

COMPUTERWOCHE

NACHRICHTEN ♦ ANALYSEN ♦ TRENDS



ECM-Systeme dürfen nicht stören

Enterprise-Content-Management muss zu den Nutzergruppen passen. Für die Wahl und Ausgestaltung der Clients gibt es viele Optionen.

VON MARTIN BÖHN UND
SASCHA ALEXANDER*

Anwendungen für Enterprise-Content-Management (ECM) oder klassisch: Dokumenten-Management sollen die Vorgangsbearbeitung in Unternehmen vereinfachen. Doch oft stehen Benutzer solchen Produkten skeptisch oder ablehnend gegenüber, weil bei der Einführung versäumt wurde, über ihre Funktionen und Vorteile aufzuklären. Fachabteilungen fürchten daher oft, dass ECM-Software die tägliche Arbeit komplizierter macht. Zwar wünschen sie sich bessere

Dokumentenprozesse, aber bestehende Arbeitsweisen sollen sich nicht ändern. Am besten (und bequemsten) wäre es für sie, die ECM-Lösung würde alle benötigten Workflow-Funktionen über höchstens drei Buttons zur Verfügung stellen und auch noch ohne eigene Benutzeroberfläche auskommen.

Hersteller werben mit Lösungen statt Funktionen

Solche Ansprüche stellen Projektleiter und Anbieter vor große Herausforderungen und haben in der Praxis zu zwei grundlegenden Lösungsansätzen ge-

führt: Automatismen und Vorlagen sowie an den Anforderungen der Nutzer ausgerichtete Clients. Wie diese Basiskonzepte sich weiterentwickelt haben, zeigt jetzt die Barc-Studie „Software Evaluation Enterprise Content Management“. Danach kann ein ECM-System bei Anwendern vor allem durch Informationsbündelung, übergreifende Suche, Vorlagenverwaltung und Workflows gegenüber der bisherigen Vorgangsbearbeitung punkten. Der Einarbeitungsaufwand muss aber in einem angemessenen Verhältnis zur Nutzung stehen. Zudem

Wie ECM-Systeme die tägliche Arbeit unterstützen

- ++ gute ausgereifte Funktion
- + durchschnittliche Funktionen
- Basisfunktionen/Projektgeschäft
- Funktionen nicht geboten
- * Nicht Bestandteil des aktuellen Tests

	Ceyoniq	COI	D.velop	Easy	Hummingbird	Hyperware	IBM	IBM FileNet	Open Text	Optimal Systems	Saperion	SER	Windream
Workflow (mit grafischem Designer)	+	+	+	-	+	+	++	++	+	++	+	+	+
Analyse/Reporting	*	○	+	*	++	*	++	++	*	++	+	*	+
SAP-Integration	++	++	++	+	++	+	++	+	++	+	++	+	++
Office-Integration	++	++	+	+	++	+	+	+	+	+	+	+	++
Explorer-Integration	+	+	+	*	+	+	-	+	*	+	+	○	++
Offline-Client	+	+	++	+	+	+	-	+	+	+	+	+	++

Quelle: Barc

EMC-Software muss sich für verschiedene Arbeitsweisen und -umgebungen nutzen lassen. Das gelingt nicht jedem Produkt gleich gut.

werben Hersteller von ECM-Software heute lieber mit Lösungen als mit einzelnen Funktionen ihrer Produkte, da diese so oder so ähnlich auch der Wettbewerber verspricht. Dennoch findet sich eine Reihe von Besonderheiten in den Angeboten (siehe „Was die Produkte unterscheidet“).

Neben Prozess- und Dokumenten-Templates ist derzeit in Projekten die Auswahl an Clients

tenbezogene Funktionen selten oder nie benötigen. Ein zentraler virtueller Arbeitsplatz als Teil einer Portallösung ist in diesen Fällen die bessere Wahl. Für die dazu notwendige Integration des ECM-Systems in die Portalumgebung unterstützen die Hersteller den Java-Portlet-Standard JSR 168 oder setzen auf den „Microsoft Sharepoint Portal Server“ oder das „SAP Netweaver Portal“.

bedeutet es einen hohen Aufwand, Kunden die diversen Schnittstellen bereitzustellen.

ECM-System verbirgt sich im Windows Explorer

Um Anwendern so weit wie möglich ihre gewohnte Arbeitsweise zu belassen, haben die ECM-Hersteller ferner Optionen geschaffen, ihre Produkte in den „Windows Explorer“ des Windows-Betriebssystems zu integrieren. Über das WebDAV-Protokoll können so die Anwendung als (zusätzliches) Laufwerk dargestellt und Dateien entsprechend abgelegt werden, über eingebundene .dlls (Bibliotheken) lassen sich die Funktionen erweitern. Der Anwender merkt nur bei der Suche oder dem Erscheinen einer Vorschlagwortungsmaske, dass er es mit einem ECM-System zu tun hat. Für mehr Komfort, insbesondere für Außendienstmitarbeiter, soll die Offline-Fähigkeit des Systems sorgen. Hier zeigte der Test, dass sich die Produkte im Implementierungsaufwand sowie in den Funktionen für Suchen, Ändern und Ergänzen von Inhalten im Offline-Modus unterscheiden.

Eine besondere Herausforderung stellt für ECM-Anbieter der Umgang mit SAP und Microsoft dar. Traditionell war die Ablage von Informationen aus Office und R/3 eine grundlegende Aufgabe von ECM-Systemen. Die Zuständigkeiten waren klar verteilt zwischen Dokumentenquelle einerseits und System zur Verwaltung und Ablage andererseits. Doch mittlerweile bieten SAP mit „Records Management“ und „Easy DM“ sowie Microsoft mit dem „Microsoft Office Sharepoint Server“ (MOSS) konkurrierende Funktionen an. Die Produkte von SAP und Microsoft sind zwar für Anwender ausgelegt, die vor allem mit Systemen dieser Hersteller arbeiten. Deren Zahl ist allerdings hoch. Allein mit „Basisfunktionen“ kann ein EMC-Anbieter bei dieser Klientel kein Projekt mehr gewinnen.

Integration mit SAP und Microsoft wird lebenswichtig

Die meisten ECM-Anbieter ver-

Anbieter auf dem Prüfstand

In der aktuellen Studie „**Software Evaluation Enterprise Content Management**“ haben die Analysten von Barc 16 Produkte von 14 Anbietern für Dokumenten-Management und Archivierung im Labor getestet.

Auf über 700 Seiten finden Interessenten hier Informationen zur Marktentwicklung, den Bewertungskriterien sowie ausführliche Produktbewertungen anhand unterschiedlicher ECM-Schwerpunkte. Berücksichtigt wurden die **ECM-Angebote** „Nscale 5.0“ von Ceyoniq Technology, „COI Businessflow Xtrend 1.4“ von COI, „d.3, Version 6.1“ von D.velop, „Easy Enterprise 2004“ von Easy Software, „Hummingbird Enterprise 2005, Version 6.02“ von Hummingbird/Open Text, „Hyperwave IS/6, Version 6.3“ von Hyperwave, „IBM Content Manager 8.2 & Document Manager“ von IBM, „IBM FileNet P8, Version 3.5“ von IBM/FileNet, „Livelink 9.2“ von Open Text, „OS.5 ECM, Version 5.50“ von Optimal Systems „Saperion 5.5“ von Saperion, die „Doxis iECM Suite 2005“ von SER Deutschland sowie „windream 4.2“ vom gleichnamigen Anbieter.

Nähere **Informationen** und Bezug unter www.barc.de.

entscheidend. So richten sich klassische Fat Clients für ECM an Benutzer, die vorrangig Dokumente verwalten müssen. Dabei stehen heute zu installierende Desktop-Clients oder beinahe funktionsgleiche Web-Clients zur Auswahl.

Über ein Customizing können die benötigten Funktionen ausgewählt und am Bildschirm angeordnet werden, abgestimmt auf die Belange des einzelnen Sachbearbeiters. Informations-Abonnements und Event-gesteuerte Automatismen erweitern zugleich die klassischen Postkorbfunktionen solcher Clients. Teilweise bieten auch Partner Speziallösungen für Branchen oder bestimmte Aufgabenbereiche an.

Dokumente wie bisher verwalten – nur besser

Andererseits gibt es viele Anwendergruppen, die dokumen-

Die Arbeit mit Dokumenten wird von Unternehmen oft als eine Ergänzung zur bisherigen Verwaltungstätigkeit gesehen. ECM-Funktionen müssen sich daher mit den vorhandenen Fachanwendungen vertragen. Wo das gelingt, können Sachbearbeiter beispielsweise zu einem Buchungssatz in einem ERP-System den entsprechenden Beleg aus dem ECM-System betrachten. Voraussetzung ist aber, dass ECM-Produkte neben Standardschnittstellen auch ausgefeilte Entwicklungsumgebungen für die Anwendungsintegration bieten, da es in vielen Unternehmen auch proprietäre Software gibt. Zudem steht heute mit Web-Services eine weitere Kopplungs- und Entwicklungsvariante zur Wahl. Sie werden derzeit auch als ein Integrationsmechanismus für Serviceorientierte Architekturen beworben. Für ECM-Hersteller

suchen stattdessen, ihre Angebote möglichst nahtlos in SAP- und MOSS-Umgebungen zu integrieren beziehungsweise durch Zusatzfunktion zu ergänzen. Typische Erweiterungen für den MOSS sind Funktionen zur Erfassung von Papierdokumenten und zur (langfristigen) Speicherung der Dokumente. Als Benutzeroberflächen dienen in solchen kombinierten Lösungen zumeist das Sharepoint Portal oder Produkte der Office Suite. Wollen andererseits ECM-Anbieter Microsoft bei Ausschreibungen nicht nur ergänzen, sondern ausstechen, müssen sie künftig vor allem auf dem Gebiet der Workflows, Suche und Zusammenarbeit (Collaboration) einen deutlichen Mehrwert gegenüber dem neuen Rivalen vorweisen können. Dazu werden ebenfalls tiefe Integrationen zumindest in Word, Excel und Outlook angeboten sowie die Funktionen als Webpart in Sharepoint-Umgebungen bereitgestellt.

SAP-Zertifikate allein genügen nicht mehr

Bezüglich der SAP-Anbindung müssen ECM-Systeme deren Suchmechanismen wie den „Document Finder“ und „T-Rex“ unterstützen. Zudem streben die Anbieter eine Integration in das Netweaver-Portal an, um auch hier als Ergänzung zum SAP-System Kunden zu gewinnen. Allein eine Zertifizierung der „Archivelink“-Schnittstelle der SAP zur Auslagerung der Dokumente und zur Unterstützung der frühen oder späten Erfassung von Eingangsdokumenten reicht nicht mehr, um sich vom Wettbewerb zu differenzieren.

Mit der Umstellung auf die digitale Vorgangsbearbeitung fordern Anwender auch umfassende Funktionen, um die Dokumentenverwendung zu analysieren. Diese sollen neben der dokumentenbezogenen Betrachtung insbesondere über Historieneinträge auch Vorgänge auswerten helfen. Alle ECM-Produkte bieten eine Versionierung der Workflows, damit die Benutzer auch nach längerer Zeit noch die Hintergründe der

Was die Produkte unterscheidet

Zwar sprechen ECM-Hersteller heute lieber von Lösungen als über einzelne Features, dennoch findet sich in den getesteten Produkten eine Reihe Besonderheiten oder Stärken. Hier eine Auswahl:

■ **Ceyonic:** Sämtliche Funktionen für die Abbildung dokumentenzentrierter Prozesse sind in einem Produkt vereint. Stärken liegen ferner im Sicherheitskonzept (digitale Signatur, Archivierung und Beweispflicht), den Recherche-Funktionen und der Entwicklung von Add-ins.

■ **COI:** Gute Integration in andere Anwendungen, verständliche Dokumentation, bedienerfreundliche Clients.

■ **D.velop:** Vollständiges ECM-System mit guten Web-Funktionen, Komponenten für Text Mining, standardmäßig vorhandene Akten erleichtern die Bedienung.

■ **Easy Software:** Neue Produktlinie „Easy Enterprise“ mit leistungsfähigerer Server-Architektur für DMS und Archivierung, Anwendungsintegration und Web-Client. Umfassendes Administrationskonzept und Benutzerverwaltung, umfangreiche Möglichkeiten für die Integration mit Groupware und Web-Content-Management.

■ **Hummingbird:** Umfangreiches DMS mit identischen Funktionen für Browser, Windows Explorer und Outlook, ausgeprägte Collaboration- sowie Business-Intelligence-Funktionen, einheitliche Datenbasis für Dokumente und Text Mining.

■ **Hyperwave:** Infrastruktur für Dokumenten- und Content-Management, Recherche, Workflow, E-Learning und Groupware, starke SAP-R/3-Integration, flexibel erweiterbare Architektur, Unterstützung zahlreicher Dokumentenformate, ausgereifte Administration.

■ **IBM:** IBM Content Manager als Speicher unterschiedlichster Objekte (Text, Bilder, Audio-, Videodateien, Druckdaten), zahlreiche Hard- und Softwareprodukte für DMS, um viele spezialisierte Client-Anwendungen und Workflow-Funktionen erweiterbar, standardmäßige Integration mit „Lotus Workplace Web Content Management“.

■ **IBM/Filenet:** Konzepte wie „Zero Click“, „Active Content“ und „Point in Progress Collaboration“ sind etwas Besonderes. Erweiterbares prozessgetriebenes ECM, das ein ereignisabhängiges und regelbasierendes Verarbeiten von Content unterstützt, Client rein Browser-basierend.

■ **Open Text:** Breites Leistungsspektrum für Dokumenten-, Records- und Wissens-, Prozess- und Skills-Management sowie Archivierung, leistungsfähiger Server (Load Balancing, Clustering etc.), viele Funktionen für den Web-Client, umfassendes Web-Content-Management.

■ **Optimal Systems:** Zahlreiche Funktionen für die Definition und Überwachung von Workflows, daten- und funktionsbezogene Rechteverwaltung.

■ **Saperion:** Integriertes Softwarepaket, spezielles Tool für die Gestaltung und Integration von Masken, mächtige Capturing/Text-Mining-Lösung.

■ **SER Solutions:** Besonders gute Client-Funktionen sowie solche für die Dokumentenverarbeitung, Postkorb und Workflow-Verwaltung, intelligente, fehlertolerante Suche, umfangreiche Rechtevergabe, sehr gute Dokumentation.

■ **Windream:** Mit dem „Virtual File System“ existiert eine im Markt einzigartige Integration des ECM-Systems in das PC-Betriebssystem, kein eigener Client nötig, aber vorhanden, funktionsreiches Archiv und integriertes hierarchisches Speicher-Management.

Prozessabarbeitung nachvollziehen können. Doch bei den Analysefunktionen unterscheiden sich die Angebote stark. So erlauben einige Hersteller neben einem vergangenheitsorientierten Reporting auch eine Echtzeitüberwachung der laufenden Prozesse.

Bessere Analysen der Workflows möglich

Unter dem Schlagwort Business Activity Monitoring werden zu-

dem Dashboards angeboten, die Führungskräften Informationen über den aktuellen Bearbeitungsstand einzelner Prozesse anzeigen und Eingriffsmöglichkeiten bereitstellen. Seit dem letzten Jahr haben sich aber viele ECM-Systeme in puncto Ergebnisdarstellung weiterentwickelt. Statt Transaktionslisten sind nun grafische Elemente wie Balken- und Kuchendiagramme in den Berichten zu sehen. Individuelle Analysen können An-

wender entweder direkt im Werkzeug vorgeben oder die Informationen in Excel oder einem Auswertungswerkzeug wie „Crystal Reports“ importieren. ◆



***MARTIN BÖHN** ist Senior Analyst beim Business Application Research Center (Barc) in Würzburg,



SASCHA ALEXANDER ist Redakteur bei der COMPUTERWOCHE.



windream GmbH
 Wasserstraße 219
 44799 Bochum
Telefon +49 234 9734 0
Telefax +49 234 9734 520

E-Mail: info@windream.com
Web: www.windream.de

Mit freundlicher Empfehlung von:

