

Best Practice Panel

Dokumenten-Technologien: Integration von Lösungen in vorhandene Systemlandschaften

DMS EXPO 2003

18.09.2003

Die DMS EXPO 2003 „Best Practice Panels“

Die DMS EXPO ist die führende Messe- und Kongressveranstaltung zu Dokumenten-Technologien in Deutschland. Auf ihr werden die aktuellen Trends und das neue Produktlösungsangebot für drängende Anforderungen der Anwender vorgestellt. Mit dem Best Practice Panels werden diese Anforderungen und Trends zusammen mit führenden Anbietern aufgegriffen. Die Best Practice Panels bieten damit den Interessenten die Möglichkeit, aus erster Hand praktikable Lösungsansätze zu erfahren und sich im Markt für DRT Document Related Technologies zu orientieren.

Eine besondere Herausforderung für Anwender stellt die Integration von Dokumenten-Technologien in vorhandene IT-Umgebungen dar. Es gibt keine „grüne Wiese“ mehr. Archivierung, Workflow, Dokumentenmanagement, Web Content Management und andere Dokumenten-Technologien sollen mit den vorhandenen Bürokommunikations-, ERP- und Fachanwendungssystemen zusammenwirken.

Ziel dieses Panels zum Thema „Integration von Dokumenten-Technologien in vorhandene Systemlandschaften“ ist daher die Vorstellung von Lösungsansatz mit der Integration von Document Related Technologies in ERP wie SAP, in Lotus Notes/Domino und Microsoft Outlook/Exchange, Sharepoint, Intranet, Portale etc. Es sollen gängige, wiederholbare Enterprise Content Management-Szenarien dargestellt werden, die für eine breite Anwendergruppe einsetzbar sind.

Die Unternehmen FileNet, Hummingbird, IXOS und SER verfügen in diesem Umfeld über langjährige Erfahrungen und bieten Produkte an, die genau auf diesen Anspruch, der Integration in vorhandene Systemwelten zugeschnitten sind.

Wir freuen uns, wenn Sie als Besucher der DMS EXPO 2003, von unserem diesjährigen Best Practice Panel neue Erkenntnisse und Anregungen für die praktische Umsetzung in Ihren Unternehmen mitnehmen!



Dr. Ulrich Kampffmeyer
PROJECT CONSULT Unternehmensberatung



Gunnar Küchler
Advanstar Communications

Einführung

EAI

Enterprise Application Integration

Die Beweggründe für eine intensive Beschäftigung mit dem Thema Integrationsanforderungen und EAI Enterprise Application Integration sind im wesentlichen die gleichen wie schon vor zehn Jahren. Da sind zunächst die exponential steigenden Kosten für Pflege und Wartung der bestehenden Applikationen zu nennen. Zum anderen sind Change-Management-Erfordernisse und Anforderungen der Fachabteilungen zur Realisierung neuer Bearbeitungsabläufe sowie komplett neuer Applikationen die Ursache. Immer öfter müssen zudem bisher getrennte DV-Lösungen im Rahmen von Unternehmensfusionen zusammengeführt werden. Weiterhin sind viele Unternehmen nach wie vor auf die Entwicklung von Individuallösungen angewiesen und wieder andere verfolgen die „Strategie,“ möglichst viele unterschiedliche (Abteilungs-) Lösungen einzuführen. Die Folge ist eine Fülle von Insellösungen mit zahlreichen Schnittstellenproblemen, redundanter Datenhaltung mit Aktualitäts- und nicht selten Konsolidierungsproblemen sowie erhebliche Einschränkungen in der Umsetzung neuer Geschäftserfordernisse. Die entstehenden Kosten zur Sicherstellung des Betriebs und des Change Managements wachsen mittlerweile exponentiell. Gleichzeitig sinkt die Handlungsfähigkeit der IT-Abteilung, und das in einem Umfeld, das immer höhere Anforderungen an Flexibilität und Geschwindigkeit stellt.

Orientierungsprobleme

Was sollen die Unternehmen machen, die ihre Systemlandschaft konsolidieren und vielleicht sogar eine neue IT-Strategie einführen wollen? Welche Themen sind zu berücksichtigen und welche Lösungen am Markt sind geeignet, diese Vorhaben zu unterstützen?

Fragen, die durch das Angebot und die Vielfalt der Bezeichnungen nicht geklärt werden, sondern häufig genug zu noch mehr Verwirrung führen. Hierzu gehört auch, dass bestimmte Themen scheinbar entweder von anderen als Bestandteil mit abgedeckt werden oder aber auf abgegrenzte Einsatzbereiche konzentriert werden. So finden sich im begrifflichen Umfeld von EAI ebenfalls Bezeichnungen wie CRM, SCM, E-Business, B2B, Workflow, Middleware, Messaging, point-to-

point-Verbindungen, CORBA, Publish/Subscribe, Hub & Spoke, Integration Server, Adapter, Layer, Schichten-Architektur und noch einige andere mehr.

Middleware nur ein Hype?

So verwundert es nicht, dass sich Unternehmen auf einen der angebotenen Hypes wie beispielsweise Middleware stürzen und versuchen, mit oftmals diffusen Anforderungen eine universell einsetzbare und zukunftssichere Lösung mit einem Produkthanbieter zu realisieren. Die Ergebnisse solcher Versuche sind in den meisten Fällen vorprogrammiert. Aber auch der Einsatz von externen Beratern bietet nicht automatisch mehr Sicherheit. Zu häufig werden Einzelberater oder Beratungshäuser beauftragt, die entweder bereits im Unternehmen zum Einsatz kamen oder über eine hohe Marktdurchdringung verfügen. Beide Kriterien sind jedoch keine Gewähr dafür, dass auch ausreichende Kenntnisse zu dem Themenbereich vorhanden sind. Gerade produktgebundene Berater kennen oftmals nur einen kleinen Ausschnitt des Anforderungsprofils und des Marktangebots. Andere sind darauf angewiesen, sich im Rahmen des Projekts erstmals mit der Thematik vertraut zu machen. In beiden Fällen sind mitunter gravierende und zahlreiche Fehler in der Vorgehensweise und den aufbereiteten Untersuchungsergebnissen zu beobachten.

Worauf es wirklich ankommt

Beobachtet man die Vorgänge in verschiedenen Unternehmen, so lassen sich vereinfacht folgende Bereiche mit Handlungsbedarf lokalisieren:

- Festlegung der IT-Strategie
- Klärung der Anforderungs- bzw. Problembereiche
- Klärung der technischen Erfordernisse
- Klärung der Angebote und Begrifflichkeiten
- Evaluierung des Anbietermarktes
- Bewertungen unter Preis-/Leistungs Gesichtspunkten

IT-Strategie

In der IT-Strategie wird in vielen Unternehmen auf gewohnte Konzepte gesetzt. Hierzu gehören die kurzfristige Umsetzung von fachlichen Anforderungen, erprobte programmiertechnische Methoden, produktorientierte Entscheidungen und Absicherung durch die Entscheidung für sogenannte Marktführer. Zu selten werden für die gesamte IT gültige Modelle für eine

einheitliche Systemarchitektur erarbeitet und konsequent umgesetzt. Dort, wo es versucht wird, bleibt der Ansatz oftmals bereits an der Oberfläche stecken, so dass konkrete Realisierungen die ursprünglichen Absichten unterlaufen.

Im Umfeld von Überlegungen zur Einführung von EAI gehören jedoch grundsätzliche Erörterungen der IT-Infrastruktur, zukunftsweisende Systemarchitekturen mit entsprechenden Integrations- bzw. Ablösungsplänen der vorhandenen Plattformen und Applikationen sowie Richtlinien für zukünftige Anwendungsentwicklungen zwingend in eine allgemeingültige IT-Strategie.

Anforderungs- und Problembereiche von EAI

Je nach spezifischer Ausgangssituation lassen sich in Unternehmen regelmäßig Bereiche wie Geschäftsprozesssteuerung, Datenflusssteuerung und Schnittstellen herauskristallisieren. Häufig werden alle Bereiche als Anforderung in ein Projekt eingebracht.

Im Bereich Workflow ist zu beobachten, dass Geschäftsprozessanalysen an der Systemwirklichkeit vorbeilaufen. Allein die Anzahl und Vielfältigkeit von Einzeltätigkeiten bzw. einzugebenden Einzeldaten ohne Kenntnis vom Aufbau von Workflowsystemen führt häufig nicht nur zu unter-, sondern genauso häufig zu überdimensionierten Lösungen. Geschäftsprozesse, die auf dem Papier noch imponierend aussehen, verkommen bei der ersten Beispiel-Implementierung dann sehr schnell zu einer Luftblase.

Auch der Begriff Middleware gehört grundsätzlich erst mal zu einer modernen IT-Infrastruktur. Leider wissen Unternehmen kaum, was solch eine Middleware eigentlich ausmacht und welche Vorteile man tatsächlich damit realisiert. Die Frage nach den einzelnen Komponenten und der Bewertung, welche von ihnen unter Gesichtspunkten wie Einführungsaufwand, Projektkomplexität und damit Beherrschbarkeit sowie systemtechnischen Ausgangsbedingungen wirklich notwendig sind, wird nur sehr selten beantwortet.

Technische Erfordernisse

Grundlage einer Bewertung technischer Erfordernisse bilden die klassischen Größen Performanceanforderungen, Transaktionsvolumen, Komplexität der Datenflüsse und Geschäftsprozesse sowie Betriebs- und Backupzeiten. Die Gründe für einzelne Problemstellungen können dabei sehr unterschiedlich sein und Maßnahmen sind individuell zu entscheiden.

Dabei bilden technische Ansätze allein ohne begleitende organisatorische Maßnahmen nicht immer einen

nachhaltigen Lösungsansatz. Weiterhin spielen Ist-Strategie und Anwendungsarchitekturen in Auswahlverfahren für Systemkomponenten sowie kompletter Systeme eine wesentliche Rolle.

EAI und Workflow

EAI und Workflow werden in vielen Unternehmen zusammen als ein Thema behandelt. Dabei wird nur selten die Komplexität in ausreichender Form erkannt und gewürdigt. Für viele ist das Thema allerdings auch einfach zu undurchschaubar. Die Schwierigkeiten beginnen bereits bei der Trennung von Geschäftsprozess- und Datenflussregeln. Richtig problematisch wird das Thema EAI spätestens dann, wenn Unternehmen versuchen, die Strukturen und Zusammenhänge der benötigten Komponenten herauszuarbeiten. Hier geht es dann sehr schnell in Fragen der Basistechnologie, des „Mapping“ von Formaten, der Unterstützung eines neutralen Formats, der Verbindung zwischen Adaptern, Messagingsystem und Integration Server, der Art der Adressierung u.v.m.

Notwendige Klärungen von Eigenschaften, Leistungsfähigkeit und Zusammenspiel einzelner Komponenten erfolgen viel zu häufig gar nicht oder nur rudimentär. Damit wird eine wichtige Voraussetzung für die interne und auch externe Kommunikation nicht erfüllt. Die eigene Definition und Abgrenzung von Begrifflichkeiten und mit ihnen verbundener Produktansätze ist jedoch in diesem Umfeld sowohl für die erfolgreiche Projektabgrenzung und -durchführung als auch für das Auswahlverfahren und Vertragsverhandlungen ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

Die Anbieter sowohl von EAI-Lösungen als auch von Workflowlösungen tragen von sich aus wenig zum Klärungsprozess bei. Zu sehr sind die Anbieter in ihrem Lösungsverständnis auf den eigenen Produktansatz beschränkt. So ist beispielsweise zu beobachten, dass einige Anbieter von EAI-Lösungen zwar von Workflow reden, das Produkt jedoch nur auf die Regelung von Datenflüssen ausgelegt ist. Auf der anderen Seite halten sich Workflowanbieter zum Thema EAI bedeckt und weisen darauf hin, dass sie über umfangreiche Erfahrungen in der Anbindung von Fremdapplikationen verfügen. Kaum ein Anbieter oder Integrator, der sich wirklich in der technischen Tiefe mit der Leistungsfähigkeit und Verwendbarkeit von EAI-Komponenten auseinandergesetzt hat.

Evaluierung des Anbietermarktes

Unternehmen, die sich sowohl mit Workflow als auch mit EAI auseinandersetzen, müssen sich darüber bewusst sein, dass es für beide Bereiche einen eigenen Anbietermarkt gibt. Nur in sehr wenigen Fällen gibt es „echte“ Komplettanbieter. Sowohl die unternehmensindividuellen Anforderungen als auch die jeweiligen Leistungsmerkmale der Lösungen sind von ausreichender Komplexität, um getrennte Auswahlverfahren durchzuführen. In jedem der beiden Bereiche gibt es des Weiteren zum Teil erhebliche Unterschiede im Aufbau und der Funktionsweise einzelner Lösungen. Diese Unterschiede sind in ausreichendem Maß herauszuarbeiten und für Produktbewertungen heranzuziehen. Viele Kriterienkataloge, die zwar Unmengen von Daten abfragen aber ohne ein Gesamtverständnis zusammengeschrieben wurden, bringen keine wirkliche Entscheidungshilfe sondern verursachen nur unnötigen Aufwand.

Bewertung unter Preis-/Leistungsgesichtspunkten

EAI-Lösungen wie auch Workflowsysteme bieten unbestreitbar eine Reihe an Nutzeneffekten. Damit diese zum Tragen kommen, müssen allerdings sowohl die Rahmenbedingungen als auch die Vorstellungen ihres Einsatzes im Unternehmen stimmen. Allein die Preise der Adapter können je nach Anbieter ein Volumen erreichen, mit dem Unternehmen in anderen Bereichen komplette Projekte abwickeln.

Wege aus dem EAI- und Workflow-Dilemma

EAI und Workflow sind umfangreiche und schwierige Themen. Sie bieten vielfältige Möglichkeiten für Fehler sowohl in der Vorbereitung als auch in der Umsetzung. Aus diesem Grund sollten die Notwendigkeiten und alternativen Maßnahmen in ausreichendem Maß geklärt werden. Solange die vorhandenen Potentiale zur Reduzierung von Komplexität nicht ausgeschöpft werden, wird ein Teil dieser Komplexität immer auch in die EAI-Lösung fortgeschrieben und bestimmte Probleme gegebenenfalls nur verlagert.

Anwender stehen weiterhin in der Pflicht, sich intensiv mit der Thematik auseinander zu setzen. Das beinhaltet sowohl die Beschäftigung mit Bezeichnungen, da sich hinter diesen Produkte unterschiedlicher Couleur verbergen, die Auseinandersetzung mit Systemarchitekturen und Funktionsweisen sowie die Bildung einer Vorstellung, wie zum einen die Anwender mit dem System arbeiten sollen und wie zum anderen das Gesamtsystem interagieren soll. Hierzu sind in einem gewissen

Umfang jedoch bereits Kenntnisse von den Funktionsweisen der Systeme notwendig. Trotzdem, werden diese Aufgaben vernachlässigt, ist weder eine adäquate Vorbereitung für eine solide Systemauswahl noch für eine Pilotierung oder für eine schnelle Realisierung möglich.

Da viele Unternehmen überfordert sind, diese Aufgaben aus Eigenleistung heraus zu erbringen, ist i. d. R. der Einsatz externer Unterstützung unumgänglich. Hier stehen die Unternehmen jedoch ebenfalls vor der Schwierigkeit, wirklich qualifiziertes Beratungs-Know-how zu finden. Da in der gesamten Beratungsbranche das Personalkarussell heftig rotiert, reicht mittlerweile der Nachweis des Beratungshauses nicht mehr aus, dass entsprechende Projekte durchgeführt wurden. Zu häufig sind die an diesem Projekt beteiligten Personen nicht mehr verfügbar. Darüber hinaus sind viele Beratungshäuser an einen oder zwei Produkthersteller gebunden, so dass trotz vorhandener Erfahrungen sowohl die Eigeninteressen als auch die eingeschränkten Produktkenntnisse den Anforderungen und Wünschen des Anwenders zuwider laufen können. Um ein möglichst umfassendes und breit fundiertes Wissen einzukaufen, sollten daher möglichst unabhängige und fachlich kompetente Berater gesucht werden. Nur diese sind frei genug, um den Markt und die einzelnen Produkte nach möglichst objektiven Gesichtspunkten zu bewerten.

EAI ist nicht der Ausweg aus einer schlecht geplanten IT-Infrastruktur oder die Lösung für eine mangelhafte IT-Strategie. Es ist billiger, unnötige Heterogenität von Systemlösungen zu vermeiden, denn sie aufwendig mittels EAI zusammenzuführen.

Ulrich Kampffmeyer 2002

Auszug aus dem Buch von Dr. Ulrich Kampffmeyer, „Dokumenten-Technologien: Wohin geht die Reise. PROJECT CONSULT, August 2003, ISBN 3-9806756-4-5. Zu beziehen über Amazon.de oder den Buchhandel.

Teilnehmer am Best Practice Panel „Integration“



Moderation:
Dr. Ulrich Kampffmeyer
Geschäftsführer
PROJECT CONSULT
Unternehmensberatung GmbH
AIIM International
Member of the Board of Directors



Ulrich Leuthner
Senior Product Marketing Manager
FileNet GmbH



Stefan Huth
Leiter Marketing Deutschland
IXOS Software AG



Dipl.-Ing. Uwe Weimer
General Manager Central Europe
Hummingbird GmbH



Oswald Freisberg
Geschäftsführer
SER Solutions Deutschland GmbH

Fragenübersicht

- (1) Enterprise Content Management geht von einem ganzheitlichen Ansatz aus, bei dem unterschiedlichste Anwendungen integriert werden, um eine einheitliche Lösung für den Kunden zu schaffen. Wie würden Sie sich in Bezug auf ECM positionieren?
- (2) Liegt die Zukunft bei eigenständigen Anwendungen mit eigenem Desktop-Clienten, geht der Trend zu schlanken browserbasierten Desktops oder wird sich das „Enabling“, die Integration in führende Anwendungen durchsetzen?
- (3) Kein Unternehmen hat eine grüne Wiese. Besonders bei kaufmännischen Anwendungen müssen Daten und Dokumente zusammengeführt werden. Ein ideales Anwendungsgebiet für Dokumenten-Technologien?
- (4) Wie wichtig sind in diesem Umfeld Schnittstellen wie z.B. ArchiveLink oder die SAP http-Schnittstelle? Gibt es vergleichbare Standards auch für andere ERP-Anbieter?
- (5) Neben ERP-Lösungen spielt die Entlastung der Bürokommunikation eine besondere Rolle. Gehören Lösungen zur Unterstützung von Sharpoint Portal, Exchange oder Domino zum Standardlieferumfang oder zielen die Kunden eher auf eigenständige Lösungen?
- (6) Welche Rolle werden zukünftig Portale spielen? Sind sie die Integrationsplattform der Zukunft, hat man eine Chance mit einer eigenen Portalplattform oder muss man sich hier anpassen?
- (7) EAI Enterprise Application Integration ist ein neues gängiges Schlagwort. Sind dies echte Produkte oder ist dies nur eine modernistische Bezeichnung für das herkömmliche „Schrauben“ bei der Systemintegration?
- (8) EAI wird doch nur benötigt, wenn der Kunde eine zu heterogene Systemlandschaft hat. Macht es nicht eher Sinn auf eine ECM-Strategie mit einer integrierenden Middleware zu setzen?
- (9) Nennen Sie bitte in einem Satz Ihre USPs Unique Selling Points, die Ihr Produkt oder Leistungsangebot deutlich vom Wettbewerb unterscheiden.

(1) Enterprise Content Management geht von einem ganzheitlichen Ansatz aus, bei dem unterschiedlichste Anwendungen integriert werden, um eine einheitliche Lösung für den Kunden zu schaffen. Wie würden Sie sich in Bezug auf ECM positionieren?



Oswald Freisberg
Geschäftsführer
SER Solutions Deutschland GmbH

Unsere komponentenbasierten Produktsuiten bilden die ideale Plattform zur Integration unterschiedlichster Anwendungen in einer einheitlichen Oberfläche. Für die Versicherungsbranche haben wir die Standardlösung iQURE geschaffen, die z.B. beim Kommunalen Schadenausgleich in Berlin KSA-eigene Anwendungen in den iQURE Outlook-Client integriert. Bei MCM Klosterfrau haben wir die SAP-, MAKOM- und PAISY-Daten über den DOXiS Archiv-Client abteilungsübergreifend verfügbar gemacht. Diese beiden Beispiele zeigen, dass ECM heute schon zum Unternehmensalltag geworden ist. Ein wichtiger Aspekt ist dabei eine durchgängige, an den Geschäftsprozessen orientierte Sichtweise. Diese beginnt bei der Dokumenteneingangserfassung und endet bei der Archivierung. Die SER positioniert ihr Produktportfolio daher nicht nur im Kontext von ECM, sondern stellt ebenso die Bedeutung eines prozessorientierten Dokumenten-Managements und eines durchgängigen Produktportfolios in den Vordergrund.

Dipl.-Ing. Uwe Weimer
General Manager Central Europe
Hummingbird

Lifecycle Content Management wäre wahrscheinlich treffender, da ECM von der Erstellung, Verwendung und Publizierung bis hin zur Speicherung oder gar Vernichtung den Lebenszyklus von Informationen in einem Unternehmen abdecken soll. Dies betrifft genauso die automatische Klassifizierung der täglichen Email-Flut, Risk & Contract Management oder Recherche sowie die regelbasierende Aussonderung. Nach den großen Pleiten der vergangenen Jahre spielt die Minimierung des Haftungsrisikos mit rechtssicheren Verwendungsnachweisen eine immer größere Rolle.

Ulrich Leuthner
Sr. Product Marketing Manager
FileNet GmbH

FileNet ist komplett auf ECM fokussiert. Wir machen Enterprise Content Management und sonst nichts, und das seit unserer Gründung. Insofern sehen wir uns als Pionier und Marktführer mit einer langen, kontinuierlichen Präsenz im Markt.

- 21 Jahre im Markt, kontinuierliches Wachstum und Profitabilität
- weltweite Präsenz, full-service Organisation
- 3900+ Kunden im Bereich SMB und Global 2000
- führende Lösungen und Technologien für:
 - Optische Archivierung
 - BPM, BPA, Workflow Management
 - Forms Management
 - CM und ECM
 - WCM
 - Collaboration
 - Records Management
 - Virtuelles Content Management (VCM)

Stefan Huth
Leiter Marketing Deutschland
IXOS Software AG

Wir betrachten ECM als konvergierende Evolution einzelner Technologien die, ausgerüstet mit einem zentralen Repository, zukünftig einen wesentlichen Teil der IT Infrastruktur von modernen Unternehmen darstellen wird. Der Einsatz dieser Technologie und die damit umgesetzten Lösungen in den maßgeblichen, DV unterstützten Prozessen wird diesen Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil verschaffen.

(2) Liegt die Zukunft bei eigenständigen Anwendungen mit eigenem Desktop-Clients, geht der Trend zu schlanken browserbasierten Desktops oder wird sich das „Enabling“, die Integration in führende Anwendungen durchsetzen?

Stefan Huth
Leiter Marketing Deutschland
IXOS Software AG

Wir glauben dass die Zukunft in einer gleichberechtigten Koexistenz der genannten Alternativen liegt. Die Integration in führende Anwendungen ist begründet in der notwendigen Verknüpfung von Kontext und unstrukturierter Information, die Webszenarien werden zum de-facto Standard für unternehmensübergreifende Prozesse in denen Kunden und Lieferanten mitwirken und letztlich die Desktopvariante als Maßgeschneiderte Variante für die Poweruser in speziellen dokumentenzentrierten Prozessen.

Ulrich Leuthner
Sr. Product Marketing Manager
FileNet GmbH

Ich sehe zwei starke Trends:

- Thin Client/ Browser-basierter Client, und
- Portale.

'Fette' Desktop Clients sind zwar immer noch gefragt, aber die Nachfrage geht zurück.

Wir unterstützen Thin, Portale und auch 'Fett' wo es Sinn macht (z.B. in Admin Umgebungen). Technologien wie XML Web Services und .NET bieten einen Ansatz um alle diese Anforderungen mit einer einzigen Technologie zu abzudecken. Ein Beispiel für diese übergreifenden Anforderungen ist das Thema Collaboration wo innerhalb eines Geschäftsprozesses durchaus verschiedene Umgebungen gefragt sein können, je nachdem wo & wie ein Mitarbeiter integriert ist und welche Infrastruktur ihm zur Verfügung steht.

Oswald Freisberg
Geschäftsführer
SER Solutions Deutschland GmbH

Wir gehen davon aus, dass sich das Enabling, die Integration von Funktionen in führende Systeme durchsetzen wird. Dies ist aus Sicht des Anwenders die sinnvollste Lösung. Die Komponentenstrategie der SER ist hierauf ausgerichtet. Abhängig von den konkreten Anwendungsfällen werden aber Web-Clients genauso wie eigenständige Desktop-Clients – insbesondere unterstützt durch die Renaissance der Terminal-Server-Technologie, ihre Bedeutung nicht gänzlich verliert.



Dipl.-Ing. Uwe Weimer
General Manager Central Europe
Hummingbird

In Zukunft werden herkömmliche Architekturen und Nutzungsmodelle stark in Frage gestellt werden und die Trennlinie zwischen bisher eigenständigen dokumentenorientierten Lösungen wie z. B. DM, KM, Records Management, Collaboration, Workflow, Business Intelligence oder WCM wird zusehends verschwinden. Diese Lösungen werden zu nachgeordneten Diensten, die über Portale im Intranet, Extranet oder Internet erschlossen werden. Gartner verwendet hier den Begriff "Smart Enterprise Suites", die die Integration aller unternehmenswichtigen Knowledge & Intellectual Assets als Komponenten in einer einheitliche Benutzeroberfläche erlauben.

(3) **Kein Unternehmen hat eine grüne Wiese. Besonders bei kaufmännischen Anwendungen müssen Daten und Dokumente zusammengeführt werden. Ein ideales Anwendungsgebiet für Dokumenten-Technologien?**

Oswald Freisberg
Geschäftsführer
SER Solutions Deutschland GmbH

Der kaufmännische Bereich ist das klassische Einsatzszenario für DRT-Technologien. Dort gibt es Bestellungen, Rechnungen, Lieferscheine, auf die verschiedene Abteilungen Zugriff haben müssen. Daher ist die Anbindung von ERP-Systemen an Archiv und DMS die Voraussetzung für Produktivitätssteigerungen in der Verwaltung. Dies gilt insbesondere auch für die Automatisierung des Dokumenteneingangs, die den Aufwand für die Erfassung buchungsrelevanter Daten im ERP-System auf ein Minimum reduzieren kann. Und ebenso für die elektronische Akte, die alle Quellen und unterschiedlichen Repräsentation zusammenfasst.

Stefan Huth
Leiter Marketing Deutschland
IXOS Software AG

IXOS hat von je her das Thema ECM/DMS/Archivierung nicht als Selbstzweck betrachtet sondern hat den Nutzen für den Anwender in der möglichst nahtlosen Integration von Geschäftskontext und den verknüpften Daten und Dokumenten gesehen. Diese Sichtweise ist nicht zuletzt das Erfolgsgeheimnis das zu unserer Weltmarktführerschaft im SAP Umfeld geführt hat.

Dipl.-Ing. Uwe Weimer
General Manager Central Europe
Hummingbird

Die Hummingbird Enterprise Suite ist die ideale Lösung für aktuelle Herausforderungen wie Vertragsmanagement, Recordsmanagement, Corporate Compliance, digitale Personal- und Patentakte, die Integration geografischer Informationen (ESRI), E-mail-Archivierung usw. Lösungen, die nicht „out of the box“ geliefert werden können, werden von Hummingbird Consultants oder/und einem unserer Systemintegratoren wie z. Bsp. T-Systems, Accenture, Avinci, Materna, Mummert u. Partner, SBS und IBM Global Services individuell auf die Kundenwünsche zugeschnitten.



Ulrich Leuthner
Sr. Product Marketing Manager
FileNet GmbH

VCM - Virtual Content Management adressiert diese Aufgabe. Die Idee dabei ist, eine superdünne Schicht oberhalb der verschiedenen Bibliotheken einzuziehen. Was diese Schicht ermöglicht ist:

- Gleichartigen Zugriff auf alle Repositorien, unabhängig von ihrer Struktur und Technologie (oder auch Systemanbieter),
- eine einheitliche Ablagestruktur (Taxonomie), und
- Management Funktionen über alle logischen Einheiten (cross-repository search, etc.).

(4) Wie wichtig sind in diesem Umfeld Schnittstellen wie z.B. ArchiveLink oder die SAP http-Schnittstelle? Gibt es vergleichbare Standards auch für andere ERP-Anbieter?



Stefan Huth
Leiter Marketing Deutschland
IXOS Software AG

Als Co-Entwickler der SAP ArchiveLink und der späteren Content-Server-Http- Schnittstelle erledigt sich diese Frage zum Teil von selbst. Unsere Untersuchung und die Kooperation mit anderen führenden Anbietern hat gezeigt, dass es keine vergleichbaren Entwicklungen gibt und die heute umgesetzten Projekten in den meisten Fällen auf einer Level1 oder seltenen Level 2 Integration basieren.

Ulrich Leuthner
Sr. Product Marketing Manager
FileNet GmbH

Wenn die ERP oder generell kaufmännischen Systeme die führende Anwendung sind, dann sind diese Schnittstellen ungemein wichtig, weil sie natürlich aus der Anwendungssicht eine einheitliche Bedienung, Programmierung etc. ermöglichen. Die große Herausforderung in allen Szenarien ist aber, dass die meisten der zur Zeit verfügbaren Technologien individuelle, endsystemspezifische Verknüpfungen herstellen. Der End User wünscht sich aber, dass er alle Informationen zugreifen kann, ohne dass er überhaupt weiß in welchem System sie liegen. Und da ist VCM der Ansatz.

Oswald Freisberg
Geschäftsführer
SER Solutions Deutschland GmbH

SAP-Schnittstellen sind sehr wichtig, weil SAP einen signifikanten Marktanteil besitzt. SAP R/3 ist im Übrigen der klassische Fall eines führenden Systems, in das andere Funktionen wie Archiv und DMS integriert sind. Bedauerlicherweise gibt es von anderen ERP-Anbietern keine vergleichbar präzisen Anforderungen an Schnittstellen aus Herstellersicht. SER hat jedoch selbst solche Schnittstellen entwickelt und bereits erfolgreich im Einsatz.

Dipl.-Ing. Uwe Weimer
General Manager Central Europe
Hummingbird

Im europäischen Markt ist SAP führend und in vielen Unternehmen ein gesetzter Standard. Hummingbird bietet eine zertifizierte Archive-Link Schnittstelle in Kooperation mit strategischen Partnern. Durch die flexible API kann Hummingbird auf jegliche Systeme zugreifen insofern auch von dem jeweiligen System eine API-Anbindung zur Verfügung gestellt wird.

(5) Neben ERP-Lösungen spielt die Entlastung der Bürokommunikation eine besondere Rolle. Gehören Lösungen zur Unterstützung von Sharpoint Portal, Exchange oder Domino zum Standardlieferumfang oder zielen die Kunden eher auf eigenständige Lösungen?

Dipl.-Ing. Uwe Weimer
General Manager Central Europe
Hummingbird

Das Hummingbird Lösungsportfolio beinhaltet alle Module, die ein Unternehmen braucht, um sein gesamtes Wissen allen Beteiligten zur Verfügung zu stellen, es zu bearbeiten, verwalten, veröffentlichen, und vieles mehr. Diese Module bilden zusammen eine Lösung, die den Anforderungen des Kunden entspricht. In diesem Portfolio befindet sich das Hummingbird Portal, Hummingbird Collaboration, Dokumentenmanagement, Recordsmanagement, Knowledge management, Business Intelligence, ETL und Connectivity. Mit seiner flexiblen, offengelegten API, kann Hummingbird auch auf andere, schon vorhandene System zugreifen.

Ulrich Leuthner
Sr. Product Marketing Manager
FileNet GmbH

Was Kunden brauchen ist eine zentrale Repository Funktionalität um beliebigen Content (incl. eMail, Attachements, Reorg Daten etc.) und Prozessrelevante Informationen ablegen und managen zu können. Das heißt, das Kunden sowohl die Desktop Integration mit Standard Office Applikationen, wie auch Individuallösungen brauchen. Und diese Anforderungen können eigtl. nur bedient werden wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind:

- Standard Client mit umfassender Funktionalität
- ootb Integration mit Standard Paketen (incl. Standards wie WebDAV) und
- flexibles API um Spezialanforderungen schnell und einfach abbilden zu können.

Oswald Freisberg
Geschäftsführer
SER Solutions Deutschland GmbH

SER legt großen Wert auf die standardisierte Anbindung von Lösungen wie Sharepoint Portal, MS Exchange oder Lotus Domino, denn unsere Kunden zielen nicht auf eigenständige Lösungen. Sie wünschen aus Gründen des Investitionsschutzes bei Bedarf eine Erweiterung der bestehenden SER-Systeme, z.B. mit der integrierten DOXiS E-Mail-Archivierung für MS Outlook oder Lotus Notes.

 Stefan Huth
Leiter Marketing Deutschland
IXOS Software AG

Wir glauben, dass die genannten Büro-Kommunikationssysteme und die MS Sharepoint Technologie als (für den internen Einsatz gedachtes) Portalangebot eine der führenden Anwendungen im Unternehmen bleiben wird, die sich in eine dann hoffentlich vorhandene ECM Infrastruktur integrieren müssen. Eigenentwicklungen werden von wenigen Ausnahmen abgesehen zurückgedrängt.

(6) Welche Rolle werden zukünftig Portale spielen? Sind sie die Integrationsplattform der Zukunft, hat man eine Chance mit einer eigenen Portalplattform oder muss man sich hier anpassen?

Dipl.-Ing. Uwe Weimer
General Manager Central Europe
Hummingbird

Portale werden zunehmend wichtiger denn sie bieten dem Benutzer einen einfachen Zugang zu allen Anwendungen. Hierbei ist sicher in Zukunft mit einer Standardisierung zu rechnen, ähnlich, wie es heute im Bereich Dokumentenmanagement mit DOMEA angeboten wird. Ein Portal sollte sich aber immer nach den Bedürfnissen des Kunden anpassen lassen und nicht umgekehrt. Hummingbird bietet hier eine ausgereifte Lösung für B2E und B2B an.



Ulrich Leuthner
Sr. Product Marketing Manager
FileNet GmbH

Portale haben bereits und werden zunehmend eine wichtige Rolle spielen. Das sieht man nicht zuletzt daran, dass Unternehmen wie SAP, IBM, BEA usw. ihre Kernanwendungen mit ihren eigenen Portalen koppeln und Kunden 'forcieren' diese Technologie einzusetzen. Was das aber auch bedeutet, ist das der Portalmarkt im Moment ein 'Killing Field Szenario' ist, da wird sehr viel Blut vergossen und der letztendliche Sieger steht noch lange nicht fest. Für uns, FileNet heißt das:

- Focus auf unsere Kernkompetenzen - ECM, und
- abwarten bis der Shakeout passiert ist. Bis dahin aber
- Integration mit den führenden Anbietern (Plumtree, SAP, BEA, etc.).

Oswald Freisberg
Geschäftsführer
SER Solutions Deutschland GmbH

Über Portale wurde viel geredet und geschrieben, aber die Realität sieht im Mittelstand ganz anders aus. Da betrachtet man Portale nicht als Integrationsplattform der Zukunft sondern bestenfalls als Informations-Portal, was auch sinnvoll ist. Portale im Sinne von Applikations-Portalen sind nicht zuletzt vor dem Hintergrund mangelhafter Useability zurzeit von untergeordneter Bedeutung. Als Integrationsplattform sind EAI-Systeme zudem besser geeignet. Mittelfristig ist eine größere Bedeutung von Applikations-Portalen vor allem im Zuge von SAP Portal-Lösungen zu erwarten. Das Portal wird auch hier von einer führenden Applikation getrieben, entsprechend werden sich eigene Portal-Anwendungen nicht durchsetzen.

Stefan Huth
Leiter Marketing Deutschland
IXOS Software AG

Portale werden

- a) als personalisiertes Frontend die nach wie vor zunehmende Komplexität des Backends vereinfachen und
- b) als Basis für unternehmensübergreifenden Prozessketten die An/Einbindung von Geschäftspartnern einfacher gestalten.

Vor dem Hintergrund dieser beiden Hauptstossrichtungen werden Portale enorm an Wert gewinnen. Wir haben den Markt schon sehr frühzeitig als unter wenigen Anbietern aufgeteilt betrachtet und sehen unser Angebot als Ergänzung zur Technologie von SAP aber auch BEA, Plumtree, ... u.a.

(7) EAI Enterprise Application Integration ist ein neues gängiges Schlagwort. Sind dies echte Produkte oder ist dies nur eine modernistische Bezeichnung für das herkömmliche „Schrauben“ bei der Systemintegration?

Dipl.-Ing. Uwe Weimer
General Manager Central Europe
Hummingbird

Es bestehen zur Zeit unterschiedliche Konzepte zu EAI. Manche bieten das „Framework“ für eine Systemintegration und andere eine völlig integrierte Lösung. Hummingbirds Enterprise Suite ist eine völlig integrierte Lösung, die standardmäßig Schnittstellen zu gängigen Anwendungen wie SAP oder Groupware Systemen mitliefert. Shrink Wrap EAI Lösungen wird es auch in Zukunft nicht geben. Insbesondere bei der Integration muss die Kundenlandschaft berücksichtigt werden, dabei auch das Customizing der Applikationen - und dies ist fast immer der Fall. Somit hat EAI immer etwas mit Systemintegration zu tun.

Ulrich Leuthner
Sr. Product Marketing Manager
FileNet GmbH

EAI ist eine sehr gängige Produkttechnologie und ein wichtiger Markt. Es gibt viele Diskussionen darüber, ob EAI auf lange Sicht eigenständig bleiben kann, oder ob es als 'commodity' mit Process Mgmt. oder ERP oder Portal integriert angeboten wird. Für uns ist EAI eine wichtige 'enabling technology' um dem end user beliebigen Content in einer zentralen Anwendung zur Verfügung zu stellen. Deshalb haben wir 'Connectivity' als drittes Fundament für FileNet P8 neben Content und Process definiert. Es sind da auch leichtere und kostengünstigste Lösung gefragt, die wir anbieten, wie z.B Integration auf der Basis von JCA (Java Connector Architecture) oder XML etc.

Stefan Huth
Leiter Marketing Deutschland
IXOS Software AG

Wir meinen, dass EAI primär die Integration von Backend Anwendungen meint. Mit dieser Definition werden anwenderorientierte Prozesse ausgegrenzt. Mit einer ECM Infrastruktur und der darin enthaltenen BPM Komponente kann die Versprechung von EAI auch gegenüber dem Anwender eingelöst werden.

 Oswald Freisberg
Geschäftsführer
SER Solutions Deutschland GmbH

Das ist nicht nur ein neues Schlagwort! Es gibt tatsächlich neue, sehr nützliche Produkte wie z.B. der BizTalk-Server von Microsoft. Wir haben Schnittstellen hierfür entwickelt, die wir in der Praxis bereits erfolgreich einsetzen. Diese Produkte erleichtern die Integration heterogener Systeme erheblich, da sie verschiedene Datenformate „übersetzen“ können und eine transaktionsgesteuerte und/oder messagegetriebene Integration erlauben. Gerade in B2B Anwendungsszenarien kann so der elektronische Daten- und Dokumenteingang einfach mit dem DOXIS System der SER integriert werden.

(8) EAI wird doch nur benötigt, wenn der Kunde eine zu heterogene Systemlandschaft hat. Macht es nicht eher Sinn auf eine ECM-Strategie mit einer integrierenden Middleware zu setzen?

Dipl.-Ing. Uwe Weimer
General Manager Central Europe
Hummingbird

Entscheidend ist, dass Unternehmen überhaupt eine ECM-Strategie verfolgen und sich Gedanken darüber machen, wie sie die in ihrem Unternehmen vorhandenen Informations- und Wissensbestände erfolgreich managen und optimal nutzen können. Spätestens seit Enron und Sarbanes-Oxley ist dies für die meisten Unternehmen keine Kann-Option mehr. Hummingbird Enterprise ist ein komplettes Lösungsportfolio, das alle wichtigen Module rund um das Thema Informationsmanagement integriert.

Ulrich Leuthner
Sr. Product Marketing Manager
FileNet GmbH

Middleware Produkte adressieren Messaging und Queuing, also mehr den Datentransport Ansatz (publish & subscribe, request & reply, send & acknowledge, queuing). Was noch fehlt ist das Management von

- unstrukturierte Daten (i.e. ein komplettes Bild von Content),
- generelle Prozesse, incl. Analyse und Simulation (i.e. vollständiges Prozess Management), und
- Flexibilität für die Integration/Konnektivität (EAI ist nicht immer die beste Lösung).

Nur durch die umfassende Kombination dieser drei Komponenten lässt sich Content aktivieren, d.h. abhängig von einem bestimmten Event/Ereignis werden die entsprechenden Transaktionen über alle Systemgrenzen hinweg automatisch ausgelöst.

Oswald Freisberg
Geschäftsführer
SER Solutions Deutschland GmbH

In den meisten Unternehmen finden wir bereits eine heterogene Systemlandschaft vor. Je nachdem, welche Lösung für den Kunden wirtschaftlicher zu realisieren ist, integriert SER die Anwendungen entweder auf Basis unserer bewährten Middleware oder wir nutzen eine bereits vorhandene EAI-Infrastruktur.

Stefan Huth
Leiter Marketing Deutschland
IXOS Software AG

Das ECM-Portfolio von IXOS deckt beide Ansätze ab. Entscheidend ist die individuelle Kundensituation. Im übrigen siehe hierzu die Antwort auf Frage 7.

(9) Nennen Sie bitte in einem Satz Ihre USPs Unique Selling Points, die Ihr Produkt oder Leistungs-Angebot deutlich vom Wettbewerb unterscheiden.

Stefan Huth
Leiter Marketing Deutschland
IXOS Software AG

In einer Welt in der das funktionale Angebot immer schwieriger zu unterscheiden ist, wollen wir uns über Professionalität, Erfahrung und Verlässlichkeit – also Mitarbeiter und Partner - bei der Problemlösung unserer Kunden differenzieren

Ulrich Leuthner
Sr. Product Marketing Manager
FileNet GmbH

FileNet P8 bietet über eine

- Standard-basierte, ereignisorientierte Systemarchitektur,
- Komplette Content Management Funktionalität für beliebige Formen von Content und volles Spektrum von ECM;
- End-to-end BPM mit unternehmensweitem Process Mgmt, Rules Engine Integration, Analyse, Reporting und Simulation, aber auch einfaches Content Lifecycle Mgmt. und ootb, modifizierbare Workflows, und eine
- Integrations Architektur für EAI, Komponentenintegration und JCA-Integration,

um Content zu aktivieren und dadurch richtige Entscheidungen schneller zu ermöglichen.



Dipl.-Ing. Uwe Weimer
General Manager Central Europe
Hummingbird

- Komplettes Informationsmanagement
- Alles aus einer Hand
- Modularer Aufbau
- Geringe Administration
- Nahtlose Integration
- Einfache Handhabung

Oswald Freisberg
Geschäftsführer
SER Solutions Deutschland GmbH

Durch die Verfügbarkeit unserer integrierten Middleware können wir sämtliche Services wie Archiv, DMS und Workflow in beliebige führende Anwendungen über Java- oder COM-Schnittstellen integrieren.

Veranstalter



Advanstar Communications GmbH & Co. KG
Landsberger Str. 101
45219 Essen
Tel: +49-205-10489-0
Fax: +49-2054-10489-29
<http://www.advanstar.com>



PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH
Oderfelder Straße 17
20149 Hamburg
Tel.: +49-40-460762-20
Fax: +49-40-460762-29
www.project-consult.com

Teilnehmer

DMS-EXPO

Stand 3130



FileNet GmbH
Dietrich-Bonhoeffer-Str. 4
61350 Bad Homburg v.d. H.
Tel: +49-6172-963-0
Fax: +49-6172-963-478
<http://www.filenet.de>



Hummingbird
Obere Zeil 2
61440 Oberursel
Tel: +49-6171-5859-0
Fax: +49-6171-5859-60
<http://www.hummingbird.com/deutsch>

Stand 3450



IXOS Software AG
Bretonischer Ring 12
85630 Grasbrunn bei München
+49-89-4629-0
+49-89-4629-33-1586
<http://www.ixos.de>

Stand 3145



SER Solutions Deutschland GmbH
Innovationspark Rahms
53577 Neustadt/Wied
Tel: +49-2683-984-0
Fax: +49-2683-984-222
<http://www.ser.de>

Stand 3550

Alle Rechte vorbehalten.

Bei Verwendung von Texten bitte ein Belegexemplar der Publikation an die Veranstalter.

