

# Info~TechResearch Group: Enterprise Content Management 2020

*Dr. Ulrich Kampffmeyer*

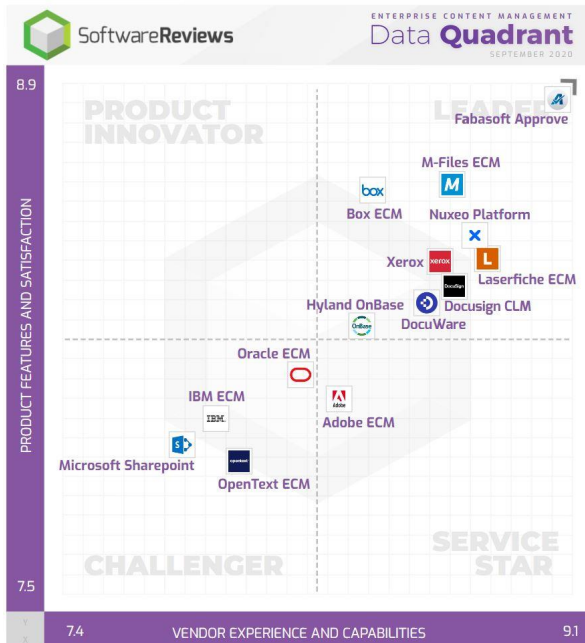


Hamburg, Oktober 2020

# Info~TechResearch Group: Enterprise Content Management 2020



## Info~TechResearch Group: Enterprise Content Management 2020



Es geht um Zufriedenheit mit ECM-Software. Die Info~Tech Research Group hat in 2020 eine neue Studie zu ECM Enterprise Content Management Produkten vorgelegt. Der etwas sperrige Titel ist SoftwareReviews Enterprise Content Management Data Quadrant. Die Studie kann kostenfrei z.B. bei der prominent gelisteten [Fabasoft](#) – gegen Überlassung der Kontaktdaten – angefordert werden.

Von 48 aufgeführten ECM-Anbietern wurden 14, zu denen ausreichend Antworten vorhanden waren, in den Data Quadrant eingeordnet.

### Ist eine “emotionale” Anbieter-Bewertung sinnvoll?

Die Studie ist Daten-orientiert. Grundlage sind die Bewertungen von Anwendern. Vieles ist daher nicht immer objektiv einzuschätzen. Deshalb gibt es in dem Bericht auch die Kriterien “Net Emotional Footprint” und “Net Emotional Footprint Distribution”. Es ist der Versuch, “weiche” Kriterien, bzw. die Einschätzungen zu diesen Kriterien, messbar zu machen. Die Studie von Info~Tech Research Group startet mit einem Überblick:

Enterprise Content Management Data Quadrant Report		INFO-TECH RESEARCH GROUP						
Category Overview		This page provides a high-level summary of product performance within the Enterprise Content Management category. Products are ranked by a composite satisfaction score (Composite Score) that averages four different areas of evaluation: Net Emotional Footprint, Vendor Capabilities, Product Features, and Likelihood to Recommend. The Net Emotional Footprint Score measures user emotional response ratings of the vendor (e.g. trustworthy, respectful, fast). Use this data to get a sense of the field, and to see how the products you're considering stack up.						
RANK	VENDOR	COMPOSITE SCORE	NET EMOTIONAL FOOTPRINT	NET EMOTIONAL FOOTPRINT DISTRIBUTION	VENDOR CAPABILITIES	PRODUCT FEATURES	LIKELIHOOD TO RECOMMEND	NUMBER OF REVIEWS
1	Fabasoft Approve	9.3/10	+98	98% POSITIVE	87%	89%	97%	12
2	M-Files ECM	8.7/10	+86	86% POSITIVE	88%	89%	84%	12
3	Nuxeo Platform	8.6/10	+95	95% POSITIVE	81%	82%	87%	20
4	Laserfiche ECM	8.6/10	+91	91% POSITIVE	86%	86%	82%	15
5	Xerox DocuShare	8.5/10	+92	92% POSITIVE	81%	82%	85%	25
6	DocuSign CLM	8.5/10	+90	90% POSITIVE	84%	83%	84%	11
7	Box ECM	8.5/10	+88	88% POSITIVE	80%	83%	90%	26
8	DocuWare	8.4/10	+92	92% POSITIVE	80%	81%	84%	40
9	Hyland OnBase	8.3/10	+86	86% POSITIVE	81%	80%	84%	28
10	Adobe ECM	8.1/10	+88	88% POSITIVE	78%	78%	81%	16
AVERAGE SCORES		8.4/10	+88	88% POSITIVE	80%	81%	85%	37



Für den “Score” und die grünen lachenden Gesichter werden “Vendor Capabilities”, also die Leistungsfähigkeit des Anbieters, “Product Features”, also die Zufriedenheit mit dem Umfang der Funktionen, sowie die “Likelihood to recommend”, also ob man das Produkt weiterempfehlen würde, verwendet. Der “Category Overview zeigt auch in der letzten Spalte, wie viele Beurteilungen seitens der Anwender der Einordnung zu Grunde liegen (sehr unterschiedlich). Letztlich stellen die grünen Balken die subjektive Zufriedenheit von Anwendern dar.

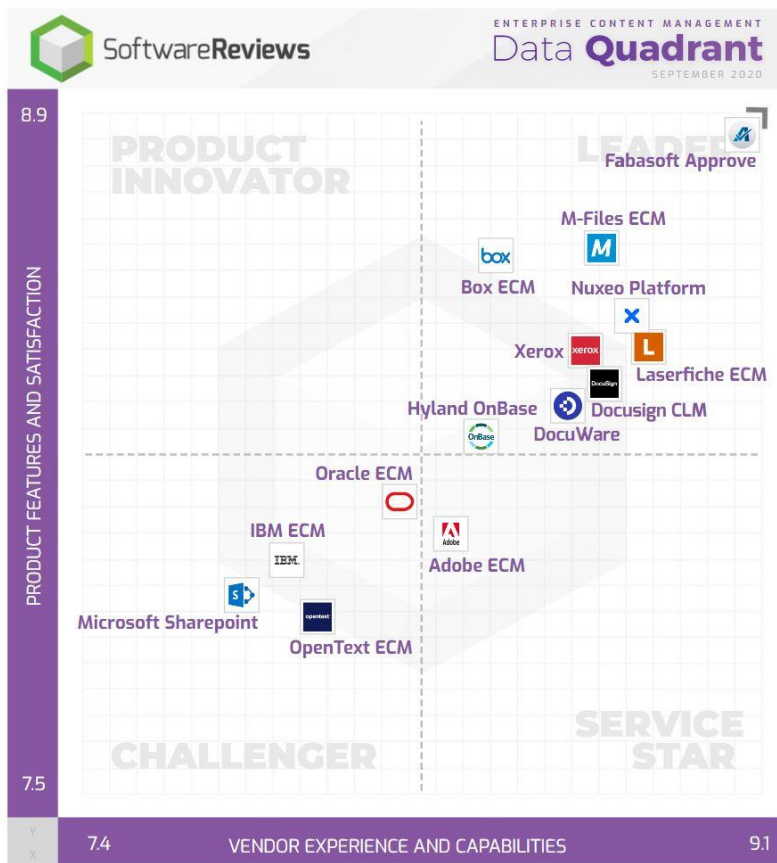
## ECM: Eine veraltete Einordnung?

Enterprise Content Management ist nach Meinung vieler Analysten und Anbieter “out”. man setzt eher auf “Content Services” oder “Content Services Platforms (CSP)” als Ersatz für die Einordnung “Enterprise Content Management System (ECMS)”. bei den Anwender kursiert aber noch der Begriff ECM als Branchenbezeichnung und so ist es legitim auch hier weiterhin von Enterprise Content Management zu sprechen.

Software Reviews benutzt natürlich andere Kriterien für die Einordnung der ECM-Anbieter als Gartner & Co. Hier spielen die Erfahrungen der Anwender selbst eine wichtige Rolle. Nutzbarkeit und Zufriedenheit sind ausschlaggebend. Senkrecht ist daher im Data Quadrant neben dem Vorhandensein der notwendigen Funktionalität die Zufriedenheit des Anwenders mit dem Produkt, bzw. mit dem Anbieterunternehmen kartiert. Waagrecht geht es dann um die Erfahrung und die grundsätzlichen Fähigkeiten des Anbieters.

Die Quadrantensegmente sind “Product Innovators” (offenbar keine) und “Leader” mit Fabasoft, M-Files, Box, Nuxeo, Xerox, Laserfiche, Hyland, Docusign und Docuware. Als “Challenger” werden Oracle, IBM, Microsoft und OpenText aufgeführt (also deutlich anders als bei anderen Auswertungen und Kriterien). Als “Service Star” wird Adobe gelistet. Also

wieder die “üblichen Verdächtigen”. Aber offenbar ist Erfahrung “Experience” doch nicht so wichtig, weil Unternehmen, die am Längsten mit ECM am Markt sind, auch durchaus bei den Challengern landen können (IBM, OpenText). Offenbar alles sehr gefühlsgetrieben in der Aussage. Die Zahlen versuchen die emotionale Einschätzung zu übertünchen.



Man muss weiterhin auch konstatieren, dass hier wieder “Äpfel und Birnen” verglichen werden. Zu den Namen der Firmen einfach ECM dazuschreiben, langt nicht. Auch kann dies nicht als Erklärung dienen, warum manchmal darauf verzichtet wurde (Docuware, Xerox), bei Hyland und Fabasoft Produktnamen anstelle von ECM genannt werden, was CLM bei Docusign in Bezug auf ECM meint (wohl das angeflanschte SpringCM-System) und warum bei Nuxeo Platform als Kategorisierung verwendet wird. Alles sehr undurchsichtig. Nimmt man die klassische Definition und den Funktionsumfang eines [ECM Enterprise Content Management](#) Systems als Maßstab, dann

passen schon einmal Unternehmen wie Adobe oder Docusign nicht in das Raster. Auch Oracle wäre dann als ECM-Anbieter sehr fragwürdig.

Aber wie wird ECM überhaupt von Software Reviews definiert? Die 35 Folien des [Reports](#) geben keine echte Definition aber listen die einzelnen Produkt-Feature-Kategorien auf.

## Features des Produkte als Definition von ECM 2.0?

Als Pflichtfunktionen werden von Info~Tech Research Group genannt:

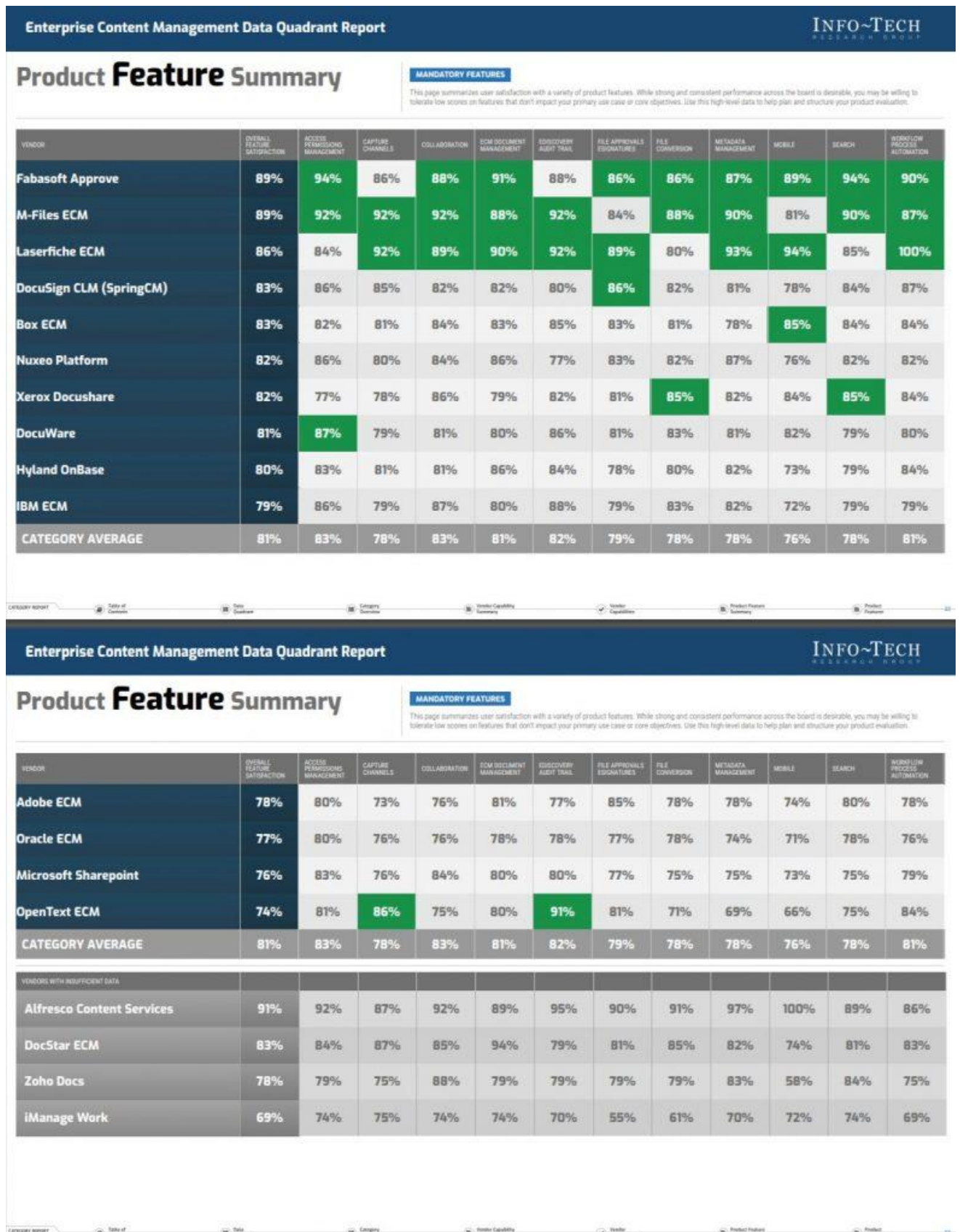
- **Access Permissions Management**  
The granularity of user-access controls that can be configured in the ECM system
- **Capture Channels**  
Variety of ways a file can be ingested into the ECM system
- **Collaboration**  
Ability to create, edit and review files



- **ECM Document Management**  
Includes lifecycle management, access and permissions, and ability to administer, view, create, edit, and delete content assets.
- **Ediscovery Audit Trail**  
The extent to which files and file histories are tracked & ability to manage files en masse for the purposes of legal proceedings
- **File Approvals Esignatures**  
Ability to capture approvals by the ECM system as part of a workflow
- **File Conversion**  
You can convert files from given types to other formats within the ECM system (e.g. from Word to PDF).
- **Metadata Management**  
A metadata layer makes reporting easy and eliminates the need for coding and SQL, allowing users and report writers to see and access information in simple business language.
- **Mobile**  
Ability to support multiple devices, OSes and platforms using mobile optimized, HTML-based web access and/or native applications.
- **Search**  
The system can search an entire body of a document for a keyword or phrase.
- **Workflow Process Automation**  
The extent to and ease of which actions within the system can be configured to be performed automatically

Es wird hier also eine Auswahl von Grundfunktionalitäten eines ECM-Systems aufgeführt, deren Vorhandensein, Nutzbarkeit und Qualität dann bewertet wurde.

# Info~TechResearch Group: Enterprise Content Management 2020



## “Weiche Kriterien” zur Einschätzung der Leistungsfähigkeit der Anbieter

Zu den Fähigkeiten der Produkte kommen dann noch die Fähigkeiten der Unternehmen. Die Kriterien von Info~Tech Research Group sind hier:

- **Business Value Created**  
The underlying purpose of software is to create value for employees, customers, partners and ultimately shareholders. As a result, it is imperative that any software selection be aligned with the organization’s needs and deliver enough business value to justify the cost. The data below highlights the satisfaction level associated with the business value derived from various product offerings. Use this information to identify the software that consistently creates business value for its customers.
- **Breadth of Features**  
Users prefer to work with feature rich software that enables them to perform diverse series of tasks as opposed to one they find restrictive. The data below highlights the satisfaction level associated with the breadth of features from various product offerings. Use this information to identify which software offers valuable comprehensive functionality that extends beyond the basic level.
- **Quality of Features**  
Feature quality is just as important as quantity. Software needs to do what you’re purchasing it to do, easily, intuitively, reliably, and effectively.  
Use the data in this section to gauge whether or not a product follows through on the marketing hype by delivering high quality features.
- **Product Strategy and Rate of Improvement**  
Purchasing software can be a significant commitment, so it’s important to know if your vendor is serious about the need for constant improvement and deliberate strategic direction. Vendors who don’t stay on top of emerging needs and trends won’t enable you to meet your business goals. Use the data in this section to separate innovators from imposters.
- **Usability and Intuitiveness**  
End user learning curves cost the organization money.  
Pay attention to your end users’ technical ability to determine how important UX is in your purchase.
- **Vendor Support**  
The importance of vendor support will vary for each organization depending on internal capabilities, but there will always be issues that only the vendor can resolve. Use the data in this section to see which vendors tend to under-serve their product and which will offer quality support.
- **Ease of Data Integration**  
The ability to integrate with other systems is increasingly important; without this, manual data loading and extraction can be time-consuming and prone to error. Use this section to see which vendors will cause headaches and which will make data integration easy.
- **Ease of IT Administration**  
Administrative interfaces don’t get the same attention as those built for end users, but they shouldn’t be clunky or unintuitive.



Use the data in this section to determine which vendors make administration easy, so that your IT personnel can resolve issues and perform configurations efficiently and effectively.

- **Ease of Customization**

Out-of-the-box functionality often isn't enough, especially for niche or industry-specific software, and the reason you're buying rather than building is to save time and money in the first place. Don't get bogged down in a difficult customization; use the data in this section to make sure you can easily achieve the functionality you need for your particular situation.

- **Availability and Quality of Training**

- Effective and readily available training enables users to get the most out of the software you've chosen. Use this section to make sure your vendor's training programs and materials measure up.

- **Ease of Implementation**

Choosing the right software is only the first step. Successfully implementing the new solution is necessary in order to realize its full value and promote end user adoption. Use the data in this section to determine which software is easy to implement, and which may jeopardize your goals by causing trouble in this stage.



# Info~TechResearch Group: Enterprise Content Management 2020



Enterprise Content Management Data Quadrant Report												
Vendor Capability Summary												INFO~TECH RESEARCH GROUP
This page summarizes user satisfaction with a variety of vendor capabilities regarding their product offerings. Look for strong and consistent performance across the board when assembling your shortlist, and follow-up on areas of concern during the evaluation and negotiation processes.												
VENDOR	OVERALL CAPABILITY SATISFACTION	BUSINESS VALUE CREATED	BREADTH OF FEATURES	QUALITY OF FEATURES	PRODUCT STRATEGY AND RATE OF IMPROVEMENT	USABILITY AND RETURN ON INVESTMENT	VENDOR SUPPORT	EASE OF DATA INTEGRATION	EASE OF IT ADMINISTRATION	EASE OF CUSTOMIZATION	AVAILABILITY AND QUALITY OF TRAINING	EASE OF IMPLEMENTATION
M-Files ECM	88%	88%	88%	87%	84%	90%	92%	81%	92%	87%	85%	90%
Fabasoft Approve	87%	94%	83%	92%	86%	87%	92%	85%	81%	83%	87%	88%
Laserfiche ECM	86%	88%	85%	88%	85%	87%	91%	89%	82%	80%	89%	82%
DocuSign CLM (SpringCM)	84%	82%	84%	84%	87%	82%	84%	84%	85%	82%	86%	82%
Hyland OnBase	81%	87%	85%	83%	74%	84%	82%	85%	80%	81%	79%	76%
Xerox DocuShare	81%	84%	84%	80%	84%	84%	78%	81%	76%	83%	82%	79%
Nuxeo Platform	81%	80%	82%	81%	75%	80%	76%	85%	84%	81%	81%	80%
Box ECM	80%	81%	77%	84%	79%	81%	77%	79%	82%	73%	81%	84%
DocuWare	80%	80%	74%	82%	87%	78%	72%	82%	79%	81%	81%	81%
Oracle ECM	78%	79%	76%	80%	77%	81%	75%	80%	79%	76%	79%	78%
CATEGORY AVERAGE	80%	83%	80%	83%	80%	80%	80%	81%	80%	79%	80%	80%

Enterprise Content Management Data Quadrant Report												
Vendor Capability Summary												INFO~TECH RESEARCH GROUP
This page summarizes user satisfaction with a variety of vendor capabilities regarding their product offerings. Look for strong and consistent performance across the board when assembling your shortlist, and follow-up on areas of concern during the evaluation and negotiation processes.												
VENDOR	OVERALL CAPABILITY SATISFACTION	BUSINESS VALUE CREATED	BREADTH OF FEATURES	QUALITY OF FEATURES	PRODUCT STRATEGY AND RATE OF IMPROVEMENT	USABILITY AND RETURN ON INVESTMENT	VENDOR SUPPORT	EASE OF DATA INTEGRATION	EASE OF IT ADMINISTRATION	EASE OF CUSTOMIZATION	AVAILABILITY AND QUALITY OF TRAINING	EASE OF IMPLEMENTATION
Adobe ECM	78%	81%	76%	83%	81%	78%	80%	84%	72%	71%	73%	76%
IBM ECM	77%	81%	77%	81%	76%	77%	72%	78%	80%	77%	78%	78%
Microsoft Sharepoint	76%	77%	75%	78%	71%	77%	75%	75%	76%	75%	75%	79%
OpenText ECM	70%	81%	71%	75%	71%	61%	71%	70%	67%	72%	66%	65%
CATEGORY AVERAGE	80%	83%	80%	83%	80%	80%	80%	81%	80%	79%	80%	80%
VENDORS WITH INSUFFICIENT DATA												
Zoho Docs	76%	84%	79%	83%	79%	75%	75%	79%	67%	75%	67%	71%
DocStar ECM	84%	85%	71%	88%	90%	82%	88%	85%	85%	84%	81%	88%
Alfresco Content Services	89%	87%	89%	92%	89%	92%	89%	81%	86%	89%	92%	92%
iManage Work	69%	75%	75%	68%	55%	64%	81%	74%	80%	65%	63%	65%



Die Kriterien selbst machen durchaus Sinn. Sie finden sich auch in ähnlicher Form in allen Ausschreibungen zur Beschaffung von Lösungen wieder. Ob man sie aber auf reine numerische Werte herunterbrechen kann, ist fraglich.

## **Eine Studie mehr ...**

Auch wenn der Ansatz, die Zufriedenheit mit Produkten und Anbietern zu kartieren mal eine erfrischende andere Sicht auf den Markt bietet, bleibt sie doch vielfach in der "Featuritis" stecken. Es fehlt auch an Transparenz, wie die Antworten und Einschätzungen der befragten Endanwender bewertet wurden. Die Einschätzungen als – ausschließliches – Kriterium für eine Produktauswahl zu benutzen, ist ohne Transparenz gefährlich. Referenzbesuche, selbst Anwender aus vergleichbaren Branchen, Größenordnungen, Geschäftsfeldern etc. mit ähnlichen Infrastrukturen und Aufgabenstellungen zu befragen, wird durch die Studie nicht ersetzt. Sie liefert allenfalls ein Stimmungsbild, wie die Anbieter in Bezug auf die Zufriedenheit ihrer Anwender einzuschätzen sind.

Und ... bei Info~Tech Research Group ist das Thema ECM Enterprise Content Management noch lange nicht tot.

## Über den Autor



Dr. Ulrich Kampffmeyer ist seit über 35 Jahren im Thema Informationsmanagement zu Hause. Als Geschäftsführer und Unternehmensberater seines Beratungsunternehmens PROJECT CONSULT (<http://PROJECT-CONSULT.de>) berät er Unternehmen bei der Strategie, Konzeption, Einführung, Ausbau und Migration von Information Management-Lösungen.

Er gründete und leitete Fachverbände, arbeitete bei internationalen Standardisierungen mit und gilt als Mentor der Information-Management-Branche in Europa.

Dr. Kampffmeyer ist international anerkannter Autor, Kongressleiter, Referent und Moderator zu Themen wie Information Management, Information Governance, elektronische Archivierung, Records Management, ECM

Enterprise Content Management, Dokumentenmanagement, Workflow, Rechtsfragen, Wissensmanagement, Digitalisierung und

Collaboration. Auf zahlreichen nationalen und internationalen Kongressen und Konferenzen wirkte er als Keynote-Sprecher mit. Er engagiert sich besonders für die Rolle und Ausbildung des Information Professional der Zukunft.

Von Fachzeitschriften wurde zweimal unter die 100 wichtigsten IT Macher Deutschlands gewählt. Sein Curriculum Vitae findet sich auf Wikipedia [http://bit.ly/WP\\_DrUKff](http://bit.ly/WP_DrUKff)

## PROJECT CONSULT

Die PROJECT CONSULT GmbH ist ein hersteller- und produktunabhängiges Beratungsunternehmen für Information Management und Information Governance.

Zum Beratungsportfolio gehören IT-Strategie, Fachberatung, Planung und Organisation zu Einführung, Migration und Abnahme von Informationssystemen; Projektmanagement, Change Management und Coaching für Projekte des Informationsmanagement wie elektronische Archivierung, Knowledge-, Dokumenten-, E-Mail-, Enterprise-Content-Management und Compliance.

## Impressum

ISSN 1349-0809, Creative Commons CC by-nc-nd 4.0 Open Access.

Links. Angegebene URL waren zum Erscheinungszeitpunkt gültig. Die Inhalte referenzierter Webseiten liegen ausschließlich in der Verantwortung des jeweiligen Betreibers.

Urheber- und Nutzungsrechte, Copyright von PROJECT-CONSULT: [Rechtshinweis](#)

PROJECT CONSULT Impressum und AGB: [Impressum](#)

Geschäftsleitung und V. i. S. d. P.: Dr. Ulrich Kampffmeyer

Anschrift der Redaktion:

PROJECT CONSULT Unternehmensberatung

Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH

Isestraße 63, 20149 Hamburg

Telefon: +49 40 412856 53

E-Mail: [presse@project-consult.com](mailto:presse@project-consult.com)

<http://www.project-consult.de>