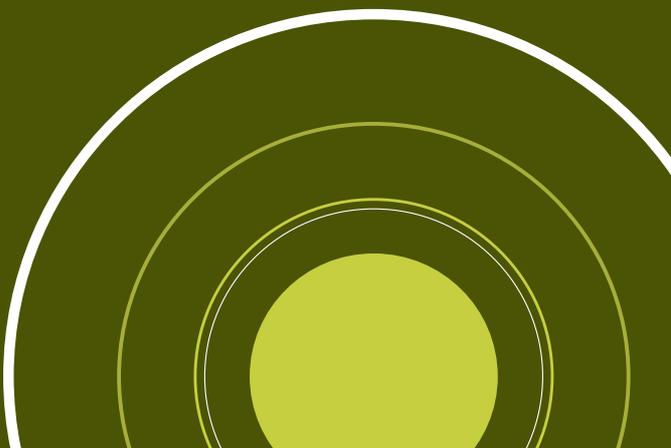


Marktforschungsstudie Spiegel ECM – Status 2008 und Ausblick 2010

›Anwender vs. Hersteller‹ oder welche Angebote spiegeln
die Bedürfnisse der Anwender wirklich?

PENTADOC
Radar



Christoph Tylla, Analyst
Guido Schmitz, Mitglied des Vorstandes

© PENTADOC AG, Frankfurt/Main im September 2008

© Diese Studie ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten.
Der Nachdruck, auch auszugsweise, und die Wiedergabe als Ganzes oder in Auszügen unter Verwendung elektronischer Systeme ist nur mit schriftlicher Genehmigung des Autors gestattet.

Bei der Verwendung von Zitaten und Abbildungen sind diese mit Quellenangaben zu versehen.

Gestaltung: ippolito fleitz group, Stuttgart

**SPIEGEL ECM –
STATUS 2008 UND AUSBLICK 2010**

Stichprobengrößen	$n_1 = 800$ IT- Verantwortliche aus deutschen, österreichischen und schweizer Unternehmen $n_2 = 188$ DMS/ECM-Verantwortliche $n_{\text{gesamt}} = 988$ Interviews
Zielgruppe	ECM-Experten und ECM-Verantwortliche der Anbieter- und Anwenderseite
Erhebungsgebiet	Deutschland, Österreich und die Schweiz
Erhebungszeitraum	Juni bis August 2008
Durchführung der Befragungen	Toluna Germany Willhelm-Leuschner-Straße 41 60329 Frankfurt am Main
Projektleitung/Dokumentation	Christoph Tylla Analyst PENTADOC AG Mobil + 49 (0) 172 1304270 E-Mail christoph.tylla@pentadoc.de
Kontakt	PENTADOC AG Kastor & Pollux Platz der Einheit 1 60327 Frankfurt am Main Deutschland Tel +49 (0) 69 975 03 482 Fax +49 (0) 69 975 03 200 E-Mail info@pentadoc.com Web www.pentadoc.com/shop

INHALT

1. Abkürzungsverzeichnis	5
2. Management Summary	6
3. Einleitung	7
4. Vorgehensweise und Methodik	9
5. Fragebogen und Fragebogenentwicklung	10
6. Befragte Unternehmen	11
7. Ergebnisse der Befragung	14
8. Die Wahrnehmung von ECM und dem Markt	30
9. Korrelationen – Eine Auswahl an möglichen Zusammenhängen und Auffälligkeiten	37
10. Herstellerbefragungen – Im Gespräch mit Vertretern des Marktes	42
11. Ergebnispiegelung – Hersteller vs. Anwender	44
12. Fazit	49
13. Danksagung	50

1. ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Admin	Administrator
ASP	Application Service Providing
CD	Compact Disk
CMS	Content Management System
CRM	Customer Relationship Management
DMS	Dokumenten-Management-System
ECM	Enterprise Content Management
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
ERP	Enterprise Resource Planning
ICR	Intelligent Character Recognition
ILM	Information Life Cycle Management
KM	Knowledge Management
OCR	Optical Character Recognition
OS	Open Source
PDF	Portable Document Format
QM	Qualitätsmanagement
RMS	Record Management System
TIFF	Tagged Image File Format
WCM	Web Content Management

2. MANAGEMENT SUMMARY

Das Verständnis für und das gleichzeitige Interesse an ECM steigen nach wie vor stetig und können auch für die kommenden 5 Jahre als steigend prognostiziert werden. Hierbei ist festzustellen, dass sich viele Unternehmen stufenweise mit der unternehmensweiten elektronischen Informationsverarbeitung beschäftigen. Meistens beginnend mit der Einführung eines elektronischen Archivs, bauen die Unternehmen durch die Unterstützung der Vorgangsteuerung oder dem Poststellenmanagement das elektronische Informationsmanagement im Unternehmen weiter aus. Ganz konkret von ECM getrieben wird der Großteil der Unternehmen hierbei erst seit maximal zwei Jahren. Hier ist der Wandel von DMS zu ECM langsam zu erkennen, die zu nutzenden Potenziale sind in diesem frühen Stadium somit noch enorm.

Der aktuelle Komponenteneinsatz ist noch sehr klassisch geprägt mit den Themen Scannen und Archivierung. Hierbei steht vor allem die Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen ganz klar im Vordergrund. Sehr auffällig ist jedoch auch der anscheinend bereits weit verbreitete Einsatz von E-Mail-Management in den Unternehmen. Unseren Nachfragen und Einschätzungen zufolge ist hierbei jedoch oftmals die reine Archivierung von Emails und weniger ein vollumfängliches E-Mail-Management gemeint.

Eindeutiger sind die zukünftig geplanten Themen bei den befragten Unternehmen. Während bei ECM-Anwendern vor allem Themenbereiche wie Wissenmanagement, Informationsplattform und weitere Systemintegrationen im Vordergrund stehen, planen Nicht-Anwender vor allem den Einsatz von Lösungen zur Posteingangs- und Rechnungseingangsbearbeitung sowie zum E-Mail-Management.

Zweifelsfrei kann festgestellt werden, dass in den kommenden 5 Jahren die größten Investitionen in ECM beim Mittelstand erfolgen werden. Hierbei tritt ein besonders hoher Bedarf an ECM in den Unternehmensbereichen Einkauf, Vertrieb und Verwaltung auf. Erfreulich ist die Erkenntnis, dass die Relevanz von ECM für den Unternehmenserfolg von Projektverantwortlichen wie auch vom Management mittlerweile als sehr wichtig eingestuft wird.

Anwender wie auch Hersteller sind sich einig, dass der maßgebliche Trend im Bereich ECM in den kommenden 5 Jahren das Themenfeld Business Process Management sein wird, und dass der aktuelle Hype der Rechnungs- und vor allem Posteingangsbearbeitung auch noch in den kommenden Jahren bestehen bleibt.