

ECM-Marktpotenzialanalyse 2011

Die Marktpotenziale und Kennzahlen der ECM-Märkte in Deutschland, Österreich und der Schweiz



PENTADOC
Radar

Autoren:

Christoph Tylla, Analyst

Christian Dlapka, Geschäftsführer Pentadoc Österreich

Maximilian Gantner, Senior Analyst

Yves Mollenhauer, Senior Berater

Guido Schmitz, Mitglied des Vorstands

© PENTADOC AG, Frankfurt/Main im September 2011

© 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

INHALT

1.	Abkürzungsverzeichnis.....	5
2.	Management Summary	6
3.	Einleitung.....	7
4.	Vorgehensweise und Methodik.....	8
4.1.	Allgemein	8
4.2.	Abbildung der realen Marktverhältnisse	8
5.	Fragebogen und Fragebogenentwicklung	9
6.	Befragte Unternehmen	10
6.1.	In welcher Branche ist Ihr Unternehmen tätig?	10
6.2.	Wie viele Mitarbeiter beschäftigt Ihr Unternehmen?	11
7.	Der ECM-Markt in Deutschland	12
7.1.	Allgemeine Fragen zum Systemeinsatz – Deutschland	12
7.2.	Unternehmen, die bereits DMS bzw. ECM einsetzen – Deutschland	16
7.3.	Unternehmen, die den Einsatz von DMS/ECM planen – Deutschland	24
8.	Der ECM-Markt in Österreich	28
8.1.	Allgemeine Fragen zum Systemeinsatz – Österreich.....	29
8.2.	Unternehmen, die bereits DMS bzw. ECM einsetzen – Österreich.....	30
8.3.	Unternehmen, die den Einsatz von DMS/ECM planen – Österreich.....	35
8.4.	Was erhoffen Sie sich durch die Einführung eines DMS/ECM im Unternehmen?	36
9.	Der ECM-Markt in der Schweiz.....	39

9.1.	Allgemeine Fragen zum Systemeinsatz – Schweiz.....	40
9.2.	Unternehmen, die bereits DMS bzw. ECM einsetzen – Schweiz.....	41
9.3.	Unternehmen, die den Einsatz von DMS/ECM planen – Schweiz.....	45
10.	Kennzahlen – Die Märkte in DACH.....	49
10.1.	Der IT-Markt in Zahlen.....	49
10.2.	Bindung der ECM-Marktentwicklung an den IT-Gesamtmarkt	50
10.3.	Der ECM-Markt in Zahlen	51
10.4.	ECM-Softwaremarkt – Marktzahlen und Marktanteile für DACH	52
10.5.	Prognostiziertes Investitionsvolumen für ausgewählte Segmente (DACH)	55
11.	Die Wahrnehmung und Entwicklung von ECM	59
11.1.	Über welche Medien informieren Sie sich regelmäßig über aktuelle Technologien?.....	59
11.2.	Wie bewerten Sie folgende Aussagen?.....	60
12.	Fazit.....	61
13.	Danksagung.....	62
14.	Abbildungsverzeichnis.....	63

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

Durch die Marktpotenzialanalyse 2011 haben sich einige interessante Erkenntnisse zum aktuellen Verständnis und Einsatz von ECM-Lösungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz ergeben. Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass das Thema ECM in den drei Märkten über eine durchaus beachtliche Verbreitung verfügt. Fasst man alle befragten Unternehmen zusammen, so setzen in Deutschland 70,3 Prozent, in Österreich 62,1 Prozent und in der Schweiz 59,5 Prozent aller Unternehmen heute bereits ECM-Technologien ein.

Hinsichtlich der Trendthemen hat sich klar herausgestellt, dass die Bereiche elektronische Akte, E-Mail-Management und Workflow/ BPM in allen drei Ländern die Bereiche mit der höchsten Priorität sind. Dennoch sind auch Einsatzfelder wie die elektronische Post- und Rechnungseingangsbearbeitung immer noch wichtig und werden auch in der Zukunft in Unternehmen weiter ausgebaut.

Bei den Unternehmen, die bereits ECM-Lösungen einsetzen und denen, die aktuell noch keine ECM-Komponenten verwenden, ergeben sich hinsichtlich der Prioritäten selbstverständlich Unterschiede. Dennoch ist ein deutlicher Trend in Richtung Prozessorientierung in allen Ländern zu verzeichnen. Dies deutet darauf hin, dass Unternehmen die Mehrwerte eines in die Prozesse eingebundenen ECM-Systems erkannt haben und dies auch zukünftig noch stärker umsetzen möchten. Hier sind teilweise enorme Anstiege bei Themen wie ECM als zentrale Informationsplattform, Workflowmanagement oder Suchtechnologien zu erkennen. Jedoch ist es immer noch bemerkenswert, dass ein sehr hoher Prozentsatz die Benutzerfreundlichkeit und Übersichtlichkeit der Systeme weiter bemängelt. Dies zeigt das immer noch hohe Potenzial für Hersteller, die Usability der Systeme weiter zu verbessern.

Betrachtet man verschiedene Kennzahlen der Märkte für Deutschland, Österreich und die Schweiz, dann fällt auf, dass, gemessen an den Umsatzzahlen, die großen beiden internationalen Software-Häuser Open Text und IBM immer noch die vorderen beiden Plätze belegen. Jedoch folgt bereits auf Platz 3 mit SER ein etablierter deutscher ECM-Hersteller, noch vor Microsoft.

Das Marktvolumen für ECM-Software in der DACH-Region kann aktuell auf 586.069.500 Euro geschätzt werden. Das durchschnittliche Wachstum des ECM-Marktes in DACH lag in der Vergangenheit durchgängig über dem des allgemeinen IT-Markts. Gemäß der Prognose bis 2013 setzt sich dieser Trend weiterhin fort. Während das Wachstum des allgemeinen IT-Markts bis 2013 stärker zunehmen wird, bleibt das prognostizierte ECM-Marktwachstum konstant und überdurchschnittlich bei 6,7-7 Prozent. Eine direkte Abhängigkeit des ECM-Markts vom IT-Markt besteht aufgrund der generellen konjunkturellen Entwicklung und den damit zusammenhängenden Investitionsbereitschaften.

Für die ermittelten Topthemen elektronische Akte, E-Mail-Management und Workflow/ BPM konnte für die Jahre 2011 bis 2013 Investitionspotenzial für den DACH-Markt prognostiziert werden. So konnte beispielsweise ein Investitionspotenzial für 2011 für elektronische Akten von 74,1 Millionen Euro errechnet werden, welches sich aus Investitionen in Software, Hardware und Dienstleistung zusammensetzt.

3. EINLEITUNG

Der Markt für Enterprise Content Management (ECM) ist geprägt durch eine Vielzahl von Anbietern. In den letzten Jahren sind erhebliche Marktkonsolidierungen, hin zu wenigen großen Anbietern, entgegen aller Prognosen ausgeblieben. Ganz im Gegenteil: Die ECM-Branche verzeichnet besonders im Bereich von Speziallösungen einen enormen Zuwachs an neuen Anbietern. Diese Entwicklung wird nach Einschätzung von Pentaoc Radar in Zukunft weiter anhalten. Eine Konsolidierung ist hingegen in der IT-Landschaft der ECM-Anwender feststellbar. Nicht nur im Konzernumfeld laufen bemerkenswerte Projektvorhaben zur Konsolidierung der unterschiedlichen IT-Systeme, in dessen Rahmen besonders auch eine gezielte und strategische Ausrichtung des Informationsmanagements steht.

Es kann festgestellt werden, dass Enterprise Content Management zwar in den vergangenen drei Jahren spürbar an Verständnis und Akzeptanz gewonnen hat. Dennoch kann der Bezug und das Verständnis der Unternehmen nur als durchschnittlich und nicht flächendeckend eingestuft werden. Viele aktuelle Anforderungen bei den Unternehmen lassen sich aus Expertensicht im Lösungsweg dem ECM zuschreiben und sprechen somit auch für die hohe Relevanz des Themas. In der Praxis fällt es vielen Unternehmen jedoch schwer, den direkten Bezug zwischen eigenen Anforderungen und ECM zu erkennen. Letztlich auch ein Verschulden der Branche selbst, die sich nach wie vor schwertut mit der transparenten und verständlichen Darstellung von ECM.

Pentadoc Radar will mit der nachfolgenden Studie aus Marktsicht für mehr Transparenz sorgen und aufzeigen, wie und mit welchen Themen der Markt sich aktuell entwickelt.

Die Studie widmet sich nicht nur dem Status quo, sondern insbesondere auch der Zukunft des ECM-Markts, so wie sie von Experten sowie jetzigen und zukünftigen Anwendern mittel- und langfristig gesehen wird. Hierbei wird durchgängig im deutschsprachigen Raum zwischen Deutschland, Österreich und der Schweiz unterschieden.

Welche aktuellen Hintergründe und grundsätzlichen Tendenzen wurden hinterfragt?

- Welche Technologien können bereits als weit verbreitet und standardmäßig angesehen werden?
- Welche Branchen und Unternehmen zeigen ausreichend Nachfrage und wirtschaftliche Stärke, um ECM nachhaltig zu verfolgen?
- Welche ECM-Funktionsbündel interessieren die Anwender?
- Wie praktizieren die Anwenderunternehmen ECM ganz konkret?
- Welche Themen lassen sich als Trend im Informationsmanagement für die kommenden Jahre erkennen?
- Wie sieht der deutschsprachige Markt in Zahlen aus?

4. VORGEHENSWEISE UND METHODIK

4.1. Allgemein

Bei der Ermittlung von Kennzahlen und Daten wurde im Rahmen der Projektkonzeption sehr schnell klar, dass ausschließlich Ergebnisse aus dem Bereich der Primärforschung zu den gewünschten Erkenntnissen führen können. Somit würde das Gesamtprojekt in vier Hauptphasen gegliedert:

Phase 1:

Befragung von 1.232 Unternehmen in Deutschland (892 Unternehmen), Österreich (169 Unternehmen) und der Schweiz (171 Unternehmen) zu grundsätzlichen Themen des Systemeinsatzes bzw. der Einsatzplanungen.

Phase 2:

Befragung von 162 erfahrenen ECM-Anwendern zur detaillierteren Einschätzung bestimmter Hersteller des Markts und der grundsätzlichen Marktentwicklung.

Phase 3:

Interviews mit Experten und führenden Herstellern der ECM-Branche.

Phase 4:

Erhebung und Berechnung zuverlässiger Kennzahlen zur Marktentwicklung und Marktstruktur.

4.2. Abbildung der realen Marktverhältnisse

Bei der Kontaktauswahl der ersten Umfragestufe von 1.232 Befragten wurde auf eine gleichmäßige Verteilung der Branchen- und Größenanteile der Unternehmen sowie der IT-Zuständigkeit der Ansprechpartner geachtet. Die bisherigen Erfahrungen bzw. Interessenseinstellungen dieser Unternehmen hinsichtlich ECM galten als nicht bekannt.

Bei der zweiten Befragungsphase von 162 Unternehmen wurden Ansprechpartner aus der ersten Befragungsphase gewählt, die bereits über Erfahrungen im Bereich ECM im eigenen Unternehmen verfügen und einzelne Lösungen sowie diverse Entwicklungen des Markts bewerten können.

Bei allen Befragungen handelte es sich um Ansprechpartner aus dem Datenbestand der Pentadoc AG mit einem allgemeinen Verzeichnis von 12.324 deutschen, österreichischen und Schweizer Unternehmen aller Größenklassen und Branchen. Die Gesamtbefragungsmenge setzt sich aus 892 deutschen, 169 österreichischen und 171 Schweizer Adressen zusammen.

5. FRAGEBOGEN UND FRAGEBOGENENTWICKLUNG

Der Fragebogen wurde von der PENTADOC entwickelt. Er erfasst durch entsprechende Verzweigungen sowohl die Antworten der ECM-Anwender als auch die Antworten und Belange der Nichtanwender.

Zum breiten Fragenspektrum gehörten offene und geschlossene Fragen, teilweise mit der Möglichkeit von Mehrfachantworten, und zahlreiche Bewertungsfragen unter Verwendung einer einheitlichen 6er- Skala. Im statistischen Anhang des Fragebogens wird nach der Herkunftsbranche, Unternehmensgröße und der Funktion des Interviewpartners im Unternehmen gefragt.

Erhebung, Auswertung, Interpretation

Die Erhebungsphase für die Interviews begann im November 2010 und endete nach 10 Wochen. Die letzten persönlichen Gespräche mit Vertretern der Anbieterseite wurden im Juli 2011 geführt.

Nach Beendigung der Erhebungsphase wurden die Daten kodiert, eingegeben und für die weitere computergestützte Verarbeitung aufbereitet und statistisch ausgewertet. Die Ergebnisse werden vorwiegend in Grafiken dargestellt. Diese ermöglichen einen schnellen Überblick über die wichtigsten Ergebnisse und erleichtern es dem Leser, aus der Fülle an Informationen in kurzer Zeit die ihn interessierenden Aspekte zu entnehmen. Jede Grafik ist mit der ihr zugrunde liegenden Frage überschrieben.

Eine schlagwortartige Zusammenfassung wichtigster Ergebnisse ist im Management Summary in Kapitel 2 ab Seite 6 nachzulesen.

6. BEFRAGTE UNTERNEHMEN

Die Stichprobe

Um repräsentative Umfrageergebnisse zu erhalten, wurde im Vorfeld ein Stichproben-Raster erstellt, anhand dessen die zur Umfrage eingeladenen Unternehmen gruppiert und ausgewählt wurden. Besonders großer Wert wurde auf eine gemäß Stichproben-Raster eingehaltene Branchen- und Unternehmensgrößen-Zuordnung gelegt.

6.1. In welcher Branche ist Ihr Unternehmen tätig?



n=1119

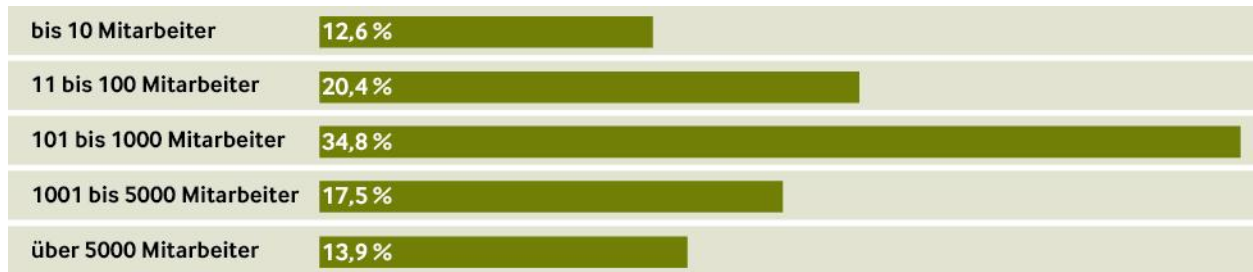
Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 1: In welcher Branche ist Ihr Unternehmen tätig?

Kommentare der Autoren

Allgemein wurde ein guter Branchenmix erreicht. Der hohe Anteil an Nennungen im Bereich Dienstleistungen war auch in der Befragung 2008 bereits erkennbar. Dies liegt unter anderem daran, dass sich Befragte beispielsweise Telekommunikationsunternehmen und Energieversorger dieser Branche zugehörig fühlten. Der Sammelpunkt „Sonstige“ enthält Einzelnennungen, wie zum Beispiel Berufsverband, Flughafenbetreiber etc.

6.2. Wie viele Mitarbeiter beschäftigt Ihr Unternehmen?



n=1019

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 2: Wie viele Mitarbeiter beschäftigt Ihr Unternehmen?

Kommentare der Autoren

Schwerpunktmäßig wurde die Befragung von mittelständischen und großen Unternehmen beantwortet. Dies zeigt den nun seit mehreren Jahren anhaltenden Trend, dass vor allem mittelständische und große Unternehmen mit ECM-Lösungen umgehen. Es zeigt aber auch, dass circa ein Drittel der Befragten eher aus dem Kleinunternehmensbereich kommt und dass ECM langsam über alle Unternehmensgrößen hinweg interessant wird.

7. DER ECM-MARKT IN DEUTSCHLAND

Im Folgenden finden sich die Ergebnisse aus der Befragung von Unternehmen, welche zum Teil bereits ECM einsetzen, ECM-Lösungen planen oder sich nicht mit ECM beschäftigen.

7.1. Allgemeine Fragen zum Systemeinsatz – Deutschland

7.1.1. Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein?

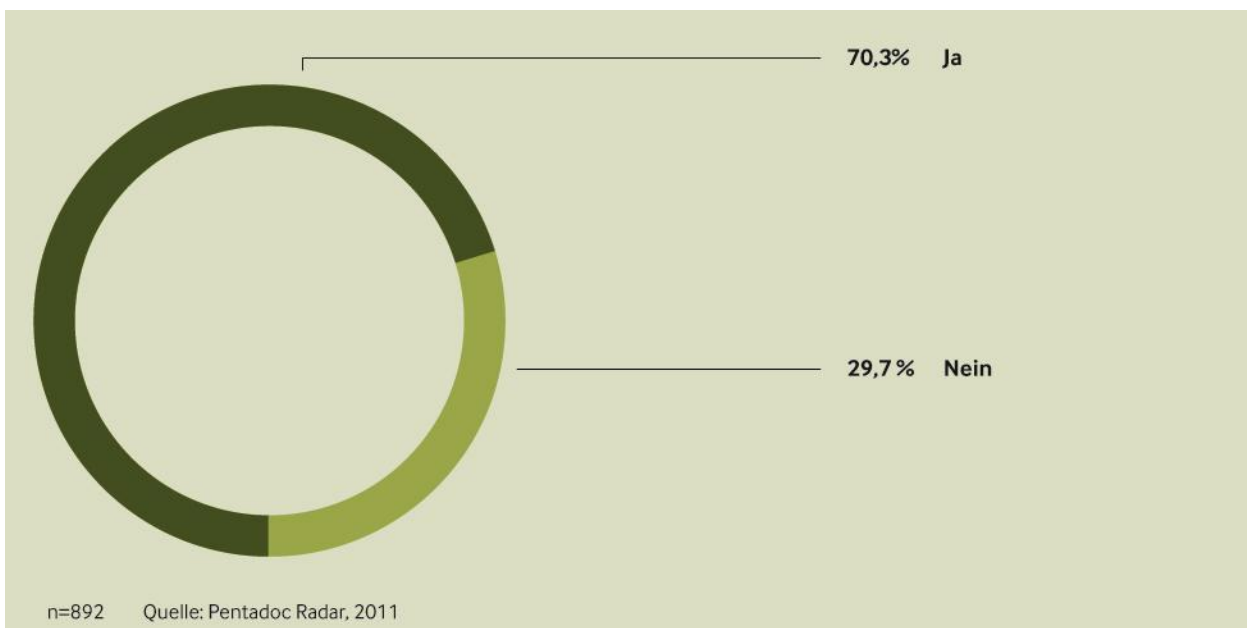


Abbildung 3: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein?

Über 70 Prozent der befragten Unternehmen setzen bereits ein DMS- bzw. ECM-System ein. Knapp 30 Prozent der Befragten nutzen noch keine Technologien in diesem Bereich.

Kommentare der Autoren

Blickt man rein auf diese Zahlenwerte, kann man von einer durchaus beachtlichen Verbreitung sprechen. Während 2008 knapp 64 Prozent den Einsatz von DMS- bzw. ECM-Technologien bestätigten, wächst die bundesweite Verbreitung innerhalb von drei Jahren um über sechs Prozent. Dies hängt sehr eng mit einem deutlich verbesserten Verständnis der Unternehmen für ECM zusammen. Jedoch muss man auch die teilweise sehr unterschiedlichen Definitionen von ECM-Technologien berücksichtigen. Ein ECM-Ansatz im ganzheitlichen Sinn wird sicher nicht von allen Befragten interpretiert. Aus diesem Grund ist auch in der Marktpotenzialanalyse 2011 davon auszugehen, dass ein Teil der 70,3 Prozent lediglich in einzelnen Bereichen Teile eines Enterprise Content Managements einsetzen. Es kann angenommen werden, dass der Anteil der Befragten, welche einen ganzheitlichen ECM-Einsatz verfolgen, unter 70 Prozent liegt.

7.1.2. Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein? [bis 10 Mitarbeiter]

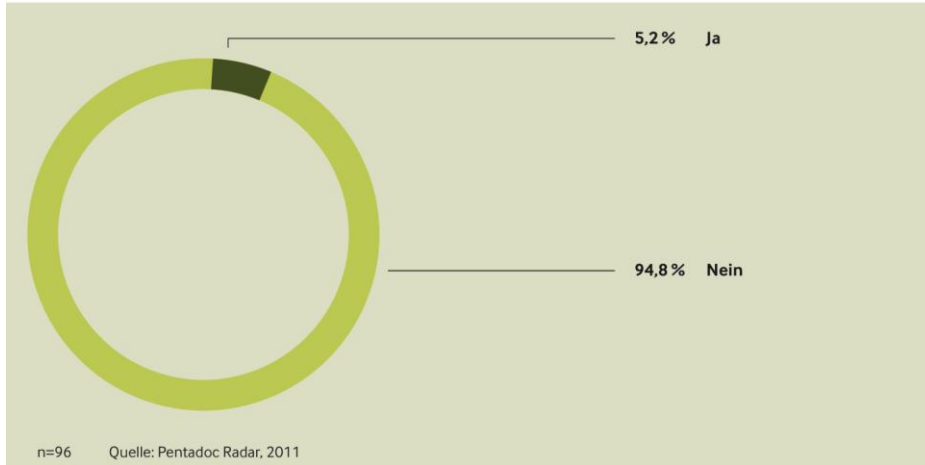


Abbildung 4: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein? [bis 10 Mitarbeiter]

7.1.3. Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein? [bis 100 Mitarbeiter]

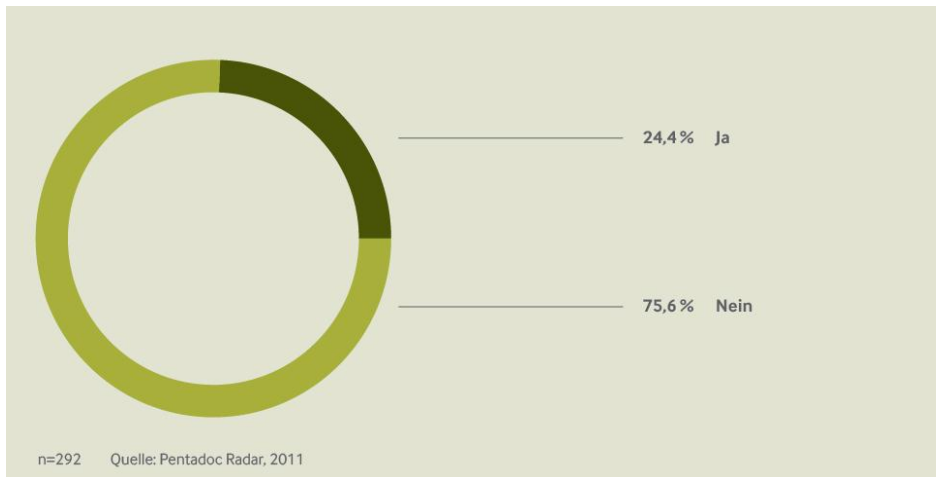


Abbildung 5: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein? [bis 100 Mitarbeiter]

7.1.4. Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein? [bis 1.000 Mitarbeiter]

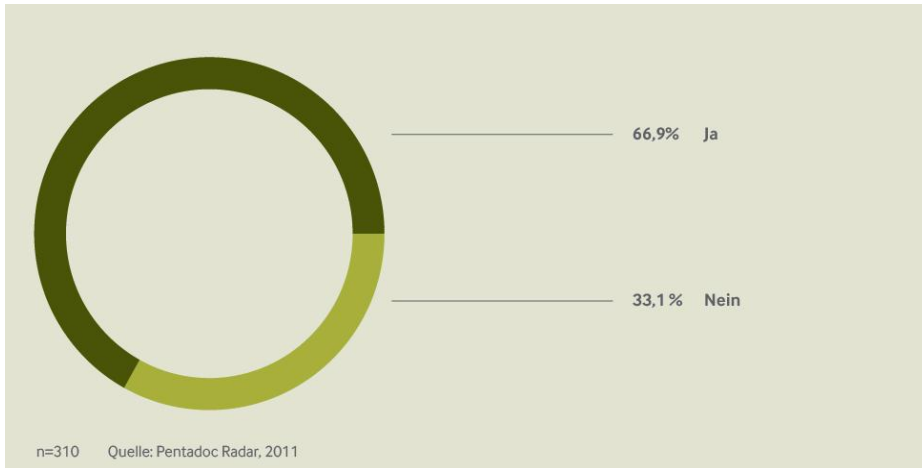


Abbildung 6: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein? [bis 1.000 Mitarbeiter]

7.1.5. Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein? [über 1.000 Mitarbeiter]

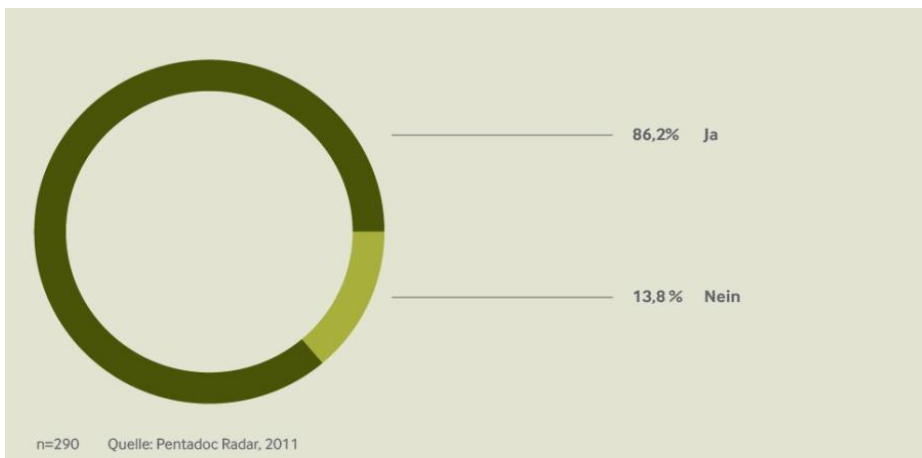


Abbildung 7: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein? [über 1.000 Mitarbeiter]

Kommentare der Autoren

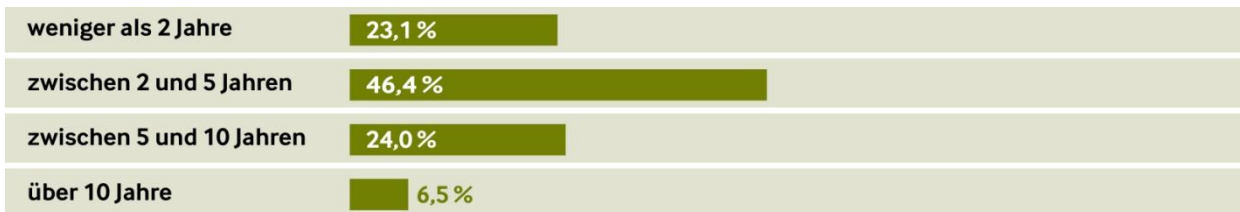
Die vier Abbildungen verdeutlichen den Einsatz von ECM-Produkten im Hinblick auf die jeweilige Unternehmensgröße. Die Verbreitung in Unternehmen bis 10 Mitarbeiter fällt mit 5,2 Prozent sehr gering aus. Dies ist jedoch auch darauf zurückzuführen, dass Unternehmen in dieser Größe nur in seltenen Fällen eine umfassende Lösung für ECM einsetzen.

Betrachtet man Unternehmen in der Kategorie bis 100 Mitarbeiter, dann setzen 24,4 Prozent bereits ECM-Technologien ein. Gerade in diesem Segment bieten Hersteller verschiedene Lösungspakete und Small-Business-Lizenzmodelle an. Jedoch zeigt sich, dass zwei Drittel der Unternehmen dieses Angebot aktuell noch nicht nutzen.

Im Bereich zwischen 100 und 1.000 Mitarbeitern verändert sich die Situation sehr deutlich. Hier setzen rund 67 Prozent der Unternehmen ECM-Systeme ein, um Dokumente und Informationen zu verwalten. Im Segment über 1.000 Mitarbeiter ist ECM mit 86,2 Prozent noch stärker verbreitet.

7.2. Unternehmen, die bereits DMS bzw. ECM einsetzen – Deutschland

7.2.1. Seit wie vielen Jahren setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits ein DMS/ECM-System ein?



n=622 Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 8: Seit wie vielen Jahren setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits ein DMS/ECM-System ein?

fast 50 Prozent der Unternehmen, die bereits DMS/ECM-Lösungen im Einsatz haben, nutzen diese seit 2 bis 5 Jahren (46,4 Prozent). Eine durchaus beachtliche Anzahl der befragten Unternehmen setzen diese Technologie bereits mehr als 5 Jahre ein (24 Prozent).

Kommentare der Autoren

Hier erkennt man sehr deutlich, dass Unternehmen dem Thema DMS/ECM immer mehr Beachtung schenken und die Entwicklungen der letzten Jahre sich durchaus in den Umfrageergebnissen widerspiegeln. In der von sehr kurzen Zyklen getriebenen Technologiebranche sind bereits fünf Jahre eine lange Zeitspanne. Trotz der zwingend langfristigen Ausrichtung von DMS/ECM-Lösungen, entwickeln sich gerade in Zeiten des allmächtigen Internets auch diese Technologien sehr zügig weiter. Es wird deutlich, dass insbesondere im Vergleich zu 2008 der Anteil der Unternehmen, welche ECM-Systeme bereits seit zwei bis fünf Jahren nutzen, gestiegen ist. Dies lässt sich auch im Segment zwischen fünf und zehn Jahren erkennen.

7.2.2. In welchen Abteilungen wird DMS/ECM bereits eingesetzt?



n=832

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 9: In welchen Abteilungen wird DMS/ECM bereits eingesetzt?

Obwohl DMS/ECM-Systeme mit 45,7 Prozent beinahe zu 50 Prozent im gesamten Unternehmen zum Einsatz kommen, sticht hier der Einkauf mit 37,1 Prozent heraus. Ebenfalls bemerkenswert ist die Personalabteilung auf Platz 3 mit 31 Prozent.

Kommentare der Autoren

Der hohe Anteil der Befragten, die angaben, ECM in einem unternehmensweiten Charakter einzusetzen, zeigt, dass in vielen Unternehmen mittlerweile der Nutzen einer zentralen Informationsplattform erkannt wird. Zudem sind unter den weiteren Nennungen Unternehmensbereiche, in denen der ECM-Einsatz einen hohen Mehrwert mit sich bringt.

Wenn man gerade an die Besonderheiten der Personalabteilung denkt, speziell hier die Themen Zugriffsbeschränkungen und sensible Daten, ist der Wert von 31 Prozent wirklich beachtlich. Denn gerade die Themen Zugriff, personenbezogene Daten und auch gesetzliche Vorgaben spielen bei der Umsetzung von DMS/ECM-Lösungen eine wesentliche Rolle. Hier finden sich immer wieder Skeptiker, die es zu überzeugen gilt.

7.2.3. Was waren die damaligen Beweggründe für die Einführung des DMS/ECM-Systems in Ihrem Unternehmen?



n = 819 Mehrfachnennung möglich
 Sonstige Nennungen: Arbeitserleichterung, Kommunikationsverbesserung, Platzersparnis für Registraturen, zu viele Daten auf zu vielen Servern

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 10: Was waren die damaligen Beweggründe für die Einführung des DMS/ECM-Systems in Ihrem Unternehmen?

Der überwiegende Anteil der befragten Unternehmen, nämlich 47,3 Prozent, sahen in der zu erwartenden Kostenersparnis den Hauptantrieb für die Einführung eines DMS/ECM-Systems. Ganz dicht gefolgt von dem Wunsch, Dokumente und Informationen schnell wiederzufinden (46 Prozent) und einer beschleunigten Vorgangsbearbeitung (45,7 Prozent).

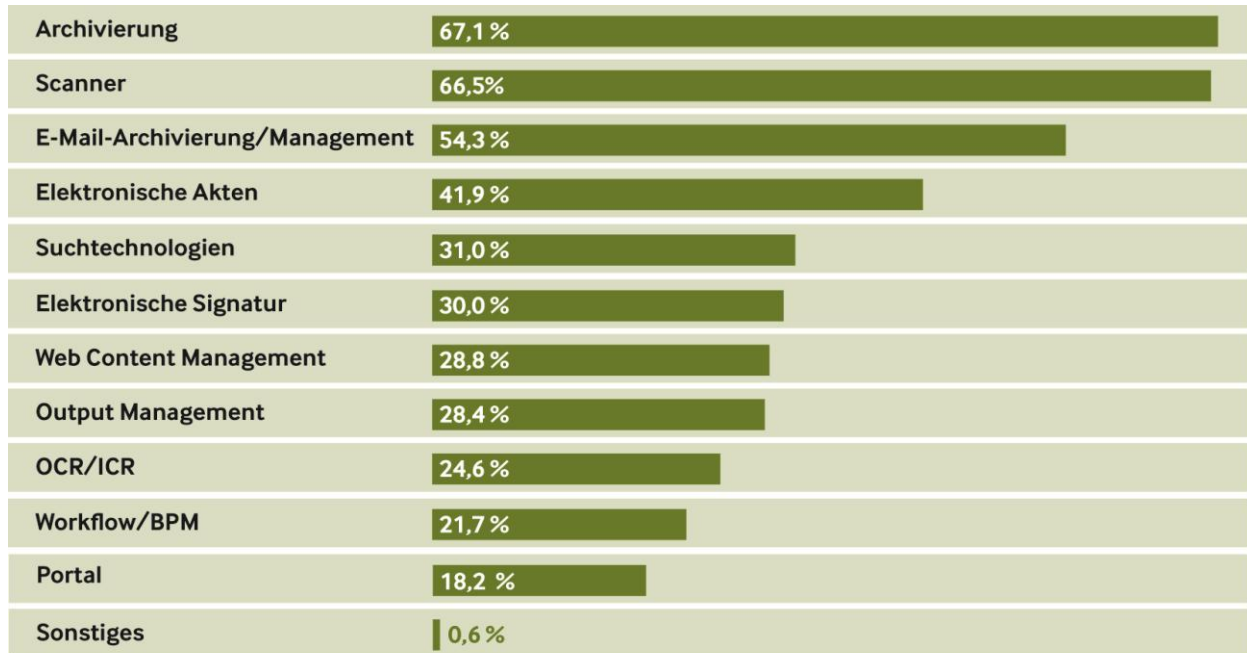
Kommentare der Autoren

Diese Beweggründe und die entsprechende Gewichtung der Gründe sprechen eine sehr deutliche Sprache. Nach wie vor sind offensichtlich die Kosten für das Organisieren, Verwalten, Bereitstellen und Auffinden von Dokumenten und Informationen so hoch, dass man sich mit der Einführung von DMS/ECM-Lösungen hier signifikante Verbesserungen verspricht. Wenn die Entscheidung für oder gegen die Einführung von DMS/ECM-Systemen vorwiegend durch die erhoffte Kostenersparnis legitimiert wird, können bei deren Ausbleiben schnell falsche Rückschlüsse gezogen werden. Zusätzlich gilt hier zu bedenken, dass die Überprüfung der Kostenersparnis voraussetzt, dass zuvor die Kosten ohne eingesetztes DMS/ECM-System relativ genau bestimmt wurden. Denn die tatsächlichen Kosten einer ECM-Lösung sind einerseits nur mit sehr hohem Aufwand zu ermitteln und andererseits auch nur bedingt mit der Situation ohne Systemunterstützung vergleichbar. Wenn Kostenanalysen durchgeführt werden, ist unbedingt darauf zu achten, dass alle relevanten Aspekte berücksichtigt werden.

Das schnelle Wiederfinden von Informationen sowie die schnellere Vorgangsbearbeitung sind weitere sehr oft genannte Erwartungen an DMS/ECM-Systeme. Insbesondere in diesen Bereichen können durch moderne Lösungen viele Vorteile

und Entlastungen realisiert werden. Dies zeigt auch, dass Unternehmen dieses Potenzial erkennen und die Systeme in diesen Bereichen nutzen werden. Denn besonders wenn ein DMS/ECM-System in die Prozesslandschaft eines Unternehmens integriert wird, können die erforderlichen Informationen auch zum richtigen Zeitpunkt den Anwendern zur Verfügung gestellt werden.

7.2.4. Welche Komponenten von ECM setzen Sie ein?



n=612 Mehrfachnennung möglich Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Sonstige Nennungen: Knowledgemanagement

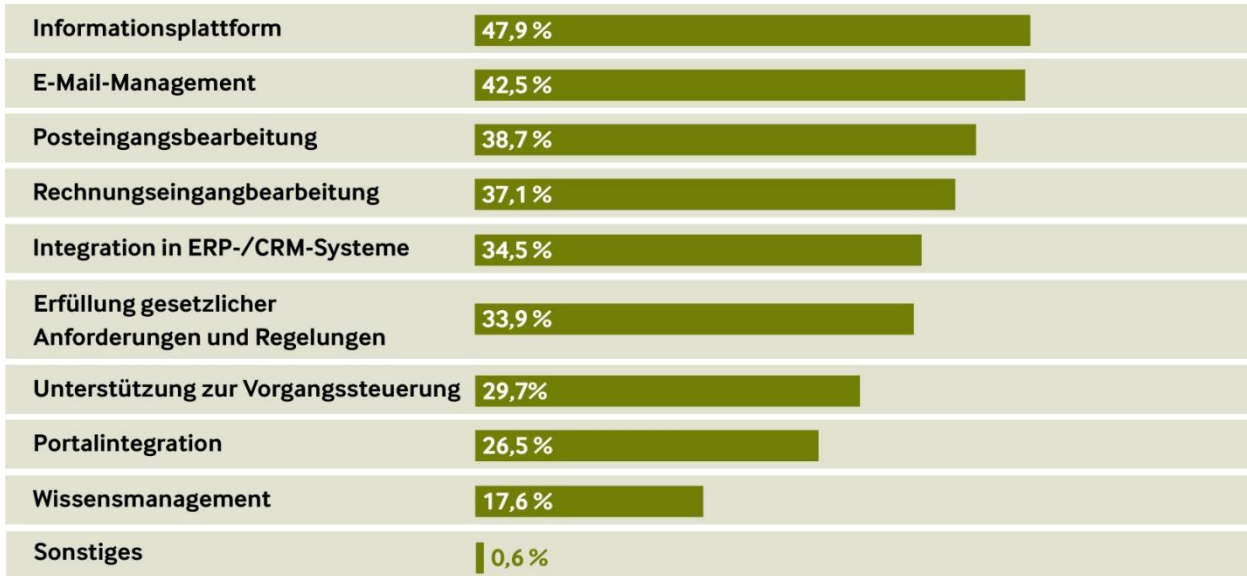
Abbildung 11: Welche Komponenten von ECM setzen Sie ein?

67,1 Prozent der befragten Unternehmen setzen bei ihrer ECM-Lösung auf Archivierung, knapp gefolgt vom Einsatz von Scannern mit 66,5 Prozent und etwas dahinter die E-Mail-Archivierung mit 54,3 Prozent.

Kommentare der Autoren

Dieses Ergebnis ist keine Überraschung. Das Thema Archivierung und die Nutzung von Scantechnologien sind einerseits untrennbar miteinander verbunden – wenn man hier an die papierhafte Digitalisierung der im Unternehmen befindlichen Dokumente denkt – andererseits bestehen in den meisten Unternehmen noch umfangreiche Papierarchive, die es zu transformieren gilt. Viel spannender ist die Frage, was nach dem Archivieren mit den Dokumenten passiert und wie eine Einbindung in die Geschäftsprozesse erfolgt. Denn kein Unternehmen archiviert die Dokumente zum Selbstzweck, nur um Lagerfläche in den Büros, Fluren oder Kellern einzusparen. Die Umfrage zeigt hier, dass die Themen E-Mail-Management und elektronische Akten ebenfalls stärker genutzt werden als dies noch vor drei Jahren der Fall war. Insbesondere die elektronischen Akten bringen einen wirklichen Mehrwert für das Informationsmanagement in Unternehmen.

7.2.5. Wie setzen Sie Ihr DMS/ECM ein?



n=612 Mehrfachnennung möglich Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Sonstige Nennungen: Auftragsbearbeitung, Aktenverwaltung

Abbildung 12: Wie setzen Sie Ihr DMS/ECM ein?

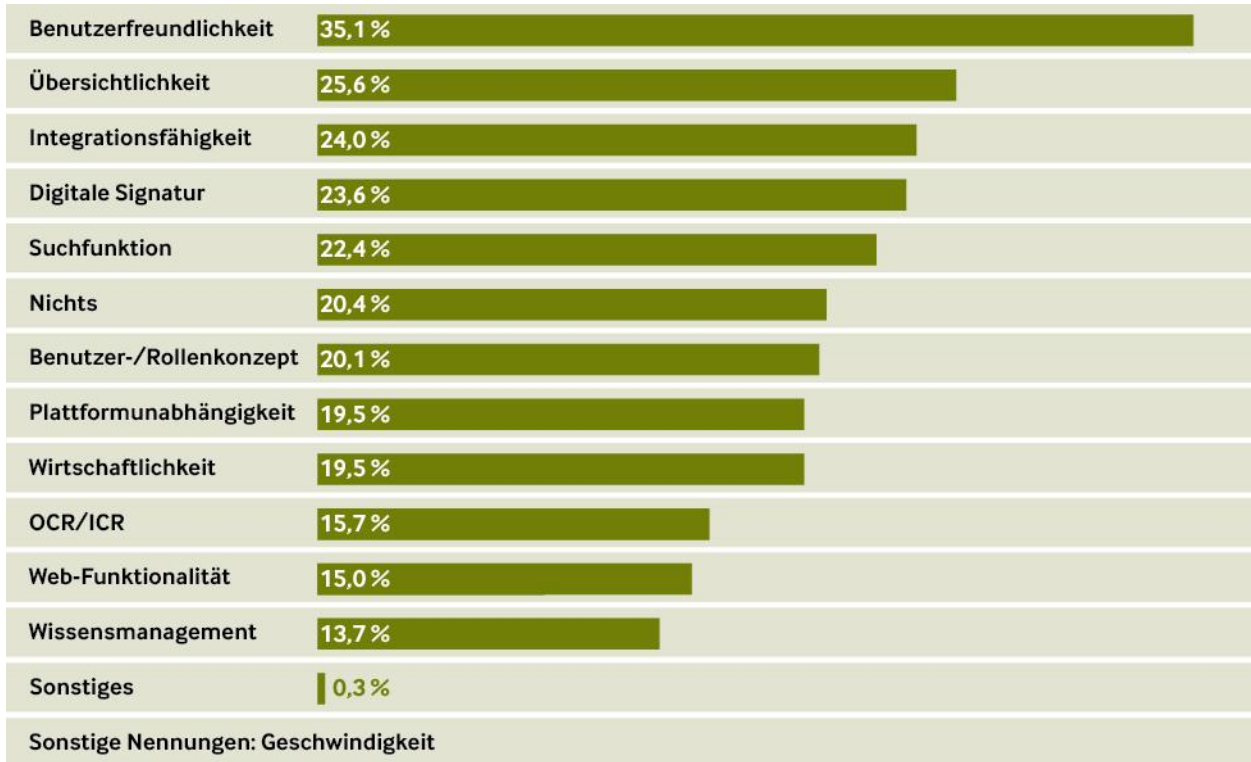
Mit 47,9 Prozent der befragten Unternehmen nutzen fast die Hälfte das eingesetzte DMS/ECM-System als Informationsplattform. Auf den weiteren Plätzen findet sich E-Mail-Management (42,5 Prozent) und Posteingangsbearbeitung (38,7 Prozent).

Kommentare der Autoren

Es liegt in der Natur von Dokumenten, dass Informationen enthalten sind. Allein diese Informationen nutzen einem recht wenig. Sie müssen schnell gefunden, bereitgestellt, verteilt und hieraus Entscheidungen abgeleitet werden. Dies kann nur der Mensch, vorausgesetzt er bekommt die richtigen Informationen zum richtige Zeitpunkt. DMS/ECM-Lösungen besitzen genau dieses Potenzial und hierin steckt die Motivation, solche Lösungen zu implementieren. Knapp 48 Prozent der Unternehmen setzen ein ECM-System als Informationsplattform ein. Dieser Wert zeigt einerseits, dass immerhin fast die Hälfte der befragten Unternehmen diesen Mehrwert erkannt hat und das ECM-System als zentrale Informationsbasis nutzt. Im Vergleich zu 2008 ist hier ein Anstieg von circa 10 Prozent zu verzeichnen. Jedoch verdeutlicht dieser Wert andererseits, dass über 50 Prozent der Firmen, die bereits ECM-Komponenten einsetzen, diese noch nicht als Informationsplattform im Unternehmen nutzen, sondern lediglich in Teildisziplinen des ECM. Er wird erkennbar, dass hier ein hohes Potenzial für die Weiterentwicklung des Informationsmanagements vorhanden ist.

Ferner lässt sich feststellen, dass die weiteren Einsatzgebiete E-Mail-Management und Post- und Rechnungseingangsbearbeitung sehr häufig genannt wurden. Diese waren 2008 ebenfalls sehr populär. Dies zeigt, dass diese Themen bei Unternehmen, die ECM-einsetzen, einen hohen Stellenwert einnehmen. Deutlich eingebrochen ist der Bereich Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen und Regelungen. Wurde dieser 2008 mit circa. 55 Prozent noch als Haupteinsatzbereich für ECM angegeben, so sind es 2011 nur noch 33,9 Prozent. Daraus lässt sich ableiten, dass das Thema Compliance ein wichtiger und elementarer Bestandteil von ECM-Systemen ist, jedoch andere Themen und Lösungen stärker in den Vordergrund rücken.

7.2.6. Welche Funktionen vermissen Sie bei Ihren bisherigen DMS/ECM-Systemen? Was wünschen Sie sich von zukünftigen Systemen?



n=1012

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 13: Welche Funktionen vermissen Sie bei Ihren bisherigen DMS/ECM-Systemen? Was wünschen Sie sich von zukünftigen Systemen?

Mit 35,1 Prozent der befragten Unternehmen wünschen sich über ein Drittel mehr Benutzerfreundlichkeit. Auf den Rängen 2 und 3 liegen mit 25,6 Prozent die Übersichtlichkeit sowie die Integrationsfähigkeit mit 24 Prozent

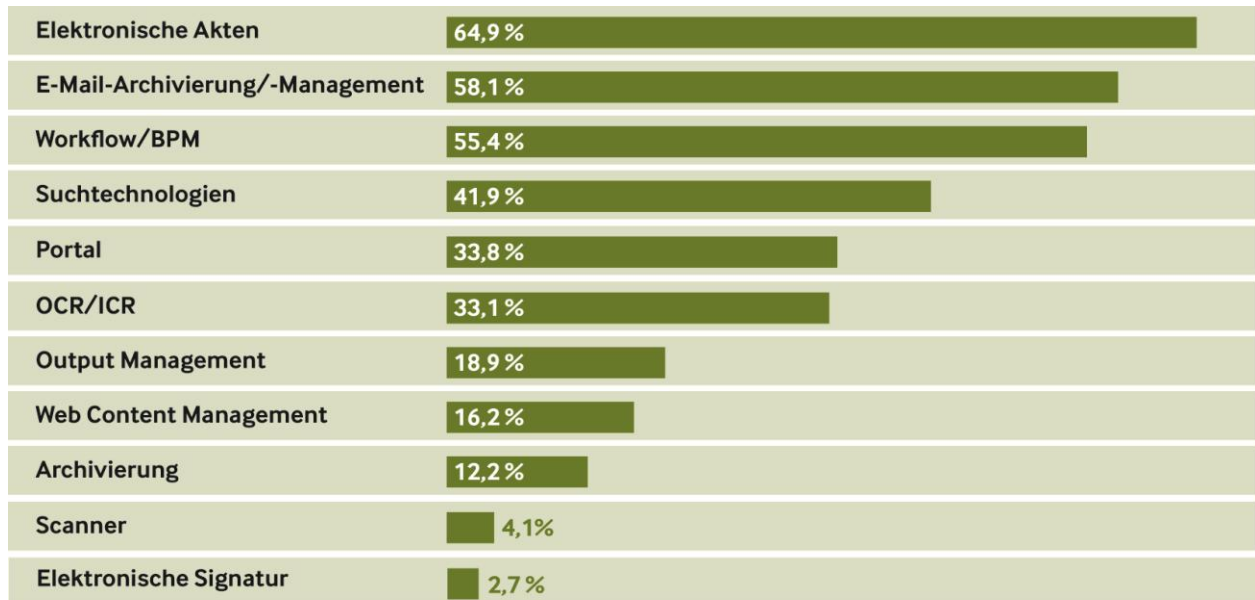
Kommentare der Autoren

Diese Erkenntnisse sind beachtlich, insbesondere, dass Benutzerfreundlichkeit und Übersichtlichkeit die beiden am meisten vermissten Eigenschaften bei ECM-Systemen sind. Diese Aussage bedarf jedoch einer Interpretation. Grundsätzlich muss man den Herstellern von ECM-Software zugutehalten, dass sich die Benutzerfreundlichkeit und die Oberflächen der Produkte in den letzten Jahren erheblich verbessert haben. Viele Hersteller arbeiten kontinuierlich daran, diese weiter zu verbessern. Geht man aber nach den Ergebnissen der Umfrage, gehen diese Anstrengungen aus Anwendersicht wohl noch nicht weit genug. Die Produkte haben hier aus Anwendersicht noch erheblichen Nachholbedarf. Eine stärkere Fokussierung auf die Benutzerfreundlichkeit würde die Akzeptanz bestehender Lösungen erheblich erhöhen und gleichzeitig könnte man hiermit die Entscheidung bei der Einführung positiv beeinflussen. Dies ist bereits von anderen technologischen Lösungen im Business-Umfeld bekannt. Die Investitionen in intuitive und einfache Benutzerführung zahlen sich regelmäßig mit hoher Zufriedenheit, großer Nachfrage und der Weiterempfehlung des Produkts aus. Dem gegenüber stehen aber noch die 20 Prozent der Anwender, welche an den eingesetzten Produkten nichts vermissen.

Vergleicht man diese Werte noch mit denen von 2008, so ist leider die Benutzerfreundlichkeit 2011 eher noch stärker bemängelt worden (22,1 Prozent 2008). Dies ist definitiv für die Software-Hersteller als Ansporn zu sehen, kontinuierlich an der Verbesserung weiterzuarbeiten, insbesondere da die Anwender von verschiedenen anderen Geräten, insbesondere von mobilen Geräten (z.B. iPhone, iPad), eine intuitive und leichte Bedienung gewohnt sind.

Betrachtet man andere Aspekte, so fällt auf, dass fast 25 Prozent der befragten Anwenderunternehmen die Integrationsfähigkeit der Systeme bemängelt. Dies kann zwei hauptsächliche Gründe haben. Entweder das System ist, was die Architektur betrifft, nicht flexibel genug und verfügt nicht über die notwendigen Schnittstellen oder es wurden in der Einführungsphase konzeptionelle Fehler gemacht, die sich im Nachhinein oft nur mit großem Aufwand beheben lassen. Die Erkenntnis hieraus muss sein, dass insbesondere bei der Auswahl einer Lösung für ECM, aber auch bei der Einführung mit großer Sorgfalt und der erforderlichen Expertise vorgegangen werden muss, um solche Fehler von Beginn an zu vermeiden. Denn insbesondere durch die Integration und Verbindung der verschiedenen Software-Lösungen im Unternehmen kann ein ECM-System seine volle Leistungsfähigkeit entfalten und die erwartete Anwenderunterstützung realisiert werden.

7.2.7. Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?



n=622 Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 14: Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?

64,9 Prozent der Befragten planen Investitionen in elektronische Akten, 58,1 Prozent wollen zukünftig E-Mail-Archivierung/ -Management einsetzen gefolgt von Lösungen für Workflow/ BPM und Suchtechnologien.

Kommentare der Autoren

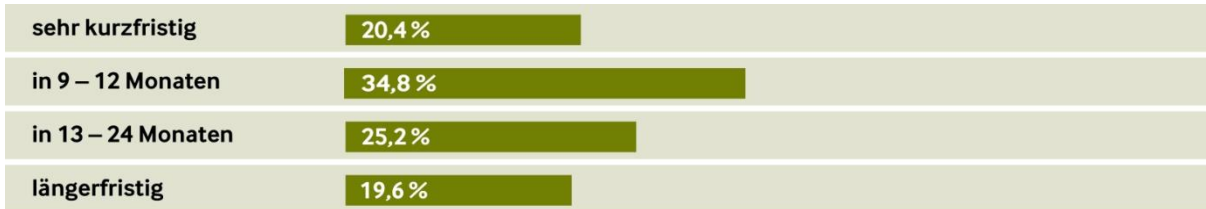
Diese Frage ermittelt, in welche Bereiche die Unternehmen, die bereits ECM-Komponenten im Einsatz haben, zukünftig investieren möchten. Mit fast 65 Prozent stehen die elektronischen Akten ganz oben auf der Prioritätenliste. Dies zeigt, dass die Vorgangsorientierung immer stärker in den Fokus von Unternehmen rückt. Gerade die Sammlung von Informationen zu Geschäftsvorfällen in digitalen Akten vermindert Suchzeiten und erhöht die Transparenz und die Informationsqualität in den Prozessen. Ebenfalls hoch priorisiert werden die Themen E-Mail-Management und Workflow/BPM. Dies bestätigt nochmals den Trend zur stärkeren Prozessorientierung im ECM-Umfeld.

Ungefähr ein Drittel aller Befragten gaben an, dass sie zukünftig den Einsatz von Portalen planen. Die Gründe dafür können vielseitig sein. Dafür sprechen könnte unter anderem die zunehmende Marktpräsenz von Portallösungen wie z.B. Microsoft SharePoint sowie der Bedarf an alternativen Wegen, um Informationen und Daten untereinander sowie mit Geschäftspartnern oder Kunden auszutauschen.

Die Schlusslichter stellen Archivierung, Scanner und die elektronische Signatur dar. In den Bereichen Archivierung und Scanner ergeben sich diese Werte aus der Tatsache, dass die meisten Unternehmen, die bereits ECM-Komponenten einsetzen, diese schon in Betrieb haben. Die elektronische Signatur ist in vielen Unternehmen aktuell kein Thema. Dies bestätigt den Trend, dass von vielen Unternehmen keine Nachfrage nach Lösungen dafür vorhanden ist. Einerseits ist das Signaturthema nur in wenigen Bereichen rechtlich erforderlich, andererseits teilweise auch eine mangelnde Information am Markt hinsichtlich der Anforderungen und Einsatzszenarien von digitalen Signaturen. Abschließend bleibt aber festzustellen, dass sich ein klarer Trend in Richtung prozessorientiertes Enterprise Content Management abzeichnet.

7.3. Unternehmen, die den Einsatz von DMS/ECM planen – Deutschland

7.3.1. Wann planen Sie den Einsatz?



n=159 Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 15: Wann planen Sie den Einsatz?

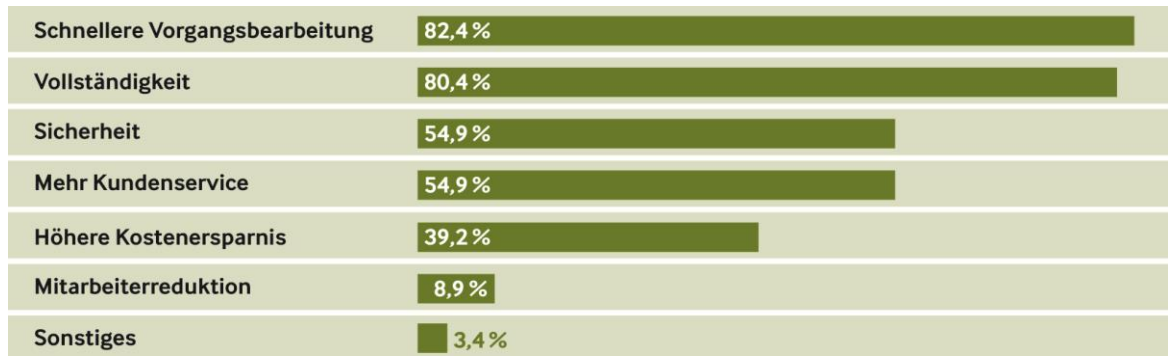
34,8 Prozent der befragten Unternehmen, die noch keine ECM-Komponenten im Einsatz haben, planen, in den nächsten 9 bis 12 Monaten eine Lösung einzuführen. In den nächsten 13 bis 24 Monaten planen dies 25,2 Prozent. 20,4 Prozent planen eher kurzfristig und 19,6 Prozent längerfristig den Einsatz von ECM-Software.

Kommentare der Autoren

Die Auswertung zeigt, dass ein Großteil der befragten Anwenderunternehmen einen Einsatz von ECM in den nächsten 12 Monaten beabsichtigt. 20,4 Prozent streben sogar einen eher kurzfristigen Einsatz von ECM-Produkten an. Weitere 44,8 Prozent planen dies zumindest mittel- bis längerfristig.

Zusammenfassend kann man sagen, dass sich ein erheblicher Anteil der befragten Firmen in den nächsten 12 Monaten für eine ECM-Lösung entscheiden wird und somit ein hohes Potenzial am Markt vorhanden ist.

7.3.2. Was erhoffen Sie sich durch die Einführung eines DMS/ECM im Unternehmen?



n = 163 Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 16: Was erhoffen Sie sich durch die Einführung eines DMS/ECM im Unternehmen?

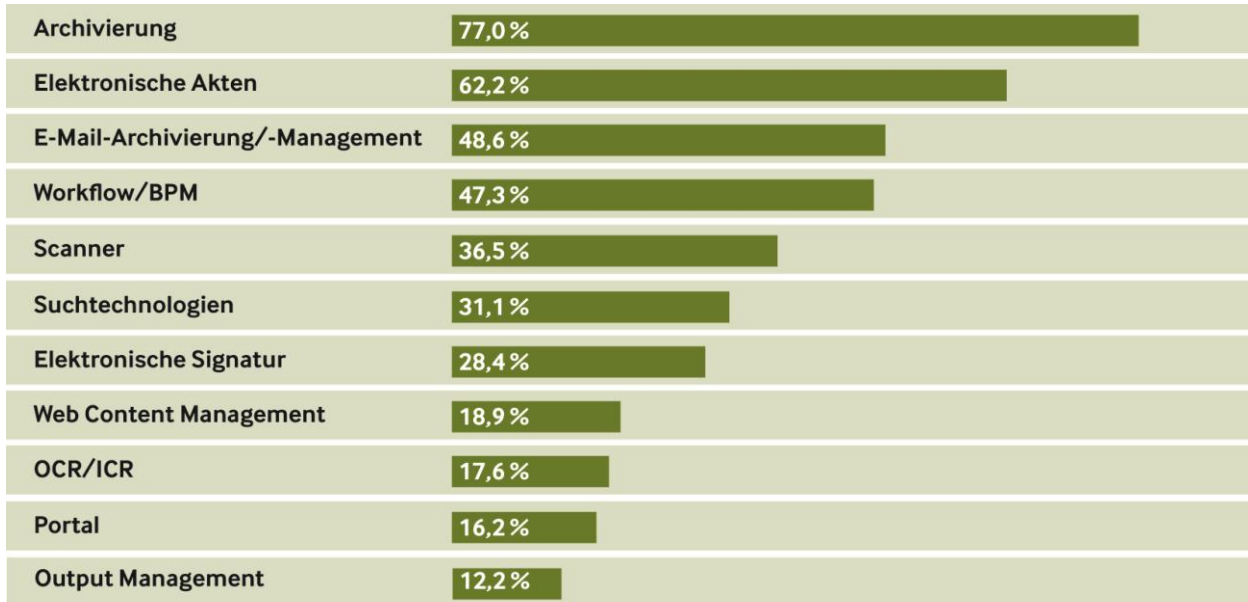
82,4 Prozent erhoffen sich eine schnellere Vorgangsbearbeitung, 80,4 Prozent mehr Vollständigkeit. Weitere Aspekte sind mit 54,9 Prozent mehr Kundenservice und Sicherheit sowie mit 39,2 Prozent eine höhere Kostenersparnis.

Kommentare der Autoren

Hier zeigt sich bei den Anwenderunternehmen, die noch kein ECM einsetzen, ebenfalls der Trend zum Prozessbezug. Die schnellere Vorgangsbearbeitung ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor von sinnvoll realisierten ECM-Implementierungen. Auch die Vollständigkeit ist für Unternehmen ein wichtiges Erfolgskriterium und man erwartet sich dadurch eine Verbesserung der Informationsqualität. Auch dies ist ein Ansatzpunkt für die Realisierung von elektronischen Akten, welche eine vorgangsbezogene Bündelung von Informationen ermöglichen.

Über die Hälfte der Befragten sieht neben mehr Sicherheit auch die Erhöhung des Kundenservice als ein Verbesserungspotenzial durch den Einsatz von ECM-Lösungen.

7.3.3. Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?



n=264 Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 17: Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?

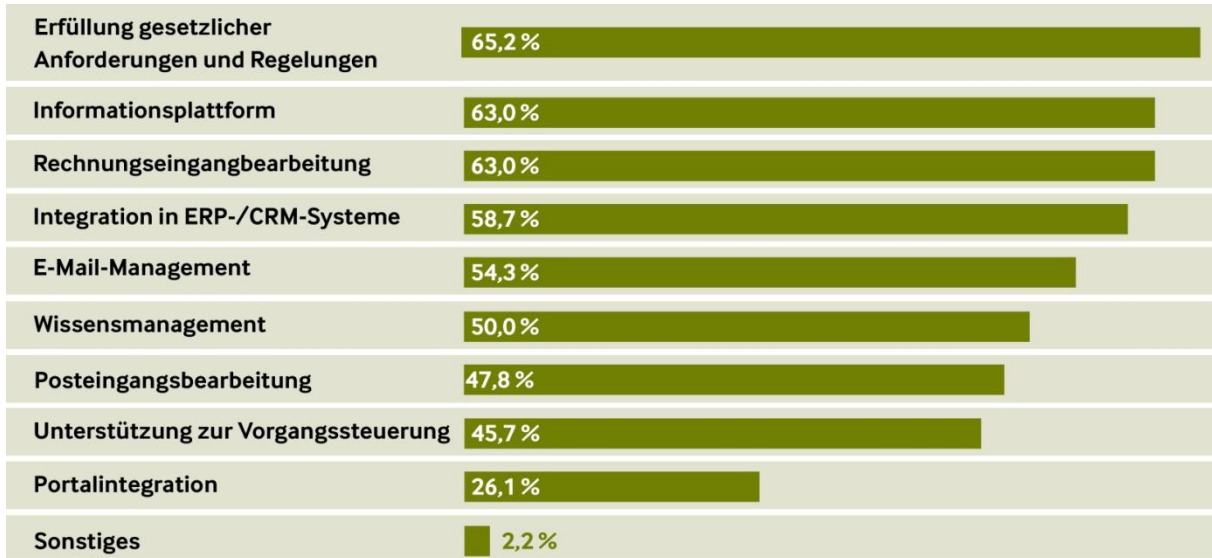
77 Prozent planen den Einsatz von Archivkomponenten, 62,2 Prozent wollen elektronische Akten realisieren, gefolgt von den Themen E-Mail-Archivierung/-Management und Workflow/BPM.

Kommentare der Autoren

Dass 77 Prozent der Unternehmen, die noch keine ECM-Technologien einsetzen, den Einsatz von Archivkomponenten planen, überrascht nicht, sondern ergibt sich in logischer Konsequenz aus dem geplanten Einsatz eines ECM-Systems. Durchaus überraschend ist hier wieder der hohe Stellenwert von elektronischen Akten, E-Mail-Management und Workflow-Komponenten. Dies ist einerseits ein klar erkennbarer Trend, wie bereits erwähnt, andererseits kann dieses Ergebnis, zumindest zu einem Teil, dem Angebot der Hersteller zugeordnet werden, die genau in diesen Bereichen massiv in das Marketing ihrer Lösungspakete investieren. Dennoch kann man folgern, dass auch die Unternehmen den Mehrwert dieser Themen erkannt haben.

Überraschend ist der hohe Stellenwert, der elektronischen Signaturen eingeräumt wird. Die Gründe dafür können sicher nicht klar herausgearbeitet werden, könnten jedoch damit zusammenhängen, dass der Begriff der elektronischen Signatur sehr unterschiedlich interpretiert wird. Man muss hier zwischen einer eingescannten Unterschrift als digitales Abbild und einer qualifizierten digitalen Signatur unterscheiden. Auch die Einsatzszenarien, für welche letztere erforderlich sind, sind für viele Unternehmen, die sich noch nicht intensiv mit dem Thema beschäftigt haben, meist unklar. Dieses Verständnisproblem kann einer der Gründe für den relativ hohen Stellenwert sein.

7.3.4. Wie werden Sie Ihr DMS/ECM einsetzen?



n = 193 Mehrfachnennung möglich Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Sonstige Nennungen: KIS

Abbildung 18: Wie werden Sie Ihr DMS/ECM einsetzen?

Die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen (65,2 Prozent), die Schaffung einer zentralen informationsplattform (60,8 Prozent) und die Unterstützung der Vorgangssteuerung (56,9 Prozent) sind die meistgenannten Einsatzszenarien von bisherigen Nichtanwendern.

Kommentare der Autoren

Die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen, die 65,2 Prozent der Befragten angeben, ist kein überraschender Wert, da dieses Thema in ECM-Projekten grundsätzlich hoch priorisiert wird. Umso erstaunlicher ist die an zweiter Stelle stehende Informationsplattform, die in 2008 noch einen geringeren Stellenwert eingenommen hatte. Ebenso wird die Vorgangssteuerung hoch eingestuft, was wiederum den Trend zum Prozessbezug auch bei Nichtanwendern verdeutlicht. Dies gilt ebenfalls für E-Mail-Management.

Bei der Einführung von DMS- bzw. ECM-Komponenten wird vorrangig auf Lösungen im Bereich Prozessoptimierung sowie gesetzlicher Anforderungen Wert gelegt. Es ist nachvollziehbar, dass Bereiche wie Wissensmanagement oder Portalintegration bei Nichtanwendern als sekundär eingestuft werden, da derartige Technologien eher als Ausbaustufe grundlegender DMS-Funktionen zu sehen sind.

8. DER ECM-MARKT IN ÖSTERREICH

Der ECM-Markt in Österreich hat in den Jahren 2010 und 2011 wieder kräftig angezogen. Besonders gefragt sind heute E-Aktenlösungen in unterschiedlichsten Bereichen, z.B. Projektakten, Vertragsakten, Personalakten uvm.

Generell wollen Kunden heute Lösungen, die ganz spezifische Geschäftsvorgänge abdecken und weniger ECM-Gesamtsuiten. Ein ganz wesentlicher Aspekt ist heute die hohe Integrationsfähigkeit der ECM-Lösung. Das IT-Umfeld eines Unternehmens wird immer heterogener und somit auch komplexer. ECM-Lösungen sind Querschnittslösungen, die mit ihren Abbildungen eines spezifischen Anforderungsfalls eine Vielzahl von Softwarekomponenten bedienen müssen, nicht zuletzt auch den Anwender, der mit der Benutzeroberfläche interagieren darf.

Ein weiteres Feld der aktuellen Anstrengungen in Unternehmen ist das Thema Business Process Management. Diese Thematik ist die logische Weiterentwicklung der klassischen Dokumentenmanagement-Systeme. Die Integration der eigentlichen Business-Logik mit einem intelligenten DMS bietet dem Unternehmen eine Vielzahl an wirtschaftlichen Einsparungsfaktoren. So können interne Abläufe automatisiert, überprüft und optimiert werden. Unserer Einschätzung nach gibt es gerade in diesem Bereich in Österreich auf Jahre Projekte, die es erfolgreich umzusetzen gilt.

Abschließend muss auch das Thema ECM in der Cloud angesprochen werden. Hier ist erst ein zaghaftes Vorankommen der Unternehmen zu entdecken. Die Sicherheitsaspekte und der vermeintliche Verlust der Oberhoheit über die eigenen Dokumente blockiert noch viele Unternehmen bei ihren Cloud-Computing-Ambitionen. Zudem gibt es viele Unternehmen, die mit einer komplexen eigenen IT-Struktur meinen, sie könnten die ECM-Aufgaben besser und günstiger erledigen. Weit gefehlt. Hier sollten wirtschaftliche Aspekte genau überlegt werden, genauso wie die Konzentration auf das eigentliche Hauptbusiness des Unternehmens. Die Cloud-Revolution passiert also eher aus dem KMU-Bereich heraus.

Generell sieht die Zukunft für die Thematik ECM in Österreich sehr positiv aus, denn die Anwenderunternehmen investieren weiter zu Recht sehr viel in die Optimierung der Geschäftsabläufe.

8.1. Allgemeine Fragen zum Systemeinsatz – Österreich

8.1.1. Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein?

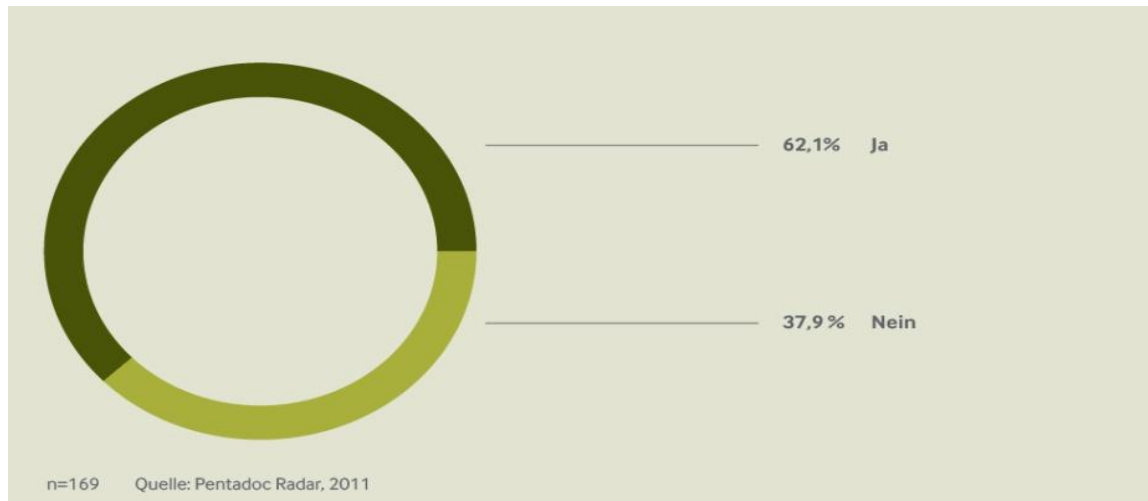


Abbildung 19: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein?

Über 60 Prozent der befragten Unternehmen setzen bereits ein DMS- bzw. ECM-System ein. Knapp 40 Prozent der Befragten nutzen noch keine Technologien in diesem Bereich.

Kommentare der Autoren

Blickt man rein auf diese Zahlenwerte, kann man von einer durchaus steigenden Verbreitung sprechen. Während in 2008 47 Prozent den Einsatz von DMS- bzw. ECM-Technologien bestätigten, wächst die Verbreitung in Österreich innerhalb von drei Jahren um über 15 Prozentpunkte. Dieser Anstieg ist erstaunlich und verdeutlicht das Interesse und die Präsenz des Themas ECM bei österreichischen Unternehmen. Es wird ersichtlich, dass die Bereitschaft der Unternehmen und auch die Projektumsetzung im Bereich ECM in den letzten drei Jahren einen großen Schritt nach vorne gemacht haben. Der österreichische Markt verfügt aber mit knapp 40 Prozent der Unternehmen noch über ein enormes Potenzial für Enterprise Content Management.

8.2. Unternehmen, die bereits DMS bzw. ECM einsetzen – Österreich

8.2.1. Seit wie vielen Jahren setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits ein DMS/ECM-System ein?



n=98

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 20: Seit wie vielen Jahren setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits ein DMS/ECM-System ein?

Die meisten Unternehmen in Österreich, die bereits DMS/ECM-Lösungen im Einsatz haben (32,4 Prozent), nutzen diese seit zwei bis fünf Jahren. Fast die Hälfte der befragten Unternehmen setzen diese Technologie bereits mehr als 5 Jahre ein (49,5 Prozent).

Kommentare der Autoren

Betrachtet man die Antworten zur Nutzungsdauer von ECM-Komponenten, dann wird deutlich, dass der größte Anteil der befragten Unternehmen die Software-Lösungen erst seit zwei bis fünf Jahren nutzen. Dennoch zeigt sich sehr deutlich, dass sich das Thema ECM in österreichischen Unternehmen zunehmend etabliert hat. Eine große Gruppe an Unternehmen (50,4 Prozent) nutzt die ECM-Technologie jedoch weniger als fünf Jahre. Dies spricht wiederum für ein hohes Entwicklungspotenzial am österreichischen Markt. Im Vergleich zu 2008 sind österreichische Unternehmen, was das Thema ECM betrifft, reifer geworden sind. Es ist aber davon auszugehen, dass dieser Trend noch einige Jahre anhalten wird.

8.2.2. Was waren die damaligen Beweggründe für die Einführung des DMS/ECM-Systems in Ihrem Unternehmen?



n = 612 Mehrfachnennung möglich

Sonstige Nennungen: mehrfache Verfügbarkeit, Ersatz der Spätarchivierung, Kundenforderung, Knowledge Preservation, Papierloses Büro, Fristenverwaltung, Vermeidung von Mehrfachablagen, Intranet-Lösung, Archiv, Qualitätsmanagement, wegen CAD-Features, Produktions-Support, vereinfachte Archivierung

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

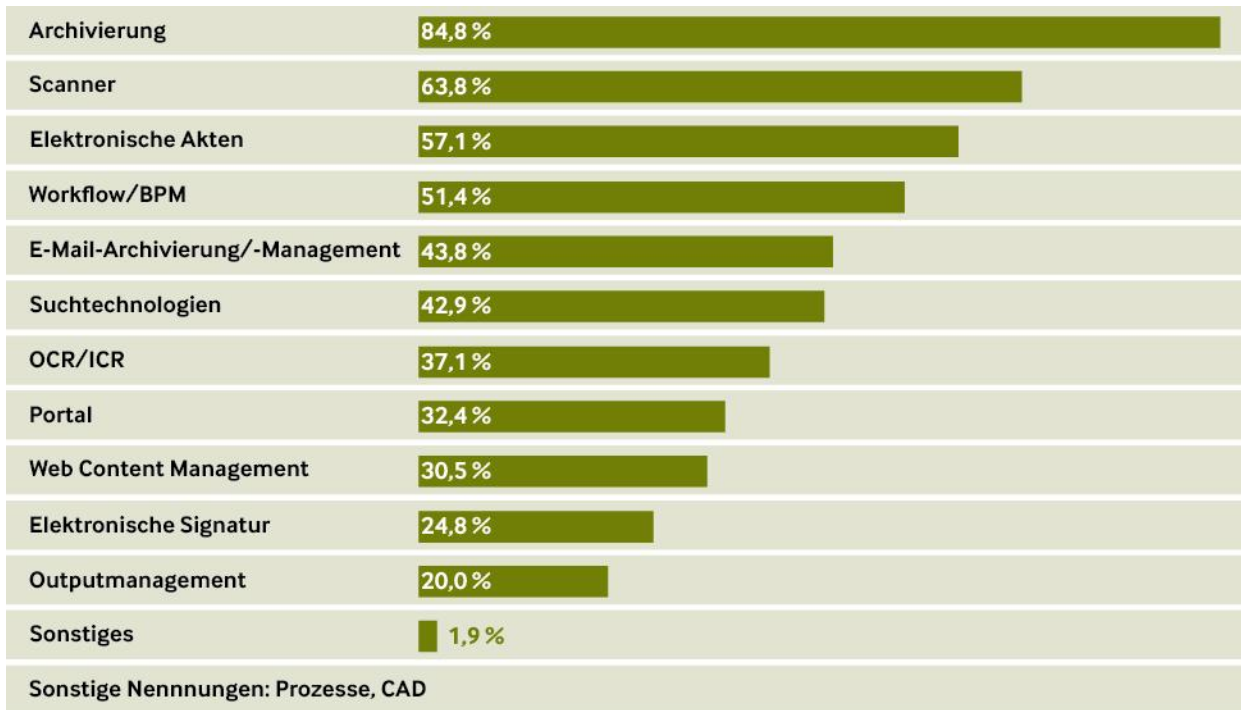
Abbildung 21: Was waren die damaligen Beweggründe für die Einführung des DMS/ECM-Systems in Ihrem Unternehmen?

Der überwiegende Anteil der befragten Unternehmen, nämlich 81 Prozent, sahen in der zu erwartenden Reduzierung der Suchzeiten den Hauptantrieb für die Einführung eines DMS/ECM-Systems. Gefolgt von dem Wunsch, Vorgänge schneller zu bearbeiten (53,3 Prozent) und der Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben (43,8 Prozent).

Kommentare der Autoren

Diese Beweggründe und die entsprechende Gewichtung der Gründe sprechen eine sehr deutliche Sprache. Insbesondere in Österreich ist offensichtlich das schnellere Wiederfinden der Haupttreiber für ECM-Projekte. Es fällt auf, dass im Vergleich zu Deutschland, wo die höhere Kostensparnis als Hauptgrund für die Einführung einer ECM-Lösung genannt wurde, bei österreichischen Unternehmen die Prozessorientierung stärker im Vordergrund steht. Die Kostensparnis wird in Österreich nur von 37,1 Prozent der Befragten angegeben.

8.2.3. Welche Komponenten von ECM setzten Sie ein?



n=101

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 22: Welche Komponenten von ECM setzen Sie ein?

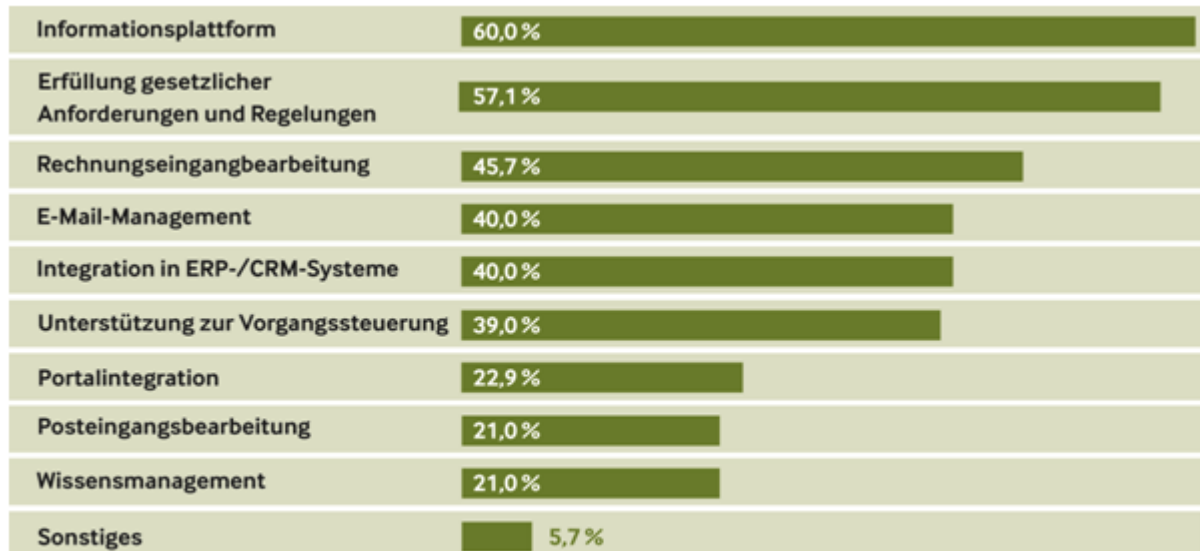
84,8 Prozent der befragten Unternehmen setzen bei ihrer ECM-Lösung auf Archivierung, gefolgt vom Einsatz von Scannern mit 63,8 Prozent und etwas dahinter elektronische Akten mit 57,1 Prozent

Kommentare der Autoren

Dieses Ergebnis keine Überraschung. Das Thema Archivierung und die Nutzung der Scantechnologie sind einerseits untrennbar miteinander verbunden – wenn man hier an die papierhafte Digitalisierung der im Unternehmen befindlichen Dokumente denkt – andererseits bestehen in den meisten Unternehmen noch umfangreiche Papierarchive, die es zu transformieren gilt. Viel spannender ist die Frage, was nach dem Archivieren mit den Dokumenten passiert und wie eine Einbindung in die Geschäftsprozesse erfolgt. Denn kein Unternehmen archiviert die Dokumente zum Selbstzweck, nur um Lagerfläche in den Büros, Fluren oder Kellern einzusparen.

Die Umfrage zeigt zudem auf, dass die Themen Workflow und elektronische Akten stärker genutzt werden, als dies noch vor drei Jahren der Fall war. Insbesondere die elektronischen Akten bringen einen wirklichen Mehrwert für das Informationsmanagement in Unternehmen mit sich. Im Vergleich zu Deutschland sind die elektronischen Akten in Österreich noch etwas höher bewertet.

8.2.4. Wie setzen Sie Ihr DMS/ECM ein?



n = 105

Sonstige Nennungen: Elektronischer Akt, Vertragsmanagement, Leistungsverrechnung, Compliance, Dokument-Center, einheitliche Ablage

Mehrfachnennung möglich

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 23: Wie setzen Sie Ihr DMS/ECM ein?

Mit 60 Prozent nutzen die befragten Unternehmen das eingesetzte DMS/ECM-System vorwiegend als Informationsplattform. Auf den weiteren Plätzen findet sich die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen (57,1 Prozent), Rechnungseingangsbearbeitung mit 45,7 Prozent sowie E-Mail-Management (40 Prozent).

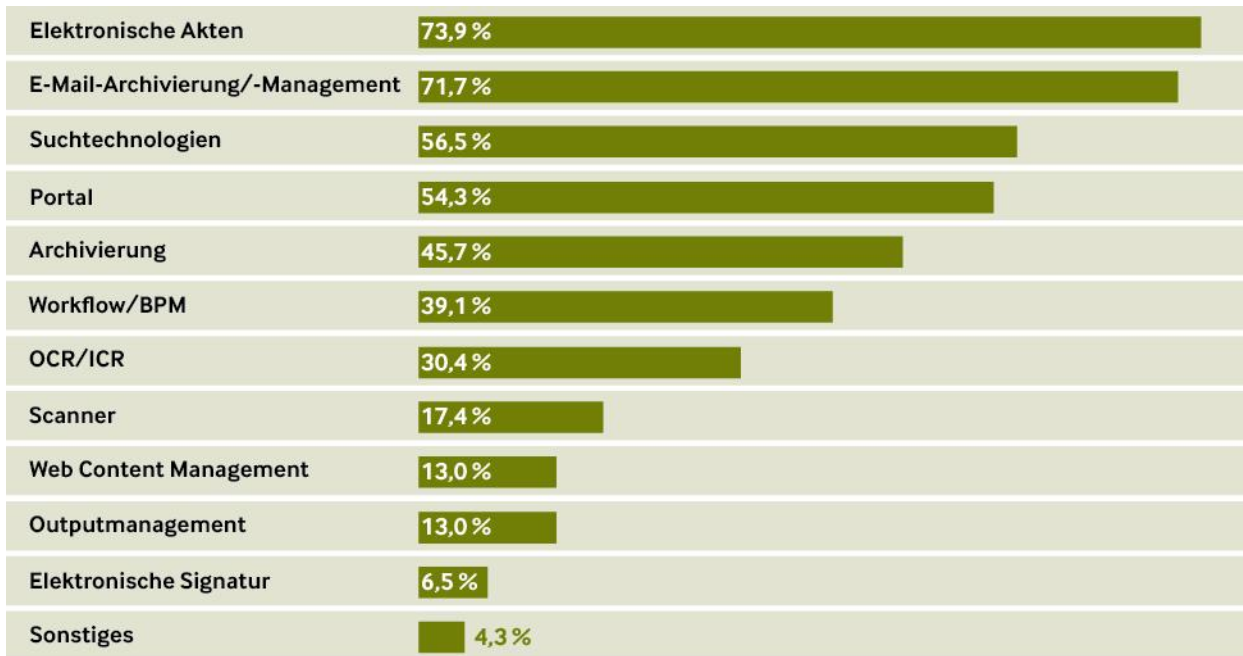
Kommentare der Autoren

Es liegt in der Natur von Dokumenten, dass Informationen enthalten sind. Allein diese Informationen nutzen einem recht wenig. Sie müssen schnell gefunden, bereitgestellt, verteilt und hieraus Entscheidungen abgeleitet werden. Dies kann nur der Mensch, vorausgesetzt er bekommt die richtigen Informationen zum richtige Zeitpunkt. DMS/ECM-Lösungen besitzen genau dieses Potenzial und hierin steckt die Motivation, solche Lösungen zu implementieren.

Die Ergebnisse zeigen, dass 60 Prozent der Unternehmen ein ECM-System als Informationsplattform einsetzen. Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen haben den Mehrwert erkannt und nutzen das ECM-System als zentrale Informationsbasis. Im Vergleich zu 2008 ist hier ein erstaunlicher Anstieg von fast 50 Prozent zu verzeichnen. Dies zeigt einen starken Trend in Österreich, betriebliche Informationen in eine zentrale Umgebung zusammenzuführen.

Ferner lässt sich feststellen, dass die weiteren Einsatzgebiete E-Mail-Management, Erfüllung gesetzlicher Anforderungen und Rechnungseingangsbearbeitung sehr häufig genannt wurden, diese waren 2008 ebenfalls sehr populär. Dies verdeutlicht den hohen Stellenwert dieser Themen bei Unternehmen in Österreich, welche bereits ECM einsetzen.

8.2.5. Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?



n=94

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 24: Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?

73,9 Prozent der Befragten planen Investitionen in elektronische Akten, 71,7 Prozent wollen zukünftig E-Mail-Archivierung/ -Management einsetzen gefolgt von Suchtechnologien und Portalen.

Kommentare der Autoren

Diese Frage ermittelt, in welche Bereiche die Unternehmen, die bereits ECM-Komponenten im Einsatz haben, zukünftig investieren möchten. Mit über 70 Prozent stehen die elektronischen Akten ganz oben auf der Prioritätenliste. Dies zeigt, dass die Vorgangsorientierung immer stärker in den Fokus von Unternehmen rückt. Gerade die Sammlung von Informationen zu Geschäftsvorfällen in digitalen Akten vermindert Suchzeiten und erhöht die Transparenz und die Informationsqualität in den Prozessen. Ebenfalls hoch priorisiert werden die Themen E-Mail-Management, Portale und Workflow/BPM. Dies bestätigt nochmals den Trend zur stärkeren Prozessorientierung im ECM-Umfeld, der in Österreich aktuell stärker zu spüren ist als in Deutschland.

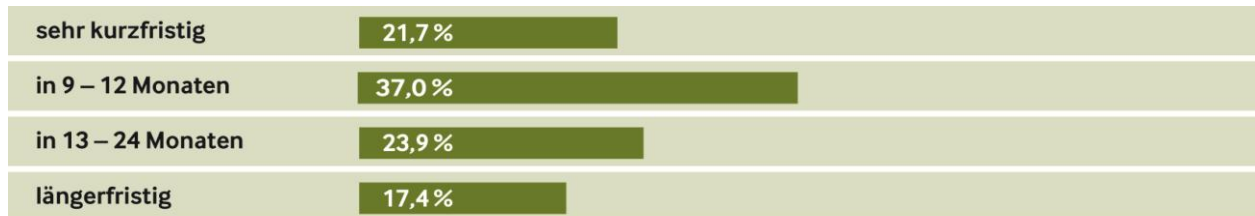
Über die Hälfte aller Befragten gaben an, dass sie zukünftig den Einsatz von Portalen planen. Die Gründe dafür können vielseitig sein. Dafürsprechen könnte unter anderem die zunehmende Marktpräsenz von Portallösungen wie z. B. Microsoft SharePoint sowie der Bedarf an alternativen Wegen um Informationen und Daten untereinander sowie mit Geschäftspartnern oder Kunden auszutauschen.

Die Schlusslichter sind Output Management und die elektronische Signatur. Die elektronische Signatur ist in vielen Unternehmen aktuell kein Thema. Dies bestätigt den Trend, dass bei vielen Unternehmen keine Nachfrage nach Lösungen dafür vorhanden ist. Einerseits ist das Signaturthema nur in wenigen Bereichen rechtlich erforderlich, andererseits ergibt sich dieser Wert sicher zu einem Teil auch aus der mangelnden Information am Markt.

Es bleibt aber festzustellen, dass sich ein klarer Trend in Richtung prozessorientiertes Enterprise Content Management in Österreich abzeichnet.

8.3. Unternehmen, die den Einsatz von DMS/ECM planen – Österreich

8.3.1. Wann planen Sie den Einsatz?



n=46 Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 25: Wann planen Sie den Einsatz?

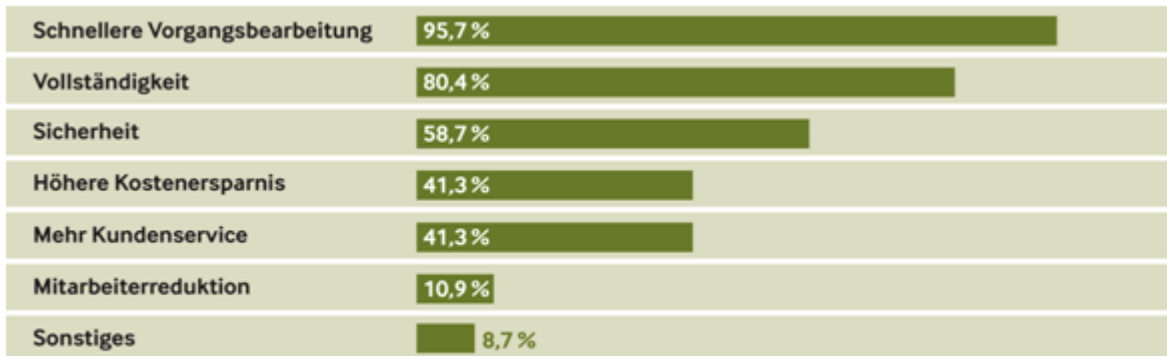
37 Prozent der befragten Unternehmen, die noch keine ECM-Komponenten im Einsatz haben, planen, in den nächsten 9 bis 12 Monaten eine Lösung einzuführen. In den nächsten 13 bis 24 Monaten planen dies 23,9 Prozent. 21,7 Prozent planen einen eher kurzfristigen Einsatz. 17,4 Prozent haben den Einsatz einer ECM-Lösung eher längerfristig vorgesehen.

Kommentare der Autoren

Die Auswertung zeigt, dass ein Großteil der befragten Anwenderunternehmen einen Einsatz von ECM in den nächsten 12 Monaten beabsichtigt. 21,7 Prozent streben sogar einen kurzfristigen Einsatz von ECM-Produkten an. Weitere 41,3 Prozent planen dies zumindest mittel- bis längerfristig.

Zusammenfassend kann man sagen, dass sich ein erheblicher Anteil der befragten Firmen in den nächsten 12 Monaten für eine ECM-Lösung entscheiden wird. Daraus ergibt sich, dass eine durchaus nicht zu unterschätzende Investitionsbereitschaft für ECM bei österreichischen Unternehmen vorhanden ist.

8.4. Was erhoffen Sie sich durch die Einführung eines DMS/ECM im Unternehmen?



n = 46 Mehrfachnennungen möglich
 Sonstige Nennungen: Datensicherung, Compliance Konformität, Prozesskonformität, keine Datenduplikate mehr

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 26: Was erhoffen Sie sich durch die Einführung eines DMS/ECM im Unternehmen?

95,7 Prozent erhoffen sich eine schnellere Vorgangsbearbeitung, 80,4 Prozent mehr Vollständigkeit. Weitere Aspekte sind mit 58,7 Prozent mehr Sicherheit sowie mit 41,3 Prozent eine höhere Kostenersparnis.

Kommentare der Autoren

Hier zeigt bei den Anwenderunternehmen, die noch kein ECM einsetzen, ebenfalls der Trend zum Prozessbezug. Die schnellere Vorgangsbearbeitung ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor von sinnvoll realisierten ECM-Implementierungen. Auch die Vollständigkeit ist für Unternehmen ein wichtiges Erfolgskriterium und man erwartet sich dadurch eine Verbesserung der Informationsqualität. Dies ist auch ein Ansatzpunkt für die Realisierung von elektronischen Akten, welche eine vorgangsbezogene Bündelung von Informationen ermöglichen.

Neben mehr Sicherheit sehen 41,3 Prozent auch die Erhöhung des Kundenservice als ein Verbesserungspotenzial durch den Einsatz von ECM-Lösungen.

8.4.1. Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?

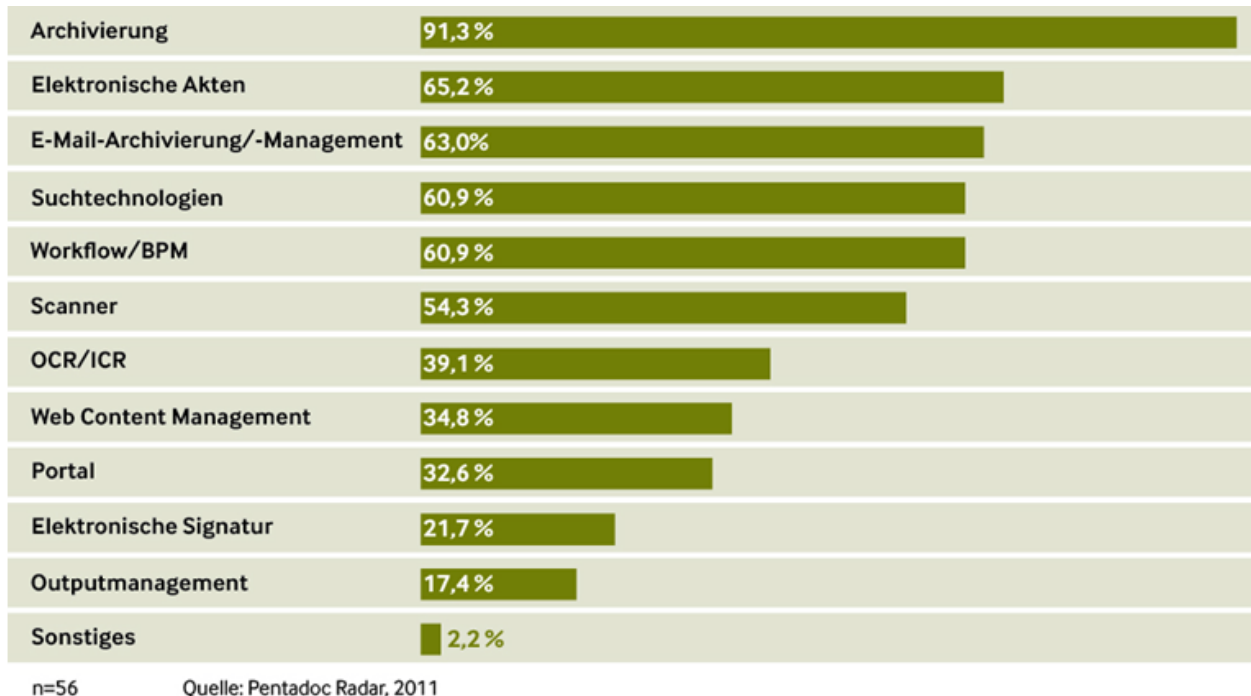


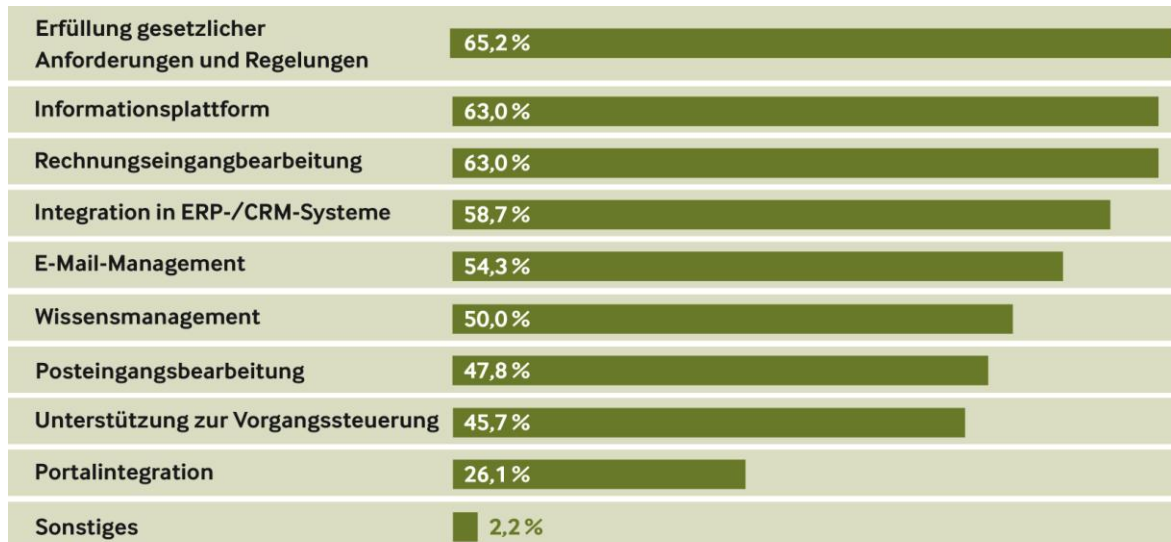
Abbildung 27: Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?

91,3 Prozent planen den Einsatz von Archivkomponenten, 65,2 Prozent wollen elektronische Akten realisieren gefolgt von den Themen E-Mail-Archivierung/-Management, Suchtechnologien und Workflow/BPM.

Kommentare der Autoren

Dass 91,3 Prozent der Unternehmen, die noch keine ECM-Technologien einsetzen, den Einsatz von Archivkomponenten planen, überrascht nicht, sondern ergibt sich in logischer Konsequenz aus dem geplanten Einsatz eines ECM-Systems. Durchaus deutlich ist hier wieder der hohe Stellenwert von elektronischen Akten, E-Mail-Management und Workflow-Komponenten. Dies ist einerseits ein klar erkennbarer Trend, wie bereits erwähnt, andererseits kann dieses Ergebnis, zumindest zu einem Teil, dem Angebot der Hersteller zugeordnet werden, die genau in diesen Bereichen massiv in das Marketing ihrer Lösungspakete investieren. Dennoch kann man folgern, dass auch die Unternehmen den Mehrwert dieser Themen erkannt haben.

8.4.2. Wie werden Sie Ihr DMS/ECM einsetzen?



n = 46 Mehrfachnennung möglich Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Sonstige Nennung: KIS

Abbildung 28: Wie werden Sie Ihr DMS/ECM einsetzen?

Die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen (65,2 Prozent), das Einrichten einer zentralen informationsplattform (63 Prozent) und die Rechnungseingangsbearbeitung (63 Prozent) sind die meistgenannten Einsatzszenarien von bisherigen Nichtanwendern.

Kommentare der Autoren

Die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen, die 65,2 Prozent der Befragten angeben, ist kein überraschender Wert, da dieses Thema in ECM-Projekten grundsätzlich hoch priorisiert wird. Umso erstaunlicher ist die an zweiter Stelle stehende Informationsplattform, die 2008 noch einen geringeren Stellenwert eingenommen hatte. Ebenso wird die Rechnungseingangsbearbeitung hoch eingestuft, was wiederum den Trend zum Prozessbezug, aber auch zur Automatisierung verdeutlicht. Österreichische Unternehmen sehen in der Rechnungseingangsbearbeitung einen hohen Nutzen und sind bereit hier zu investieren.

Bei der Einführung von DMS- bzw. ECM-Komponenten wird vorrangig auf Lösungen im Bereich Prozessoptimierung sowie gesetzlicher Anforderungen Wert gelegt. Es ist nachvollziehbar, dass Bereiche wie die Portalintegration bei Nichtanwendern als sekundär eingestuft werden, da derartige Technologien eher als Ausbaustufe grundlegender DMS-Funktionen zu sehen sind.

9. DER ECM-MARKT IN DER SCHWEIZ

Nach einer Durstphase in 2009 stiegen 2010 die IT-Ausgaben wieder. Der Schweizer IT-Markt profitierte in den vergangenen Jahren beträchtlich von der konjunkturellen Aufschwung. Viele Unternehmen erweiterten ihre Produktionskapazitäten, stellten neue Mitarbeiter ein und erneuerten ihre IT-Infrastruktur. Verglichen mit 2009 ist der Umsatz der eidgenössischen Software-Hersteller im zweiten Halbjahr 2010 um 11,3 Prozent gewachsen. Dies geht aus der aktuellen Ausgabe des Swiss Software Industry Index (SSII) hervor, der halbjährlichen Untersuchung der helvetischen Software-Industrie.

Die Schweizer IT-Branche ist zwar auf solidem Wachstumskurs, aber die Branchen und Marktsegmente reagieren unterschiedlich. Im Schnitt werden laut IDC 8,2 Prozent der Gesamtkosten der Schweizer Unternehmen in IT investiert.

Fast jeden dritten Franken setzen Schweizer IT-Anbieter mit Unternehmen aus der Fertigungsindustrie um. Für das laufende Jahr 2011 erwartet IDC dort ein Wachstum von 4,4 Prozentpunkten. Jeder vierte Franken geht auf das Konto der Kredit- und Versicherungswirtschaft. Sie ist mit aktuell 3,6 Milliarden Franken der zweitgrößte IT-Investor der Schweiz. In der Finanzbranche ist der Anteil der IT-Ausgaben am Gesamtbudget besonders hoch. Fast 20 Prozent investieren Banken und Versicherungen in Informationstechnologie, der Branchendurchschnitt liegt bei 8,2 Prozent. Insbesondere die Banken und Versicherungskonzerne werden 2011 und in den folgenden Jahren kräftig in IT investieren. Dabei werden die Automatisierung von Geschäftsprozessen, Stichwort Dunkelverarbeitung, und das Thema Compliance im Vordergrund stehen.

Das größte Teilsegment des Software-Markts sind die Applikationen, die 50 Prozent aller Ausgaben für Software im Schweizer Markt auf sich vereinen. Insbesondere in CRM-Systeme wird verstärkt investiert, da die Kundenbindung und -betreuung bei vielen Unternehmen ganz oben auf der Agenda steht. Aber auch die Automatisierung von Geschäftsprozessen sowie Reporting- und Management-Tools sind wichtige strategische Herausforderungen.

Hier kommt ECM ins Spiel. Mit Investitionen in Lösungen für das Enterprise Content Management (ECM) und das Business Process Management (BPM) lassen sich die Entwicklungszeiten für neue Produkte verkürzen und der Service in der Kundenkommunikation beschleunigen und verbessern. Aber auch das Thema Dokumentenmanagement wird im Bereich der elektronischen Akte eine wichtige Rolle in der Schweiz spielen. Die Umsetzung von medienbruchfreien Kundenakten hilft, die Kundenbindung zu stärken und die Kundenbetreuung für die Mitarbeiter zu erleichtern. Selfservice-Angebote werden zu einem weiteren Rationalisierungseffekt im Bereich Kundenkommunikation führen.

Auch das Trendthema Social Media wird sich noch stärker im Bereich der Unternehmenskommunikation ausbreiten. Kundenkommunikation über Web 2.0 und Kollaboration mit dem Kunden erfordern neuartige Lösungen, Technologien und Arbeitsweisen. Neuere Kommunikationsformen erlauben den Kontakt von einer Person zu vielen Personen über multiple soziale Netzwerke, was einen Wandel der Arbeitswelt bewirken wird. Diese Kommunikationswege sind schneller und erfordern kürzere Reaktionszeiten, was herkömmliche Modelle der Kundenkommunikation über Contact Center aktuell häufig nicht unterstützen. Auch das Thema Compliance wird im Bereich Social Media häufig aus den Augen verloren.

Sehr stark wird das Thema Cloud Computing in den kommenden Jahren wachsen. Zwar ist der Markt bisher noch recht überschaubar, aber das Wachstum wird in den nächsten Jahren exponentiell hoch ausfallen. Eine stärkere Konzentration auf das Geschäft mit den Kunden wollen Handelsunternehmen unter anderem damit erreichen, dass sie IT auslagern. Der Markt für ICT-Auslagerungen werde sich 2011 laut MSM Research von 11,5 auf 21 Prozent erhöhen.

Der Marktforscher MSM Research geht in seiner neusten Analyse davon aus, dass die Ausgaben für ICT in der Schweiz weiter steigen werden. Sie sollen laut dem „Midyear Update Report“ von MSM dieses Jahr um 2,5 Prozent steigen. In Franken soll damit das Gesamtvolumen (B2B) um 400 Millionen auf 16,24 Milliarden Franken steigen.

Die Gesamtaussichten für die Schweiz sind gut. Der Schwung ließ nach 2010 etwas nach; bremsend wirkten zum einen der starke Franken, zum anderen das sich abschwächende Expansionstempo der Weltwirtschaft, dafür hat sich die Binnennachfrage stabilisiert. Deshalb hält der Aufschwung der Schweizer Wirtschaft zwar weiter an, das Expansionstempo wird sich aber deutlich verlangsamen. Im Jahr 2012 wird das Wachstum des Schweizer IT-Markts um circa zwei Prozent zulegen.

9.1. Allgemeine Fragen zum Systemeinsatz – Schweiz

9.1.1. Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein?

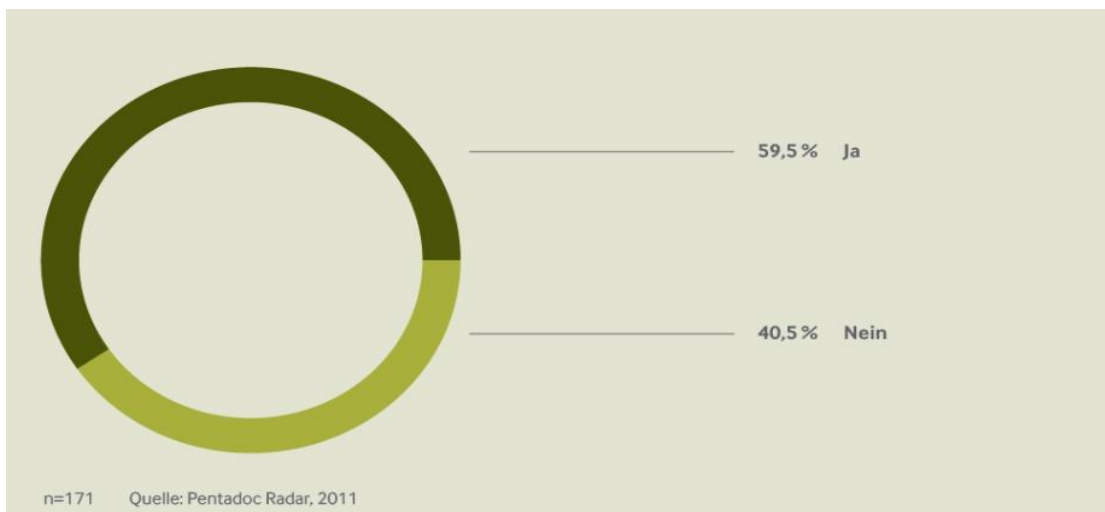


Abbildung 29: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein?

Fast 60 Prozent der befragten Unternehmen in der Schweiz setzen bereits ein DMS- bzw. ECM-System ein. Circa 40 Prozent der Befragten nutzen noch keine Technologien in diesem Bereich.

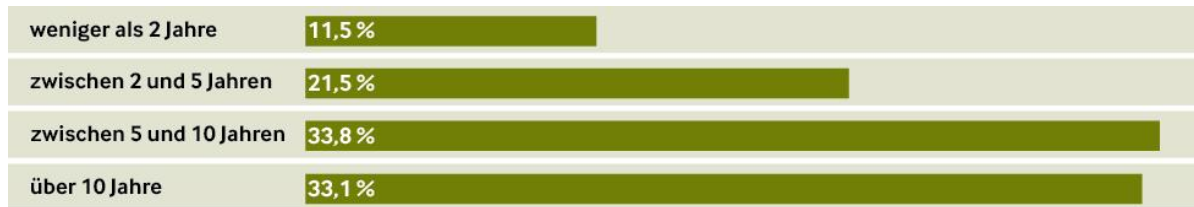
Kommentare der Autoren

Blickt man rein auf diese Zahlenwerte, kann man feststellen, dass die Verbreitung von ECM-Software in der Schweiz zwar bei ca. 60 Prozent liegt, die Schweiz aber im Vergleich zu Deutschland und Österreich die geringste Verbreitung aufweist. Betrachtet man die Zahlen im Vergleich zu 2008 dann kann man hier nur von einem geringen Wachstum von 3,5 Prozentpunkten für ECM-Lösungen sprechen.

Dies zeigt, dass in der Schweiz in den letzten drei Jahren die Verbreitung von ECM-Lösungen nur langsam fortgeschritten ist, insbesondere im Vergleich zu den Nachbarländern Deutschland und Österreich.

9.2. Unternehmen, die bereits DMS bzw. ECM einsetzen – Schweiz

9.2.1. Seit wie vielen Jahren setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits ein DMS/ECM-System ein?



n=96

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 30: Seit wie vielen Jahren setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits ein DMS/ECM-System ein?

Bei Unternehmen in der Schweiz, die bereits DMS/ECM-Lösungen im Einsatz haben (33,8 Prozent), nutzen diese seit fünf bis zehn Jahren. Weitere 33,1 Prozent setzen ECM-Technologien seit mehr als zehn Jahren ein. Weniger als zwei Jahre nutzen 11,5 Prozent der befragten Unternehmen ihre ECM-Systeme.

Kommentare der Autoren

Betrachtet man die Antworten zur Nutzungsdauer von ECM-Komponenten, dann wird deutlich, dass der größte Anteil der befragten Unternehmen die Software-Lösungen in der Schweiz seit fünf bis zehn Jahren nutzen. Dennoch zeigt sich, dass sich das Thema ECM in Schweizer Unternehmen längerfristig etabliert hat, da es auch eine große Gruppe an Unternehmen (33,1 Prozent) gibt, die ECM-Technologie seit über zehn Jahren nutzen. Jedoch ergibt sich in der Schweiz der niedrigste Wert für Unternehmen, die ECM aktuell weniger als zwei Jahre einsetzen. Dies verdeutlicht nochmals die Erkenntnis, dass sich die Verbreitung von ECM in den letzten drei Jahren nur geringfügig vergrößert hat.

9.2.2. Was waren die damaligen Beweggründe für die Einführung des DMS/ECM-Systems in Ihrem Unternehmen?



n = 103 Mehrfachnennung möglich
 Sonstige Nennungen: mehrfache Verfügbarkeit, Vermeidung von Mehrfachablagen, Intranet-Lösung, reversionssichere Archivierung

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 31: Was waren die damaligen Beweggründe für die Einführung des DMS/ECM-Systems in Ihrem Unternehmen?

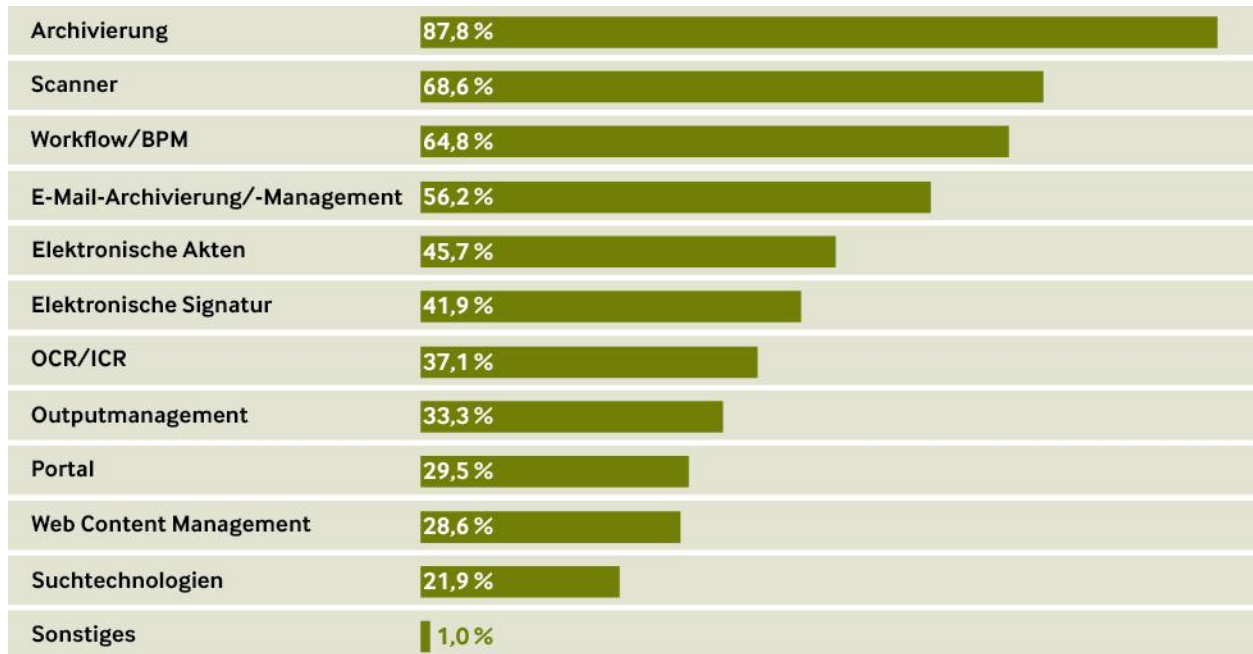
Der überwiegende Anteil der befragten Unternehmen, nämlich 79 Prozent, sahen in der zu schnelleren Vorgangsbearbeitung den Hauptantrieb für die Einführung eines DMS/ECM-Systems. Gefolgt von dem Wunsch, gesetzliche Vorgaben zu erfüllen (52,4 Prozent) und Informationen schneller wiederzufinden (44,8 Prozent).

Kommentare der Autoren

Diese Beweggründe und die entsprechende Gewichtung der Gründe sprechen eine sehr deutliche Sprache. Insbesondere in der Schweiz ist offensichtlich die schnellere Vorgangsbearbeitung der Haupttreiber für ECM-Projekte. Es fällt auf, dass im Vergleich zu Deutschland, wo die höhere Kostenersparnis als Hauptgrund für die Einführung einer ECM-Lösung genannt wurde, bei Schweizer Unternehmen die Prozessorientierung stärker im Vordergrund steht. Kostenersparnis wird in der Schweiz nur von 30,5 Prozent der Befragten angegeben.

Insbesondere in den Bereichen Workflow-Unterstützung und Recherche können durch moderne Lösungen viele Vorteile und Entlastungen realisiert werden. Dies zeigt, dass Unternehmen dieses Potenzial erkennen und die Systeme in diesem Bereichen nutzen. Denn vor allem, wenn ein ECM-System in die Prozesslandschaft eines Unternehmens integriert wird, können die erforderlichen Informationen auch zur richtigen Zeitpunkt den Anwendern zur Verfügung gestellt werden.

9.2.3. Welche Komponenten von ECM setzen Sie ein?



n=100

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 32: Welche Komponenten von ECM setzen Sie ein?

87,9 Prozent der befragten Unternehmen setzen bei ihrer ECM-Lösung auf Archivierung, gefolgt vom Einsatz von Scannern mit 68,6 Prozent und etwas dahinter Workflows mit 64,8 Prozent.

Kommentare der Autoren

Dieses Ergebnis ist keine Überraschung. Das Thema Archivierung und die Nutzung der Scantechnologie sind einerseits untrennbar miteinander verbunden – wenn man hier an die papierhafte Digitalisierung der im Unternehmen befindlichen Dokumente denkt – andererseits bestehen in den meisten Unternehmen noch umfangreiche Papierarchive, die es zu transformieren gilt. Viel spannender ist die Frage, was nach dem Archivieren mit den Dokumenten passiert und wie eine Einbindung in die Geschäftsprozesse erfolgt. Denn kein Unternehmen archiviert die Dokumente zum Selbstzweck, nur um Lagerfläche in den Büros, Fluren oder Kellern einzusparen. Die Umfrage zeigt zudem, dass die Themen Workflow und elektronische Akten stärker genutzt werden als dies noch vor drei Jahren der Fall war. Insbesondere die Prozessunterstützung bringt einen wirklichen Mehrwert für das Informationsmanagement in Unternehmen mit sich. Es zeigt sich deutlich, dass Unternehmen in der Schweiz insbesondere in den letzten drei Jahren die Vorteile der Prozessorientierung im ECM-Bereich erkannt haben und zunehmend Workflow-Komponenten einsetzen. Vergleicht man die Werte mit 2008, dann wurden Workflow-Komponenten damals von 16,7 Prozent der Unternehmen eingesetzt, 2011 sind dies 64,9 Prozent, was einen mehr als deutlichen Anstieg zeigt.

9.2.4. Wie setzen Sie Ihr DMS/ECM ein?



n = 100 Mehrfachnennung möglich Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Sonstige Nennungen: Elektronischer Akten, Vertragsmanagement

Abbildung 33: Wie setzen Sie Ihr DMS/ECM ein?

Zu 65,2 Prozent nutzen die befragten Unternehmen das eingesetzte DMS/ECM-System vorwiegend zur Einhaltung gesetzlicher Anforderungen. Auf den weiteren Plätzen findet sich die Vorgangssteuerung (63,3 Prozent), Informationsplattform mit 41,0 % sowie E-Mail-Management (40 Prozent).

Kommentare der Autoren

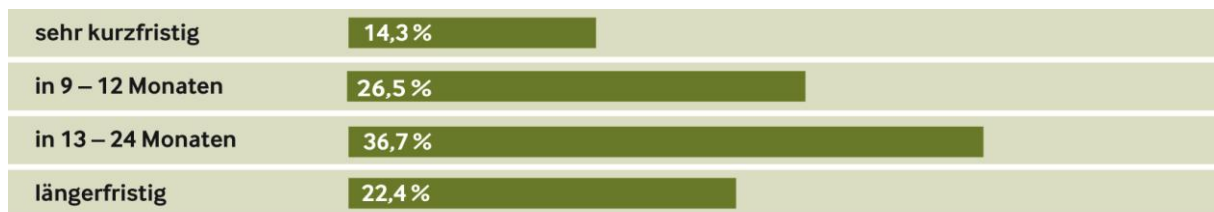
Es liegt in der Natur von Dokumenten, dass in ihnen Informationen enthalten sind. Allein diese Informationen nutzen recht wenig. Sie müssen schnell gefunden, bereitgestellt, verteilt und hieraus Entscheidungen abgeleitet werden. Dies kann nur der Mensch, vorausgesetzt er bekommt die richtigen Informationen zum richtige Zeitpunkt. DMS/ECM-Lösungen besitzen genau dieses Potenzial und hierin steckt die Motivation, solche Lösungen zu implementieren.

Die Ergebnisse zeigen, dass 65,2 Prozent der Unternehmen in der Schweiz ein ECM-System zur Erfüllung gesetzlicher Anforderungen einsetzen. Dieser Wert ist unter anderem zum Teil auf den Banken-, Versicherungs- und Pharmasektor zurückzuführen, der in der Schweiz sehr starken Anforderungen unterliegt.

Ferner lässt sich feststellen, dass die weiteren Einsatzgebiete Vorgangssteuerung, Informationsplattform und E-Mail-Management sehr häufig genannt wurden. Diese waren 2008 ebenfalls sehr populär. Wobei auch hier wieder ein Anstieg bei der Vorgangsbearbeitung zu verzeichnen ist. Dies zeigt, dass diese Themen bei Unternehmen in der Schweiz, die ECM einsetzen, einen hohen Stellenwert einnehmen.

9.3. Unternehmen, die den Einsatz von DMS/ECM planen – Schweiz

9.3.1. Wann planen Sie den Einsatz?



n=41 Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 34: Wann planen Sie den Einsatz?

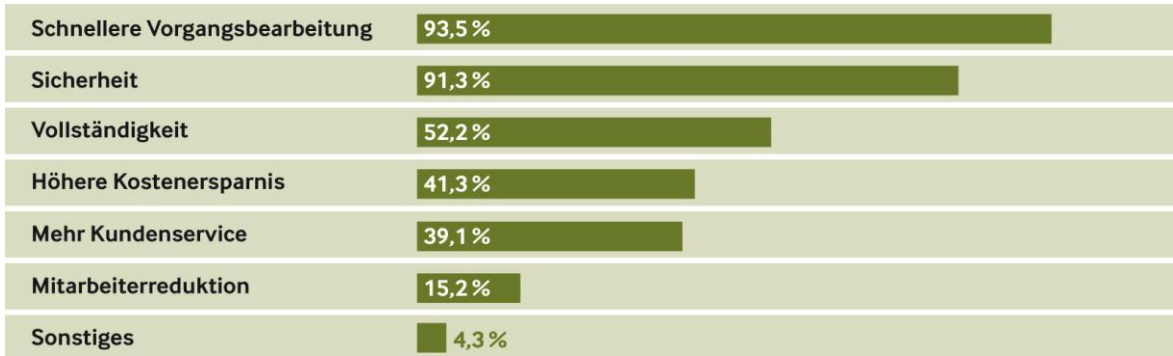
26,5 Prozent der befragten Unternehmen, die noch keine ECM-Komponenten im Einsatz haben, planen, in den nächsten 9 bis 12 Monaten eine Lösung einzuführen. In den nächsten 13 bis 24 Monaten planen dies 36,7 Prozent. 14,3 Prozent planen einen eher kurzfristigen Einsatz. 22,4 Prozent haben den Einsatz einer ECM-Lösung eher längerfristig vorgesehen.

Kommentare der Autoren

Die Auswertung zeigt, dass ein Großteil der befragten Anwenderunternehmen einen Einsatz von ECM in den nächsten 13 bis 24 Monaten beabsichtigt. 14,3 Prozent streben einen eher kurzfristigen Einsatz von ECM-Produkten an. Dies verstärkt nochmals die Aussage, dass aktuell in der Schweiz eine geringere Investitionsbereitschaft in ECM-Produkte besteht als in Österreich und Deutschland.

Es wird aber deutlich, dass sich dieser Trend mittelfristig ändern wird und in den nächsten 24 Monaten mit einer ansteigenden Investitionsbereitschaft zu rechnen ist.

9.3.2. Was erhoffen Sie sich durch die Einführung eines DMS/ECM im Unternehmen?



n=41 Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Sonstige Nennungen: Mehr Sicherheit, Service-Level-Steigerung

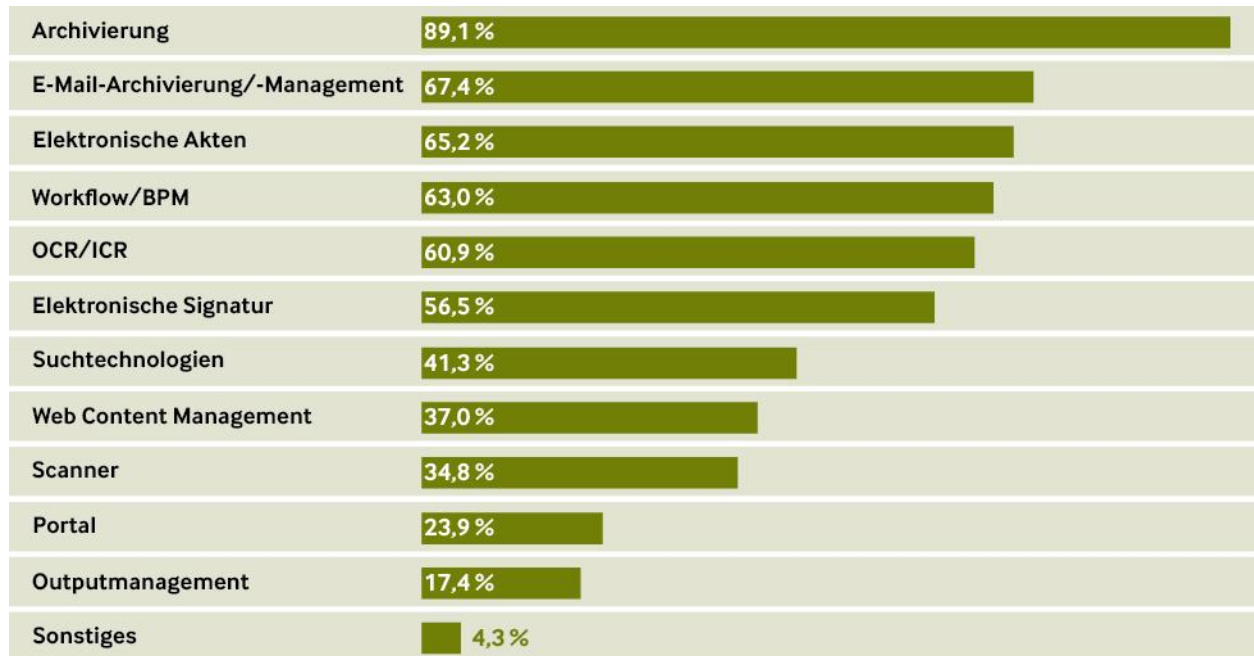
Abbildung 35: Was erhoffen Sie sich durch die Einführung eines DMS/ECM im Unternehmen?

93,5 Prozent erhoffen sich eine schnellere Vorgangsbearbeitung, 91,3 Prozent mehr Sicherheit. Weitere Aspekte sind mit 52,2 Prozent mehr Vollständigkeit sowie mit 41,3 Prozent eine höhere Kostenersparnis.

Kommentare der Autoren

Hier zeigt sich ebenfalls, auch unter Anwenderunternehmen in der Schweiz, die noch kein ECM einsetzen, der deutliche Trend zum Prozessbezug und das hohe Sicherheitsbedürfnis. Die schnellere Vorgangsbearbeitung ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor von sinnvoll realisierten ECM-Implementierungen. Auch die Vollständigkeit ist für Unternehmen ein wichtiges Erfolgskriterium und man erwartet sich dadurch eine Verbesserung der Informationsqualität. Dies ist ebenfalls ein Ansatzpunkt für die Realisierung von elektronischen Akten, welche eine vorgangsbezogene Bündelung von Informationen ermöglichen.

9.3.3. Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?



n=61

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

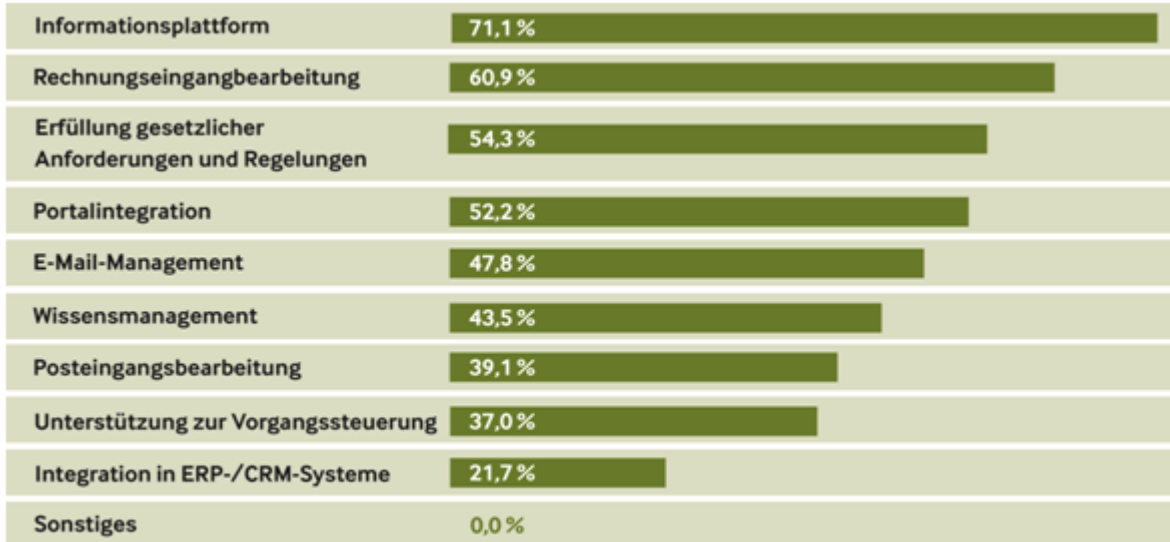
Abbildung 36: Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?

89,1 Prozent planen den Einsatz von Archivkomponenten, 67,4 Prozent wollen E-Mail-Management realisieren, gefolgt von den Themen elektronische Akten und Workflow/BPM.

Kommentare der Autoren

Dass knapp 90 Prozent der Unternehmen, die noch keine ECM-Technologien einsetzen, den Einsatz von Archivkomponenten planen, überrascht nicht, sondern ergibt sich in logischer Konsequenz aus dem geplanten Einsatz eines ECM-Systems. Durchaus überraschend ist hier wieder der hohe Stellenwert von E-Mail-Management, elektronischen Akten und Workflowkomponenten. Dies ist einerseits ein klar erkennbarer Trend, wie bereits erwähnt, andererseits kann dieses Ergebnis zumindest zu einem Teil dem Angebot der Hersteller zuzuordnen werden, die genau in diesen Bereichen massiv in das Marketing ihrer Lösungspakete investieren. Dennoch kann man folgern, dass auch die Unternehmen den Mehrwert dieser Themen erkannt haben.

9.3.4. Wie werden Sie Ihr DMS/ECM einsetzen?



n=41

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 37: Wie werden Sie Ihr DMS/ECM einsetzen?

Eine zentrale Informationsplattform (71,7 Prozent), die Rechnungseingangsbearbeitung (60,9 Prozent) und die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen (54,3 Prozent) sind die meistgenannten Einsatzszenarien von bisherigen Nichtanwendern.

Kommentare der Autoren

Bemerkenswert ist die an erster Stelle stehende Informationsplattform, 2008 noch einen geringeren Stellenwert eingenommen hatte. Ebenso wird die Rechnungseingangsbearbeitung hoch eingestuft, was wiederum den Trend zum Prozessbezug, aber auch zur Automatisierung verdeutlicht. Schweizer Unternehmen sehen in der Rechnungseingangsbearbeitung einen hohen Nutzen und sind bereit, hier zu investieren. Die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen, die 54,3 Prozent der Befragten angeben ist für die Schweiz ein deutlich niedrigerer Wert als in vorhergegangenen Befragungen. Dies lässt den Rückschluss zu, dass zunehmend andere Themen, auch in einem Land wie der Schweiz, mit sehr hohen gesetzlichen Anforderungen, wichtiger werden.

10. KENNZAHLEN – DIE MÄRKTE IN DACH

Die ECM-Märkte in DACH sind geprägt von jährlich steigenden Wachstumsprognosen und enorm hoch prognostizierten Zuwachsraten. Dabei muss rückblickend jedoch zumeist festgestellt werden, dass die Erwartungen an das Marktwachstum nicht erfüllt wurden, wenngleich die Marktentwicklung im ECM-Segment bislang überdurchschnittlich in Bezug auf die gesamte IT-Branche ausfiel.

10.1. Der IT-Markt in Zahlen

Nach starken Umsatzeinbrüchen im Krisenjahr 2009 hat sich der weltweite IT-Markt in den letzten beiden Jahren positiv entwickelt und verzeichnet steigende Umsatzzahlen. Die einzelnen Marktsegmente entwickeln sich hierbei noch unterschiedlich. Während die Hardware-Umsätze einen geringen positiven Zuwachs verzeichnen, ist das Wachstum im Bereich Software und Wartung deutlich höher. Besonders das Segment Service, dem die Bereiche Projektgeschäft und Outsourcing zuzuordnen sind, wuchs gemäß letzten Erhebungen der Experton Group 2010 mit 4,5 Prozent überproportional stark.

Weltweit, wie Erhebungen von EITO und IDC in einer Veröffentlichung des BITKOM darstellen, wird für den IT-Markt 2011 ein Umsatz in Höhe von 963,4 Milliarden Euro bei einem Wachstum von 4,3 Prozent erwartet. Für 2012 wird ein Wachstum von 5,4 Prozent angenommen. Getrieben werden die weltweiten Zuwachsraten von stark wachsenden Schwellenländern wie Russland, Indien, China sowie Brasilien. In der europäischen Union hingegen werden die Marktzuwächse durch die hohen Staatsverschuldungen einiger Länder spürbar gebremst. Deutschland ist von dieser Entwicklung weitestgehend abgekoppelt und lässt ein Wachstum in Höhe von 4,3 Prozent erwarten.

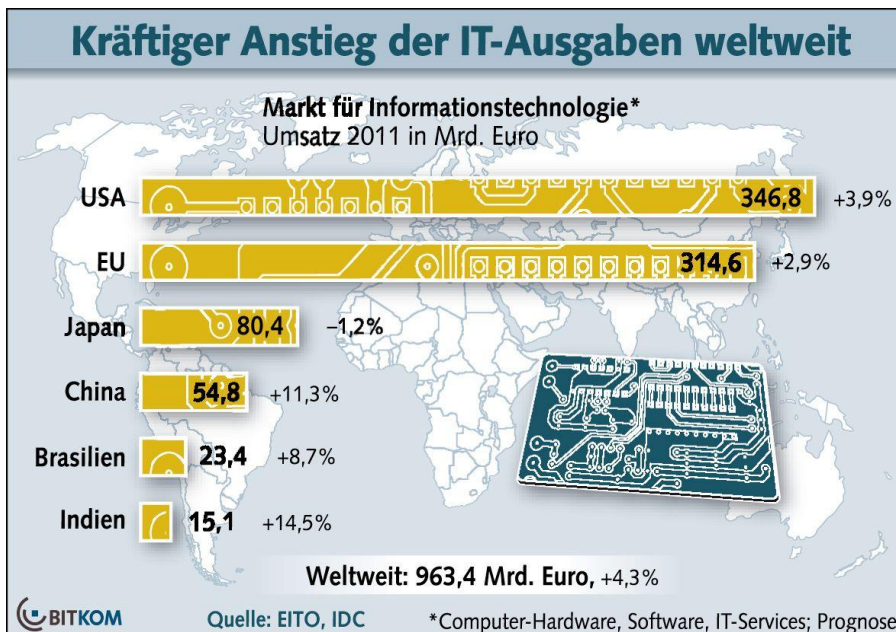


Abbildung 38: Markt für Informationstechnologie (Quelle: BITKOM, 2011)

10.2. Bindung der ECM-Marktentwicklung an den IT-Gesamtmarkt

Das durchschnittliche Wachstum des ECM-Marktes in DACH lag in der Vergangenheit durchgängig über dem des allgemeinen IT-Markts. Gemäß der Prognose bis 2013 setzt sich dieser Trend weiterhin fort.

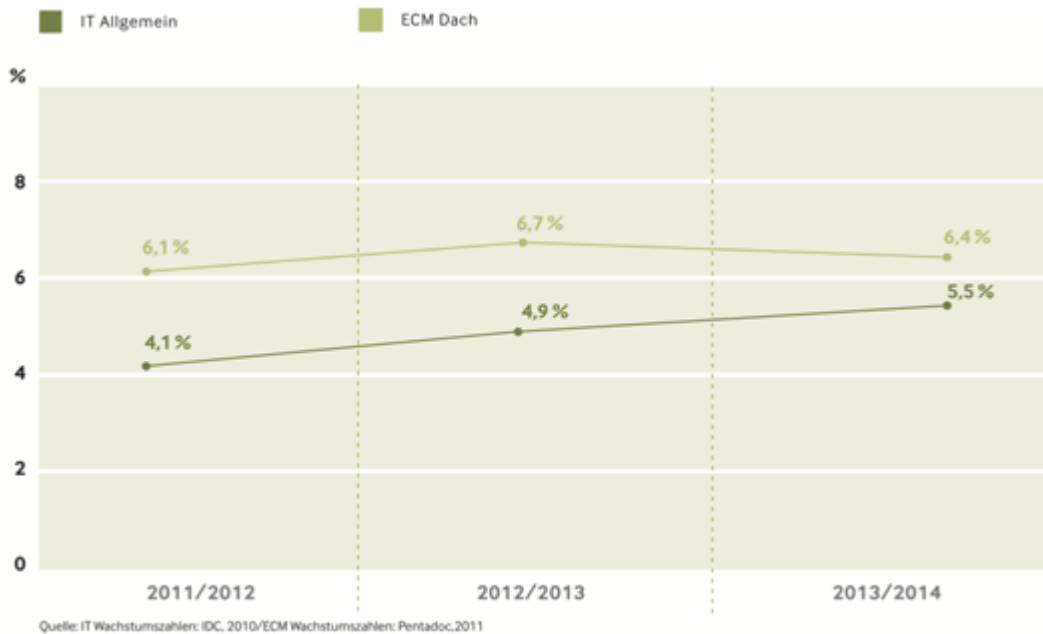
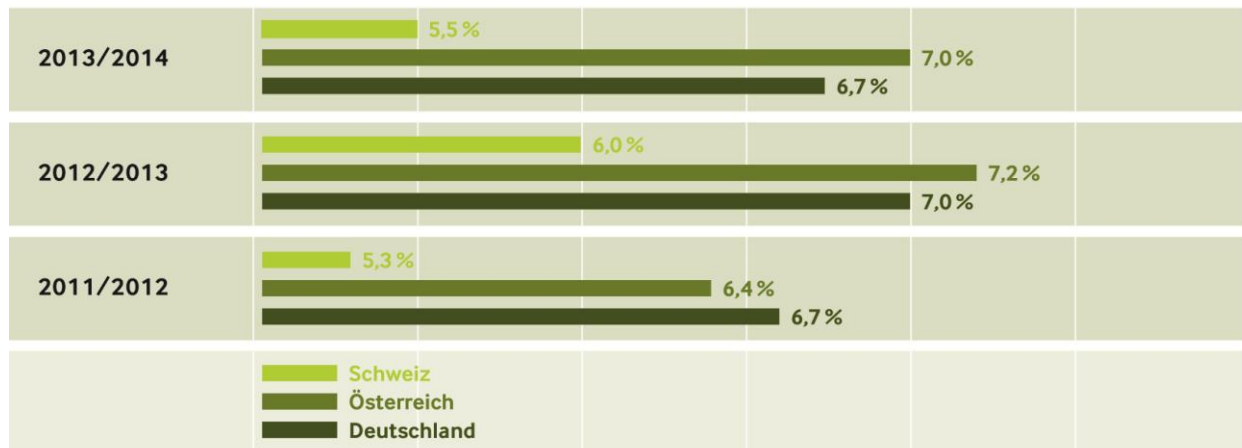


Abbildung 39: Marktentwicklung IT-Gesamtmarkt und ECM-Markt

Während das Wachstum des allgemeinen IT-Markts bis 2013 stärker zunehmen wird, bleibt das prognostizierte ECM-Marktwachstum konstant und überdurchschnittlich bei 6,7-7 Prozent. Eine direkte Abhängigkeit des ECM-Markts vom IT-Markt besteht aufgrund der generellen konjunkturellen Entwicklung und den damit zusammenhängenden Investitionsbereitschaften.



Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 40: Wachstum des ECM-Markts für Deutschland, Österreich und Schweiz

10.3. Der ECM-Markt in Zahlen

Die Entwicklung des ECM-Markts in Deutschland, Österreich und der Schweiz war in der Vergangenheit vor allem von Wachstums- und Entwicklungsprognosen geprägt, die in der Regel deutlich unterschritten und verfehlt wurden. Dabei entwickelte sich der deutschsprachige ECM-Markt im 5-Jahresrückblick durchweg positiv und mit Wachstumsraten, die teilweise deutlich über dem IT-Branchendurchschnitt lagen. Einen deutlich spürbaren Absatzeinbruch brachte allerdings die globale Wirtschafts- und Finanzkrise, die 2009 einen durchschnittlichen Absatzrückgang von knapp 10 Prozent zur Folge hatte. Je nach Branchenausrichtung und Segment waren die Umsatzeinbußen einzelner Hersteller noch deutlich höher. Während zahlreiche IT-Branchen jedoch eine rückläufige Absatzentwicklung verzeichneten, hielt sich die ECM-Branche ganzheitlich betrachtet bei etwa 0,9 Prozent Wachstum im Krisenjahr 2009.

Entsprechend positiv folgte die Branche auch dem allgemeinen konjunkturellen Aufschwung, der seit 2010 deutlich anhält. Besonders die im Rahmen des Aufschwungs steigende Investitionsbereitschaft der Unternehmen wirkte sich positiv auf die Branche aus. Auch für die kommenden drei Jahre, soviel kann vorweggenommen werden, entwickelt sich die Branche in Absatzvolumen und Wachstumsraten überdurchschnittlich im Vergleich zum allgemeinen IT-Sektor.

Die konkreten Entwicklungen des ECM-Markts entnehmen Sie dem folgenden Kapitel.

10.4. ECM-Softwaremarkt – Marktzahlen und Marktanteile für DACH

Entgegen der häufig von großen internationalen Analystenhäuser veröffentlichten Marktpotenziale, gilt das Marktvolumen als aussagekräftige Kennzahl zur Einschätzung der Märkte. Es stellt die tatsächlich am Markt erwirtschafteten Umsätze dar und erlaubt Rückschlüsse auf die Marktstärke und die Marktanteile der einzelnen Anbieter.

Im Rahmen der Marktpotenzialanalyse 2011 wurde das Marktvolumen in einer umfangreichen Markterhebung von Pentadoc Radar bestimmt. Hierbei wurde zur Berechnung folgendes Marktsegment definiert:

Berücksichtigung von ECM-Herstellern, deren Produkt- und Leistungsportfolio ausdrücklich auf Enterprise-Content-Management-Lösungen ausgerichtet ist und deren Produktangebot die elektronische Archivierung, Dokumentenmanagement und Workflow beinhaltet.

Bei der reinen Betrachtung von Umsatzergebnissen ist zu berücksichtigen, dass diese ja nach Vertriebsausrichtung stark variieren können und keine direkten Rückschlüsse auf die Marktverbreitung der Software-Lösung erlauben. Hersteller, die beispielsweise ausschließlich über Partner vertreiben, erzielen in der Regel weniger Umsätze an Dienstleistungs- und Wartungserträgen als Hersteller, die über den Direktvertrieb entsprechende Leistungen erbringen und abrechnen.

10.4.1. Das Marktvolumen für ECM-Software

DACH

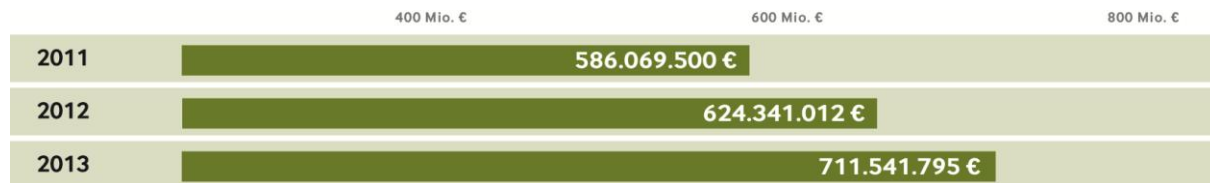


Abbildung 41: Marktvolumen ECM-Software DACH

Berücksichtigt wurden Software-Umsätze, die dem oben dargestellten Segment zugeordnet werden können und in Deutschland, Österreich und der Schweiz umgesetzt wurden bzw. gemäß Wachstumsprognosen umgesetzt werden.

Deutschland

Abbildung 42: Marktvolumen ECM-Software Deutschland

Berücksichtigt wurden Software-Umsätze, die dem oben dargestellten Segment zugeordnet werden können und in Deutschland umgesetzt wurden bzw. gemäß Wachstumsprognosen umgesetzt werden.

Österreich

Abbildung 43: Marktvolumen ECM-Software Österreich

Berücksichtigt wurden Software-Umsätze, die dem oben dargestellten Segment zugeordnet werden können und in Österreich umgesetzt wurden bzw. gemäß Wachstumsprognosen umgesetzt werden.

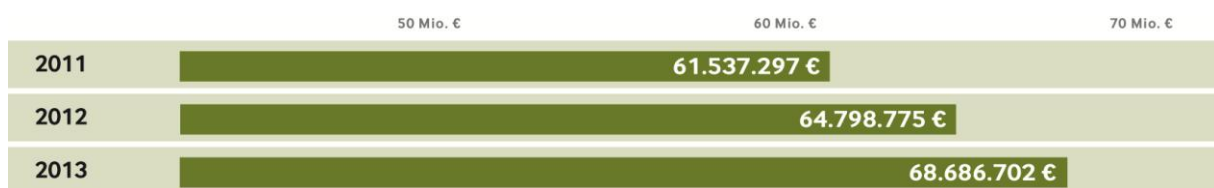
Schweiz

Abbildung 44: Marktvolumen ECM-Software Schweiz

Berücksichtigt wurden Software-Umsätze, die dem oben dargestellten Segment zugeordnet werden können und in der Schweiz umgesetzt wurden bzw. gemäß Wachstumsprognosen umgesetzt werden.

10.4.2. ECM-Marktanteile für DACH

Im Rahmen der Bestimmung der zutreffenden Marktanteile wurden für das definierte Segment insgesamt 76 Software-Hersteller berücksichtigt. Den einzelnen Herstellern ist ein Gesamtumsatz zugeordnet, der seitens Pentadoc Radar in einem umfangreichen Erhebungsverfahren ermittelt wurde.

Es ist darauf hinzuweisen, dass Anteile am ermittelten Gesamtmarktvolumen dargestellt werden können, diese jedoch keinen Rückschluss auf die tatsächliche Marktverbreitung der entsprechenden Software-Produkte erlauben. Durch unterschiedliche Vertriebsstrukturen der Hersteller können möglicherweise Fremdotsätze nicht mit erfasst werden.

Position	Hersteller	Umsatz in Mio. Euro	Marktanteil
1	Open Text Software GmbH	73,7	12,6%
2	IBM Deutschland GmbH	64,9	11,1%
3	SER Solutions Deutschland GmbH	36,8	6,3%
4	Microsoft Deutschland GmbH	34,7	5,9%
5	d.velop Gruppe	33,2	5,7%
6	ELO Digital Office GmbH	26,3	4,5%
7	OPTIMAL SYSTEMS GmbH	23,5	4,0%
8	EASY SOFTWARE AG	20,9	3,6%
9	Fabasoft (AG)	20,8	3,5%
10	EMC Deutschland GmbH	18,9	3,2%
11	Saperion AG	13,5	2,3%
12	Braintribe IT Technologies GmbH	11,8	2,0%
13	CeyonIQ Technology GmbH	10,9	1,8%
14	DocuWare Aktiengesellschaft	9,2	1,6%
15	windream GmbH	8,3	1,4%
16	Allgeier IT Solutions GmbH	8,2	1,4%
17	IQDoQ GmbH	7,6	1,3%
18	Hans Held GmbH Bürokommunikation	5,7	1,0%
19	forcont business technology gmbh	5,6	1,0%
20	Sonstige D A CH	143,6	26,5%

Abbildung 45: ECM-Marktanteile für DACH

***Die dargestellten Informationen basieren auf aufwendig und gewissenhaft ermittelten Marktinformationen, gewähren aber keinen Anspruch auf Richtigkeit.**

10.5. Prognostiziertes Investitionsvolumen für ausgewählte Segmente (DACH)

Anhand der Ergebnisse der Befragung wurden für die DACH-Region drei Topthemen identifiziert, in welche sowohl Anwenderunternehmen als auch Unternehmen, die noch keine ECM-Technologie einsetzen, investieren möchten. Diese Themen sind die elektronische Akte, E-Mail-Management und Workflow/ Prozessmanagement. Betrachtet man die Investitionsbereitschaft der befragten Unternehmen und gleicht diese mit verschiedenen Marktkennzahlen ab, so lässt sich das Investitionsvolumen für die nächsten Jahre hinsichtlich der jeweiligen Themen prognostizieren.

Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten dargestellt.

10.5.1. Elektronische Akte

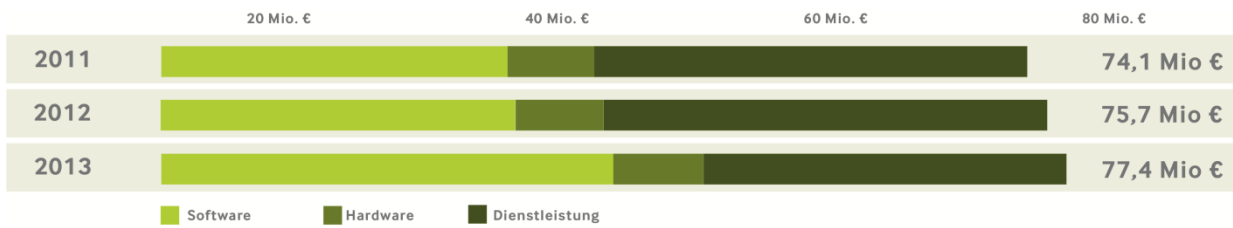
Die elektronische Akte ist ein Thema, welches für Unternehmen derzeit eine enorm hohe Priorität besitzt. Mit elektronischen Akten können Informationen vorgangsbezogen gebündelt werden und im Unternehmen für mehr Transparenz gesorgt sowie die Informationsqualität erhöht werden.

So wie die Papierakte nur einen kleinen Teil in der gesamten Prozesskette zur Bearbeitung eines Vorgangs in einem Unternehmen darstellt, so ist auch die elektronische Akte nur ein kleiner Teil des Informationsmanagements, das notwendig ist, um Vorgänge elektronisch in einem Unternehmen zu bearbeiten. Dennoch birgt der Einsatz elektronischer Akten ein enormes Potenzial, was mittlerweile von vielen Unternehmen erkannt und daher nachgefragt wird: Jedes Unternehmen führt Akten, wie beispielsweise Personalakten, Vertragsakten, Kundenakten, Akten für das Bestellwesen oder das Beschwerde-Management. Waren in der Vergangenheit Papierakten meist nur ein mehr oder weniger komfortables Sammelsystem für Schriftstücke, werden elektronische Akten heute konsequent zur Prozessunterstützung oder gar Prozesssteuerung und Optimierung der Geschäftsprozesse verwendet.

Für das Jahr 2011 ergibt sich für elektronische Akten ein prognostiziertes Investitionsvolumen von 74,1 Millionen Euro für den deutschsprachigen Markt.

Betrachtet man die Verteilung der Investitionen auf Software, Hardware und Dienstleistung, indem man einen marktüblichen Schlüssel zugrunde legt, dann ergeben sich für die Software-Investitionen 29,6 Millionen Euro, 7,4 Millionen Euro für Hardware und 37,0 Millionen Euro für Dienstleistung.

Es ist jedoch davon auszugehen, dass sich dieses Verhältnis in den nächsten Jahren zugunsten von Software-Investitionen verschieben wird, bei konstanten Hardware-Investitionen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass zunehmend Standardmodule für elektronische Akten entwickelt werden, die für verschiedenste Anforderungen von Unternehmen geeignet und relativ schnell einsatzbereit sind. Somit werden die Dienstleistungsaufwendungen etwas rückläufig werden. Die Zahlenwerte, auch für die Jahre 2012 und 2013 sind in der folgenden Abbildung dargestellt.



Werte in Mio. €	2011	2012	2013
Software	29,6	30,3	38,7
Hardware	7,4	7,5	7,7
Dienstleistung	37,0	37,0	31,0
Gesamt	74,1	75,7	77,4

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 46: Prognostiziertes Investitionsvolumen „Elektronische Akte“ DACH

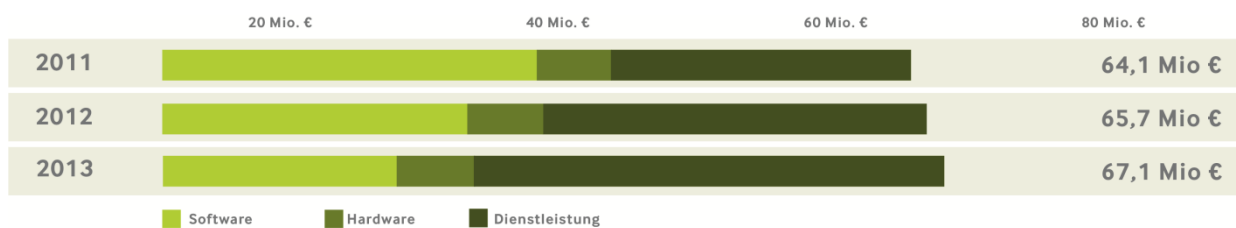
10.5.2. E-Mail-Management

Über kaum ein Thema wird aktuell so viel diskutiert wie über E-Mail-Archivierung beziehungsweise E-Mail-Management. Viele Unternehmen leiden bei der Bearbeitung, Ablage und Suche unter der großen Menge an elektronischen Nachrichten, die jeden Tag ins Unternehmen eingehen und intern produziert werden. Viele Anwender fühlen sich zudem der täglichen Belastung durch E-Mails nicht mehr gewachsen und für Unternehmen birgt das Medium E-Mail eine zunehmend wachsende Herausforderung. Die wichtigsten Gründe lassen sich wohl mit den Stichworten Wirtschaftlichkeit und Compliance auf den Punkt bringen. Und besonders aus Compliance-Gründen ergibt sich somit derzeit eine erstaunlich hohe Nachfrage nach E-Mail-Archivierungs-Lösungen.

Insbesondere das Thema E-Mail-Management ist eines der Topthemen mit sehr hohem Investitionspotenzial für Unternehmen im deutschsprachigen Raum. E-Mail-Management wird oft zuerst nur mit reiner E-Mail-Archivierung in Verbindung gebracht. Zu einem ganzheitlichen Konzept gehört vielmehr die Prozessorientierung, das heißt die vorgangsbezogene Verwaltung und Ablage von E-Mails. Moderne Systeme stellen hier verschiedenste Möglichkeiten zur Verfügung. Somit ergibt sich hier auch ein enormes Investitionsvolumen, da ein Großteil der Unternehmen aktuell noch kein umfassendes E-Mail-Management realisiert haben.

Für den Bereich E-Mail-Management konnte für die DACH-Region für das Jahr 2011 ein Investitionsvolumen von 64,1 Millionen Euro vorhergesagt werden. Auch hier wurde die Verteilung auf Software, Hardware und Dienstleistung betrachtet und es ergeben sich für 2011 somit 32,1 Millionen Euro für Software-Investitionen, 6,4 Mio. Euro für Hardware und 25,7 Millionen Euro werden in Dienstleistung investiert.

Betrachtet man die Produkte für E-Mail-Management und die Veränderung in den nächsten Jahren von der reinen E-Mail-Archivierung hin zum prozessorientieren E-Mail-Management, dann kann davon ausgegangen werden, dass der Anteil für Software-Investitionen zurückgehen wird und die Aufwände für Dienstleistungen sich erhöhen werden. In der folgenden Grafik sind die Zahlenwerte dargestellt.



Werte in Mio. €	2011	2012	2013
Software	32,1	26,3	20,1
Hardware	6,4	6,5	6,7
Dienstleistung	25,7	32,9	40,3
Gesamt	64,1	65,7	67,1

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

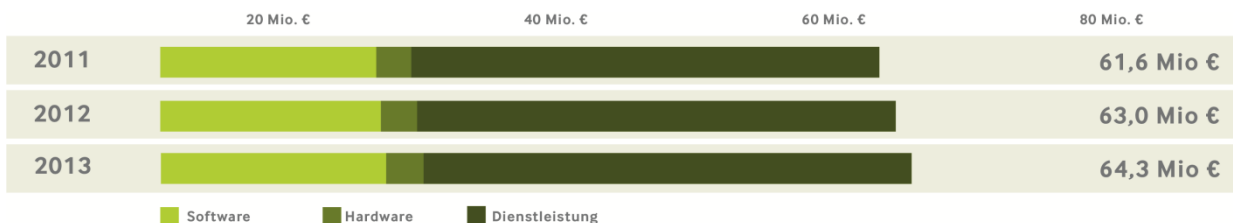
Abbildung 47: Prognostiziertes Investitionsvolumen „E-Mail-Management“ DACH

10.5.3. Workflow/ Prozessmanagement

Das dritte sich aus der Unternehmensbefragung ergebende Topthema ist der Bereich Workflow/ Prozessmanagement. Insbesondere im ECM-Umfeld wird der Einsatz von Workflows zur Prozesssteuerung und -automatisierung in den letzten Jahren enorm vorangetrieben. Moderne Systeme verfügen mittlerweile über ausgereifte Prozesswerkzeuge, die von der Modellierung über die Steuerung und Überwachung bis hin zur Auswertung der Prozesse Werkzeuge anbieten. Unternehmen haben dieses große Potenzial erkannt und planen umfassende Investitionen in diesem Segment.

Im Bereich Workflow/ Prozessmanagement ergab sich für das Jahr 2011 eine Investitionsprognose für den deutschen, österreichischen und Schweizer Markt von 61,6 Millionen Euro. Die Verteilung dieser Summe auf die verschiedenen Bereiche unterteilt sich mit 18,5 Millionen Euro für Software, 3 Millionen Euro für Hardware und 40,1 Millionen Euro für Dienstleistung.

Der Bereich Workflow bzw. Prozessmanagement ist grundsätzlich von einem hohen Dienstleistungsaufwand geprägt. Man kann aber generell sagen, dass die Verteilung auf die Bereiche Software, Hardware und Dienstleistung, anders als bei den anderen Topthemen, sich in den nächsten Jahren nicht verschieben wird. Somit ergeben sich für 2011, 2012 und 2013 folgende Prognosen, die in nachfolgender Tabelle dargestellt sind.



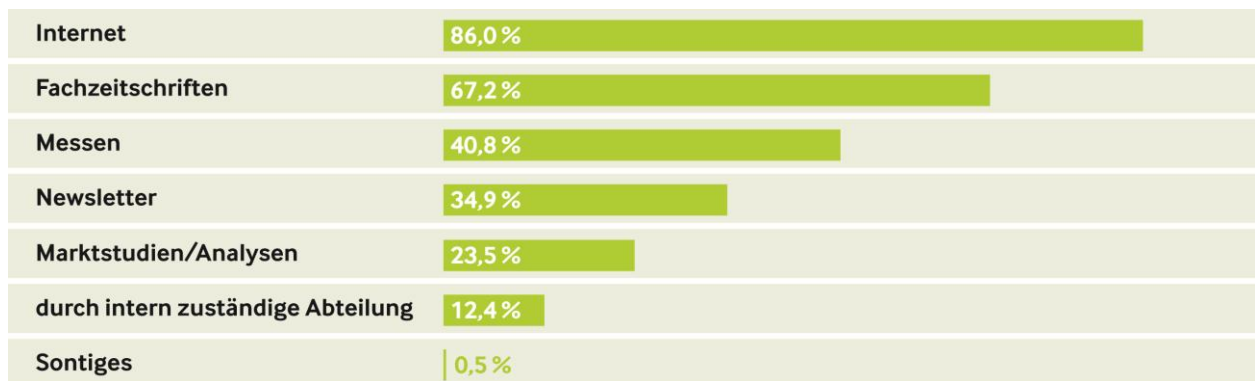
Werte in Mio. €	2011	2012	2013
Software	18,5	18,9	19,3
Hardware	3,0	3,1	3,2
Dienstleistung	40,1	41,0	41,8
Gesamt	61,6	63,0	64,3

Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 48: Prognostiziertes Investitionsvolumen „Workflow/ Prozessmanagement“ DACH

11. DIE WAHRNEHMUNG UND ENTWICKLUNG VON ECM

11.1. Über welche Medien informieren Sie sich regelmäßig über aktuelle Technologien?



n=587 Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Sonstige Nennungen: Intranet, Schulungen

Abbildung 49: Über welche Medien informieren Sie sich regelmäßig über aktuelle Technologien?

86 Prozent der Befragten Unternehmen gaben das Internet als die wichtigste Informationsquelle an. Als weitere Medien wurden mit 67,2 Prozent Fachzeitschriften und mit 40,8 Prozent Messen genannt.

Kommentare der Autoren

Absolut bestätigt wird durch die befragten Unternehmen, dass das Internet die wichtigste Informationsquelle ist. Dies zeigt auch der hohe Wert von 86 Prozent derer, die sich dort informieren. Bei der Information zu aktuellen Technologien spielen auch Fachzeitschriften eine wichtige Rolle. Diese Ergebnisse verwundern eigentlich nicht, sollten aber dazu anregen, dass Software-Unternehmen sehr viel Wert auf eine gute und informative Internetpräsenz legen sollten, um von Unternehmen auch im weiteren Verlauf einer Recherche berücksichtigt zu werden.

Erstaunlich jedoch ist der Wert für Fachmessen, die mit 40,8 Prozent unter den Befragten die dritt wichtigste Informationsquelle für aktuelle Technologien darstellt. Betrachtet man die Entwicklung der Besucherzahlen von Fachmessen in den letzten Jahren, so ist bei Messen grundsätzlich ein Rückgang der Besucher festzustellen. Dies kann unter anderem darauf zurückzuführen sein, dass Messen für Fachbesucher eine sehr gute Plattform waren, um sich umfassend zu verschiedensten Themen zu informieren. Heute wird dies zu einem großen Teil durch das Internet kompensiert. Messebesucher sind in der Regel bereits sehr gut vorinformiert. Dies ist ein weiterer Grund für Software-Hersteller, ihr Online-Informationsangebot kontinuierlich auszuweiten.

11.2. Wie bewerten Sie folgende Aussagen?



n=599 Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 50: Wie bewerten Sie folgende Aussagen

Kommentare der Autoren

Im Rahmen der aktuellen Befragungen können deutlich gestiegene Verständnis- sowie Akzeptanzwerte festgestellt werden. Während vor drei Jahren ECM häufig noch gar nicht zugeordnet werden konnte und DMS von einem Großteil der Befragten auf die rein elektronische Ablage von Dokumenten beschränkt wurde, wird ECM jetzt deutlich häufiger mit den richtigen Inhalten verknüpft. Das Verständnis der weit über die reine Dokumentablage hinausgehenden ECM-Funktionsbereiche wird auch durch die starke Nachfrage nach elektronischen Akten und BPM-Lösungen deutlich. Die meisten Unternehmen verstehen unter ECM das unternehmensweite Informationsmanagement und bieten dem Bereich daher die entsprechende Positionierung.

Auch die immer wiederkehrende Prognose, ECM würde zukünftig von anderen führenden Business-Applikationen abgedeckt, scheint sich in der Einschätzung der Unternehmen nicht zu bestätigen. Vielmehr ist ein Bewusstsein erstarkt, die unterschiedlichen Systemwelten miteinander zu vernetzen und strategisch im Unternehmen einzusetzen.

12. FAZIT

Es sind keine wirklich neuen Themen, die den Markt auch in den kommenden zwei bis drei Jahren bewegen werden. Aber es gibt ein neues Verständnis und Bewusstsein der Unternehmen sowie immer leistungsfähigere Lösungen, die seitens der Hersteller bereitgestellt werden. ECM wird mittlerweile in Geschäftsprozessen gesehen und dies stellt wohl mit einer der wesentlichsten Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umsetzung dar.

Zweifelsohne ist das steigende Interesse an den Technologien auch dem Einsatz der Hersteller zu verdanken, die sich in den letzten drei Jahren bemerkbar um eine bessere Markt- und Lösungstransparenz bemüht haben. Die Umfrageergebnisse haben jedoch auch belegt, dass hierbei weiterhin Arbeit zu leisten ist.

Unter dem Schlagwort „Usability“ verbergen sich wohl auch für die kommenden Jahre noch die größten Herausforderungen. Zumindest scheinen die Ansprüche der Anwender hier ungebrochen hoch.

Die Diskussionen über die Relevanz von ECM bzw. der berechtigten Alleinstellung, ohne den Ansatz, in anderen Technologiebereichen wie beispielsweise BPM oder CRM aufzugehen, scheinen unberechtigter denn je. ECM wird im Anwenderkreis als wichtige Strategie im Rahmen des Informationsmanagements verstanden.

13. DANKSAGUNG

Wir bedanken uns bei allen befragten Firmenvertretern und Experten für die großzügige Auskunftsbereitschaft und das Interesse an dem Thema.

Ohne ihre freundliche Unterstützung wäre die Erstellung dieser Studie nicht möglich gewesen.

Im Namen des gesamten Projektteams

Christoph Tylla, Projektleiter
Analyst, Pentadoc AG

14. ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: In welcher Branche ist Ihr Unternehmen tätig?.....	10
Abbildung 2: Wie viele Mitarbeiter beschäftigt Ihr Unternehmen?.....	11
Abbildung 3: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein?.....	12
Abbildung 4: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein? [bis 10 Mitarbeiter]	13
Abbildung 5: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein? [bis 100 Mitarbeiter].....	13
Abbildung 6: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein? [bis 1.000 Mitarbeiter].....	14
Abbildung 7: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein? [über 1.000 Mitarbeiter]	14
Abbildung 8: Seit wie vielen Jahren setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits ein DMS/ECM-System ein?.....	16
Abbildung 9: In welchen Abteilungen wird DMS/ECM bereits eingesetzt?	17
Abbildung 10: Was waren die damaligen Beweggründe für die Einführung des DMS/ECM-Systems in Ihrem Unternehmen?.....	18
Abbildung 11: Welche Komponenten von ECM setzen Sie ein?.....	19
Abbildung 12: Wie setzen Sie Ihr DMS/ECM ein?	20
Abbildung 13: Welche Funktionen vermissen Sie bei Ihren bisherigen DMS/ECM-Systemen? Was wünschen Sie sich von zukünftigen Systemen?.....	21
Abbildung 14: Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?	23
Abbildung 15: Wann planen Sie den Einsatz?	24
Abbildung 16: Was erhoffen Sie sich durch die Einführung eines DMS/ECM im Unternehmen?	25
Abbildung 17: Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?	26
Abbildung 18: Wie werden Sie Ihr DMS/ECM einsetzen?	27
Abbildung 19: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein?	29
Abbildung 20: Seit wie vielen Jahren setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits ein DMS/ECM-System ein?.....	30
Abbildung 21: Was waren die damaligen Beweggründe für die Einführung des DMS/ECM-Systems in Ihrem Unternehmen?.....	31

Abbildung 22: Welche Komponenten von ECM setzen Sie ein?	32
Abbildung 23: Wie setzen Sie Ihr DMS/ECM ein?.....	33
Abbildung 24: Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?.....	34
Abbildung 25: Wann planen Sie den Einsatz?.....	35
Abbildung 26: Was erhoffen Sie sich durch die Einführung eines DMS/ECM im Unternehmen?	36
Abbildung 27: Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?.....	37
Abbildung 28: Wie werden Sie Ihr DMS/ECM einsetzen?.....	38
Abbildung 29: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits DMS- oder ECM-Technologien ein?.....	40
Abbildung 30: Seit wie vielen Jahren setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits ein DMS/ECM-System ein?.....	41
Abbildung 31: Was waren die damaligen Beweggründe für die Einführung des DMS/ECM-Systems in Ihrem Unternehmen?	42
Abbildung 32: Welche Komponenten von ECM setzen Sie ein?	43
Abbildung 33: Wie setzen Sie Ihr DMS/ECM ein?.....	44
Abbildung 35: Wann planen Sie den Einsatz?.....	45
Abbildung 36: Was erhoffen Sie sich durch die Einführung eines DMS/ECM im Unternehmen?	46
Abbildung 37: Welche Komponenten planen Sie zukünftig einzusetzen?.....	47
Abbildung 38: Wie werden Sie Ihr DMS/ECM einsetzen?.....	48
Abbildung 39: Markt für Informationstechnologie (Quelle: BITKOM, 2011).....	49
Abbildung 40: Marktentwicklung IT-Gesamtmarkt und ECM-Markt.....	50
Abbildung 41: Wachstum des ECM-Markts für Deutschland, Österreich und Schweiz	51
Abbildung 42: Marktvolumen ECM-Software DACH	52
Abbildung 43: Marktvolumen ECM-Software Deutschland.....	53
Abbildung 44: Marktvolumen ECM-Software Österreich.....	53
Abbildung 45: Marktvolumen ECM-Software Schweiz	53

Abbildung 46: ECM-Marktanteile für DACH	54
Abbildung 47: Prognostiziertes Investitionsvolumen „Elektronische Akte“ DACH.....	56
Abbildung 48: Prognostiziertes Investitionsvolumen „E-Mail-Management“ DACH.....	57
Abbildung 49: Prognostiziertes Investitionsvolumen „Workflow/ Prozessmanagement“ DACH	58
Abbildung 50: Über welche Medien informieren Sie sich regelmäßig über aktuelle Technologien?	59
Abbildung 51: Wie bewerten Sie folgende Aussagen	60



pentadoc radar versorgt den deutschsprachigen ECM-Markt zukünftig noch fokussierter mit detaillierten Marktdaten – Business-Researches, Technologiestudien, White Papers, Benchmarks u. Ä. – und schließt damit die Informationslücke der großen Research-Häuser im breiten Spektrum des ECM-Marktes.

pentadoc radar umfasst vier Bereiche: Business-Research, Labor/Zertifizierung, Beratung und Veranstaltungen (www.ecm-tage.de).

PENTADOC AG
Kastor & Pollux
Platz der Einheit 1
D-60327 Frankfurt am Main
Fon +49 (0) 69 975 03 482
Fax +49 (0) 69 975 03 200
Mail info@pentadoc.de