen und Richtlinien« (ca. 52 Prozent), die sicherlich mehrheitlich im Zusammenhang mit der Notwendigkeit zur reversionssicheren Archivierung zu sehen sind.

Schließlich leisten ECM-Lösungen auch einen Beitrag zur Steigerung der Informationsqualität (ca. 50 Prozent) sowie zu Reduzierung der organisatorischen Komplexität (34 – 41 Prozent).

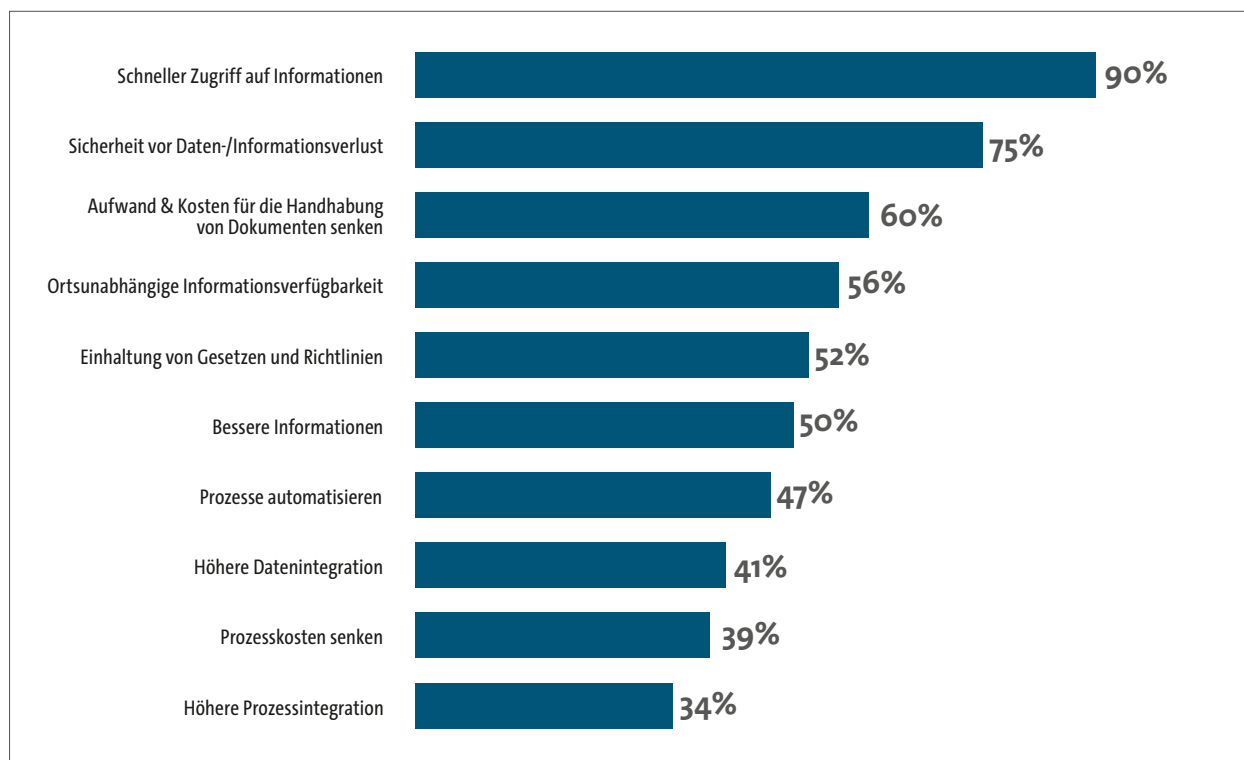


Abbildung 13: Wahrgenommener Nutzen der ECM-Lösung

■ 3.5 Kosten von ECM-Lösungen im Mittelstand

Dem Nutzen durch den Einsatz der ECM-Lösungen stehen Kosten sowie Personalaufwand für die Anschaffung (v.a. Lizenzkosten), Implementierung (Beratung, Installation, Programmierung, Schulung etc.) und den Betrieb der ECM-Infrastruktur (z.B. Administration, Support, Release-Wechsel) gegenüber. Angesichts der recht heterogenen Installationscharakteristik im Mittelstand schwanken die verschiedenen Kostengrößen von Fall zu Fall in ganz erheblichem Maße.

Einige Kostengrößen sind eng mit der Anzahl der ECM-Nutzer einer Installation verbunden. Dies gilt insbesondere für die Lizenz- und Wartungskosten. Um hier halbwegs vergleichbar zu bleiben, sind Kostengrößen daher unter Bezug auf einen ECM-Arbeitsplatz ausgewiesen.

Den Teilnehmern der Studie zufolge sind im Mittelstand durchschnittlich 640 Euro je ECM-Arbeitsplatz für die Software-Lizenzen zu veranschlagen. Dabei bewegen sich die Lizenzkosten in 80 Prozent aller untersuchten Fälle zwischen 309 Euro und 1.000 Euro je ECM-Nutzer.

Die Kosten für Dienstleistungen zur Implementierung der ECM-Lösung betragen je ECM-Arbeitsplatz 455 Euro, wobei hier die Bandbreite von 127 Euro bis 617 Euro reicht.

Die durchschnittlichen jährlichen Wartungsgebühren je ECM-Arbeitsplatz liegen bei 134 Euro, wobei hier die Bandbreite von 67 Euro bis 170 Euro reicht. Hinzu kommen jährlich durchschnittlich weitere 78 Euro je ECM-Arbeitsplatz für Anpassungen der ECM-Lösung im laufenden Betrieb oder Supportleistungen, die nicht mit dem Wartungsvertrag der Software abgedeckt sind.

Insgesamt sind im Mittelstand daher für einen ECM-Arbeitsplatz ohne Hardware-Ausstattung durchschnittliche Anschaffungskosten von ca. 1.095 Euro und jährliche Kosten für Betriebsdienstleistungen in Höhe von ca. 212 Euro zu veranschlagen.

Zusätzlich zu diesen »externen« Kosten kommt noch der interne Personalaufwand z.B. für Wartung und Support. Auch hier schwanken die Angaben der Studienteilnehmer von Fall zu Fall erheblich. Allerdings wird deutlich, dass auch in mittelständischen Betrieben durchaus Betreuungsaufwand in der Größenordnung einer Vollzeitstelle anfallen kann.

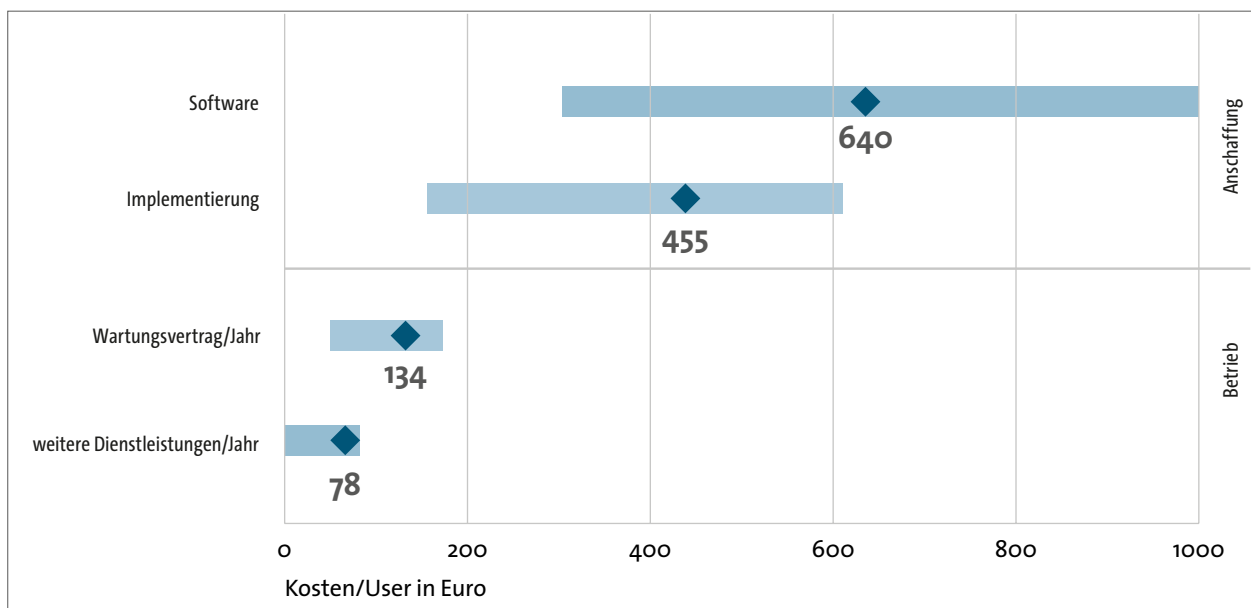


Abbildung 14: Kosten für Anschaffung und Betrieb eines ECM-Arbeitsplatzes

4 ECM-Perspektiven im Mittelstand

Nachdem bis dato der Stand der ECM-Praxis im Mittelstand betrachtet wurde, wird in den folgenden Abschnitten deren zukünftige Entwicklung näher beleuchtet. Im Vordergrund stehen dabei das Investitionsverhalten des Mittelstands in Sachen ECM-Software sowie Themen und Trends, die einen Einfluss auf die zukünftige ECM-Praxis im Mittelstand haben.

■ 4.1 Motive für ECM-Investitionen im Mittelstand

Mittelständische Unternehmen sind erfahrungsgemäß eher zurückhaltend, wenn es um Investitionen in IT-Infrastruktur geht. Nur wenn der Nutzen einer derartigen Investition klar auf der Hand liegt, werden sie aktiv. In der Studie wurde daher erhoben, welchen Nutzen die Befragten von einer ECM-Lösung erwarten, damit sich eine Investition lohnt.

Die zentralen Motive für ECM-Investitionen sind demnach Effizienzsteigerungen bzw. Kostensenkungen im Zusammenhang mit der Handhabung von Dokumenten. Ebenfalls oben auf der Liste stehen Motive, wie der Schutz vor Datenverlusten und die Konformität mit Gesetzen und Richtlinien, die eher dem Themenkreis der »Compliance« zuzurechnen sind.

Die »Steigerung der Informationsqualität« findet sich dagegen ebenso in der unteren Hälfte der Liste wie eine höhere Integration der verwalteten Daten (ca. 39 Prozent) und Prozesse (ca. 30 Prozent). Die Bedeutung der »Informationsqualität« steigt mit der Größe der Unternehmen spürbar an, während z. B. die »Datenintegration« vor allem bei Industrieunternehmen eine überproportional große Rolle spielt.

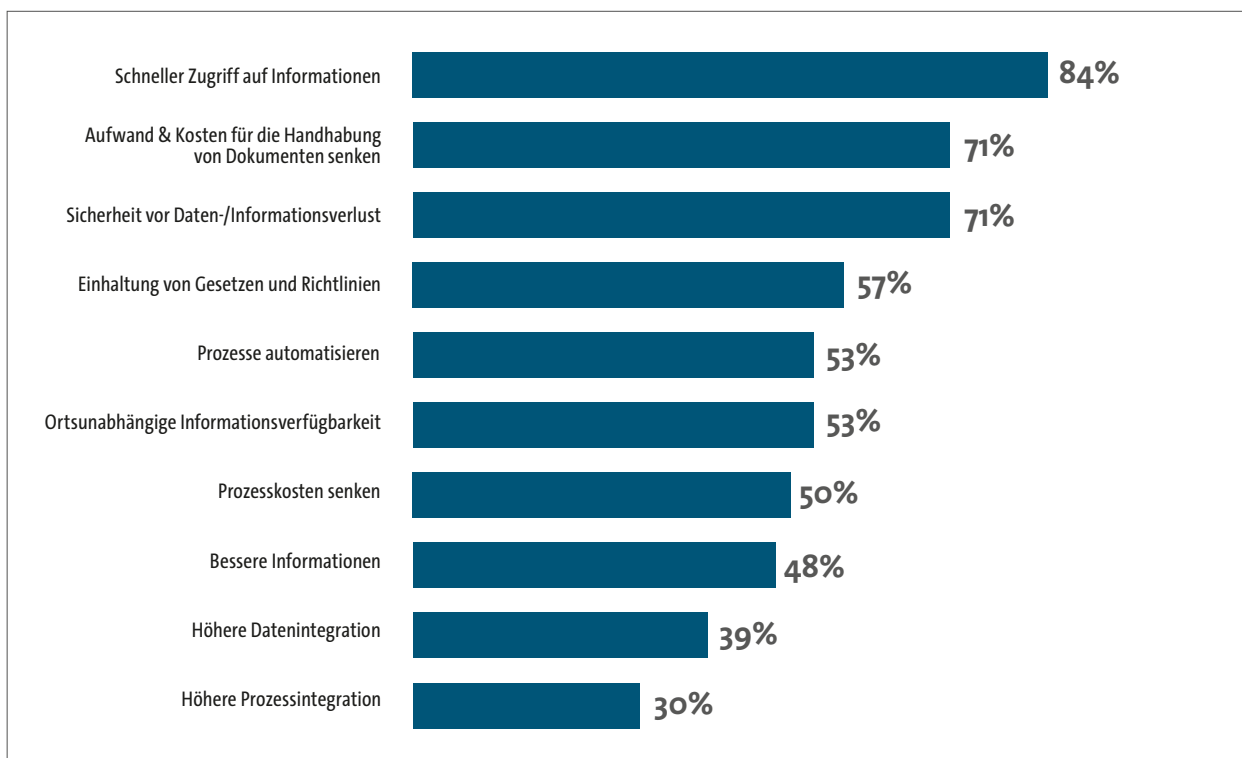


Abbildung 15: Motive für die Investition in eine neue ECM-Lösung

Datenqualität und -integration gewinnen insbesondere dann deutlich an Gewicht, wenn es sich bei den Studienteilnehmern um erfahrene ECM-Anwender handelt. Gleichzeitig verliert das Ziel einer direkten Steigerung der Prozesseffizienz unter diesen Teilnehmern an Bedeutung.

Offenbar entwickeln die Mittelständler mit der Nutzung einer ECM-Software eine deutlich bessere Vorstellung vom Wert der Information als solche sowie von den Grundlagen für eine effizientere Informationsverarbeitung.

Auch zeigt sich, dass der Anspruch an ECM einhergehend mit der ECM-Erfahrung tendenziell steigt, da sich die Erwartungshaltung in Richtung zusätzlicher Nutzeffekte wie z. B. Daten- und Prozessharmonisierung verbreitert. Einzig der Kernnutzen der schnelleren Informationsbereitstellung wird etwas weniger genannt – offenbar wird dieser von ECM-erfahrenen Unternehmen schlicht vorausgesetzt.

4.2 ECM-Investitionen im Mittelstand

Augenscheinlich sehen relativ viele der Studienteilnehmer die Voraussetzungen für Investitionen in ECM-Lösungen als gegeben. Demnach ist damit zu rechnen, dass rund 15 Prozent aller mittelständischen Unternehmen in naher Zukunft in ECM-Software investieren.

Dabei ist die Investitionsneigung bei Unternehmen mit mehr als 50 Mitarbeitern sogar noch deutlich stärker ausgeprägt als bei den kleineren Mittelständlern. In den oberen Größenklassen bewegt sich die Investitionsquote sogar bei ca. 20 Prozent aller Unternehmen.

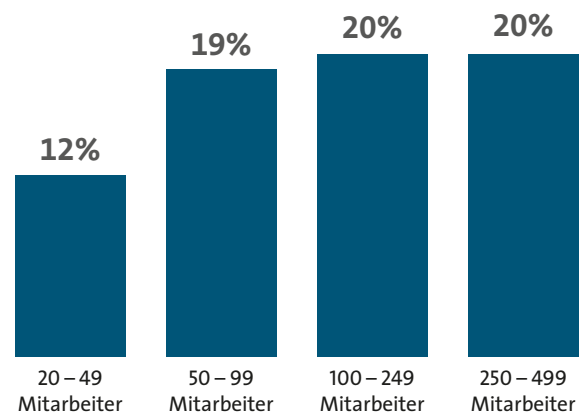


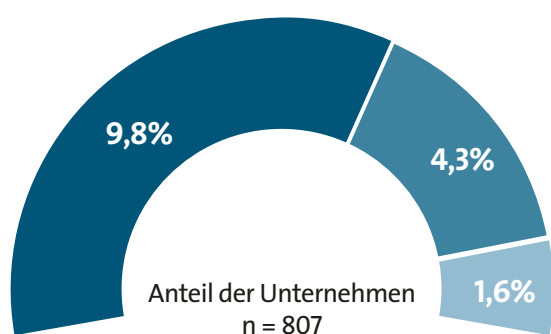
Abbildung 16: ECM-Investitionen im Mittelstand in Abhängigkeit von der Unternehmensgröße

Überdurchschnittlich investitionsfreudig sind Mittelständler aus der Industrie, wo die Investitionsquote – unabhängig von der Unternehmensgröße – durchschnittlich bei ca. 18 Prozent der Unternehmen liegt.

Die Investitionsquote bei Unternehmen ohne ECM-Historie liegt mit knapp 19 Prozent weit über dem Durchschnitt. Von den ECM-erfahrenen Unternehmen besteht aber immerhin noch bei etwa 8 Prozent eine Investitionsabsicht, um bestehende ECM-Lösungen auszubauen oder diese durch neue Systeme abzulösen.

Insgesamt handelt es sich bei ca. 2/3 aller geplanten ECM-Investitionen um eine Erstbeschaffung. Auch bei den Unternehmen mit ECM-Erfahrung überwiegt der Anteil der Erweiterungsinvestitionen den der Ersatzbeschaffung bei weitem.

Entsprechend zeigt die Befragung deutlich, dass im Mittelstand in nächster Zeit weiterhin mit einem deutlichen Wachstum des ECM-Marktes gerechnet werden kann.



■ Erstbeschaffung ■ Erweiterungsbeschaffung ■ Ersatzbeschaffung

Abbildung 17: Charakter der ECM-Investition

Der Mittelstand investiert dabei vor allem in die »Klassiker« des ECM, wie z.B. das »Dokumentenmanagement« (ca. 11 Prozent aller Unternehmen), »Archivierung« (ca. 8 Prozent) oder die Dokumentenerfassung (»Inputmanagement« / 7 Prozent).

Ebenfalls hoch im Kurs steht die elektronische Rechnungsbearbeitung (7 Prozent), die bei den erfahrenen ECM-Anwendern sogar auf Platz 1 des Investitionsrankings rangiert.



Abbildung 18: Geplante Investitionen nach ECM-Bereichen

Software für weiterführende ECM-Themen wie »Business Process Management« oder auch »Business Collaboration« stehen bei größeren Mittelständlern (ab 100 Mitarbeiter) deutlich öfter auf dem Einkaufszettel als bei kleineren.

Im Durchschnitt planen mittelständische Unternehmen, im Rahmen ihrer ECM-Projekte 31 Arbeitsplätze mit ECM-Software auszustatten. Während kleinere Unternehmen zwischen 20 und 49 Mitarbeitern im Mittel in 21 ECM-Arbeitsplätze investieren, liegt dieser Wert für Unternehmen der Größenklasse 250 – 499 Mitarbeiter bei knapp über 100 ECM-Arbeitsplätzen.

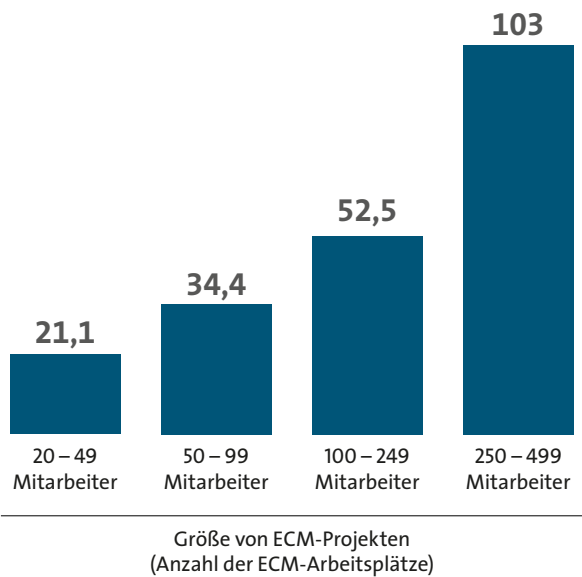


Abbildung 19: Durchschnittliche Größe von ECM-Projekten im Mittelstand

4.3 Investitionsentscheidungen im Mittelstand

ECM-Investitionsentscheidungen im Mittelstand stehen offenbar ganz im Zeichen der Kosten für Anschaffung und Betrieb der Software – zumindest scheinen im Mittelstand Kostenaspekte wichtiger zu sein als die Leistung von ECM-Software und -Anbieter selbst, siehe Abbildung 21.

Die Unternehmen legen bei der Anschaffung einer ECM-Lösung insbesondere Wert auf das »Preis- / Leistungsverhältnis« (70 Prozent), »Niedrige Betriebskosten« (64 Prozent) und »Niedrige Anschaffungskosten« (55 Prozent).

Softwareseitig dominiert die »Bedienerfreundlichkeit« (»Ergonomie« / ca. 65 Prozent), was insofern ins Bild passt als die Wirtschaftlichkeit des ECM-Einsatzes im Sinne der Prozesseffizienz nicht zuletzt von einer einfachen Bedienbarkeit der Software abhängt. Dagegen rangiert die Funktionalität (ca. 52 Prozent) nach dem Aspekt der Flexibilität der Software (ca. 61 Prozent) erst auf Rang 6 der ausschlaggebenden Entscheidungskriterien. Dies legt nahe, dass potenzielle Anwenderunternehmen nicht

davon ausgehen, dass sich ECM-Lösungen in besonderem Maße durch unterschiedliche Funktionen auszeichnen, wie es beispielsweise bei ERP-Software der Fall ist.

Entscheidungskriterien, die sich auf den ECM-Anbieter beziehen, landen noch weiter hinten auf der Liste. Mit der »Fachkompetenz bzw. dem Auftreten des Anbieters« (ca. 42 Prozent) taucht das erste dieser Kriterien auf Platz 8 des Ranking auf, gefolgt von »Referenzen« (ca. 28 Prozent) und »Branchenkompetenz« (ca. 26 Prozent).

Die Präferenzen bei ECM-Investitionen unterscheiden sich in ihrer Akzentuierung durchaus in Abhängigkeit der Unternehmensgröße. So legen größere Unternehmen signifikant mehr Wert auf eine zukunftsweisende Technologie der Software, auf einschlägige Referenzen des Anbieters sowie auf die Release-Fähigkeit und die internationale Ausrichtung der ECM-Software.

Einfluss auf die ECM-Investitionsentscheidung nimmt im Mittelstand fast immer die Geschäftsführung (87 Prozent aller Fälle), gefolgt von der EDV-Abteilung (ca. 49 Prozent) und den Fachbereichen (ca. 29 Prozent).

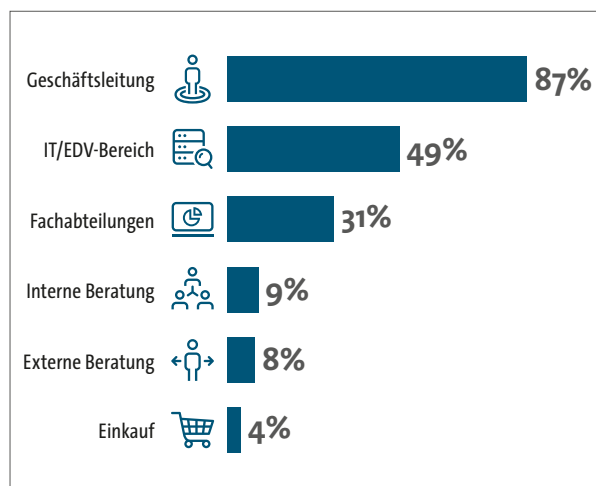


Abbildung 20: Rollen und Unternehmensbereiche mit Einfluss auf die Investitionsentscheidung

Nur in wenigen Fällen haben dagegen Berater oder der Einkauf Einfluss auf die Investitionsentscheidung. Die Angaben der Unternehmen zu den Entscheidern zeigen deutlich, dass die Geschäftsleitung in den meisten mittelständischen Unternehmen die maßgebliche

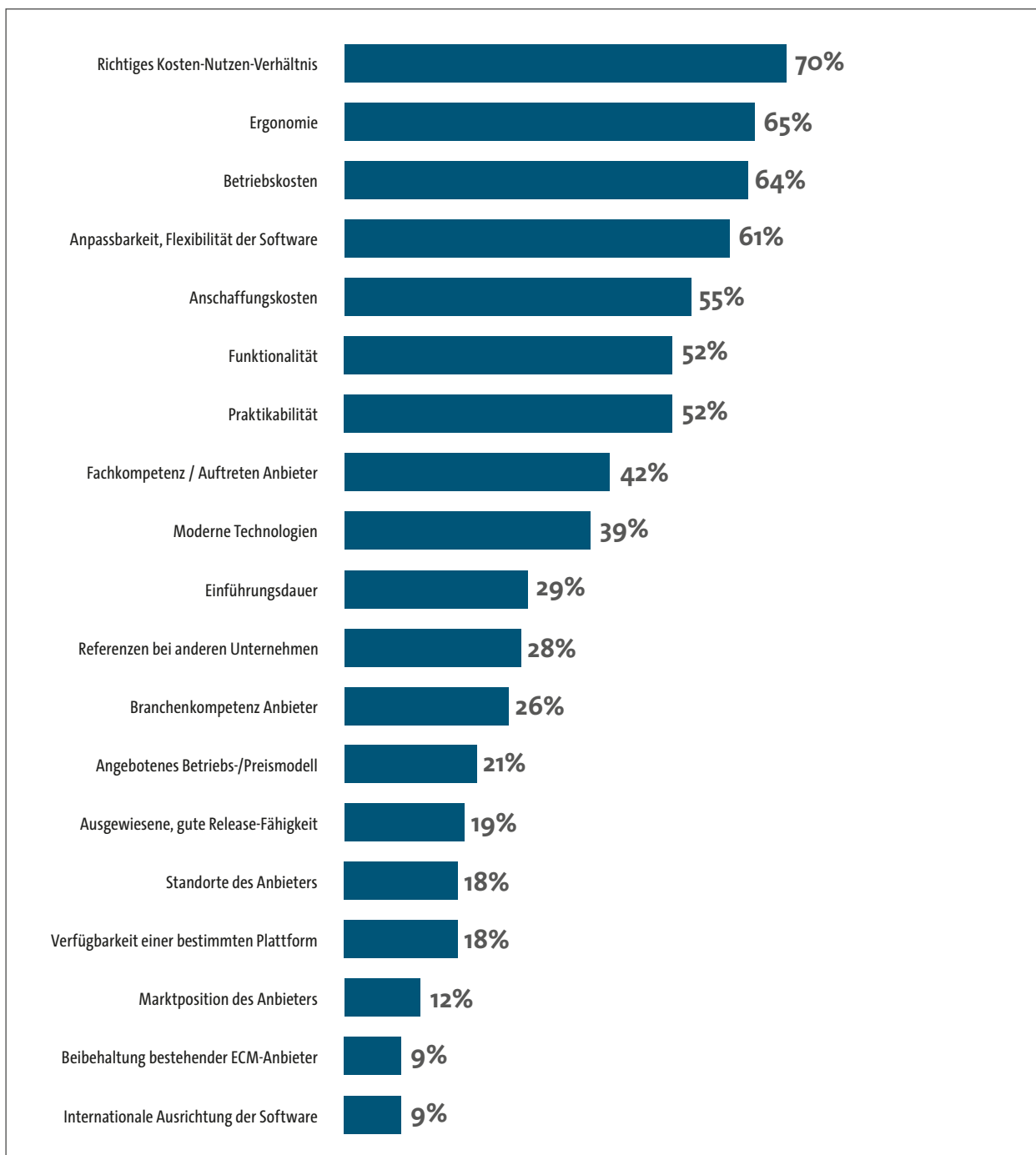


Abbildung 21: Ausschlaggebende Aspekte bei ECM-Entscheidungen

Entscheidungsinstantz darstellt und es – gerade bei kleineren Mittelständlern – eine »klassische« IT-Abteilung oft gar nicht gibt. Bei der differenzierten Betrachtung der Ergebnisse nach ECM-Erfahrung zeigt sich jedoch deutlich, dass die IT weitaus mehr Einfluss erhält, wenn im Unternehmen bereits praktische ECM-Erfahrungen vorliegen. Auch der Einbezug der Fachabteilungen in die

Investitionsentscheidung ist in diesen Unternehmen höher als in denen, die noch keine ECM-Lösung im Einsatz haben. Offenbar ist der Einstieg in ECM im Mittelstand durchaus »Chefsache« während Entscheidungen im Zusammenhang mit Ausbau und Modernisierung vermehrt bei den Fachbereichen liegen.

■ 4.4 ECM-Themen & -Trends im Mittelstand

Die beschriebenen Investitionsplanungen in mittelständischen Unternehmen erfolgen vor dem Hintergrund einer Reihe von Marktwahrnehmungen und -Trends. In der Studie wurde daher untersucht, wie relevant ausgewählte Themen und Trends aus der Sicht von mittelständischen Unternehmen im Hinblick auf den ECM-Einsatz in den Unternehmen sind.

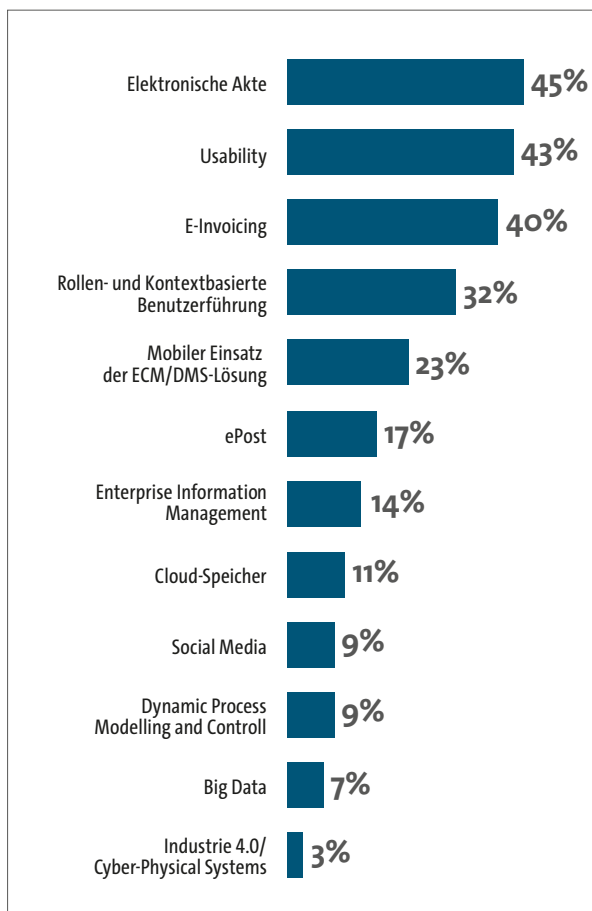


Abbildung 22: Die Relevanz von Themen und Trends im ECM-Umfeld

Trends wie die Dynamische Aktenbildung, Quantensprünge in der Benutzerfreundlichkeit (v.a. von Consumer Software und Apps), sowie Bestrebungen nach Liquiditätsverbesserungen und Kosteneinsparungen durch einen verstärkten elektronischen Rechnungsaustausch, beeinflussen demnach in nächster Zeit maßgeblich den ECM-Einsatz im Mittelstand.

Auch technologische Trends, wie eine stärkere rollen- bzw. kontextbasierte Benutzerführung (ca. 32 Prozent) bzw. die zunehmende Mobilität von ECM (ca. 23 Prozent), beeinflussen den ECM-Einsatz in vielen Unternehmen.

Enterprise Information Management, steht für eine Strategie und ein Verwaltungskonzept, das sich auf buchstäblich alle Daten und Informationen, ob nun strukturiert (z.B. Transaktionsdaten aus ERP-Systemen), schwach strukturiert oder unstrukturiert (z.B. Dokumente), eines Unternehmens bezieht. Dieser sehr umfassende Ansatz hat im Mittelstand praktisch keine Relevanz. Dies gilt besonders ausgeprägt für kleinere Mittelständler während immerhin 20 Prozent der größeren Mittelständler EIM als relevantes Thema benennen.

Tendenziell umgekehrt verhält es sich dagegen mit Trend-Themen wie der »ePost« aber auch »Cloud-Speichern«. Diese spielen insgesamt zwar eine nachrangige Rolle, sind jedoch für kleine Unternehmen offenbar von überdurchschnittlicher Bedeutung. Möglicherweise spiegelt sich in diesen Zahlen die Neigung kleiner Unternehmen wider, grundlegende ECM-Bedarfe mit Mitteln zu begegnen, die einfach und kostenfrei verfügbar sind.

Die Befragung hat darüber hinaus ergeben, dass einige Trends einen deutlichen Branchenbezug aufweisen. So spielt der Trend zum E-Invoicing gerade im Handel eine besonders große Rolle.

Die Trend-Affinität in den Unternehmen hängt offenbar auch spürbar davon ab, in welchem Maße in den Unternehmen bereits konkrete Erfahrungen mit einer zentralen ECM-Lösung bestehen. So wird die Relevanz der insgesamt bedeutsamsten Trends (elektronische Akte, Usability und E-Invoicing) von ECM-erfahrenen Unternehmen nochmals deutlich höher bewertet.

5 Fazit

Die Studie »ECM im Mittelstand« zeigt deutlich, dass sich »Enterprise Content Management« im Mittelstand etabliert hat und weiter an Bedeutung gewinnt. Bei der Mehrheit der größeren Mittelständler wird heute bereits Standard-Software für ECM eingesetzt und der Einsatz weiter ausgebaut. Aber auch die kleineren Mittelständler weisen mit über 10 Prozent eine hohe Investitionsquote auf. Offensichtlich bestehen erhebliche Rationalisierungspotenziale, die seitens der Unternehmen nun in Angriff genommen werden.

Die große Zahl mittelständischer Unternehmen – Deutschland verzeichnet laut amtlicher Statistik ca. 211.000 Betriebe zwischen 20 und 500 Mitarbeitern – lassen auch auf die gesamtwirtschaftliche Bedeutung des mittelständischen ECM-Marktes schließen. Die Ergebnisse dieser Studie legen hier jährliche Investitionen in einer Größenordnung von ca. 1. Milliarde Euro nahe.

Die Studienergebnisse lassen den Schluss zu, dass sich diese ECM-Investitionen im Mittelstand lohnen: Das ECM-erfahrene Drittel des Mittelstands bescheinigt den eingesetzten ECM-Lösungen einen großen Beitrag zur Effizienzsteigerung und Kostensenkung. Darüber hinaus steigen auch im Mittelstand Rechts- und Datensicherheit im Zusammenhang mit der Dokumentenverarbeitung deutlich.

Die Studie zeigt jedoch auch, dass sich das Thema ECM im Mittelstand etwas anders darstellt als z. B. bei größeren Unternehmen: So sorgen die vielen im ECM-Kontext von Anbietern und Beratern gerne verwendeten englischen Fachbegriffe im Mittelstand für Unverständnis und Verwirrung. Die Tatsache, dass der Schlüsselbegriff »Enterprise Content Management« gerade einmal von ca. 20 Prozent der Mittelständler gut erläutert werden kann spricht diesbezüglich sicherlich Bände!

Abseits der Begriffsverwirrung interpretiert der Mittelstand das Thema »Enterprise Content Management« insgesamt eher bodenständig und pragmatisch. Im Vordergrund stehen »Archivierung« und klassisches »Dokumentenmanagement« während weitergehende Ansätze wie das Workflow Management oder Collaboration doch eher abwartend betrachtet werden. Auch bei den ECM-Investitionen ist der Mittelstand insofern vorsichtig als die Vermeidung unnötiger Kosten groß geschrieben wird. Gekauft und bezahlt wird, was wirklich sinnvoll und notwendig erscheint.

6 Methodik und Datenbasis

6.1 Vorgehensweise bei der Datenerhebung

Ziel der Studie war eine möglichst repräsentative Erhebung zum Status Quo des ECM-Einsatzes im deutschen Mittelstand. Hierfür sollte das Datenmaterial folgenden Anforderungen genügen.

- **Stabilität:** Um die Verzerrung der Studienergebnisse durch einzelne Ausreißer soweit wie möglich zu unterbinden, müssen die Stichproben eine ausreichende Größe aufweisen.
- **Bias-Freiheit (bzgl. Interesse am Thema ECM):** Offene Umfragen neigen dazu, dass der Anteil der Teilnehmer mit hohem Eigeninteresse zum Thema deutlich überwiegt. Dadurch kann – grade bei Fragen zum Wissensstand bzgl. ECM-Themen – ein erheblicher Bias entstehen, der zu Falschaussagen führt.
- **Repräsentativität:** Die Datenbasis muss hinsichtlich ihrer Größe und Struktur eine Übertragung der Ergebnisse auf den Mittelstand als Ganzes zulassen.

Als Vorgehensweise wurde eine zweistufige Erhebung aufgesetzt. Zunächst wurde der untersuchte Mittelstand in vier Größenklassen und drei Branchen segmentiert. Aus verfügbarem Adressmaterial wurde durch Zufallsauswahl für jeden der 12 so entstandenen Segmente ein Adress-Pool von über 450 Kontakten erstellt. Die Unternehmen wurden in den einzelnen Segmenten in zufälliger Reihenfolge telefonisch kontaktiert, über die Studie informiert und um die Teilnahme an einer Online-Umfrage gebeten.

Erklärten sich die Angesprochenen hierzu bereit, so erhielten Sie Zugang zum Online-Fragebogen. Der Rücklauf der ausgefüllten Fragebögen wurde einer Qualitätssicherung unterzogen, um abgebrochene Teilnahmen, fehlerhafte Pflichtangaben oder Dubletten zu eliminieren. Der Prozess wurde solange ausgeführt, bis für alle 12 Cluster mindestens 50 gültige Fragebögen vorlagen.

Die Zusammensetzung der gesamten Stichprobe kann der folgenden Tabelle entnommen werden.

	Industrie	Handel	Dienstleistung	Gesamt
20 – 49 Mitarbeiter	60	58	77	195
50 – 99 Mitarbeiter	69	59	75	203
100 – 249 Mitarbeiter	61	70	72	203
250 – 499 Mitarbeiter	70	61	73	204
Gesamt	260	248	297	805

Abbildung 23: Teilnehmerzahlen je Segment

■ 6.2 Berechnung repräsentativer Marktdaten

Die Verteilung des Teilnehmerkreises entspricht nicht der tatsächlichen Verteilung von Unternehmensgrößen und Branchen im Markt. So ist der Anteil kleinerer Unternehmen bspw. deutlich höher als der Anteil größerer Unternehmen. Letztere sind deshalb unter den Teilnehmern verglichen mit ihrem Marktanteil deutlich überrepräsentiert. Um diesen Effekt bei Aussagen zum »gesamten Mittelstand« (den Unternehmen von 20 – 499 Mitarbeitern) zu kompensieren, wurden die Einzelergebnisse der 12 Segmente entsprechend ihrer jeweiligen Marktanteile gewichtet.

Da für die untersuchte Segmentierung keine offizielle Verteilung zur Verfügung stand, wurde diese durch die Kombination verfügbarer Quellen erzeugt. Dabei handelt es sich um

- Statistisches Bundesamt; Unternehmensregister; Betriebe nach Beschäftigtengrößenklassen 2014
<https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesamtwirtschaftUmwelt/UnternehmenHandwerk/Unternehmensregister/Tabellen/BetriebeBeschaeftigtengroessenklassenWZ08.html>
- Bundesinstitut für Berufliche Bildung; Tabelle A5.10.1-2; Betriebe nach Betriebsgrößenklassen 1999, 2007 und 2008
http://datenreport.bibb.de/media2010/tab_a5_10_1-2.pdf

Das Ergebnis der Berechnung – der Anteil an den Unternehmen des Mittelstands von 20 bis 499 Mitarbeiter – wird in der untenstehenden Tabelle dargestellt.

Ein repräsentativer Gesamtwert (X_{ges}) für den Mittelstand ergibt sich also nach

$$X_{ges} = \sum X_i \times G_i$$

(X_i = Einzelwert des Segments i ;

G_i = Verteilungsgewicht des Segments i)

	Industrie	Handel	Dienstleistung	Gesamt
20 – 49 Mitarbeiter	15,23 %	14,13 %	31,57 %	60,93 %
50 – 99 Mitarbeiter	6,07 %	3,69 %	12,27 %	22,02 %
100 – 249 Mitarbeiter	3,66 %	2,22 %	7,40 %	13,28 %
250 – 499 Mitarbeiter	1,38 %	0,36 %	2,03 %	3,77 %
Gesamt	26,33 %	20,40 %	53,27 %	100 %

Abbildung 24: Verteilungsgewicht je Segment

Abkürzungen

BI

Business Intelligence

BITKOM

Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation & neue Medien e.V.

CRM

Customer Relationship Management

DMS

Dokumentenmanagementsystem

ECM

Enterprise Content Management

EDV

Elektronische Datenverarbeitung

ERP

Enterprise Resource Planning

IT

Informationstechnik

Literaturverzeichnis

BITKOM. (2012). Leitfaden Enterprise Content Management. Archiv, DMS, ECM und Co. – Überblick und Begriffserläuterungen. In G. Becker, J. Biffar, V. Halstenbach, & B. Zöller. Berlin: BITKOM e.V.

ISO 19005-1. (2005). Document management – Electronic document file format for long-term preservation – Part 1: Use of PDF 1.4 (PDF/A-1). ISO 19005-1.

Trovarit. (2014/15). ERP in der Praxis – Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven. In K. Sontow, P. Treutlein, R. Sontow, & Trovarit (Hrsg.). Aachen: Trovarit.

Autoren und Initiatoren



Antje Bruhnke | FIR an der RWTH Aachen

Antje.Bruhnke@fir.rwth-aachen.de

Antje Bruhnke ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am FIR an der RWTH Aachen im Bereich Informationsmanagement. Ihr Arbeitsschwerpunkt in der Fachgruppe Informationslogistik ist die Einführung und der effiziente Einsatz von ECM in Unternehmen.



Dr. Karsten Sontow | Vorstand, Trovarit AG

karsten.sontow@trovarit.com

Dr. Karsten Sontow, Jahrgang 1967, ist Gründer und seit Anfang 2001 Vorstand der Trovarit AG, Aachen, einem Spezialisten für die Evaluation von Business Software (z. B. ERP, CRM, ECM, BI). Dort verantwortet er die Bereiche Marketing, Account Management, Research und Finanzen. Neben seiner Tätigkeit bei der Trovarit AG ist Dr. Karsten Sontow als Lehrbeauftragter an (Fach-)Hochschulen und Universitäten regelmäßig in der Lehre aktiv. Außerdem ist er stellv. Vorstand des BITKOM-Arbeitskreises »Enterprise Resource Planning«.



Rainer Sontow | Leiter Marktforschung, Trovarit AG

rainer.sontow@trovarit.com

Rainer Sontow, Jahrgang 1971, ist seit Anfang 2008 Mitarbeiter der Trovarit AG, Aachen, einem Spezialisten für die Evaluation von Business Software (z. B. ERP, CRM, ECM, BI). Dort leitet er den Bereich Marktforschung. Rainer Sontow studierte Maschinenbau und an der RWTH Aachen und am Massachusetts Institute of Technology in Cambridge, USA. Ab 2008 betreute Rainer Sontow mehrere Auswahl- & Einführungsprojekte von Business Software bei Trovarit Kunden. Seit 2010 führt er den Bereich Research, der regelmäßig umfassende Studien zum Thema Business Software durchführt.



Prof. Dr.-Ing. Volker Stich | FIR an der RWTH Aachen

volker.stich@fir.rwth-aachen.de

Volker Stich ist seit 1996 Geschäftsführer des FIR an der RWTH Aachen und Leiter des Forschungsclusters Logistik des RWTH Aachen Campus. Er ist Beirat und Vorstand in zahlreichen Industrie- und Forschungsverbänden sowie als Dozent in den Bereichen Logistik und IT u. a. im Executive MBA für Technologiemanager der RWTH Aachen engagiert.

Unterstützer



Alos GmbH
Dieselstr. 17, 50859 Köln



BCT Deutschland GmbH
Roter Bruch 24 B, 52068 Aachen



CeyonIQ Technology GmbH
Boulevard 9, 33613 Bielefeld



DocuWare GmbH
Therese-Giehse-Platz 2, 82110 Germering



Easy Software AG
Am Hauptbahnhof 4, 45468 Mülheim an der Ruhr

InovoOlation GmbH
Billerberg 11, 82266 Inning am Ammersee



ITyX Solutions AG
Stollwerckstraße 17-19, 51149 Köln



OPTIMAL SYSTEMS
Software für Macher.

Optimal Systems GmbH
Cicerostraße 26, 10709 Berlin



Perceptive Software Deutschland GmbH
Steinplatz 2, 10623 Berlin



Trovarit AG
Campus-Boulevard 57, 52074 Aachen

BITKOM vertritt mehr als 2.200 Unternehmen der digitalen Wirtschaft, davon gut 1.400 Direktmitglieder. Sie erzielen mit 700.000 Beschäftigten jährlich Inlandsumsätze von 140 Milliarden Euro und stehen für Exporte von weiteren 50 Milliarden Euro. Zu den Mitgliedern zählen 1.000 Mittelständler, über 250 Start-ups und nahezu alle Global Player. Sie bieten Software, IT-Services, Telekommunikations- oder Internetdienste an, stellen Hardware oder Consumer Electronics her, sind im Bereich der digitalen Medien oder der Netzwirtschaft tätig oder in anderer Weise Teil der digitalen Wirtschaft. 76 Prozent der Unternehmen haben ihren Hauptsitz in Deutschland, 10 Prozent kommen aus Europa, 9 Prozent aus den USA und 5 Prozent aus anderen Regionen. BITKOM setzt sich insbesondere für eine innovative Wirtschaftspolitik, eine Modernisierung des Bildungssystems und eine zukunftsorientierte Netzpolitik ein.



Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10
10117 Berlin-Mitte
Tel.: 030.27576-0
Fax: 030.27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org