

# Informationsmanagement: Wettstreit der Konzepte

*Dr. Ulrich Kampffmeyer*



**Hamburg, November 2020**

# Informationsmanagement: Wettstreit der Konzepte



## Informationsmanagement: Wettstreit der Konzepte

*Die Verwaltung und Bereitstellung elektronischer Information hat durch die Covid-19-Pandemie besondere Bedeutung erlangt um z.B. Heimarbeit zu ermöglichen. Die Anbieter von Informationsmanagement-Lösungen erleben trotz oder wegen Corona einen Boom. Die Branche selbst verändert sich dabei und hatte in den vergangenen Jahren ihre eigene Krise. Diese spielte sich aber lediglich auf der Ebene von Marketing-Begriffen ab. Der Begriff ECM Enterprise Content Management als Bezeichnung für die Branche war in die Jahre – und in die Kritik geraten. Neue Begriffe wie Content Services oder Intelligent Information Management machten die Runde. Was aber die Anwender eigentlich interessiert ist die „uralte“ Vision, sozusagen der „Entstehungsmythos“ von Dokumentenmanagement: Verfügbarkeit von Daten und Dokumenten unabhängig von Ort, Zeit, Format, Autor, Gerät und ursprünglichem Zweck.*

### ECM: Back to the Roots

Bevor man sich mit den neuen Begriffen und Trends auseinandersetzen kann, gilt es den Ausgangspunkt zu bestimmen. Um nicht zu weit in der Geschichte der Nutzung physischer und elektronischer Dokumente zurückzugehen, nehmen wir hier die Jahrtausendwende. Im Jahr 2000 war gerade das Konzept von [ECM Enterprise Content Management](#) geboren. Das Akronym ECM sollte gleichbedeutend mit anderen Akronymen der Softwarebranche wie ERP, CRM, CMS, PLM etc. positioniert werden. Der Anspruch war, ECM zu einem bekannten und wichtigen Thema auf den Entscheider-Etagen zu machen. Dies dauerte einige Jahre. In Deutschland z.B. fing erst um 2006 ECM übliche Einordnungen wie DMS und Dokumentenmanagement zurückzudrängen.

Enterprise Content Management war schon immer ein weit gefasstes Konzept, das Strategie, Methodik, Vision, Funktionalität und Technologie beinhaltet. Seitens der Anbieter und damit der Branche wurden aber immer die in Produkten umgesetzten Funktionen und Technologien in den Vordergrund gestellt. Die fünf großen Bausteine des Konzeptes mit Erfassung (Capture), Nutzung und Verwaltung (Manage), Bereitstellung und Ausgabe (Deliver), Speicherung und Lebenszyklus-Management (Store) und Langzeitarchivierung (Preserve) rückten in den Vordergrund. Die fünf „Manage“-Komponenten Dokumentenmanagement, Collaboration, Web Content Management, Records Management & Workflow & Business Process Management bilden dabei den Kern für Nutzung, Bereitstellung und Schutz von elektronischer Information. Basis der Funktionalität war dabei eine Architektur basierend auf Such- und Ordnungsfunktionen, Middleware, Diensten, Schnittstellen, beliebigen Plattformen und übergreifender Verwaltung von Speicherorten.

# Informationsmanagement: Wettstreit der Konzepte



## Die Krise im Jahr 2017: „ECM ist tot“

Schon länger wurde um den Sinn und die Nützlichkeit des Konzeptes Enterprise Content Management diskutiert. Unternehmensweit eingeführte und genutzte Lösungen ließen sich selten finden. Die Grundlagen rund um Organisation, Methodik und Strategie waren längst in den Hintergrund getreten. Bezüglich ECM hätte man längst von ECMS Enterprise Content Management Systems sprechen müssen. Besonders neue Funktionalität rund um die Cloud und mobile Endgeräte als neue Plattformen sowie Software-Trends rund um Analytics, Künstliche Intelligenz, Automatisierung und Übernahme von ECMS-Funktionalität in viele Geschäftsanwendungen erhöhten den Druck auf die traditionellen Anbieter.

Marketiers und Analysten suchten längst nach neuen Schlagworten um Interesse mit „Neuheitscharakter“ hervorzurufen. [Enterprise Information Management \(EIM\)](#) als Brücke von Content zu Information konnte sich nicht genügend durchsetzen. 2016 kam dann das Analystenhaus [Forrester mit neuen Einordnungen](#): „Transactional Content Services (TCS)“ und „Business Content Services (BCS)“. Business Content Services deckt dabei in etwa die Funktionalität von ECMS ab.

Der eigentliche „[Knall](#)“ kam aber 2017 vom Analystenhaus Gartner: „ECM is dead“. ECM sollte dabei noch nicht einmal ersetzt, sondern mit [Content Services](#) sollte etwas vollständig Neues geschaffen werden. Aber weder die Begriffe „Content“ noch „Services“ waren neu, denn Services waren in Gestalt von Diensten und von Service-oriented Architecture (SOA) schon immer Grundprinzipien und Bestandteil von Enterprise Content Management. Analysten wie [IDC](#), [Gartner](#), [Forrester](#), [Nucleus](#) & Co. benutzen solche [Begriffe um Märkte zu definieren](#) und dort Unternehmen nebst ihren Produkten zu platzieren. Sie definieren damit Branchen oder Teilbranchen für ihre Studien. Sie sollen damit Anwendern Orientierung bieten, wenn diese nach bestimmten Funktionen und Eigenschaften Ausschau halten. Das Konzept von ECM war künstlich, das oder besser, die Konzepte von Content Services sind noch künstlicher. Die Definitionen und Einordnungen der Analystenstudien bieten nur [oberflächlich Orientierung](#). Jeder Anbieter von Software entscheidet letztlich für sich, ob er sich diesem Markt zuordnet oder zuordnen lassen will. Hierbei spielt auch eine Rolle, dass es den Markt für Content Services längst gibt – als Branche für Dienstleistungen bei der Content-Erstellung und -Publikation.

## Content Services: was ist das eigentlich?

Das Konzept von [Content Services nach Gartner](#) (und anderer Analysten) geht von Diensten für bestimmte Funktionen aus, die eigenständig oder integriert in andere Anwendungen genutzt werden können, um Information zu verwalten und zu erschließen. Während ECM ein weitgespreiztes Dach bot, ist die bei Content Services von Gartner (die auch schon ECM sehr beschränkt abdeckten) sehr eingeschränkt. Komponenten wie Deliver für Output-Management, BPM Business Process Management für die Geschäftsprozesse, Web Content Management für die Verwaltung und Bereitstellung von Content im Internet und die elektronische Archivierung von digitalen Inhalten des Unternehmens sind ausgeklammert und werden als eigenständige Märkte betrachtet. Die große Vision, alle Informationen von ihrer Entstehung bis zur Vernichtung übergreifend und einheitlich nutzbar zu machen, hat man sich durch die Zerlegung in einzelne Kategorien verabschiedet. Content Services fokussiert sich auf reine Funktionalität und Technologie – ein Rückschritt.

# Informationsmanagement: Wettstreit der Konzepte



Die Behandlung und Einordnung ist auch nicht sehr konsequent. Gartner unterscheidet so z.B. [drei Rubriken bei Content Services](#) Lösungen:

- Content Services Components (inoffiziell „CSCs“)  
Solche Komponenten sind z.B. Dienste zur OCR-/ICR-Wandlung, Protokollierung, Erzeugung von PDF/A, Digitale Signatur und andere, die in Content-Services-Anwendungen aber auch andere Lösungen integriert werden.
- Content Services Platforms (CSPs)  
Unter den CSPs verbergen sich die meisten ECM-System-Komponenten beginnend von Capture über Dokumentenmanagement, Collaboration und Records Management bis zur Aufbewahrung (aka revisionssicheren Archivierung). Dementsprechend finden sich hier auch die meisten der „ehemaligen“ ECM-Anbieter wieder.
- Content Services Applications (inoffiziell „CSAs“)  
Mit CSAs wird ein ganz anderer Trend adressiert, der bei den Anbietern längst die Strategie mit „leerer Plattform-Software“ überflügelt hat: das Lösungsgeschäft. Für typische Anwenderprobleme oder Branchenforderungen werden Software-Lösungen erstellt. Dies können Posteingangssysteme, elektronische Akten, Rechnungseingangsverarbeitung und andere sein, die speziell auf definierte Fragestellungen zugeschnitten und vorkonfiguriert werden. Diese können CSCs und CSPs nutzen – müssen aber nicht.

Bisher in Studien und „[Magic Quadrants](#)“ durchgesetzt hat sich die Zuordnung der CSPs Content Services Platforms. Aber leider werden in den internationalen Studien häufig auch Äpfel und Birnen miteinander verglichen. Und es gibt natürlich Unterschiede in der Adaption international.

## Content Services & Plattformökonomie

Durch das Prinzip der Content Services wird auch ein anderes Konzept neu beflügelt: Plattformökonomie. Nimmt man CSPs Content Services Platforms als Erweiterung und Öffnung vorangegangener Konzept, die sich immer auf DMS oder ECMS als eigenständige Lösung, als die Lösung im Fokus, als „Mittelpunkt der Welt“ sahen, so kommen mit dem Plattform-Gedanken neue Möglichkeiten ins Gesichtsfeld. Eine Plattform um unterschiedlichste Dienste und Komponenten zu Lösungen zu kombinieren. Die Schaffung eines Ökosystems um die Kernkompetenzen von ECM und DMS herum, war schon bei [EIM Enterprise Information Management als Ökosystem](#) konzipiert. Mit CSPs wird dies durch die Kommunikation und die Integration mit Diensten umgesetzt. In einem solchen Ökosystem werden einerseits Komponenten aus anderen Anwendungsgebieten in klassische ECM-Lösungen integriert. Andererseits werden klassische ECM-Funktionen anderen Anwendungen zur Integration bereitgestellt. Schlüssel hierfür sind Interoperabilität, Kompatibilität, Schnittstellen und Integrations-APIs. Hier heißt es für die CSPs-Anbieter auch, die eigene Visibilität aufgeben können, wenn man als Dienst irgendwo im Untergrund einer IT-Software-Plattform verschwindet. Und Plattformökonomie setzt auch voraus, dass man als Anbieter bereit ist Standards zu unterstützen, die es letztlich leichter machen können, durch die Komponente eines Marktbelegers ersetzt zu werden.

# Informationsmanagement: Wettstreit der Konzepte



Bei den heutigen Ansätzen der Plattformökonomie bei Content Services geht es immer noch um die Nutzung von innovativen Komponenten aus anderen Bereichen der ITK-Welt. In jedem Fall fördert die Idee der Plattformökonomie das Abrücken von komplexen Software-Suiten hin zu einfach modular zusammensteckbaren Anwendungen. „Low Code“, standardisierte Schnittstellen, gute Werkzeuge und automatische arbeitende Configuration Tools sowie die Verfügbarkeit als On-Premises- wie auch als [Cloud](#)-Lösung sind hier maßgebliche Voraussetzungen.

## **Content Services: Akzeptanz in Deutschland?**

Es hat in Deutschland immer etwas gedauert bis sich Trends aus den USA [im Markt etablieren](#) konnten. Auch heute noch dominieren je nach Zielgruppe Begriffe wie Virtuelle Akte, Vorgangsbearbeitung, Revisions sichere Archivierung und DMS Dokumentenmanagementsystem die Werbeaussagen. Hinzugesellt haben sich auch Begriffe wie Enterprise Content Management und Collaboration. Andere wie das äußerst relevante Records Management haben in Deutschland nie begrifflich Fuß gefasst. So lässt sich in den Positionierungen und den Werbeaussagen der Anbieter in Deutschland ein weiter Mix von Slogans und Begriffen finden. Inzwischen macht auch hier „Content Services“ die Runde.

Da sind zum einen die internationalen Anbieter und die bei den Analysten favorisierten Hersteller die natürlich den Begriff Content Services adaptieren – weil sie in der Studie so eingeordnet sind. Hierzu gehören in Deutschland vertretene Anbieter wie [OpenText](#), [Hyland](#), [M-Files](#), [SER](#), [Docuware](#) und andere. Neben SER und Docuware orientieren sich aber auch andere klassische deutsche Anbieter in Richtung Content Services, besonders wenn sie in Richtung internationaler Märkte schielen. So findet sich bei solchen inzwischen neben Dokumentenmanagement und ECM auch häufig das „Label“ Content Services, z.B. bei Unternehmen wie [Amagno](#), [Ceyoniq](#), [d.velop](#), [Easy](#), [ELO](#), [Optimal Systems](#), [Windream](#) und anderen.

Dies hat natürlich auch die Implikation, dass die Produkte als Services für unterschiedliche Plattformen bereitstehen. Cloud und Mobile sind hier wichtige Treiber. Mit herkömmlichen Architekturen, die sich ursprünglich an Host- oder Client-Server-Architekturen orientierten, kommt man nicht weit. Neue Plattformen, Betriebssysteme, Programmierumgebungen und Nutzungsmodelle machten hier vielfach ein komplettes Redesign und Neuaufsetzen erforderlich. Manche setzen nicht nur auf gekapselte, mit Schnittstellen für die Integration ausgelegte Dienste sondern atomisieren quasi gleich alles in „Micro-Services“. Vieles zeigt aber noch die Hinterlassenschaft der vorangegangenen Lösungspakete – nicht nur bei der Architektur und Funktionalität sondern auch bei den Nutzungskonzepten und Benutzeroberflächen. Bei konsequenter Bereitstellung als [Dienste einer Middleware-Schicht](#) oder Bestandteil der Infrastruktur würde man von eigenständigen, herkömmlichen Anwendungs-Clients eigentlich gar nichts mehr sehen. Enabling, die Verfügungstellung von Modulen für die vorherrschenden Benutzeroberflächen und Anwendungen ist das Gebot der Stunde. Bis zu einer „richtigen“ Plattformökonomie ist aber hier noch ein weiter Weg.

So gesehen steht das Konzept von Content Services erst am Anfang der Umsetzung in technischer Hinsicht wie auch in der Bekanntheit und Akzeptanz am Markt.

# Informationsmanagement: Wettstreit der Konzepte



## IIM: ganzheitliches Informationsmanagement

Ungeachtet der Entwicklungen rund um Content Services gibt es als weiteres Konzept das [Intelligent Information Management \(IIM\)](#). IIM nutzt natürlich auch Content Services, geht aber deutlich weiter. Intelligentes, ganzheitliches Informationsmanagement schließt auch wieder Strategien, Methoden und Organisation mit ein. Mit dem – leicht umstrittenen – Begriff „intelligent“ wird zugleich die Brücke geschlagen zu Künstlicher Intelligenz, Automatisierung, Maschinenlernen, Software-Robotern und anderen neuen Entwicklungen, die die Nutzung und Erschließung elektronischer Information erheblich erleichtern. Mit Content Services kann man sich nur wenig der Vision der Informationsverfügbarkeit unabhängig von Ort, Zeit und Gerät zuwenden. Mit Intelligent Information Management wird diese Vision greifbar. Content Services, DMS, ECMS ... all diese Produkt-, Technologie- und Funktions-nahen Klassifikationen beschreiben letztlich nur Bausteine, die ein ganzheitliches Informationsmanagement ermöglichen sollen. Abgesehen davon, dass man sich den [Begriffsbestandteil „intelligent“ sparen](#) kann, gilt es alle Informationen im und außerhalb der Unternehmen und Organisationen mit Information Management zu nutzen, zu erschließen, zu schützen und zu bewahren.

# Informationsmanagement: Wettstreit der Konzepte



## Über den Autor



Dr. Ulrich Kampffmeyer ist seit über 35 Jahren im Thema Informationsmanagement zu Hause. Als Geschäftsführer und Unternehmensberater seines Beratungsunternehmens PROJECT CONSULT (<http://PROJECT-CONSULT.de>) berät er Unternehmen bei der Strategie, Konzeption, Einführung, Ausbau und Migration von Information Management-Lösungen.

Er gründete und leitete Fachverbände, arbeitete bei internationalen Standardisierungen mit und gilt als Mentor der Information-Management-Branche in Europa.

Dr. Kampffmeyer ist international anerkannter Autor, Kongressleiter, Referent und Moderator zu Themen wie Information Management, Information Governance, elektronische Archivierung, Records Management, ECM

Enterprise Content Management, Dokumentenmanagement, Workflow, Rechtsfragen, Wissensmanagement, Digitalisierung und

Collaboration. Auf zahlreichen nationalen und internationalen Kongressen und Konferenzen wirkte er als Keynote-Sprecher mit. Er engagiert sich besonders für die Rolle und Ausbildung des Information Professional der Zukunft.

Von Fachzeitschriften wurde zweimal unter die 100 wichtigsten IT Macher Deutschlands gewählt. Sein Curriculum Vitae findet sich auf Wikipedia [http://bit.ly/WP\\_DrUKff](http://bit.ly/WP_DrUKff)

## PROJECT CONSULT

Die PROJECT CONSULT GmbH ist ein hersteller- und produktunabhängiges Beratungsunternehmen für Information Management und Information Governance.

Zum Beratungsportfolio gehören IT-Strategie, Fachberatung, Planung und Organisation zu Einführung, Migration und Abnahme von Informationssystemen; Projektmanagement, Change Management und Coaching für Projekte des Informationsmanagement wie elektronische Archivierung, Knowledge-, Dokumenten-, E-Mail-, Enterprise-Content-Management und Compliance.

## Impressum

ISSN 1349-0809, Creative Commons CC by-nc-nd 4.0 Open Access.

Links. Angegebene URL waren zum Erscheinungszeitpunkt gültig. Die Inhalte referenzierter Webseiten liegen ausschließlich in der Verantwortung des jeweiligen Betreibers.

Urheber- und Nutzungsrechte, Copyright von PROJECT-CONSULT: [Rechtshinweis](#)

PROJECT CONSULT Impressum und AGB: [Impressum](#)

Geschäftsleitung und V. i. S. d. P.: Dr. Ulrich Kampffmeyer

Anschrift der Redaktion:

PROJECT CONSULT Unternehmensberatung

Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH

Isestraße 63, 20149 Hamburg

Telefon: +49 40 412856 53

E-Mail: [presse@project-consult.com](mailto:presse@project-consult.com)

<http://www.project-consult.de>