

# DV-Dialog

IBM BUSINESS SYSTEMS • SYSTEM I • AS/400

Im Gespräch mit *Claus Cordes*, Vorstand der Multi-Support Deutschland AG, Hamburg

## Frischer Wind für die Prozesse im Mittelstand



FOTO: DANIEL CRAMER

**Z**u teuer, zu aufwändig die Einführung, wenig bedarfsgerecht! Beim Gros der Unternehmen fanden Dokumenten-Management-Systeme (DMS) wegen dieser (Vor-) Urteile noch vor einigen Jahren keinen rechten Zugang. Dabei schienen die Konzepte von einst durchaus einleuchtend. Und die Kernargumente von damals gelten heute noch immer: elektronische und papierbezogene Daten vorteilhaft in einem System verwenden zu können, samt Einsatz einer automatischen Vorgangssteuerung in Form von

Workflows und Berücksichtigung eines Prozessdenkens. Das hat sich gewandelt. Heute sind die Nutzung digitalisierter dokumentenbezogener Prozesse und Dokumenten-Management-Systeme regelrechte Treiber für Produktivitätsoffensiven. Keineswegs selten stehen diese Themen auf der IT-Agenda ziemlich weit oben, forciert durch Business-Anforderungen des Managements.

Das hat auch damit zu tun, dass DMS-Produkte längst mehr können, als traditionell nur elektronische Dokumente zu verwalten. Vor allem bieten sie mittlerweile ein dickes Bündel von Optionen, in Unternehmen

schlummernde Rationalisierungs- und Optimierungspotenziale zu heben und damit Zeit und Kosten beim tagtäglichen Geschäft zu sparen. Nicht nur in Großkonzernen, sondern auch im Mittelstand ist das Thema DMS folglich angekommen und trifft den Nerv der Zeit. Mehr als 3.000 überwiegend mittelständische Kunden konnte beispielsweise der DMS-Spezialist Multi-Support mit seinem DMS-System bislang für sich gewinnen. Im Interview mit DV-Dialog erläutert Deutschland-Chef Claus Cordes das Agieren des Unternehmens am Markt und nimmt zu wichtigen DMS-Trends Stellung.



## „DMS-Einsatz ohne Prozessoptimierung ist wie ein Fisch ohne Wasser!“

TEXT: Gottfried Welz | FOTOS: Daniel Cramer

Im Gespräch mit **Claus Cordes**,  
Vorstand der Multi-Support  
Deutschland AG, Hamburg

**MULTI SUPPORT**

Seit über 20 Jahren ist Multi Archive in Sachen DMS am Markt und behauptet sich gegen weltweite Key Player der IT-Branche, die versuchen, sich auch dieses Terrain zu Eigen zu machen. Dabei bildet das System i eine Kernplattform für den Hersteller Multi-Support, der seinen Stammsitz in Dänemark hat. Auf dieser Plattform wurde eine Lösung geschaffen, die auch unter Preis-/Leistungsaspekten erfolgreich gegen PC-Anbieter positioniert wird.

Gleichwohl setzt der DMS-Spezialist auf Offenheit. Das heißt, Multi Archive harmoniert nicht nur nahtlos mit dem System i, sondern auch mit Non-IBM-Systemen. Und das vor allem dann, wenn es darum geht, sich in eine vorhandene Anwendungslandschaft einzufügen.

Ungeachtet dessen sieht die aufgestellte Roadmap vor, dass die DMS-Software künftig nicht nur auf dem System i, sondern auch auf anderen Plattformen laufen wird. Damit will man Kundenanforderungen nachkommen, denn seit eh und je hat sich Multi-Support für Kundenbelange stark gemacht, vor allem für die Wünsche mittelständischer Kunden. Zudem wird nicht nur ein DMS-Produkt verkauft, sondern man kümmert sich intensiv um eine damit verbundene Prozessoptimierung, ganz nach dem Motto: ein DMS-Einsatz ohne Prozessoptimierung ist wie ein Fisch ohne Wasser. Das unterstreicht auch Claus Cordes, Vorstand der Multi-Support Deutschland AG, im Interview mit DV-Dialog mit Nachdruck.

**Herr Cordes, Dokumentenmanagement gilt als eines der Tophemen in der IT.**

**Warum?**

**Cordes:** Heutzutage kann es sich kein Unternehmen mehr leisten, die elektronischen und papierbezogenen Daten auf manuelle Art und Weise zu verwalten und zu bearbeiten. Die Wirtschaftslage, der steigende Wettbewerb und nicht zuletzt die Globalisierung zwingen jedes Unternehmen, das sich auch zukünftig auf den Markt behaupten will, zur Prozessoptimierung.

Ein vorrangiges Ziel ist es, Zeit und Kosten zu sparen, um Ressourcen für andere, unternehmensstrategische Bereiche zu gewinnen. Gerade in der Verwaltung steckt ein immenses Optimierungspotential, das genutzt werden kann! Tatsache ist: In vielen Branchen wird oft immer noch rein manuell gearbeitet. Das ist ineffizient und birgt zudem auch unkalkulierbare Fehlerquellen. Ein DMS dagegen protokolliert nicht nur jeden Schritt der Mitarbeiter beim Dokumentenmanagement, sondern es erinnert auch an Fälligkeiten und fordert Reaktionen ein. Die Bearbeitungszeiten bei dokumentenbasierten Prozessen reduzieren sich damit deutlich.

Noch ein Punkt: Viele Unternehmen unterhalten mehrere Niederlassungen oder beschäftigen viele Außendienstmitarbeiter – und das oft sogar in verschiedenen Ländern. Mit einem webbasierten DMS stehen jedem Mitarbeiter, wann immer er will, an jedem Ort rund um den Globus die benötigten Dokumente zur Verfügung. Was früher oft Tage in Anspruch nahm, dauert mit einem DMS nur noch einen Wimpernschlag.

Man muss keine höhere Mathematik beherrschen, um sich auszurechnen, was auf diesem Wege eingespart wird. Man sollte sich die Vielzahl an täglichen Informationen vor Augen führen, mit denen jedes Unternehmen zu kämpfen hat. Die Zeit, sich eingehend mit jeder Information zu beschäftigen und die wirklich wichtigen herauszufiltern, hat schlichtweg niemand.

**Was genau verstehen Sie unter Dokumentenmanagementsystemen?**

**Cordes:** Einfach ausgedrückt: Freiraum schaffen für die Bereiche, mit denen die Unternehmen Geld verdienen. Das ist bereits dadurch möglich, dass dokumentenbezogene Prozesse digitalisiert werden. Wir verstehen uns in diesem Sinne als Anbieter von Zeit und Geld – 24 Stunden am Tag; 7 Tage in der Woche.

Als Multi-Support 2001 in Deutschland startete, handelte es sich bei unseren DMS-Projekten noch überwiegend um Archivierungslösungen. Es ging primär um die revisionssichere Ablage der ein- und ausgehenden Belege von PC-Dokumenten, später auch von E-Mails. Wir realisierten DMS-Projekte mit dem Ziel, elektronische Aktenverwaltungen bereitzustellen und so Anwendern einen schnellen und einfachen Zugriff zu ermöglichen sowie gesetzliche Vorgaben zu erfüllen.

Erst später wurden aufgrund von Anforderungen der unterschiedlichen Abteilungen der Kunden, Prozesse mit unseren Workflow-Engines entweder im Internet Browser oder im Lotus-Notes-Umfeld modelliert und abgebildet. Heutzutage starten wir fast immer mit einer Teillösung im Bereich Prozessoptimierung.

**Sind damit nicht höhere Kosten verbunden?**

**Cordes:** Wir haben inzwischen Pakete geschaffen, mit denen spezielle Anforderungen wie die vollautomatische Rechnungsbearbeitung, die Vertragsverwaltung oder die elektronische Personalakte sehr einfach und kostengünstig umgesetzt werden können. Für die Ablage der Dokumente kann man dann Multi Archive oder andere, bereits installierte Archive – nutzen. Unter DMS verstehen wir heute auch die Digitalisierung tatsächlich aller Prozesse und Inhalte, also auch die nicht dokumentenbezogenen – wie etwa der elektronische Investitionsantrag oder der Work-



flow „Neuer Mitarbeiter“. Aufgrund des Wandels der Archivierung hin zu Prozessoptimierungslösungen hat sich auch das Profil unserer Projektberater geändert. Haben früher Entwickler die Projekte durchgeführt, sind heute Diplom-Informatiker mit betriebswirtschaftlichem Background als Projektleiter im Einsatz, die Kunden im Bereich der Prozessoptimierung als kompetenter Ansprechpartner zur Seite stehen. Wir konnten bei diesem Wandel sehr von unserer Zentrale in Dänemark profitieren, die über 20 Jahre Erfahrung mit Workflow-Prozessen verfügt und diese bereits hundertfach realisiert hat.

#### **Wie hängt das DMS mit angrenzenden Aufgaben zusammen, insbesondere mit Archivierung und Workflow-Management?**

**Cordes:** Als optimal stellt sich immer eine Einheit von DMS und allen relevanten Softwarelösungen eines Unternehmens dar. Das DMS muss daher Integrationschnittstellen zu allen Plattformen und möglichst vielen Anwendungsoberflächen beinhalten. Es sollte sich zum Beispiel in das ERP- und Fibu-System, in die jeweilige E-Mail-Lösung eines Kunden sowie in die Office-Anwendungen integrieren lassen.

Es macht keinen Sinn, bei einer einfachen Suche nach Dokumenten jedes Mal den Recherche-Client zu starten. Wir bevorzugen eine gezielte Suche aus der Hauptapplikation heraus und zeigen Dokumente und Trefferlisten direkt an. Aus der Hauptapplikation können ebenfalls direkt Workflows gestartet und aufgerufen werden. Für den Anwender hat das den Vorteil, dass er sehr schnell mit der Lösung vertraut ist und sie produktiv nutzen kann. So lässt sich auch die Anwenderschulung auf ein Minimum reduzieren.

Es ist längst keine Frage mehr: Ein DMS muss heute sehr viel mehr bieten als ein reines Archiv. Das Archiv stellt nur noch das Add-On dar, in das die fertig modellierten Prozesse wandern und dort versioniert zur Verfügung stehen. Kosten werden heute vor allem durch Workflows gespart – und die werden fast überall benötigt. Im Bereich der Finanzbuchhaltung ist dieser Schritt aber geradezu unausweichlich. Eingangsrechnung händisch zu bear-

beiten, gehört endgültig der Vergangenheit an, es sei denn, man hat Geld zu verschenken.

Viele Firmen unterschätzen die Möglichkeiten von Workflows. Der Vorteil ist, dass sich diese überall implementieren lassen. Beispielsweise agiert einer unserer Kunden global. Optimierungsvorschläge an seiner strategischen Software werden weltweit gesammelt, durch ein Gremium abgestimmt, in Auftrag gegeben, getestet und müssen Schritt für Schritt – weil der Kunde strengen gesetzlichen Auflagen unterworfen ist – nachvollziehbar protokolliert implementiert werden. Das alles löst ein Workflow-System. Das ganze manuell zu realisieren würde immense Kosten verschlingen.

#### **Warum werden die Workflows erst jetzt auch mittelstands-tauglich?**

**Cordes:** Die ersten Lösungen, die angeboten wurden, waren noch Baukastensysteme. Deren Implementierung erforderte einen extrem hohen Zeitaufwand. Die Lizenzgebühren waren zudem für mittelständische Firmen viel zu hoch. Die Folge: bei weniger Dokumenten wurde nur schwer ein akzeptabler ROI erzielt.

Heute sind Standardlösungen mit bereits voreingestellten Prozessen auf dem Markt. Die Projektlaufzeiten können damit deutlich reduziert werden. Aufgrund der steigenden Nachfrage des Mittelstandes nach Workflow-Lösungen sind die Lizenzgebühren in Bewegung gekommen und auch für eine kleinere Anzahl von Usern akzeptabel. Sie liegen in einem überschaubaren Kostenrahmen. Unser kleinster Kunde in Deutschland hat insgesamt fünf User für Archiv und Workflow; der errechnete ROI lag unter zwölf Monaten.

#### **Was spricht für eine OS/400 bzw. IBM i-basierte DMS-Lösung?**

**Cordes:** Im Wesentlichen ihre Stabilität. Ein DMS mit Archiv und Workflows fungiert als eine zentrale Drehscheibe in Unternehmen. Wenn etwa bei unserem Speditionskunden Transfracht die automatische Erkennung und Verteilung der Frachtbriefe nicht funktioniert, wird die Geschäftskontinuität erheblich gestört. Außerdem können hohe Ausfallkosten entstehen.

Ein ausfallsicheres DMS-System mit einer hohen Verfügbarkeit ist daher für viele unserer Kunden extrem wichtig – und genau das bietet eine IBM i-basierte Lösung. Für Kunden mit IBM i ist zusätzlich ausschlaggebend, dass sie so alle wichtigen Anwendungen auf einer Plattform vereinen können.

Außerdem sind bei unseren Kunden häufig Workflow-Prozesse wie die elektronische Bearbeitung der Eingangsrechnungen eng mit dem ERP-System oder der Fibu auf Basis von IBM i verknüpft. Für ein i-basierendes DMS-System ist die Verknüpfung und Anbindung daran extrem einfach und verkürzt deutlich die Projektlaufzeiten. Und: Es steht das notwendige Know-how zur Verfügung, derartige Anbindungen schnell zu realisieren.

Von vorrangiger Bedeutung ist jedoch, dass die eigentlichen Dokumente überall im Netzwerk abgelegt werden können. Also nicht nur auf dem System i. So kann Multi Archive die Dokumente auf allen Plattformen und allen gängigen Speichersystemen im Netzwerk ablegen sowie anzeigen. Dies wird insbesondere für die E-Mail-Speicherung genutzt.

#### **Man könnte es ja auch mit PC-Software betreiben, sofern sie über eine COLD-Funktion zur Archivierung der Spool-Files verfügt. Was wären die Nachteile?**

**Cordes:** Anbieter von PC-Lösungen sind unsere Hauptmitbewerber. Die Nachteile liegen häufig im fehlenden IBM i-Know-how begründet. Ein DMS-Projekt besteht zwar auch aus unterschiedlichen Softwarekomponenten, aber es geht wie gesagt im Wesentlichen um die Umsetzung einer Prozessoptimierung. Wer als primäres System für ERP und Fibu auf System i setzt, benötigt bei der Umsetzung von Workflows also immer wieder direkte Zugriffe auf dieses System.

Das zugrunde liegende DMS muss das unterstützen; die Projektverantwortlichen müssen wissen, wie das schnell und effektiv umzusetzen ist. Gerade das Beispiel Spool-Archivierung wird oft unzureichend gelöst, indem die Spools einfach auf den PC kopiert und dann ohne Validierung gegen die Datenbanken im Archiv abgelegt werden.

Diese Vorgehensweise ist extrem fehleranfällig. Wir werden sehr häufig damit konfrontiert, wenn wir PC-Archive migrieren. Viele Indexwerte fehlen oder wurden falsch ausgelesen, nur weil sich der Spool-Aufbau verändert hat. Wir bieten daher auch Kunden, die Archivsoftware eines anderen Herstellers im Einsatz haben, unsere Spool-Archivierung und unser Beratungs-Know-how an.

**Multi Archive soll plattformunabhängig werden. Warum?**

**Cordes:** Aktuell befinden wir uns auf dem Release-Stand 7. Alle wesentlichen Funktionen sind über einen Standardbrowser ohne die Installation eines Clients verfügbar. Das Benutzer-Frontend läuft auf einem Webserver auf dem System i oder auf einem beliebigen anderen System. Ab Release 8 können Kunden künftig auch die Index-Datenbank frei wählen: DB400, aber auch Microsofts SQL Server oder etwa Oracle. Ab dem Release 9 kann Multi Archive dann komplett ohne System i als Basis genutzt werden.

der OS/400-Oberfläche aus direkt aufgerufen werden. So lassen sich Dokumente und Trefferlisten anzeigen bzw. Workflows starten und Dokumente bearbeiten. Das mit Parametern bestückte Kommando ruft dann das Browser-Frontend von Multi Archive auf. Die Aufrufe können je nach Anwendung direkt implementiert oder durch ein Auslesen der Masken angebunden werden.

**Wie organisieren Sie technisch eine „lange Haltbarkeit“ der archivierten Daten, sprich: die Unabhängigkeit von vergänglichen Speichermedien und Software-Releases?**

**Cordes:** Wir versuchen, die Dokumente – soweit möglich – im PDF/A-Format im Archiv zu speichern. Andere Dokumentenformate müssen teilweise nach einigen Jahren in ein aktuelles Format umgewandelt werden.

In Multi Archive speichern wir die jeweiligen Indexwerte in der DB400-Datenbank und die Dokumente separat in ei-

**Am Ende fließen alle wichtigen Daten in das Archiv. Wie schaffen Sie die Integration in die vorgelagerten ERP- und Office-Systeme?**

**Cordes:** Wir haben von Anfang an bei der Entwicklung von Multi Archive unseren Schwerpunkt auf die vollständige Integration in die vorhandene IT-Infrastruktur gelegt. Es ist ein recht offenes System entstanden – mit über 150 Schnittstellen und Webservices. Dadurch lässt es sich in nahezu jedes System integrieren. Integrationen in gängige ERP- oder Fibu-Systeme liegen im Standard vor, wie zum Beispiel SAP, CPL, Oxaion, DCW, P&I Loga, BPCS, Infor oder SoftM.

Im Bereich der Lotus-Notes-Anbindung verfügen wir ebenfalls über viel Know-how. Über den Multi Archive-Notes-Client können alle Dokumententypen in beliebigen Sichten komfortabel verwaltet werden. Und für eine Office-Integration bietet Multi Archive COM-Add-Ins an, über die eine Anbindung bis auf Feldebene realisiert ist.

*»Als optimal stellt sich immer eine Einheit von DMS und allen unternehmensrelevanten Softwarelösungen eines Unternehmens dar.«*

### Clous Cordes

den. Ausschlaggebend dafür sind die Anforderungen verschiedener Kunden, die unser DMS als ein sehr langfristiges System einplanen wollen und sich die Frage stellen, ob IBM i genauso langfristig als Plattform im Unternehmen genutzt werden kann. Diese Kunden wollen wir weiter bedienen.

**Können die Anbieter der PC-Welt nicht Kostenvorteile anführen?**

**Cordes:** Nein! Ein IBM i-Kunde benötigt bis auf Speicherressourcen keine zusätzliche Hardware. Außerdem haben wir als Anbieter im i-Umfeld einen weiteren Vorteil: Wir können mit unserem Know-how die bestehenden Anwendungen ohne großen Aufwand anbinden.

Für Kunden, die bisher noch kein System einsetzen, bieten wir mit dem 25/7 Solution Server in Zusammenarbeit mit IBM ein preisgünstiges und leistungsfähiges Archivserver-System an. Mit einer OS/400-Betriebssystemversion für eine unbeschränkte User-Zahl kostet das komplette System 15.000 Euro. Ich denke, das ist – verglichen mit vielen PC-Lösungen – ein attraktiver Preis.

**Wie genau funktioniert die Integration der OS/400-Anwendungen in die PC- und Internet-Welt?**

**Cordes:** Multi Archive stellt für die OS/400-Anwendungen eine Bibliothek mit unterschiedlichen Kommandos zur Verfügung; damit können alle Archivfunktionen von

nem anderen Speicher – je nach Kundenanforderungen. Dadurch lassen sich Umformatierungen von Dokumenten einfach und protokolliert durchführen.

**Wie erfolgt der Zugriff auf archivierte Dokumente?**

**Cordes:** Zum einen durch die Integrationen in alle wichtigen Unternehmensanwendungen wie ERP-, Fibu-, Office- sowie E-Mail-Lösungen. Dieser pragmatische Ansatz senkt den Schulungsaufwand und erhöht die Akzeptanz, da die Anwender einfach mit ihren gewohnten Softwarepaketen weiter arbeiten können.

Der andere Weg führt über einen Standard-Webbrowser wie Internet Explorer oder Mozilla Firefox. Es gibt entweder eine strukturierte Ablagerecherche oder eine freie Recherche ähnlich wie bei Google. Für Lotus-Notes-Anwender steht auch ein Notes-Recherche-Client zur Verfügung, der online und offline genutzt werden kann.

**Welche Rolle spielen schnelle, plattformbasierte Archivspeicher und virtuelle Bandbibliotheken bei der Archivierung?**

**Cordes:** Ein schneller Archivzugriff ist heutzutage Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches DMS. Längere Wartezeiten hemmen die Arbeitsprozesse und kosten Zeit und Geld. Bei Massendaten sind derartige Systeme eine sinnvolle, da schnelle Lösung.

**Herr Cordes, Multi-Support ist ein feiner, aber relativ kleiner DMS-Experte. Wie behaupten Sie sich erfolgreich gegen Global Player wie EMC, IBM oder Open Text, die das Thema längst für sich entdeckt haben und über ein internationales Partnernetz und global einsetzbare Lösungen verfügen?**

**Cordes:** Eines vorweg: Wir wollen auch klein und fein bleiben. Unsere Zielgruppe ist und bleibt der Mittelstand. Für diesen bieten wir branchenübergreifende, vom Kosten-Nutzen-Faktor perfekt zugeschnittene Lösungen an. Das ist ein wesentlicher Grund, warum sich bereits über 3.000 mittelständische Firmen für uns entschieden haben.

DMS ist seit 1986 unser Kerngeschäft. Wir sind also seit über 20 Jahren erfolgreich in der Optimierung von Geschäftsprozessen und verfügen über ein ausgeprägtes Know-how. Wir sind auf keinen Zug aufgesprungen, sondern kennen das DMS-Business „von Kindesbeinen“ an.

Multi Archive ist sehr schnell eingeführt – ganz gleich ob voll integriert in ERP- oder Fibu-Lösungen oder als Web-Anwendung. Wir verstehen uns als Ansprechpartner unserer Kunden für Komplettlösungen im DMS-Bereich – unabhängig davon, ob nur ein Scan-Arbeitsplatz eingerichtet werden muss oder ein weltweites Workflow-System. Unsere Kunden haben schlichtweg keine Zeit für langwierige Implementierungen – das wissen wir und wir handeln danach. ■