

INTERVIEW MIT MAX ERTL, GESCHÄFTSFÜHRER DER DOCUWARE GMBH

INTEGRATIONSFÄHIGKEIT UND „CLOUD-FIRST“ ÜBERZEUGEN

Enterprise Content Management (ECM)-Anbieter DocuWare hilft Anwendern seit Jahren dabei, Unternehmen bei der Digitalisierung von Dokumenten und Prozessen zu unterstützen. DocuWare offeriert dafür eine Plattform für das Dokumenten-Management und die Workflow-Automation. Sie ist sie als SaaS-Services in der Cloud ebenso wie als traditionelle On-Premises-Lösung verfügbar. Auch ist eine hybride Lösung möglich, die Services in der Cloud und lokale Software kombiniert.



↑ Max Ertl,
Geschäftsführer der
DocuWare Europe
GmbH
Bild: DocuWare

2022 blickt das Unternehmen auf zehn Jahre Cloud-basierte Services zurück. Grund genug für DI – Digital Imaging einige Fragen an Max Ertl, als Geschäftsführer der DocuWare GmbH weltweit verantwortlich für Vertrieb und Marketing, zu den Produkten, zur Integrationsfähigkeit sowie zur Cloud-First-Strategie im Channel-Business zu stellen

DI Lieber Herr Ertl, DocuWare brachte im Jahr 2012 die SaaS-Anwendung DocuWare Online auf den Markt, Ende des Jahres hatte man neun Kunden. Als DocuWare Online im Jahr 2015 in DocuWare Cloud umbenannt wurde, zählte das Unternehmen bereits einige hundert Cloud-Kunden. Wie viele Cloud-Kunden haben Sie inzwischen, und wie viele davon sind es in Deutschland?

MAX ERTL: Weltweit hatten wir zum Ende des ersten Quartals des Geschäftsjahres 2022 – das war der 30.6.2022 - bereits über 6.900 Cloud-Kunden, davon knapp 2.200 in Deutschland.

DI Beeindruckend! Corona hat das Interesse an Cloud-Lösungen noch einmal massiv gefördert, konnten Sie das auch verzeichnen?

MAX ERTL: Ja, das können wir bestätigen. Bereits im ersten Jahr der Pandemie stieg die Zahl der Neukunden für DocuWare Cloud um knapp 40 Prozent und lag bei 4.000. Im Geschäftsjahr 2021 – das lief vom 1. April 2021 bis Ende März 2022 - konnten weltweit 2329 Neukunden für DocuWare Cloud gewonnen werden. Das Wachstum an Cloud-Neukunden im Geschäftsjahr 2021 betrug im Vergleich zu 2020 ganze 36,8 Prozent.

MIT ECM STARTET DIE DIGITALE TRANSFORMATION

DI Diese neuen Kunden starten oft mit der Einführung eines ECM-Systems ihre digitale Transformation. Frage an den Praktiker: Wie gestalten sich Ihrer Erfahrung nach üblicherweise die ersten Schritte?

MAX ERTL: Das hängt ganz davon ab, für welchen Weg der Kunde sich entscheidet. Wir stellen zwei Wege zur Auswahl. Der Kunde kann entweder für eine vorkonfigurierte Lösung optieren – hierbei gilt es zu beachten, dass er seine Prozesse an die Lösung anpassen muss, oder der Kunde entscheidet sich für eine Individuallösung. Bei der Individuallösung erarbeiten wir gemeinsam mit dem Kunden die Prozesse und definieren so seine zukünftige digitale Arbeitsweise.

Für den Kunden ist es in dieser Phase sehr wichtig, einen Ansprechpartner zu haben, der die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden versteht, daher begleiten wir den Kunden von Anfang an auf seinem Weg.

DOCUWARE CLOUD KOMMT ALS SOFTWARE AS A SERVICE

DI Die DocuWare Cloud ist eine „Software as a Service“-Lösung (SaaS). Sie nutzen Microsoft Azure als Plattform – was ist mit den anderen beiden Hyperscalern AWS und Google? Kommen die eventuell noch?

MAX ERTL: Das ist aktuell nicht geplant. DocuWare selbst betreibt auch keine eigenen Rechenzentren, sondern setzt ganz auf Datenzentren von Microsoft Azure. Die Daten der Kunden werden in den Regionen EU, USA, Japan und Australien gehostet.

DI Können Sie uns Näheres zum für Deutschland maßgeblichen RZ sagen? Es ist in Irland lokalisiert und in den Niederlanden gespiegelt, oder?

MAX ERTL: Der Betrieb der Kundensysteme unterliegt dem jeweils regional geltenden Datenschutzrecht. Der Hauptstandort des europäischen Datenzentrums ist Irland, der geo-redundante Standort befindet sich in den Niederlanden. Dort werden die Daten dreifach gespiegelt vorgehalten. Die Kundendaten verlassen damit nicht den europäischen Datenschutzraum.

DI Die DocuWare Cloud ist eine Public Cloud, die Skalierung findet pro System statt und nicht pro Kundenorganisation. Was bedeutet das für den Kunden?

MAX ERTL: Das bedeutet, dass die Kunden sich die Infrastruktur teilen und dadurch wesentlich geringere Kosten entstehen. Nur so ist es möglich, die DocuWare Cloud zu den derzeitigen Preisen bereitzustellen. Um die Performance trotzdem bieten zu können, wird das DocuWare Cloud-System automatisch skaliert, je nach Anzahl der Nutzer, Anzahl der Anfragen dieser Nutzer und der sich daraus ergebenden Last auf das System. In den Zeitfenstern, in denen besonders viele Nutzer gleichzeitig mit DocuWare arbeiten, werden automatisch weitere Server gestartet, um damit die höhere Last abzufangen.

DATENSICHERHEIT UND DATENSCHUTZ IN DER DOCUWARE CLOUD

DI Es gibt Stimmen, die behaupten, dass Azure oder auch andere Cloud-Plattformen wie AWS oder Google im Hinblick auf die Datensicherheit unsicher seien, weswegen die Nutzung für Unternehmen Auflagen unterliegt, etwa der hier: „Soweit mit der Nutzung von DocuWare elektronische Bücher und sonst erforderliche elektronische Aufzeichnungen oder Teile davon außerhalb des Geltungsbereiches der AO geführt und aufbewahrt werden, bedarf dies gemäß § 146 Abs. 2a AO einer Bewilligung durch die zuständige Finanzbehörde.“

MAX ERTL: Der Behauptung können wir ganz und gar nicht zustimmen. Die EU-Standardvertragsklauseln sind nach Ansicht des Europäischen Gerichtshof nach dem Urteil zu „Schrems II“ weiterhin ein wirksames Mittel zur Datenübertragung in Drittstaaten.

Die Standardvertragsklauseln wurden vom EuGH bestätigt, entsprechende Maßnahmen wurden von Microsoft in den Cloud-Verträgen aufgenommen. Damit bietet Microsoft Azure nach wie vor ein extrem hohes Datenschutz-Niveau. Es werden die strengen Compliance-Vorschriften der GDPdU eingehalten und DocuWare stellt bei Bedarf eine Formulierungshilfe für den Antrag gem. § 146 Abs. 2a AO für die zuständige Finanzbehörde für die Verarbeitung von steuerrelevanten Unterlagen zur Verfügung.

DI Wie sorgen Sie generell in der DocuWare Cloud für Datensicherheit und Datenschutz?

MAX ERTL: Erst einmal: Von unserer Seite werden alle Dokumente und die Kommunikation verschlüsselt. Außerdem werden unsere Systeme regelmäßig von Sicherheitsspezialisten geprüft.

Dokumente, mit denen die Kunden arbeiten – also die Produktivdaten –, werden in einem Rechenzentrum von Microsoft Azure geo-redundant gespeichert, und zwar unmittelbar, nachdem sie in DocuWare gelangen oder



verändert werden.

Um den gesamten Produktivdaten-Bestand für große Schadensereignisse wie zum Beispiel Erdbeben oder Flugzeugabstürze abzusichern, werden darüber hinaus weitere Kopien von jedem Dokument in einem zweiten Rechenzentrum gesichert, das sich an einem anderen Standort in derselben Region befindet.

PARTNER ERHALTEN PERSÖNLICHE UNTERSTÜTZUNG DURCH ECHE VERTRIEBSPROFIS

DI In der DACH-Region verfügt DocuWare über rund 300 Partner – es scheint lukrativ zu sein, ein Partner zu werden. Womit locken Sie potentielle Partner?

MAX ERTL: Lassen Sie mich erst einmal Folgendes sagen: Durch den Lösungsverkauf erhalten Partner die Chance, sich ein lukratives Geschäftsfeld aufzubauen, ihren Kunden ganzheitliche Lösungen anzubieten und durch Dienstleistungen langfristig an sich zu binden. Haben sie sich entschieden, dann beginnt die Zusammenarbeit.

Hier legen wir besondere Augenmerk auf die persönliche Unterstützung durch echte Vertriebsprofis. Die sogenannten Regional Sales Director (RSD) nehmen die Partner – insbesondere beim Start – eng an die Hand und unterstützen sie – angefangen bei der Gewinnung von Kunden, beim Vertrieb inklusive Präsentationen, Angebotserstellung, etc. bis hin zum Abschluss.

DI Es sind also keine der oft gesehenen „Partnerverwalter“?

MAX ERTL: Nein, sie können vielmehr individuell auf die jeweiligen Anforderungen des entsprechenden Partners eingehen und so gemeinsame Zielsetzungen und Strategien ausarbeiten. Da sie neben tiefen Produktkenntnissen über einen sehr reichhaltigen Ver-

↑ DocuWare-CTO Dr. Michael Berger mit CEO Max Ertl. Beide fungieren als Geschäftsführer.
Bild: DocuWare



↑ Die Mono-Brand-Strategie von DocuWare bedeutet, dass Partner keine Software-Lösungen von Mitbewerbern anbieten.
Bild: DocuWare

triebserfahrungsschatz verfügen, können sie praxisnah konkrete Handlungsempfehlungen geben, die zudem von facettenreichem Marketing-Materialien unterstützt werden. Sie schauen auch gemeinsam mit dem Partner beim Kunden vorbei und übernehmen zentrale vertriebliche Aufgaben. Fragen wie zum Beispiel ‚Wie gehen wir bei dem Kunden strategisch vor?‘ oder ‚Was benötigt der Kunde?‘ werden gemeinsam besprochen. Der Partner wird somit ‚rundum versorgt‘. Das Ziel von DocuWare ist es dabei, Partner in kurzer Zeit sehr erfolgreich zu machen - und selbstständig.

DI Was verkaufen die Partner lieber? Lösungen On-Prem oder aus der Cloud?

MAX ERTL: Unsere Strategie lautet „Cloud First“, doch On-Premises-Installationen haben auch weiterhin ihre Berechtigung.

DI Da gibt es keine Unterschiede?

MAX ERTL: DocuWare Cloud und DocuWare als On-Premises-Lösung basieren auf dem gleichen Code. Die

oberste Prämisse „Einfachheit“ kommt in beiden Fällen zum Tragen: Den Aufbau und die Bedienfreundlichkeit der Lösungen wissen sowohl Kunden – sie genießen eine einfache Einarbeitung und Nutzung - als auch Partner – für die zählt der geringe Schulungsaufwand, kurze Verkaufs- und Implementierungszyklen sowie schlagende Verkaufsargumente - sehr zu schätzen. Dabei ist es uns insgesamt wichtig, dass die Zusammenarbeit transparent und offen gelebt wird – und langfristig angelegt ist.

Unser Ziel ist es, fokussierte Partner weiter nach vorne zu bringen, die die leistungsstarken Produkte als strategische Säule in ihrem Unternehmen sehen.

DI Können Sie die Cloud First-Strategie von DocuWare näher erläutern?

MAX ERTL: Wir sind seit über 30 Jahren am Markt und haben zum richtigen Zeitpunkt DocuWare Cloud auf den Markt gebracht.

Teil unseres Erfolgs ist, dass wir durch unsere ausgereifte Cloud-Lösung einen absoluten Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen ECM-Herstellern haben. Unsere Partner können damit die Verkaufszyklen reduzieren, da Kunden aufgrund der geringeren Kosten schneller gewonnen werden können. Gerade in Zeiten der Pandemie schauen Kunden mehr auf `s Geld.

DI Gibt es noch eine Besonderheit bei DocuWare?

MAX ERTL: DocuWare sticht schon immer durch die vielen Integrationsmöglichkeiten in andere Business-Systeme hervor. Mittlerweile haben wir mehrere DocuWare iPaaS-Konnektoren auf dem Markt.

Wir favorisieren die iPaaS-Plattform Make mit der Möglichkeit, DocuWare Cloud mit mehr als 1280 Web-Lösungen zu integrieren – nur mit einfacher Konfiguration, ohne Programmierung. Der Kunde kauft keine Katze im Sack, er kann die Integration kostenlos testen.

DI Was muss man tun oder mitbringen, um DocuWare Partner zu werden?

MAX ERTL: Damit unsere Partner erfolgreich sind, benötigt jeder Partner von uns ein umfangreiches Schulungsprogramm. Die Investitionen, die der Partner dabei tätigen muss, werden durch die hohen Margen abgefangen. Sonst hätten wir ja nicht so viele Partner, wie Sie schon eingangs erwähnten.

Ideal ist, wenn Partner zwei Eigenschaften in die DocuWare Beziehung mit einbringen:

Erstens Engagement für den Lösungsverkauf sowie das Erlernen der DocuWare Methodik, um effektive, langlebige Lösungen für Kunden bereitzustellen. Zweitens eine Leidenschaft für Umsatz!

DI Die sollte in der Regel gegeben sein. Herr Ertl, wir danken für das Gespräch!