

DRT Trends 2000

Ulrich Kampffmeyer

P R O J E C T C O N S U L T

Unternehmensberatung Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH

Hamburg, November 2000



DRT Trends 2000

Dr. Ulrich Kampffmeyer

AIIM Association for Information and Image Management International, Silver Springs
Member of the Executive Committee, Member of the Board of Directors AIIM Europe

DLM Forum der Europäischen Kommission, Brüssel
Member of the DLM-Monitoring-Committee, Chair of the DLM/ICT-Industry Working Group

PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH, Hamburg, Geschäftsführer
PROJECT CONSULT International Ltd., London, Managing Partner

Der DRT-Markt splittert sich zunehmend auf

Die aktuellen Trends und Veränderungen der Document-Related-Technologies-Branche mit immer weiter ausufernden Themen wie Knowledge Management, eBusiness und Enterprise Content Management erfordern eine Aufteilung in verschiedene Trendszenarien. Im folgenden werden daher die wichtigsten Entwicklungen aus Marketing-, Markt-, Anbieter-, Produktstrategie-, Integrations- und Beratungssicht behandelt.

Trends aus Marketingsicht

Inzwischen werden jedes Jahr neue Trends für Document Related Technologies ausgerufen, um an die stürmische Entwicklung der allgemeinen IT- und Telekommunikationsbranche anzuknüpfen.

- Jedes Jahr neue Schlagworte

Das jeweils neuen Schlagworte im DRT-Markt, die dann auf Prospekten, Vorträgen und Messen im Folgejahr zum Tragen kamen, waren

1996 Enterprise Document Management Solutions (EDMS),

1997 Internet-basiertes Dokumenten-Management,

1998 Knowledge Management (KM),

1999 eBusiness und

2000 Enterprise Content Management (ECM).

Zur Zeit sind die Marketingabteilungen der Anbieter damit beschäftigt, neue Etiketten auf vorhandene oder leicht ergänzte Lösungen zu pappen. Dabei wird von bisherigen, noch einigermaßen griffigen Produktkategorien auf die neuen Schlagworte übergeleitet, so z.B.

von Groupware zum Knowledge Management,

vom Dokumenten-Management zum Content Management,

vom elektronischen Archiv zum Document Warehouse,

von OCR und ICR zur automatischen Klassifikation,



vom Workflow zu CRM Customer Relationship Management und SCM Supply Chain Management,

von Intranet-Document-Management zum Enterprise Portal und

von Enterprise-Document-Management-Solutions (EDMS) zu eBusiness und Enterprise Content Management.

- Viel Marketinggetöse, wenig neue Produkte

Kaum jemand redet noch von Groupware, Archivierung, Intranet oder OCR. Hinzukommen noch weitere dreibuchstabile Abkürzungen für vertikale Lösungen oder neue technische Konzepte wie ASP, WAP, SCM, CRM, CCM, PDM usw. Der Phantasie der Marketingmanager sind offenbar keine Grenzen mehr gesetzt. Gemessen am Jahreszyklus der Ankündigungen können die Anbieter gar nicht zu jeder Messe eine vollständig neue Lösung präsentieren. Dies erlauben weder die Ressourcen und qualitätsgetriebenen Entwicklungsprozesse noch die bereits im Felde vorhandenen Installationen und die noch zu verkaufende, im Vorjahr propagierte Lösung. Mit den neuen Begriffen verbindet sich viel „Hype“ und „Marketinggetöse“. Besonders in den Lösungen für die New eConomy, eBusiness und eCommerce spielen die Anbieter von DRT-Systemen nur eine nachgeordnete Rolle.

- Portalmania

Das nächste „Buzzword“ ist bereits am Horizont: Portal. Im kommenden Jahr wird sich alles um Enterprise Portale, Knowledge Portale und die notwendige Middleware-Infrastruktur drehen.

Trends aus Marktsicht

Der Markt für Document Related Technologies fasert aus zwei Gesichtspunkten aus. Zum einen werden Komponenten in beliebige Anwendungen als Infrastruktur integriert, zum anderen erweitert sich das Angebot ständig um neue Funktionalität, die gleich mit eigenen Kategoriebegriffen belegt werden. Bisherige Produktkategorien und auf diesen basierende Marktzahlen verlieren an Bedeutung.

- Steigerungsraten

Die in Marktstudien angekündigten Steigerungsraten von 25% und mehr werden erreicht, im weitergefaßten DRT Document Related Technologies Markt sogar überschritten. Das Hauptgeschäft verlagert sich aber von Lizenzen und Komponenten auf den Dienstleistungs- und Systemintegrationssektor. Schade ist nur, daß die Zahlen für das ursprüngliche DMS-Marktsegment nicht allein nur von den DRT-Anbieter abgeschöpft werden. Längst drängen sich auch Datenbank-, ERP-, Middleware-, Management-Informationssystem-, Plattformsoftware-, Portal-, Groupware- und andere Anbieter in dieses Segment. Daher werden nur wenige der Anbieter diese Wachstumszahlen erreichen können und der Markt der echten Produkthanbieter konsolidiert sich weiter.

- Partnergeschäft und ASP

Kunde: DOQ

Thema: DRT Trends 2000

Datei: DRT_Trends_Oct_2000.doc

Projekt:

Topic:

Datum: 27.11.00

Autor: Kff

Status: fertig

Version: 2.0



OEM-Vertrieb und Integration sind für viele die Devise der Zukunft! Aus vielen Produkthanbietern werden Systemintegratoren, aus vielen IT-Dienstleistern im DRT-Umfeld werden ASP-Anbieter. Beim Thema ASP geht der Trend vom reinen Scan-Outsourcing zur kompletten Bereitstellung von Dokumenten-Management-Lösungen. Das neue Schlagwort in diesem Bereich heißt Document Management Complete Outsourcing (DMCO). Marktstudien auf Basis von Installations- und Verkaufszahlen können diese Veränderungen nicht mehr sauber fassen – Statistiken und Grafiken in den Studien verlieren ihren Wert.

Der bisherige DMS-Markt hat sein eigenständiges Gesicht verloren und ist bereits Bestandteil der allgemeinen IT-Branche.

Trends aus Anbietersicht

Das Feld der Anbieter verändert sich. Ehemalige „Neue-Markt-Unternehmen“ wie SER und CE sind längst internationale Unternehmen und verstehen sich nicht mehr als deutsche Archivsystemanbieter.

- Deutschstämmige Produkthanbieter

Gleiches gilt auch für das Verfolgerfeld mit Firmen wie iXOS, EASY, GFT, DocMan und anderen. Das Mittelfeld fällt weiter zurück. Die noch dahinterliegenden kleinen Anbieter mit eigenen Produkten werden sich nur in Marktnischen oder als Integrator halten. Auch wenn die deutschstämmigen DRT-Anbieter massiv in die internationalen Märkte drängen, viele der traditionellen internationalen Anbieter sind schon da. Unternehmen wie IBM, FileNET, Documentum, Autonomy, Tibco und andere bauen ebenfalls ihre Geschäfte aus. Auch in anderen europäischen Staaten stehen weitere Anbieter mit innovativen Produkten in den Startlöchern und es ist noch nicht abzusehen, was an neuen Anbietern aus den USA, Indien oder anderen Ländern zukünftig in diesem sich erweiternden Marktsegment mitspielen wird.

- Marktanteile vor Produktqualität

Die Zielsetzung für alle ist, Marktanteile zu gewinnen, um mit genügend Gewicht, ausreichenden Ressourcen, einem weiter gefächerten Produktspektrum und einfach zu multiplizierenden Lösungen im internationalen Wettbewerb zu bestehen. Der Wahlspruch in Bezug auf die Qualität der Produkte und die Kundenbetreuung könnte vielerorts auch lauten „sell today, excuse tomorrow“. Das Partnergeschäft wird immer wichtiger, da die Produkthanbieter mit eigenem Personal nicht schnell genug ausreichend viele Projekte abwickeln können. Modularität, Qualität, gut dokumentierte Schnittstellen und effiziente Tools definieren den Erfolg im Partnergeschäft. Nur so kann man den Trend „vom leeren Tool zur vordefinierten vertikalen Anwendung“ in der Systemintegration unterstützen.

- Die Personalkrise

Fast unlösbar ist derzeit immer noch die Personalsituation bei Beratern, Produktherstellern und Systemintegratoren. Alle Unternehmen suchen qualifizierte Systemberater und Programmierer. Fachpersonal für DRT muß man selbst ausbilden oder abwerben. Und so dreht sich das Personalkarussell immer weiter. Wenn man ein Unternehmen nicht kaufen kann, wird häufig der direkte Angriff auf die personellen Ressourcen gestartet. Ob das Karussell allerdings für Qualität, Kontinuität und Preis-/Leistungsniveau zuträglich ist, diese Frage muß



jeder für sich selbst beantworten. Allerdings zählt Vertrauenswürdigkeit und Solidität besonders in einem Markt, in dem langfristige Informationsverfügbarkeit eine der Grundfesten ist.

Trends aus Produktstrategiesicht

Da sich derzeit die Grenzen der Produktkategorien derzeit verwischen, macht es Sinn, die wichtigsten Produkttrends nach den neuen Schlagworten sortiert zu betrachten:

- Internet-basiertes Dokumenten-Management

Inzwischen bewirbt jeder Anbieter sein Produkt unter dem Motto, es ist Internet-fähig, kann mit Browser oder Java-Applet genutzt werden, nutzt Internet-Formate und unterstützt XML. Vielfach fällt hier das Schlagwort Content Management, auch wenn dieser Begriff immer noch meistens mit Web-Content-Editoren, Web-Publication-Management und Web-Content-Management belegt ist. Internet-Fähigkeit ist nicht gleich ein Internet-Architektur-basiertes Produkt. Die Produkte basieren fast immer noch auf den herkömmlichen Technologien aus dem Client-/Server-Umfeld. Neue Module werden über traditionelle Dienste gestülpt.

Viel wird derzeit über XML als Voraussetzung für Content-Management diskutiert, aber Produkte die XML konsequent nutzen, fehlen noch weitgehend. Technologien und Architekturen basieren nachwievor auf den Ansätzen der Client-/Server-Architektur. Der Ursprung liegt in den Zeiten, als Host-Systeme nicht in der Lage waren, mit den neuen Dokumententypen wie gescannte Images, Multimedia, Office-Dokumenten etc. fertig zu werden. Nur wenige Hersteller haben es bisher geschafft, ihre Produkte komplett auf die neue Welt des Internets umzustellen. Vielerorts wird mit proprietären Schnittstellen, „Fat Clients“, C++ (einige sogar noch mit Cobol und andere halten Visual Basic für ausreichend ...) und Referenzdatenbanken mit Pointern auf separate Repositories gearbeitet. Echte Content Management Systeme werden hier kurzfristig den Anbietern von „Web-aufgepeppten“ traditionellen DMS-Lösungen den Rang ablaufen.

- Knowledge Management

Knowledge Management definiert jeder für sich selbst – auch die Anwender kleben dieses Schild auf unterschiedlichste Dokumenten-Management-, Document-Warehouse-, Workflow- und Portal-Lösungen. Dies ist auch richtig so! So unterschiedlich wie die Entstehung, Nutzung und Perzeption von Wissen ist, so unterschiedlich müssen auch die Lösungen sein. Daher gibt es auch nicht das ultimative, universelle Knowledge Management System. Berater und Systemintegratoren sind gefordert, aus unterschiedlichsten Quellen Informationen zu verdichten, zu erschließen und bereitzustellen. Betrachtet man die Ursprünge des Knowledge Managements, so stellt man fest, daß die meisten Funktionen irgendwo anders schon einmal vorhanden waren, in Groupware, Workflow, Bürokommunikation, etc. Es gibt allerdings inzwischen zwei Komponenten, die für ein eigenständiges Profil von Knowledge Management sorgen: Automatische Klassifikation und Profiling.

Bei der automatischen Klassifikation geht es einmal um die Überwindung des Erfassungs- und Indizierungsengpasses. Wichtiger wird der Ansatz werden, vorhandene, unstrukturierte Informationen aus verschiedensten Quellen für neue, bei der Erfassung noch nicht bekannte Fragestellungen zu erschließen.

Beim Profiling geht es um die intelligente, automatische Erstellung von Nutzungsprofilen. Diese können personalisiert sein, können aber auch zur Ordnung und Verdichtung von In-



formationen benutzt werden. Man unterscheidet daher zwischen Personalization im Sinne einer Zusammenführung von Informationen für einen spezifischen Benutzer am Arbeitsplatz, und Information Mining, der indirekten Auswertung von Informationen durch Nutzung, Relevanz, Aktualität, Geschäftsfeldbezug und anderer Parameter. Das Profiling bezieht sich inzwischen nicht nur auf interne Informationsquellen, sondern schließt Kunden-, Wettbewerber- und Lieferanteninformationen sowie andere öffentlich zugängliche Informationsbestände ein, die über Agenten kontinuierlich ausgewertet werden. Automatische Klassifikation und Profiling werden zu den Killer-Applikationen des Knowledge Managements.

- Integration & Suites

Der Trend, Dokumenten-Management-Funktionalität als Dienste (Engines) und Komponenten (Enabling) direkt in Anwendungen zu integrieren, setzt sich fort. Die Anwendungslandschaft wird dadurch immer komplexer. Vielfach müssen inzwischen Softwarepakete integriert werden, die konkurrierende Dokumenten-Management-Funktionalität beinhalten. Die grundlegenden Ideen sind jedoch immer noch die gleichen: nur ein Postkorb für alle Formen eingehender Information, nur ein Repository für alle Informationen, unabhängig von der erzeugenden Anwendung.

Dieser Integrationsanspruch führt immer wieder zu sogenannten Suites. In einer Produktsuite sind unterschiedliche Produkte zu einem Lösungsportfolio kombiniert, so z.B. Workflow, COLD, WebServer, Archiv, DMS und Scanning. Besonders die größeren Anbieter versuchen hiermit ihren Anspruch zu untermauern, für alle Anwendungen, alle Plattformen ein geschlossenes Lösungsspektrum anbieten zu können. Häufig läßt jedoch die Integrationstiefe zu wünschen übrig und der Bedarf an individuellen Integrationsleistungen ist genauso hoch als wenn man sich die „Best-of-Class“ Komponenten von unterschiedlichen Anbietern beschafft. Leider gilt hier auch noch häufig der Merksatz: „Produktsuiten in Releaseversion 1 zeichnen sich dadurch aus, daß die einzelnen Komponenten möglichst inkompatibel zueinander sind“.

Der Integrationsaspekt wird inzwischen auch durch zahlreiche Standardprodukte unterstützt, sei es durch direkte Einbettung eines DMS ins Betriebssystem, ein „Plug-and-play“-Exchange-Archiv oder ähnliche Lösungen. Diesen Produkten droht jedoch vielleicht schon bald das „Aus“ wenn die großen Plattformanbieter wie SAP, Microsoft, Lotus und Oracle immer mehr DMS-Funktionalität direkt in ihre Systeme einbauen. Aus derzeitigen Kooperationspartnern, Verbündeten und Komponentenlieferanten werden dann die härtesten Wettbewerber.

- ASP & DMCO

Application Service Providing hat viele Ausprägungen, von der Bereitstellung von Anwendungen, Softwareverteilung, dem virtuellen Projektbüro auf einem WebServer bis hin zum DMCO, dem Document Management Complete Outsourcing. Letzteres ist die Domäne, auf die die traditionellen DMS-Anbieter und -Dienstleister zielen. Hierbei wird auf unterschiedliche Konzepte gesetzt. Direkter Zugang über das Internet oder, wesentlich sicherer, Zugang nur über VPN, Virtual Private Network. Vielfach verbergen sich hinter den Lösungen noch die traditionellen DMS-Produkte. Herausforderungen wie Security, Accounting, Mandantenfähigkeit und sichere Pflgetools für den Anwender sind weitgehend ungelöst. Zahlreiche kleinere Anbieter, besonders aus der Dienstleistungsbranche, stürzen sich dennoch auf diesen Markt. Ob sie überleben werden, ist fraglich. Das große Geschäft werden mittelfristig diejenigen machen, die eigene Leitungen haben und damit den Preis und die Verfügbarkeit bestimmen,



die über sichere, redundant ausgelegte und professionell betriebene Rechenzentren verfügen und die das Vertrauen der Kunden besitzen, auch in 7, 10 oder 30 Jahren noch die gespeicherten Informationen wieder verfügbar machen zu können.

Für die Produktanbieter bedeutet ASP auch die Kannibalisierung des eigenen Partner- und Projektgeschäftes. Besonders wenn Anwender sich gegen die Installation einer Inhouse-Lösung und für die Nutzung eines ASP-Angebotes entscheiden, geht das lukrative Projekt-, Dienstleistungs- und Wartungsgeschäft verloren. Daher „basteln“ derzeit viele Anbieter an neuen Preis- und Lizenzierungsmodellen für das ASP-Geschäft – mit nur einer unbeschränkten mandantenfähigen Multiuser-Lizenz für einen Provider, der damit tausende von Anwendern beglücken kann, läßt sich nämlich kein genügender Umsatz erzielen. Wäre da nicht die Vertrauens- und Verfügbarkeitsfrage im Raum, würden längst zahlreiche Anwender zu ASP gewechselt haben.

Beim Thema ASP und DMCO darf man allerdings auch nicht vergessen, daß herkömmliche Großrechenzentren und Großanwender längst dieses zentralisierte Dokumenten-Management-Geschäft betreiben – genauso wie die Bereitstellung von Fachanwendungen, SAP, Web-Hosting und Bürokommunikation. Der Unterschied ist nur, daß dies niemals jemand mit dem neuen „Buzzword“ ASP bezeichnet hat.

- eBusiness

eBusiness ist mehr als eCommerce. Beim eCommerce wird die Abwicklung von Geschäftstransaktionen statt mittels Papier, Fax und Telefon per EDI oder Web erledigt. Das Geschäft bleibt das gleiche – es wird produziert oder beschafft, angeboten, bestellt, geliefert und gezahlt (die Reihenfolge der einzelnen Schritte ist im Internet übrigens inzwischen fast beliebig geworden ...). Produzieren, Beschaffen und Liefern werden übrigens den von Internet-Startups beflügelten B2B- und den B2C-Markt drastisch verändern, denn hierin sind die mittlerweile als „old Economy“ diskriminierten Unternehmen besser, da sie über die notwendige Infrastruktur und die Logistik-Ketten verfügen.

eBusiness ist mehr. Es beinhaltet vollständig integrierte Lösungen für die interne Nutzung (also herkömmlich als Intranet oder traditionelle Client/Server- oder Host-Lösung) mit zusätzlichen Modulen wie eCommerce. eBusiness beinhaltet die internen Prozesse und Informationsinfrastrukturen wie Dokumenten-Management, Knowledge Management, Workflow, ERP, eMail, Datenbanken etc. Wir nähern uns hier wieder dem Anspruch der „eierlegenden Wollmilchsau“. Kaum ein größeres Unternehmen hat es bisher geschafft, seine IT-Infrastruktur und seine Organisation so zu vereinheitlichen, daß es eine ganzheitliche Lösung mit einheitlichen Klienten, übergreifendem Informationszugriff und optimaler Administration besitzt. Vielfach kommt die Internetwelt-Welt als dritte Technologie neben Client-Server und Host zum Einsatz. Die Komplexität der Integration wird noch größer als bisher – und dies auf Plattformen, für die es noch keine ausgereiften Tools und Lösungen gibt. eBusiness ist heute in erster Linie individuelle Integration.

Das Schlüsselwort der eBusiness-Anbieter ist das Enterprise Portal oder auch Knowledge Portal (bei denjenigen, die sich auf Knowledge Management fokussieren). Im Marktsegment Portaltechnologien spielt übrigens bis jetzt kaum einer der traditionellen DMS-Anbieter ernsthaft mit (Ausnahmen sind vielleicht Documentum, FileNET und ein paar andere Firmen, den man den Wechsel vom DMS-Anbieter zum eBusiness-Anbieter abgenommen hat). Das Portal vereinigt für den internen Anwender – ebenso wie für den Partner bei B2B oder den Enduser bei B2C – alle relevanten Anwendungen, Funktionen und Informationen unter einer einheitlichen browserbasierten Oberfläche. Die Grundidee ist gut und hat Zukunft. Jedoch fehlt es häufig an der Middleware, die die alten Technologien mit der neuen Welt zusam-



menführt. Vielfach fehlt auch noch die Infrastruktur vom Hochleistungsnetzwerk bis zum einheitlichen Directory Service. Dennoch werden Portale sehr kurzfristig zur Schlüsselanwendung für eBusiness. Heute jedoch ist eBusiness meistens nur ein Schlagwort – besonders bei den DMS-Anbietern, die ihre bisherigen Systeme zur eBusiness solution hochstilisieren.

Da auch die potentiellen Anwender organisatorisch kaum in der Lage sind, komplexe eBusiness-Lösungen kurzfristig umzusetzen, bleibt den Anbietern noch etwas Zeit, ihre Ideen und Produkte zur Reife zu bringen.

- **ECM – Enterprise Content Management**

Hinter diesem neuen Schlagwort und Acronym verbirgt sich nicht das Web-Content-Management, sondern ein weitgefaßter Anspruch vergleichbar dem eBusiness. Alle Inhalte (im englischen der Content) aus Quellen mit strukturierten Daten wie Datenbanken, DataWarehouses und ERP-Systemen, alle unstrukturierten Dokumente wie Eingangspost, Email, Multimediaobjekte werden durch Prozesswissen verbunden als einheitliche Wissens- und Informationsplattform für alle Mitarbeiter des Unternehmens zur Verfügung gestellt. Diesem Anspruch wird heute noch kein Produkt auch nur im Ansatz gerecht.

Trends aus Integrationsicht

Eine Reihe der genannten Strategie- und Marketingtrends schlägt sich in ersten Produkten nieder. Dabei geht es jedoch häufig nicht um vollständige Neuentwicklungen, sondern um die Integration anderer Technologien in DRT-Lösungen. Zu den wichtigsten gehören:

- **Directory Services**

LDAP Directory Services ermöglichen die übergreifende und einheitliche Verwaltung aller Ressourcen und Benutzer in einem Unternehmen. Sie sind Voraussetzung für Single-Login-Strategien und einen übergreifenden, kontrollierten Zugriff auf verschiedenen Repositories. Durch Microsofts ADS ist das Thema Directory Service hoffähig geworden. DRT-Anbieter beginnen zunehmend, ihre proprietären Benutzerverwaltungen durch ein Interface zu einem Directory Service zu ersetzen.

- **Digitale Signatur**

Der neue Dokumentbegriff bekommt durch die digitale Signatur auch eine neue Rechtsqualität. Unterschiedliche Produkte und Strategien werden derzeit am Markt verfolgt – von der Digitalen Signatur mit zertifiziertem Private-/Public-Key-Verfahren über Pads zur Umsetzung der Handschrift in eine elektronische Unterschrift bis zu einfachen Encodierungspaketen. Es zeichnet sich auch hier wieder ein Wettlauf zwischen Sicherheitsstandards und Hackern ab. Inzwischen integrieren fast alle DRT-Anbieter die digitale Signatur in ihre Lösungen.

- **Einbindung in Groupware und Bürokommunikation**

Den Anschluß und die Einbettung von DRT-Lösungen in Microsoft Exchange und Lotus Domino bekommt man inzwischen als Standardlösungspaket. Ähnliches zeichnet sich auch für internetbasierte Anwendungen ab. Die DRT-Anbieter laufen hier jedoch zunehmend Gefahr,



durch die Erweiterung der Funktionalität der Plattformen mittelfristig mit ihren Produkten überflüssig zu werden.

- **Middleware für Portale**

Die Middleware für Portale stellt eine große Herausforderung, aber auch eine große Chance für die Anbieter dar. Ein wichtiger Integrationsaspekt ist die Verbindung von webbasierten Anwendungen mit den nachgeordneten Diensten. Hier wird auch XML zukünftig einer der wichtigsten Standards werden. Nachteilig für die Anbieter ist hierbei, daß der Endanwender den Produktnamen und das Produkt des DRT-Komponenten-Lieferanten gar nicht mehr wahrnimmt.

- **XML**

XML als Format für Dokumente, Parametersteuerungsinformationen, Schnittstellen, Selbstbeschreibungsfunktionalität und für die HTML-Ablösung wird eine Basisvoraussetzung für moderne DRT-Lösungen. Da die Umstellung vorhandener Produkte schwierig ist, werden eher Komponenten oder gleich ganze Firmen mit Spezial-Knowhow in diesem Umfeld dazugekauft. Für einen Erfolg von XML sind allerdings noch standardisierte DTDs, Document Type Definitions, erforderlich.

- **Automatische Klassifikation**

Die automatische Klassifikation ist bereits heute eine der Grundkomponenten für die effiziente Informationserfassung. Für alle DRT-Anbieter, die Scanning, Fax-Eingang, Email-Eingang, COLD und andere Informationserfassungskomponenten anbieten, ist diese Technologie heute ein muß. Die Anbieter stehen in diesem frühen Stadium noch vor der Frage, ob sie selbst entwickeln oder eine Standardkomponente vom Markt integrieren sollen. Ähnlich wie bei den professionellen Scanning-Lösungen werden nur wenige automatische Klassifikation-Komponenten übrigbleiben.

- **ERP**

Die Anbindung von SAP über die Archivelink- oder andere standardisierte Schnittstellen ist heute ein Defacto-Standard. Inzwischen mehren sich aber auch standardisierte Schnittstellen für andere Enterprise Resource Planning Systeme und kaufmännische Anwendungen wie SAGE/KHK, Oracle Financials, BAAN, Peoplesoft, Paisy etc. Da die ERP-Systeme selbst mit DMS- und Workflow-Funktionalität aufrüsten, wird es in Zukunft jedoch für die meisten Anbieter nur bei der Bereitstellung nachgeordneter Repository-Dienste bleiben.

Trends aus Beratungssicht

Anwender benötigen Orientierung – nicht nur technisch sondern auch strategisch und organisatorisch.

- **Die Abstände zwischen Technologiesprüngen werden immer kürzer**



Technische Innovationen überrollen uns immer schneller – das Radio hat 40 Jahre zur flächendeckenden Verbreitung gebraucht, das Telefon 30, das Fernsehen 20, der Personal Computer 10 und das Internet nur knappe 5 Jahre! Bot uns IBM noch in den 80er und frühen 90er Jahren eine langfristige Vision, Perspektive und Guideline, so werden wir seit einigen Jahren von jährlich neuen Trends überrollt. Anwendungen lassen sich nicht mehr schön nach Back-Office, Front-Office, etc. aufteilen. Die Integration stellt ständig neue Anforderungen. Dies ist im Umfeld von Document Related Technologies besonders gravierend. Informationen sollen auch nach Jahrzehnten noch verfügbar sein - der Wert von Information als weitere Säule der Geschäftstätigkeit gelangt langsam aber sicher in die Gehirne aller Entscheider.

- IT Strategie muß Document Related Technologies einschließen

Für Anwendungen, die Document Related Technologies benötigen, kann man von unterschiedlichen Ansätzen ausgehen – vom CallCenter, von der ERP-Lösungen, von der Bürokommunikationsplattform, von der herkömmlichen operativen Anwendung, vom Portal. Die gleichen fachlichen Anforderungen lassen sich inzwischen mit unterschiedlichen Lösungsansätzen realisieren. Document Related Technologies sind dabei kein exotisches Anhängsel mehr wie z.B. vor wenigen Jahren noch ein Archiv mit digitalen optischen Speichern, sondern eine unerläßliche Infrastrukturkomponente. Es geht nicht mehr vorrangig um das Scannen und Archivieren der Eingangspost - digital erstellte Informationen, die Unzahl eingehender Emails, die Überflutung mit Daten aus unterschiedlichen Quellen stellt längst die entscheidende Herausforderung dar. Der neue Dokumentbegriff, bei dem ein Dokument alles sein kann – von der digital signierten Transaktion bis zum Multimedia-Objekt, stellt Herausforderungen an die IT-Strategie jedes Unternehmens.

- Unabhängige Beratung ist unerläßlich

Produkt- und herstellernerneutrale Beratung stellt auf Grund der wachsenden technologischen, integrativen und organisatorischen Anforderungen eine immer wichtigere Komponente in Projekten dar. Nicht nur für die IT-Strategie oder für die Produktauswahl, sondern mehr noch für die Begleitung des sogenannten Change-Managements, die Überführung der bisherigen Organisation in die zukünftige Lösung. Seriöse Berater verschaffen sich ihre Markkenntnis aus realisierten Lösungen und Marktanalysen. Sie besitzen den Weitblick für das Machbare und für die zukünftige Herausforderung gleichermaßen.

- Die Beraterlandschaft wandelt sich

Der Beratungsmarkt verändert sich derzeit ähnlich wie der Anbietermarkt. Zahlreiche Beratungsunternehmen wechseln in das Lager der Systemintegratoren. Sie erwerben sich hier ausgezeichnete Kenntnisse bei der Umsetzung spezifischer Lösungen, können jedoch häufig nicht mehr über den Horizont der favorisierten Produkte hinaussehen. Zahlreiche Einzelkämpfer haben häufig nicht mehr die Zeit, um sich parallel zu ihren gleichzeitig betreuten Projekten noch ein konkretes Bild über den Markt, neue Produkte und Anbieter zu verschaffen. Nur spezialisierte Beratungsunternehmen, die ausreichend Ressourcen auch für die speziellen Einzelaspekte einer Lösung bereitstellen können, die sich in die Teams der Anwender kollegial integrieren und die Leistungsfähigkeit der Anbieter und derer Produkte einschätzen können, haben mittelfristig eine Überlebenschance gegen die großen, weltweiten „Beratungs-Allrounder“. Große Beratungsunternehmen kaufen sich häufig das Knowhow von



Einzelkämpfern und kleineren Beratungsfirmen ein – der Personalengpass betrifft die Beratungsbranche ebenso wie die Systemintegratoren und Produkthersteller. Dies fördert leider auch den Wildwuchs, zahlreiche sogenannte „DMS-Berater“ tummeln sich am Markt und lernen auf Kosten ihrer Kunden heute gerade das „Gehen“.

Qualifizierte, erfahrene und neutrale Berater und Projektmanager nehmen daher auch zukünftig bei komplexen Dokumenten-Management-, eBusiness-, Content-Management-, Portal- und Knowledge-Management-Lösungen eine entscheidende Rolle ein, die über Erfolg und Mißerfolg eines Projektes entscheiden kann.

Anschrift des Autors

PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH, Büro Hamburg
Oderfelder Str. 17
D-20149 Hamburg
Tel.: 040 / 460 762 20
Fax: 040 / 460 762 29
E-Mail: Presse@PROJECT-CONSULT.COM
Web: www.PROJECT-CONSULT.com

Autorenrecht

© PROJECT CONSULT GmbH 2000

Jeglicher Abdruck, auch auszugsweise oder als Zitat in anderen Veröffentlichungen, ist durch den Autor vorab zu genehmigen.

Belegexemplare, auch bei auszugsweiser Veröffentlichung oder Zitierung, sind unaufgefordert einzureichen.

Profil des Autors

Dr. Ulrich Kampffmeyer, Jahrgang 1952, ist Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH, eine der führenden produkt- und herstellernerneutralen Beratungsgesellschaften für Dokumenten-Management, elektronische Archivierung, Knowledge Management, Büroautomation, Groupware, Intranet, Workflow und eBusiness in Deutschland. Er ist Gründer und Managing Partner der PROJECT CONSULT International Ltd., London.

Er entwickelte das Systemdesign für mehrere Dokumenten-Management-Produkte und beriet zahlreiche Anwender, Hersteller und Systemhäuser bei der Planung, Organisation und Implementierung solcher Systeme. Zu den von ihm betreuten Anwendern gehören namhafte deutsche und internationale Organisationen, Konzerngruppen und Unternehmen.



Dr. Kampffmeyer ist einer der Direktoren der AIIM Europe, Association for Information and Image Management International. Als Mitglied des Executive Committee und Vice Chair des Board of Directors der AIIM gilt er als eine der führenden Persönlichkeiten der Branche in Europa. Für seine erfolgreiche Tätigkeit im Dokumenten-Management-Umfeld wurden ihm vom IMC 1992 der "Award of Excellence", 1994 der Award "Fellow of IMC" und 1997 der "Award of Merit", sowie von der AIIM International 1999 der Award „Fellow of AIIM“ und 2000 die Auszeichnung „Master of Information Technology“ verliehen.

Als Gründer und langjähriger Vorsitzender des VOI Verband Optische Informationssysteme e.V. (1991-1998) verfügt er über detaillierte Marktkenntnisse in den Bereichen Dokumenten-Management, Workflow, Groupware, elektronische Archivierung, Intranet, digitale Signatur, Knowledge Management, eBusiness, Content Management und digitale optische Speicher. Er gilt nach Einschätzung der Zeitschrift Computerwoche als der Mentor der DRT-Branche in Deutschland und wurde von der Zeitschrift DoQ unter die 25 wichtigsten Unternehmer der Branche gewählt.

Dr. Kampffmeyer ist anerkannter Kongreßleiter, Referent und Moderator zu Themen von Document Related technologies (DRT). Seine Vortragsaktivitäten erstrecken sich auf Veranstaltungen wie z.B. AIIM, AWW, datakontext, dc, DMS, DLM-Forum, Documation, EUROFORUM, IMC, KnowTech, IIR Interflow, Online, VOI etc. Er gehört zu den wenigen deutschen Beratern und Analysten, die auch international anerkannt sind, wie zahlreiche Moderations-, Keynote- und Vortragseinladungen aus dem Ausland zeigen. Seine Keynote-Vorträge "Document Management as IT-Infrastructure" (1995), "The Future of Document Management" (1997), "Paradigm Shifts in Document Management" (1998), "The Electronic Documents Management Market in Europe: Technologies and Solutions" (1999), "Market Transitions: DRT Document Related Technologies" (1999), "Dokumenten-Management im Wandel – und wo bleibt der Mensch?" (1999), „The eWorld: eVerything @nytime eVerywhere“ (2000) und „Knowledge Management, Content Management, eBusiness - alles nur neue Verpackung?“ (2000) gelten als richtungsweisende Beiträge für die gesamte DRT-Branche.

Als Autor für Zeitschriften wie Info21, DoQ, Document World, e-doc, Office Management, Bit, Document Manager, Computerwoche, Markt & Technik, Information Week, Password, ComputerZeitung, Management Berater, INFOdoc und zahlreiche andere deutsche und internationale Publikationen hat er in den vergangenen Jahren über 240 Beiträge zu Themen des Dokumenten-Managements veröffentlicht. Er ist Mitglied mehrerer Redaktionsbeiräte, Autor regelmäßiger Kolumnen in Fachzeitschriften wie e-doc, DoQ, BIT und Password sowie Herausgeber des PROJECT CONSULT Newsletter. Zahlreiche seiner Publikationen werden auf WebSites referenziert. In mehreren Beiträgen für Funk und Fernsehen nahm er zu Themen des DRT-Marktes Stellung.

Er ist Autor des Standardwerkes "Dokumenten-Management - Grundlagen und Zukunft" sowie Ko-Autor der deutschen Codes of Practice "Grundsätze der elektronischen Archivierung" und "Grundsätze der Verfahrensdokumentation nach GoBS".

Dr. Kampffmeyer engagiert sich in Standardisierungsgremien wie der AIIM Association for Information and Image Management International, WfMC Workflow Management Coalition, DMA Document Management Alliance, ODMA Open Document Management API und anderen Standardisierungsgremien. Er ist Mitglied des DLM Forums der Europäischen Kommission und Mitarbeiter an den europäischen "Codes of Practice" und Rechtsgrundlagen zum Einsatz von Dokumenten-Management-Technologien.