



ECM-Trend-Campus 2012

Proceedings

■ Impressum

Herausgeber:	BITKOM Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. Albrechtstraße 10 A 10117 Berlin-Mitte Tel.: 030.27576-0 Fax: 030.27576-400 bitkom@bitkom.org www.bitkom.org
Ansprechpartner:	Willi Engel (BITKOM) Tel.: 030.27576-201 w.engel@bitkom.org
Copyright:	BITKOM 2012
Grafik/Layout:	Design Bureau kokliko / Astrid Scheibe (BITKOM)
Titelbild:	Daniela Stanek / Astrid Scheibe

Diese Publikation stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Die Inhalte spiegeln die Auffassung im BITKOM 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-Trend-Campus 2012

Proceedings

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Das Büro 2020	4
Chancen und Risiken neuer Marktplayer wie Dropbox, Google und Co.	7
Cloud – Private, Public & SaaS zwischen Hype und Realität im ECM-Markt	9
Sharepoint – Vollwertiges ECM-System oder nur schöne Oberfläche	11
ECM-Mobil	15
Spezialisierung in Form von Branchenlösungen	18
Agenda ECM-Trend-Campus 2012	19

Vorwort



Liebe Kollegen, liebe Leser,
sehr geehrte Damen und Herren,

im November 2012 veranstalteten wir – das ist der Kompetenzbereich ECM im BITKOM - unseren ersten ECM-Trend-Campus. Der Campus bringt einmal pro Jahr die ECM-Branche zusammen und ist die Plattform für den Austausch zu Trends und Top-Themen aus dem Enterprise Content Management. Ganz klar im Fokus steht die Kommunikation zwischen den Teilnehmern, was uns auch beim ersten Aufschlag gut gelungen ist.

In interaktiven Formaten wie Global Café und Open Space diskutierten Geschäftsführer, Vorstände, Produktmanager, Marketingexperten und andere führenden Köpfe der ECM-Branche zu den sechs Top-Themen des Marktes:

- Chancen und Risiken neuer Marktplayer wie Dropbox und Google
- Cloud – Private, Public & SaaS zwischen Hype und Realität im ECM-Markt
- Büro 2020
- Sharepoint – Vollwertiges ECM-System oder nur schöne Oberfläche
- Spezialisierung in Form von Branchenlösungen
- ECM-Mobil

Bei dem eintägigen sehr intensiven Austauschen ergaben sich spannende Herausforderungen, neue Denkansätze und ungewohnte Sichtweisen. Diesen haben wir für Sie in den vorliegenden Proceedings zusammengefasst.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen und zahlreiche Ideen beim Lesen.

Bei den Themenpaten aus dem Vorstand und Lenkungsausschuss des BITKOM Kompetenzbereiches ECM möchte ich mich ganz herzlich bedanken. Erst durch ihren persönlichen Einsatz wurde der ECM-Trend-Campus ein Erfolg.

Ihr Andreas Nowotka

Vorstandsvorsitzender des Kompetenzbereichs ECM im BITKOM und Vorstandsvorsitzender der Easy Software AG

Das Büro 2020

Trends von heute werden einen gravierenden Einfluss auf die zukünftige Arbeitswelt von Sachbearbeitern und Wissensarbeitern haben. Beispiele dafür sind

- universelle Mobilität (Mitarbeit überall und jederzeit)
- Gerätevielfalt (Bring your own device)
- flexible Arbeitszeiten
- virtuelle Office- und Shared-Office-Konzepte
- Cloud Computing (Dokumente aus der Steckdose)

Auf dem ECM-Trend-Forum unter dem Stichwort »Büro 2020« wurden die Entwicklungsmöglichkeiten der Büroarbeit vor dem Hintergrund aktueller Technologie-basierter Trends und die Einflussmöglichkeiten der ECM-Branche diskutiert.

■ Was die Trends initiiert und beeinflusst

Flexibilisierung der Arbeitszeit:

Mitarbeiter wollen zunehmend selbst bestimmen, wann und wo sie arbeiten. Der eine möchte fünf Tage pro Woche im Home Office arbeiten, der andere jedoch nur mit Kollegen im Firmenbüro. Um unterschiedliche Präferenzen abdecken zu können, müssen daher flexiblere Regelungen geschaffen werden. Auch die Zusammenarbeit mit internationalen Kunden in anderen Zeitzonen erfordert eine Flexibilisierung der Arbeitszeiten.

Teamarbeit:

Web-Anwendungen wie Diskussionsforen, Blogs/Wikis, aber bereits auch einfache E-Mail-Kommunikation gewöhnen Menschen daran, asynchron zu kommunizieren. Es ist nicht immer erforderlich, eine Kommunikation zu komplexen Sachverhalten im direkten synchronen Dialog zu führen. Zunehmend erfolgt der Dialog auf anderen Plattformen, die die Diskussionsteilnehmer von der physischen und geografischen Anwesenheit entkoppeln.

Immer mehr Menschen arbeiten am gleichen Thema und innerhalb der Teams bilden sich neue Spezialisten. Dadurch entstehen virtuelle Teams und die Auswertung unstrukturierter Informationen spielt eine immer größere Rolle. Mitarbeiter, die Teams unterstützen, arbeiten häufig parallel in mehreren Projekten, temporär, situativ.

Arbeitsplatz:

Arbeit findet immer häufiger nicht mehr am »persönlichen« Büroarbeitsplatz statt, sondern

- beim Kunden/Lieferanten
- an unterschiedlichen Standorten des Unternehmens
- in Besprechungs-/Projekträumen
- im Home Office

Sowohl bei externen als auch internen Mitarbeitern sind fachliche Kriterien für ihre Zuordnung wichtiger als ihre physische Präsenz.

Auch die Grenzen zwischen Arbeits- und Privatleben verschwinden zunehmend. Das bedeutet allerdings nicht nur eine Chance für Selbst-Organisierte, sondern birgt ebenso Gefahren.

Infrastruktur:

Die Voraussetzungen für das Büro 2020 werden immer besser und kostengünstiger durch

- schnelle Leitungen
- sinkende Kosten zur Digitalisierung der alten, analogen Informationen
- plattformunabhängige Anwendungen

Bürokonzepte:

Die Arbeitsumgebung wird den sich wandelnden Anforderungen mehr und mehr angepasst, vor allem durch neue Büromöbelkonzepte, die eine flexible Raumgestaltung erlauben.

■ Anforderungen und Einschränkungen

Knowledge Worker der Zukunft erfordern eine rollenspezifische Bereitstellung von Informationen. Voraussetzungen dafür sind beispielsweise ein virtueller Suchassistent, um in der Informationsflut relevante Informationen/ Dokumente schnell zu finden, eine intelligente Informationsbereitstellung (I-Logistik) und ein höherer Automatisierungsgrad Dokumenten-basierter Prozesse. Natürlich müssen auch die Mitarbeiter auf den Umgang mit den neuen Werkzeugen für das Information Sharing geschult werden. Die wichtigsten Tools sind

- E-Akten
- virtuelle Projektteams
- Chatrooms
- Enterprise Search

Doch vor allem Dingen muss eine Kultur und Technik geschaffen werden, die es ermöglicht und auch dazu motiviert, Wissen (einfach) zu teilen, da die Besitzstandswahrung weit verbreitet ist. Incentives können als Anreiz zum Teilen von Know-how dienen. Dabei darf jedoch nicht übersehen werden: »Das Rezept kann weitergegeben werden, aber das Talent zum Kochen ist nicht durch eine ECM-Lösung käuflich.«

Flexible Raum- und Möbelkonzepte decken bereits heute zunehmend die unterschiedlichen Arbeitssituationen ab, etwa »Team«, »Nicht stören« usw. Doch auch negative Erscheinungen sind nicht gänzlich ausgeschlossen. Kooperationen über weite Distanzen hinweg sind kein Problem, doch bringt das asynchrone Arbeiten beispielsweise ein verzögertes Feedback mit sich.

■ Hürden und Herausforderungen

Ein wichtiger Aspekt ist die Sicherheit. Hier liegt die größte Gefahr darin, dass das »Büro 2020 im Rucksack«, ob Notebook, iPad oder Smartphone, relativ leicht gestohlen werden kann. Ein weiteres Manko ist, dass in vielen Bereichen, Branchen und Unternehmen die Infrastruktur noch nicht flächendeckend bereitsteht. Die Informationsflut empfinden die meisten Knowledge Worker heutzutage als erdrückend und es ist wichtiger denn je, Maßnahmen festzulegen, wie die relevanten Informationen zu filtern sind.

Doch die wichtigste Rolle spielen menschliche Aspekte. Nicht jeder kann sich im Home Office selbst organisieren. Das Büro ist für viele Arbeitnehmer ein Ort der Kommunikation mit anderen »echten« Menschen und trägt zur Loyalität im Team bei. Last but not least darf nicht übersehen werden, dass verschiedene Charaktere in einem Team/an einem Projekt arbeiten – manche Mitarbeiter bevorzugen immer noch das Papier!

Die großen Herausforderungen sind die

- Zusammenführung der alten und neuen Anwender-Generationen
- Sicherung der Informationen in heterogenen, weniger kontrollierbaren Systemen und Endgeräten
- Integration der Endgerätevielfalt

■ Wie weit sind wir vom Büro 2020 entfernt?

Technik und Infrastruktur sind im Wesentlichen bereits heute vorhanden. Was fehlt,

- sind eine echte Enterprise-Search über verschiedene Repositories mit semantischer Suche für das »einfache Sharing«,
- das Budget, weil der damit verbundene Aufwand hoch ist,
- sowie das Wissen, was man darf (z. B. Papier wegwerfen) und dass ein Arbeiten ohne Papier grundsätzlich möglich ist.

■ Thesen

Der Tenor war bei allen Teilnehmern derselbe: DMS, Akte bzw. Archiv sind nur ein Baustein im Büro 2020. Die wesentlichen neuen Funktionen kommen aus dem Bereich Social Networks und Collaboration.

Es gab jedoch keine Übereinstimmung im Team auf die Frage, ob es in 2020 keine E-Mails mehr geben wird. Es herrschte überwiegend die Meinung, dass Social-Network-Anwendungen teilweise E-Mails substituieren; E-Mails können die Briefpost ersetzen, eignen sich aber weniger für Diskussionen (→ die werden in Social Networks geführt).

Eine weitere Erkenntnis war, dass »Dokumente« als »abgeschlossene Informationsobjekte« im Vergleich zu Informations-Anwendungen an Bedeutung verlieren (→ Lebende Dokumente, keine finalen Versionen).

Volltext- und relationale Datenbanken sind für Knowledge-Worker-Dokumente zu statisch. Semantische Suchen und intelligente semantische Verknüpfungen werden zunehmend wichtiger.

■ Fazit

Auf dem Weg zum Büro 2020 wird der Anteil angestellter Mitarbeiter abnehmen. Die Anzahl externer Spezialisten wird ebenso ansteigen wie die Zahl der Interims-Manager. Des Weiteren werden Mitarbeiter und Kollegen, ob intern oder extern, zukünftig ihre fachliche Eignung via Share, Like, Endorse usw. definieren. Auch die Dauer der Firmen-zugehörigkeit sinkt; eine Lösung, um das »Firmeneigentum Know-how« zu bewahren, ist also ebenso zwingend erforderlich wie eine verkürzte Einarbeitungszeit in vorhandenes Wissen.

Das Büro 2020 ist in 2013 machbar. ECM wird das Träger-system für Knowledge Worker – dabei hat die ECM-Branche die gestalterische Funktion für den Arbeitsplatz der Zukunft.

Themenpaten:

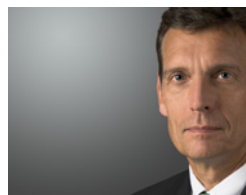


Bernhard Zöller,
Geschäftsführer,
Zöller & Partner GmbH



Thomas Malessa,
Head of Public Relations,
d.velop AG

Autoren:



Bernhard Zöller,
Geschäftsführer,
Zöller & Partner GmbH



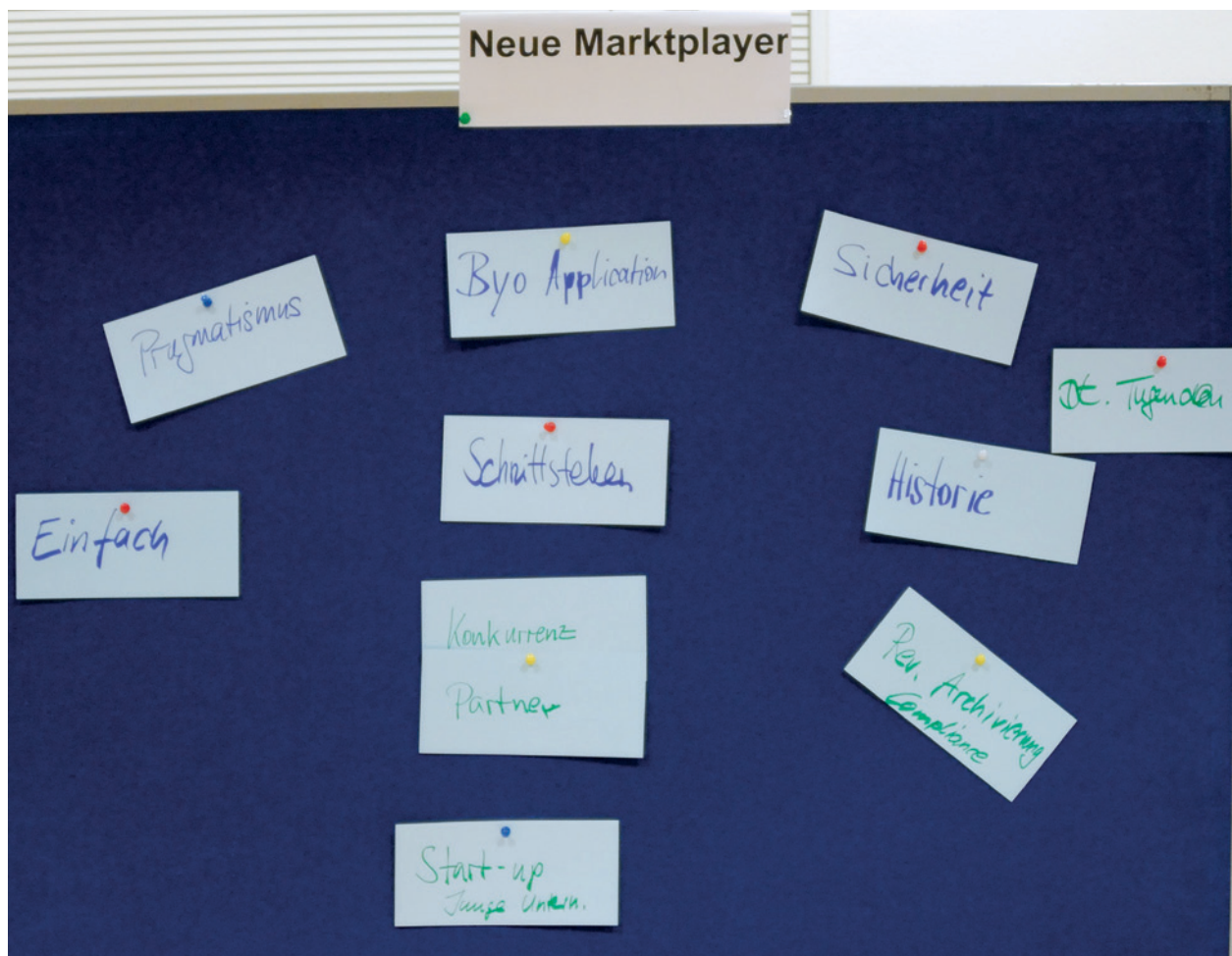
Birgit Schuckmann,
Manager Public Relations,
DocuWare Group

Chancen und Risiken neuer Marktplayer wie Dropbox, Google und Co.

Der Markt für ECM ist enorm in Bewegung, denn sowohl technologische Weiterentwicklungen im Bereich Cloud Computing, Mobiles ECM oder Social Media, als auch gesteigerte Anforderungen seitens der Kunden setzen die Branche unter Druck. Kunden fordern verstärkt einfache Lösungen zur Unterstützung der Kernprozesse und das Segment der klein- und mittelständischen Unternehmen ist darüber hinaus nicht mehr bereit jeden Preis dafür zu bezahlen. Wie reagiert man auf die Veränderungen im Markt, die gestiegenen Anforderungen und die Konkurrenz von Anbietern wie Google, Dropbox und Co.?

In einer spannenden Diskussionsrunde anlässlich des BITKOM ECM-Trend-Campus 2012 in Berlin diskutierten Experten der Branche die Auswirkungen auf die Anbieter- und Anwenderlandschaft durch den Eintritt neuer Marktplayer in das Segment des ECM.

Auf der einen Seite sind die etablierten Anbieter von ECM, sie stehen für deutsche Tugenden wie revisions sichere Archivierung, Sicherheit und ausgereifte Lösungen, und auf der anderen Seite einfache, pragmatische Lösungen und häufig keine bzw. niedrige Anschaffungskosten welche für die Lösungen der neuen Marktplayer sprechen.



Wie soll der etablierte ECM Anbieter darauf reagieren: Konkurrenz oder Partner, wie wird man sich entscheiden. Oder gar die neue Marktbewegung ignorieren?

Ignoranz ist das falsche Signal, da waren sich alle Beteiligten der Diskussionsrunde einig. Die neuen Player als Konkurrenz zu sehen, ist wohl im ersten Moment richtig, jedoch was kann man gegen so übermächtige Konkurrenten wie Google, Amazon oder Dropbox tun? Es waren sich alle einig: wichtiger ist es nach Vorne zu schauen. Warum beschäftigen sich Anwender mit neuen Marktplayern? Was können die, was wir nicht können?

Gerade Anbieter wie Dropbox machen es vor: Einfachheit, Integrierbarkeit in bestehende Applikationsumgebungen, mobile Verfügbarkeit und Benutzerkomfort sind die wichtigsten Aspekte, welche private Anwender zur Benutzung der Dropbox-Dienste animieren. Und nach dem Motto: »Bring your own Application« verwenden dann auch viele Mitarbeiter diese Dienste im Unternehmen. Dabei vergessen Sie häufig den Datenschutz, Complainceregeln oder die Einbindung der Daten in die zentralen Unternehmensapplikationen – eine Schatten-IT entsteht.

Abschließend war sich die Diskussionsrunde einig: Entweder es gelingt mit neuen Playern zu kooperieren oder man versucht die bestehenden Tugenden und Stärken der eigenen Lösungen um die Vorteile der neuen Lösungen zu ergänzen.

Themenpaten:



Guido Schmitz,
Vorstand ,
Pentadoc AG



Hans-Joachim Meinert,
Geschäftsführer,
Frankenraster GmbH

Autoren:



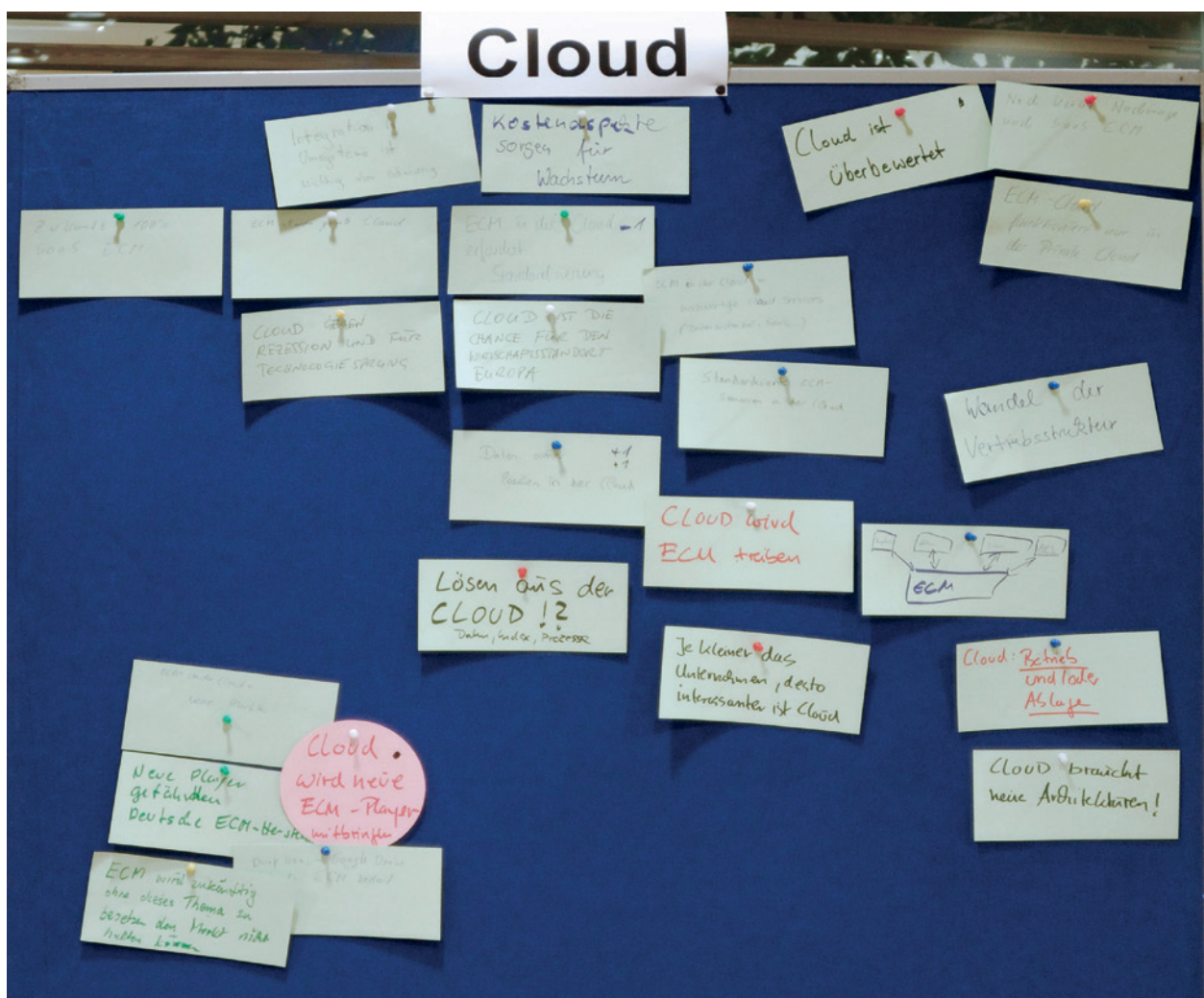
Guido Schmitz,
Vorstand ,
Pentadoc AG

Cloud – Private, Public & SaaS zwischen Hype und Realität im ECM-Markt

Auf dem BITKOM ECM-Trend-Campus wurde Cloud im ECM-Markt umfassend diskutiert. Die Meinungen der Teilnehmer waren dabei sehr vielfältig und so konnten sich die Diskutanten zwar auf einige Kernaussagen und –aufgaben verständigen, jedoch konnte man sich keine einheitliche Meinung bilden, inwieweit ECM in der Cloud noch Hype oder bereits Realität ist.

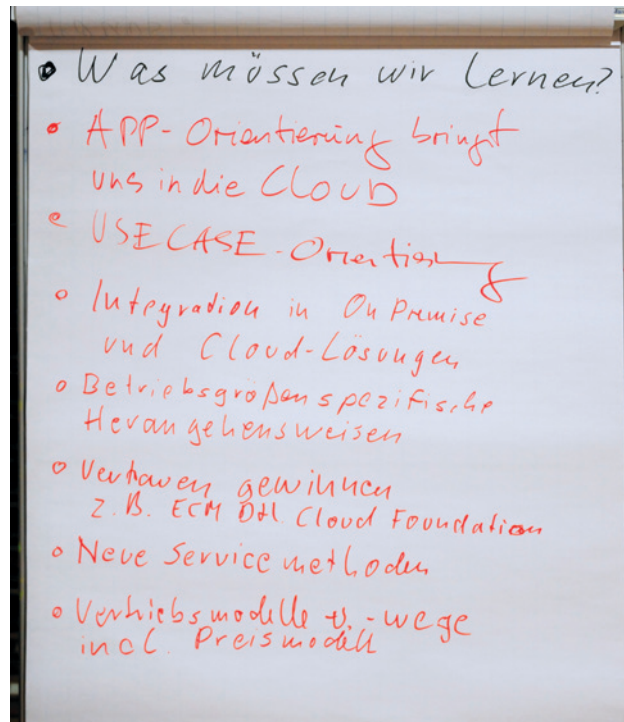
Kernaussagen:

- Traditionelle Softwarehersteller müssen sich auf Software as a Service in der Public Cloud fokussieren.
 - Dropbox, Google Drive, Box.net & Co. stellen mittelfristig eine echte Gefahr dar.
 - Die Erschließung des Marktes, in dem 70% aller KMU noch keine ECM-Lösungen nutzen, wird durch SaaS/ECM einfacher.
- SaaS bietet eine echte Chance für ECM-Anbieter



■ Aufgaben für ECM Anbieter:

- Use Case orientierte APPs: Statt der gewohnten monolithischen Universalanwendungen erwartet der Markt künftig einfach zu bedienende, anwendungsfallbezogene Apps für Smartphones, Tablets und PCs.
- Vertrauensaufbau: Wesentliche Voraussetzung für den Markterfolg. Ein möglicher Weg wäre die gemeinsame Gründung einer deutschen ECM Cloud Foundation, die Basisservices (PaaS) betreibt.
- Integration: Lösungen für die Integration zwischen ECM-SaaS-Lösungen und anderen SaaS-Lösungen einerseits und On-Premise-Lösungen andererseits müssen gefunden werden.
- Vertriebsmodelle: Vertriebswege, Preismodelle und Kundengrößenspezifisches Vorgehen muss definiert werden.
- Service: SaaS Kunden erwarten deutliche höhere und bessere Telefon- und Onlinehotline-Bereitschaft, als traditionelle Kunden. Das erfordert Umdenken und Aufbau von Ressourcen.



Themenpaten:



Jürgen Biffar,
Geschäftsführer,
DocuWare GmbH



Andreas Nowottka,
Vorstandsvorsitzender,
Easy Software AG

Autor:



Jürgen Biffar,
Geschäftsführer,
DocuWare GmbH

Sharepoint – Vollwertiges ECM-System oder nur schöne Oberfläche

Microsoft bietet mit der Plattform SharePoint eine umfassende ECM-Suite an. Die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten unterstützen die Zusammenarbeit der Mitarbeiter in unterschiedlichen Unternehmensprozessen. Für die IT stellt sich zunehmend die Frage, ob Microsoft SharePoint eine Alternative zu ECM-Anwendungen oder ob ein Zusammenspiel der Microsoft-Lösung mit ECM-Anwendungen sinnvoll ist.

Die Gesprächsrunde auf dem BITKOM ECM Trend-Campus am 26. November 2012 in Berlin hat gezeigt, dass noch erhebliche Unsicherheit bei der Entscheidungsfindung besteht. Konkret geht es um Fragen zu den Themen ECM-Funktionsumfang, der Einsatzszenarien und der Abgrenzung zu anderen Technologien. Gewünscht wurde vorrangig eine Entscheidungshilfe, die anhand von Beispielen mögliche SharePoint-Szenarien vorstellt.

Vorab wurden schon einmal mögliche Punkte in der Diskussion herausgearbeitet, anhand deren sich eine Auswahl konkretisieren kann. Im Folgenden werden diese Punkte näher betrachtet und sollen der weiteren Diskussion dienen.

■ ECM-Kernfunktionalität und Microsoft SharePoint

Enterprise Content Management umfasst eine Vielzahl von Funktionen, die sich in unterschiedliche Funktionsgruppen untergliedern lassen. Ein allgemeines ECM-Raster findet sich z. B. bei der AIIIM. Hier unterteilen sich ECM-Anwendungen in die Bereiche Capture (Erfassung), Manage (Verwaltung), Store (Speicherung), Preserve (Bewahrung) und Deliver (Ausgabe). Bei der Gesprächsrunde des BITKOM ECM Trend-Campus und in der nachfolgenden Themenbearbeitung wurde der SharePoint dieser Einteilung in einem ECM-Rastercheck gegenübergestellt.

Microsoft SharePoint zeigt sich sehr stark in den Bereichen Manage und speziell beim Thema Zusammenarbeit (Collaboration). Hier übertrifft die Microsoft-Plattform die Anforderungen und bietet eine moderne und benutzerfreundliche Anwenderumgebung. Die hohe Integration in die Office-Umgebung und die zusätzlichen Funktionen der Zusammenarbeit, wie z. B. dem gemeinsamen Bearbeiten von Dokumenten, der jederzeitigen Information über die Verfügbarkeit von Kontaktpersonen, den Workflow-Funktionen, reduzieren die Prozesszeiten und vereinfachen die Zusammenarbeit. Ebenso überzeugt die Plattform im Bereich Web-Content-Management. Die umfassenden Möglichkeiten in der Web-Umgebung erleichtern die Verteilung der Informationen und Dokumente und erhöhen entsprechend die Benutzerakzeptanz. Kleinere Abstriche gibt es im Bereich der Ausgabe, die im Bedarfsfall ergänzt werden muss. Hier unterscheidet sich der SharePoint allerdings nicht von klassischen ECM-Plattformen, bei denen ebenfalls Zusatzwerkzeuge zum Einsatz kommen.

Bei der Aufbewahrung und Langzeitarchivierung trifft man beim SharePoint auf Grundfunktionalitäten, die in jedem Fall, z. B. bei der revisionssicheren Archivierung, mit Drittanwendungen gekoppelt werden müssen. Durch die vorhandenen Schnittstellen stehen Kopplungsmöglichkeiten zu Archivsystemen zur Verfügung, die im Zusammenspiel mit dem SharePoint die Langzeitarchivierung übernehmen können. Auch hier gibt es keinen Unterschied zu einer klassischen ECM-Plattform, die ebenfalls Drittkomponenten über ihre Schnittstellen anbindet.

Anders verhält es sich dagegen im Bereich Capture. Erfassungsfunktionen, die bei fast allen ECM-Systemen im Standard enthalten sind, werden zwar im Bezug der Ablage in SharePoint angeboten, entsprechen aber nicht den Anforderungen im ECM-Umfeld. Als Beispiel seien hier die Themen Scannen, Auslesen, Klassifizieren und Ablegen genannt.

Der SharePoint muss in der Praxis zwingend mit Drittprodukten erweitert werden, um den Bereich Capture dann komfortabel abbilden zu können. Ein kleines Manko, dass allerdings durch verschiedene Drittanbieter inzwischen sehr gut abgedeckt wird.

Grundsätzlich erfüllt Microsoft SharePoint, eingesetzt als ECM-Plattform, im Standard einen Großteil der gängigen ECM-Anforderungen. In Teilbereichen müssen Funktionen über die Einbindung von Drittprodukten erweitert werden, decken dann aber die Anforderungen umfassend ab. Wird eine klassische ECM-Plattform bereits eingesetzt, ist in jedem Fall eine Integration, auch über Microsoft SharePoint überlegenswert. Gerade dann, wenn die ECM-Anwendung spezielle Aufgaben, z. B. im technischen Umfeld übernimmt, bringt das Zusammenspiel mit SharePoint eine Reihe von Vorteilen.

Die nachfolgenden Betrachtungen beleuchten einige ECM-Funktionalitäten im Detail und zeigen auf, wie sich diese in der SharePoint-Umgebung darstellen.

■ Unterstützung von Prozessen – Workflow-Funktionalitäten

Eine sehr häufig eingesetzte Funktionalität von SharePoint ist die Unterstützung von Geschäftsprozessen mit Workflows. Damit können wiederkehrende komplexe Arbeitsabläufe über Abteilungsgrenzen hinweg gesteuert, überwacht und nachvollzogen werden. Die nahtlose Integration mit Microsoft Office erleichtert die tägliche Arbeit. So werden die Mitarbeiter über Ihre Workflow-Aufgaben per E-Mail informiert und können direkt aus Outlook heraus die geforderten Schritte erledigen.

Von Haus aus liefert SharePoint bereits gängige Workflows mit, beispielsweise zur Genehmigung und Freigabe von Inhalten, welche sich ohne großen Aufwand und Vorkenntnisse verwenden lassen. Sind diese Workflows nicht ausreichend oder stoßen an ihre Grenzen, so bietet Microsoft SharePoint die Möglichkeit, eigene Workflows zu definieren. Mit dem SharePoint Designer können bereits geschulte oder erfahrene Fachanwender

müheles umgehen. Mit Hilfe von Entwicklertools wie Visual Studio, lassen sich maßgeschneiderte Workflows von Entwicklern programmieren. Oft kommen hier auch Workflow-spezialisierte Drittanbieter, z. B. NINTEX oder K2, zum Einsatz. Diese bieten eine größere Auswahl von vorkonfigurierten Workflow-Aktionen, z. B. zur Integration von Drittsystemen, Stellvertreterregelungen und Eskalationsstufen. Außerdem werden komfortablere Werkzeuge zum Definieren und Überwachen der Workflows geliefert, welche die Aufwände bei der Erstellung neuer Workflows merklich positiv beeinflussen.

■ Massendaten – Scan-Funktionalitäten

Ein wesentlicher Bestandteil von ECM-Anwendungen ist das Input-Management, also die Erfassung geschäftsrelevanter Daten und Inhalte. Während die mitgelieferten Funktionen beim SharePoint, z. B. manueller Upload von Dokumenten, Erfassung von strukturierten Informationen, Austausch von Dokumenten und Informationen innerhalb kleiner bis mittlerer Projektteams in kleineren Kollaborationsszenarien noch ausreichend sind, hat SharePoint in Richtung »Capturing«, also der Erfassung, Klassifizierung, Extrahierung und Validierung von Daten, selbst nichts anzubieten. Der Markt hat hier aber reagiert, sodass bekannte Anbieter von Input-Management-Lösungen vermehrt SharePoint-Schnittstellen im Portfolio haben bzw. sich auch spezialisierte Anbieter entwickeln und etablieren. Hier wirkt sich die Offenheit und Verbreitung der SharePoint-Plattform positiv aus. Ebenso betrifft dies den Import von Massendaten. Auch hier kommen in der Regel spezialisierte Werkzeuge von Drittanbietern oder selbst entwickelte Lösungen zum Einsatz. Basis dieser Erweiterungen sind die zahlreichen, von SharePoint zur Verfügung gestellten Schnittstellen.

■ Eine Basis für unterschiedliche Unternehmensprozesse

Microsoft SharePoint stellt eine Applikationsplattform dar, mit der zahlreiche Prozesse und Szenarien abgebildet werden können. Funktional kann die Plattform nicht

immer mit spezialisierten Anwendungen mithalten. SharePoint bietet aber die Möglichkeit, die Prozesse auf einer einheitlichen Plattform abzubilden. Die Lösungen können dabei oft nach der 80-20-Regel entwickelt werden. Mit 20% des Aufwandes lässt sich 80% des Nutzens realisieren. Dadurch, dass nicht für jeden Prozess eine eigene Spezialanwendung genutzt und betrieben werden muss, ergeben sich deutliche Spareffekte bei Lizenzkosten und den Kosten des Anwendungsbetriebes.

Die Plattform SharePoint ermöglicht es, Lösungen von Drittanbietern zu nutzen und diese direkt in die SharePoint-Portale zu integrieren. Als zentrale Informationsbasis erreicht SharePoint damit eine breite Basis und eine entsprechend hohe Benutzerakzeptanz.

Dokumentanzeige, Dateiformate und -konvertierungen

Die meisten Unternehmen verwenden eine Vielzahl an Applikationen mit eigenen Dateiformaten. Microsoft SharePoint beinhaltet eine hervorragende Unterstützung für Microsoft Office-Formate und Adobe PDF-Daten. Weitere Formate können in SharePoint zwar abgelegt werden, für die Anzeige benötigt man jedoch zusätzliche Anwendungen.

Klassische ECM-Systeme bieten oft bessere Unterstützung der speziellen Dateiformate, wie z. B. für die Anzeige technischer Zeichnungen. Sie unterstützen bereits im Standard die meistverbreiteten Typen. Sie beinhalten u. a. das Anzeigen der Dokumente, die Möglichkeit auf Dokumente Annotationen anzubringen und die Daten auszulesen, um diese in weiteren Prozessen verarbeiten zu können. SharePoint hat mit Microsoft Office Apps ebenfalls eine Möglichkeit geschaffen, Dokumente ohne die Originalapplikation anzuzeigen und sogar zu bearbeiten. Allerdings ist die Funktionalität auf die Microsoft Office-Formate begrenzt.

Weiterhin ist es erforderlich, die Dokumente zur Weiter- / Ausgabe oder Archivierung in andere Dateiformate, wie z. B. PDF/A zu konvertieren. Microsoft SharePoint stellt zwar Services für die Konvertierung von Microsoft Office-Formaten nach Adobe PDF zu Verfügung, allerdings unterstützen ECM-Systeme meist schon im Standard zusätzliche Formate, wie z. B. technische Zeichnungen oder die Verarbeitung der in SAP generierten Drucklisten. Zusätzlich bieten sie die Unterstützung einer Reihe von Ausgabeformaten, sodass je nach Bedarf das passende Format gewählt werden kann.

Gerade bei der Ausgabe von Massendaten benötigt der SharePoint zusätzliche Erweiterungen, um Anforderungen der Dokumentzusammenstellung und Organisation, wie z. B. die Paginierung, das Druckspooling oder Kapitelblatt- und Verzeichniserstellungen zu erfüllen.



Themenpaten:



Guido Becker,
Geschäftsführer,
COI GmbH



Jörg Laufenberg,
Microsoft Solutions,
CONET Solutions GmbH

Autor:



Guido Becker,
Geschäftsführer,
COI GmbH

ECM-Mobil

Mobiles ECM – also eine Smartphone oder Tablet App – ist heute bereits Standard. Zumindest haben praktisch alle Hersteller eine App für Apples iOS im Angebot. Fragt man jedoch genauer nach, stellt sich schnell heraus, dass insbesondere Führungskräfte in Anwenderunternehmen Feuer und Flamme für das ECM auf dem Tablett sind, es bei tatsächlichen Referenzen jedoch oft mager aussieht. Generell muss man bedenken, dass die Technologie noch in den Kinderschuhen steckt.

■ Perfekte Usability privater Apps

Smartphone Anwender sind aus dem privaten Bereich Anwendungen gewöhnt, die sich durch einen hohen persönlichen Nutzen, eine extrem simple Bedienung und eine moderne Oberflächengestaltung auszeichnen. Es gibt unzählige kleine Lösungen, die perfekt ein kleines aber sehr konkretes Problem aus dem Alltag lösen. Mit bestechender Anwenderfreundlichkeit. Ob es nun die synchronisierte Einkaufsliste, die Liga-App, die Positionsfreigabe bzw. Umfeldsuche oder die App zur Bestimmung des Singvogels ist – alle kommen ohne eine Bedienungsanleitung aus.

Dies ist beileibe noch keine Selbstverständlichkeit bei ECM-Software – obwohl das Thema Usability bereits seit längerem von den Softwarehäusern getrieben wird. So ist dann auch die App-Entwicklung für viele eine Entschlackungsübung.

■ Die erfolgreichsten Apps fokussieren sehr scharf auf genau einen Anwendungsfall

Ein klassischer ECM-Client macht genau dies nicht. Und so müssen die Hersteller Szenarien finden, die App-fähig sind. Schaut man sich nun die Apps der ECM-Hersteller an, so findet man grundsätzlich zwei unterschiedliche Ansätze: den generischen Client, der Zugriff auf alle Informationen im ECM bietet und die Spezialanwendung. Einige

Hersteller bieten anstelle des generischen Clients auch eine optimierte Version ihres WebClients an oder reichen ab einer bestimmten funktionalen Tiefe aus der App an den WebClient weiter.

Die spezialisierten Clients, etwa für die Rechnungsfreigabe oder die Arbeit in einer Mieterakte stehen vor der Herausforderung, einfach und generisch zugleich sein zu müssen. Denn Unternehmen A hat eventuell ganz andere Anforderungen an die Mieterakte als Unternehmen B. Die Summe aus A und B widerspricht aber dem Gedanken der Einfachheit und der Usability. Aus diesem Grund eignen sich stark standardisierte Produkte, wie man sie in der Public Cloud (Salesforce.com etc.) findet, besonders gut für diese Form der Apps.

■ Cloud hilft Mobile

Erfolgreiche Anwendungen der Public Cloud bedienen in der Regel auch einen scharf definierten Business Case. Vor allem sind sie stark standardisiert und lassen sie sich nur in sehr geringem Maße an die Wünsche der Anwender anpassen. Und genau dies kommt der App zugute: Eine App kann nur in sehr geringen Maße konfigurierbar sein, genau wie die Cloud Lösung.

Alle großen Anbieter von ECM-Software bringen ihre Lösungen in die Cloud. Lokale Festplatten und Speichersysteme werden zukünftig eine immer geringere Relevanz haben. Auch hier wird die Consumerization of IT ihren Betrag leisten. Anwender sind es heute gewohnt, Dienste wie Google Mail, Facebook oder Doodle zu nutzen. Sie legen ihre privaten Dokumente bereits in Dropbox, Box.net oder MobileMe ab, um von unterschiedlichen Rechnern aus Zugriff darauf zu haben. Sie haben ihren Lebenslauf bereits auf XING oder LinkedIn veröffentlicht. Und sie sind es im Zweifel auch gewohnt, monatlich einen bestimmten Betrag für Premiumdienste zu zahlen.

Mobile Geräte wie Smartphones oder Tablets werden hiervon profitieren. Denn sie benötigen zum einen keine große »Festplatte« und zum anderen brauchen sie keinen Zugriff auf die Massenspeicher am Arbeitsplatz beziehungsweise im Firmennetzwerk – denn die Daten liegen ja in der Wolke.

■ Jedem sein Client

Alternativ zur generischen App gibt es natürlich noch die Individualentwicklung. Da es aus Anbietersicht ökonomisch nicht sinnvoll ist, für jeden Kunden das Rad neu zu erfinden, bietet es sich an, ein Framework für die individuellen Implementierungen zu schaffen.

Die Geschäftsanwendungen der ECM-Hersteller müssen sich natürlich an den erfolgreichsten Apps messen: Sie müssen selbsterklärend und sehr simpel zu bedienen sein.

■ Jenseits des Apfels wird es dünn

Schaut man über den Apple-Rand hinaus, wird es dünn. Nur sehr wenige Hersteller bedienen andere Plattformen, wie Blackberry, Windows Phone oder Android. Dies hat unterschiedliche Gründe. Zum einen ist es sicherlich der Hype um die Produkte von Apple, an dem jeder gerne partizipieren möchte. Ein weiterer Grund ist auch die Masse von Apps für die iOS-Plattform. Blackberry hat die Drittanbieter Anwendungen nie so in den Vordergrund gestellt, wie Apple. Mit Blackberry 10 hat sich dies jedoch geändert.

■ Netzabdeckung

Dass die Netzabdeckung heute nicht in einem ausreichenden Maße gegeben ist, steht außer Frage. Es gibt jedoch zwei gegensätzlich Ansätze damit umzugehen: Die einen sind der Meinung, dass man in die Zukunft denken muss. Und in Zukunft werden wir überall eine gute Netzabdeckung haben. Die anderen meinen, dass dies noch sehr ferne Zukunft ist.

Tatsächlich gibt es heute noch sehr große weiße Flecken, nicht nur auf dem platten Land sondern auch in großen Städten. Besonders betroffen sind hiervon auch große Gebäude, wie z.B. Behörden und Gerichte. Wenn man geschäftskritische Daten nicht mehr in Papierform mit sich führt, wofür vieles spricht, muss man diese Daten jedoch auch mit 100 % Zuverlässigkeit im Zugriff haben.

Lässt man sich als ECM-Hersteller auf Offline-Daten ein, erhöht dies erheblich die Komplexität der Implementierung und Produkte. Denn es muss zum einen dafür Sorge getragen werden, dass die gesamte CheckIn-CheckOut-Mechanismen sauber funktionieren und zu anderen dafür, dass die Daten auch sicher auf dem Gerät abgelegt sind.

■ Datensicherheit

Insbesondere in Deutschland spielt das Thema Datensicherheit eine besondere Rolle. Schon allein die Frage »sind denn da meine Daten überhaupt sicher« ist in der Lage, viele innovative Ansätze direkt zu kippen. Bei mobilem ECM spielen drei Aspekte eine besonders wichtige Rolle: der Zugang, die Übertragung und die Ablage bzw. Zwischenspeicherung.

Für alle Bereiche gibt es Lösungen, die mehr oder weniger komplex in der Umsetzung und vor allem in der Bedienung sind. Grundsätzlich scheint man hier die Formel »Sicherheit ungleich Einfachheit« aufstellen zu können. Es fängt beim Login an: Eine einfache Pin ist einfach, ein komplexes Kennwort ist sicher.

■ Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass anwenderseitig ein hohes Interesse an mobilem ECM besteht. Der größte Nutzen wird stand heute im lesenden oder abarbeitenden Zugriff gesehen. Für die komplexe Erstellung von Inhalten wird nach wie vor auf das Notebook zurückgegriffen.

In wie weit sich die Investitionen in mobile Apps kurzfristig auszahlen, ist noch offen. Mittelfristig wird das Thema Public Cloud jedoch dabei helfen, einfache Lösungen anbieten zu können.

Themenpaten:



Henning Emmrich,
Geschäftsführer,
Pentadoc KnowHouse GmbH



Olaf Drümmer,
Geschäftsführer,
callas software GmbH

Spezialisierung in Form von Branchenlösungen

Themenpaten:



Hendrik Vogel,
Vertriebsleiter »CONET OfficeBridge«,
CONET Solutions GmbH



Karl-Heinz Mosbach,
Geschäftsführer,
ELO Digital GmbH

ECM-Trend-Campus 2012

26. November 2012 | Agenda

- 10:00 Registrierung
- 10:30 **Enterprise-Content-Management im Wandel digitaler ArbeitsWELTEN – Ursache und Wirkung**
 Prof. Dr. Heidi Krömker, Technische Universität Ilmenau: FB Medienproduktion
 Themenpaten: Thomas Malessa, d.velop AG; Rudolph Gessinger, Henrichsen AG
- 11:15 Kaffeepause
- 11:30 **Global Cafe**
 Lernen Sie beim Brainstorming zu den ECM-Trends-Themen Entscheider und Fachleute kennen.
- 12:30 Lunch
- 13:30 **Open Space – Diskutieren Sie mit Fachleuten und Experten zu einzelnen ECM-Trends.**
 Moderiert werden die Diskussion von Themenpaten aus dem BITKOM ECM-Vorstand und ECM-Lenkungsausschuss. Sie können jederzeit zwischen den Themen wechseln und entscheiden selbst wie lange Sie einer Diskussion beiwohnen. Auf der Rückseite der Agenda erfahren Sie mehr zu den Themen.
- **Chancen und Risiken neuer Marktplayer wie Dropbox und Google**
 Themenpaten: Guido Schmitz, Vorstand, Pentadoc AG
 Hans-Joachim Meinert, Geschäftsführer, Frankenraster GmbH
 - **Cloud – Private, Public & SaaS zwischen Hype und Realität im ECM-Markt**
 Themenpaten: Jürgen Biffar, Geschäftsführer, DocuWare GmbH
 Andreas Nowotka, Vorstandsvorsitzender, Easy Software AG
 - **Das Büro 2020**
 Themenpaten: Bernhard Zöller, Geschäftsführer, Zöller & Partner GmbH
 Thomas Malessa, Head of Public Relations, d.velop AG
 - **Sharepoint – Vollwertiges ECM-System oder nur schöne Oberfläche**
 Themenpaten: Guido Becker, Geschäftsführer, COI GmbH
 Lars Heiermann, Leiter Microsoft Solutions, Conet Solutions GmbH
 - **Spezialisierung in Form von Branchenlösungen**
 Themenpaten: Hendrik Vogel, Vertriebsleiter »CONET OfficeBridge«, CONET Solutions
 Karl-Heinz Mosbach, Geschäftsführer, ELO Digital GmbH
 - **ECM-Mobil**
 Themenpaten: Henning Emmrich, Geschäftsführer, Pentadoc KnowHouse GmbH
 Olaf Drümmer, Geschäftsführer, Callas Software GmbH
- 15:45 Kaffeepause
- 16:00 **Zusammenführung und Vorstellung der Abschlussthesen sowie Verabschiedung**
- 17:00 Ende der Veranstaltung
- 18:30 Beginn der Speakers Night im Kosmos Berlin (gemeinsames Bus-Shuttle in Planung)

Auf dem ECM Trend-Campus wurde diskutiert zu folgenden Themen:

■ **Cloud: Private, Public & SaaS zwischen Hype und Realität im ECM-Markt**

Wie sehen Angebot und Absatzerfolg der Cloud-Lösungen etablierter ECM-Anbieter heute aus? Wie wird die Nachfrage nach Cloud-ECM-Lösungen national wie international wahrgenommen? Welche Rolle werden Google, Dropbox, Microsoft und Cloud-ECM Newcomer spielen?

■ **Sharepoint – Vollwertiges ECM-System oder nur schöne Oberfläche**

Zur Diskussion steht ob Microsoft SharePoint, wie vielfach immer wieder behauptet, ein vollwertiges Enterprise-Content-Management-System darstellt, oder erst im Zusammenspiel mit einem klassischen ECM dazu wird. Ist eine Abgrenzung notwendig oder bedarf es sogar einer neuen Begriffsdefinition? Welche Funktionalität zeichnet ECM-System aus und was bietet Microsoft SharePoint heute?

■ **Büro 2020**

Wichtige Trends, die wir heute schon beobachten beeinflussen die zukünftige Arbeitswelt von Sachbearbeitern und Wissensarbeitern: Forderungen nach universeller Mobilität (überall & jederzeit mitarbeiten können), Gerätevielfalt (Bring-your-own-device), flexible Arbeitszeitmodelle, virtuelle Office und Shared Office Konzepte, »Dokumente kommen aus der Steckdose« (Stichwort Cloud) sind nur einige Beispiele. Diese Trends und Anforderungen haben wahrscheinlich gravierenden Einfluss auf die zukünftige Ausgestaltung der Büroarbeit. Wie weit ist die ECM-Branche vorbereitet?

■ **Marktänderungen/Neue Player am Horizont**

Der Markt für ECM ist enorm in Bewegung, denn sowohl technologische Weiterentwicklungen im Bereich Cloud Computing, Mobiles ECM oder Social Media, als auch gesteigerte Anforderungen seitens der Kunden setzen die Branche unter Druck. Kunden fordern verstärkt einfache Lösungen zur Unterstützung der Kernprozesse und das Segment

der klein- und mittelständischen Unternehmen ist darüber hinaus nicht mehr bereit, jeden Preis dafür zu bezahlen. Wie reagiert man auf die Veränderungen im Markt, die gestiegenen Anforderungen und die Konkurrenz von Anbietern wie Google, Dropbox und Co.?

■ **Spezialisierung in Form von Branchenlösungen**

Dominierten bisher losgelöste und individuell programmierte Fachapplikationen für Output-, Input-, Vertragsmanagement, erwarten Kunden zunehmend Standard-Lösungen, am liebsten Out-of-the-Box. ECM-Lösung Out-of-the-Box, passend für alle Anwendungsfälle, gibt es leider nicht. Wie sieht aber eine zukunftssichere Lösungsstrategie für diese Marktanforderung aus? Welche Maßnahmen müssen ECM-Hersteller ergreifen damit hochspezialisierte Lösungsbausteine nahtlos ineinander greifen? Wie können einzelne Disziplinen z. B. die Dokumentenentstehung oder Dokumentenprozesse standardisiert werden und gleichzeitig genügend Spielraum zur Individualisierung und Anpassung für Integratoren und Kunden lassen? Welche Rolle spielt die mit Standardisierung einhergehende Skalierbarkeit bei KMU oder Großunternehmen?

■ **ECM Mobil**

Das IT-Geschehen der letzten Jahre ist voller »tipping points« oder gar »points of no return«. Digitalkamera statt Film, MP3 und Streaming statt CD und Vinyl, News-Portale statt Zeitung, Online-Stores statt Kaufhaus. Mobile IT verstärkt diesen Trend noch – ich muss das Hotel nicht suchen, sondern nur das Buchungsangebot akzeptieren, mein Standort und die Bezahlung sind ja schon geklärt. Wo liegen die »tipping points« für ECM auf dem Hintergrund mobiler IT? Welchen Einfluss hat dies auf die ECM-Strategien und -Lösungen?



Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. vertritt mehr als 2.000 Unternehmen, davon über 1.200 Direktmitglieder mit etwa 140 Milliarden Euro Umsatz und 700.000 Beschäftigten. Hierzu gehören fast alle Global Player sowie 800 leistungsstarke Mittelständler und zahlreiche gründergeführte, kreative Unternehmen. Mitglieder sind Anbieter von Software und IT-Services, Telekommunikations- und Internetdiensten, Hersteller von Hardware und Consumer Electronics sowie Unternehmen der digitalen Medien und der Netzwirtschaft. Der BITKOM setzt sich insbesondere für eine Modernisierung des Bildungssystems, eine innovative Wirtschaftspolitik und eine zukunftsorientierte Netzpolitik ein.



Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e.V.

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