

## Rapport Butler Group onderzoekt ECM-markt

# Bouwen aan schaalbare en effectieve content-infrastructuur

*Leveranciers zijn op de behoefte van het beheren van content ingesprongen en bieden gespecialiseerde Enterprise Content Management (ECM)-software. Onderzoekers van de Butler Group onderzochten de ECM-markt en verwerkten de resultaten in een rapport waarvan Marco de Mol de belangrijkste conclusies bespreekt.*

Documentmanagement (DM)-systemen waren eind jaren '80 en begin jaren '90 het resultaat van de eerste grootschalige poging om het omgaan met ongestructureerde informatie te automatiseren. In de rest van de jaren '90 kwamen Web Content Management (WCM)-systemen sterk op in de schaduw van de dot.com hype. Daarnaast wilden bedrijven interne informatie via het internet aan klanten en handelspartners beschikbaar stellen. Tegenwoordig zijn deze disciplines verenigd rond het concept van een ondernemingbreed platform voor het maken, beheren en inzetten van content.

De belangrijkste karakteristieken van een ECM-systeem zijn een rijke set van document en content services die zich richten op een breed scala van verschillende typen content. Een dergelijk systeem is in staat om alle contenttypen te hanteren, waaronder bedrijfsdocumenten, webgebaseerde content, elektronische transacties, e-mails, gescande documenten en rijke media zoals audio en video. Om een dergelijke brede blik te ondersteunen moet dit type systeem normaliter een complete infrastructuur implementeren voor het beheer van de opslag,

verwerking en distributie van documenten en andere media.

### Pro-actief

Met elk jaar verdubbelende datavolumes gelooft Butler Group dat het gebrek aan content management nu al de winstgevendheid van verscheidene organisaties aantast. Intense competitieve druk betekent dat vertraging in het publiceren van content concurrenten een voordeel oplevert. Volgens de onderzoekers van Butler Group is het tijd dat organisaties hun bezit aan content onderzoeken en beginnen met het waarderen ervan. Content kan niet op haar huidige niveau blijven groeien. Zonder enige vorm van controle om de hoeveelheid opgeslagen content in te dammen zullen organisaties niet meer in staat zijn hun waardevolste bezit te beheren.

Butler Group gelooft dat organisaties aanzienlijk meer pro-actief moeten reageren in plaats van reactief. Bedrijven moeten ECM-implementatie plannen voordat ze het crisispunt bereiken. Organisaties die tijd vrijmaken voor een breed onderzoek naar de voordelen en kosten van ECM-producten putten meer voordelen uit een systeem dan bedrijven die genoodzaakt zijn een

snelle beslissing te nemen en de implementatie moeten overhaasten.

ECM-leveranciers vallen uiteen in drie categorieën. De eerste categorie bestaat uit leveranciers die een compleet in de infrastructuur laag opgenomen ECM-platform bieden met mogelijkheden voor het beheer van content over een breed aanbod van content en externe repository. Deze ECM-platformen zijn geïntegreerd in externe applicaties die eindgebruikerfunctionaliteit bieden. Leveranciers in deze groep zijn onder andere IBM en Fujitsu. De tweede categorie bestaat uit meerdere kleine nichespelers die content-applicaties met functionaliteit voor Records Management (RM) en WCM bieden. De laatste leverancierscategorie probeert beide kampen in zich te verenigen door het breedst mogelijke aanbod van functionaliteit. Deze brede oplossingen zijn in het algemeen echter duurder en bieden wellicht functies die sommige organisaties niet nodig hebben. Leveranciers in deze groep zijn onder andere Documentum en Interwoven.

### Zakelijke afwegingen

De Total Cost of Ownership (TCO) van een ECM-oplossing is een belangrijk criterium in een vergelijking tussen de verschillende leveranciers. Daarbij moeten niet alleen de licentie- en hardwarekosten worden meegenomen, maar ook de verschillende verborgen kosten. Vaak kost de implementatie even veel als het product zelf. Zelfs als organisaties de uitrol zelf uitvoeren, gaan er kosten gepaard met de

tijd waarin het eigen personeel betrokken is bij het project. Andere kosten zijn opleidings- en consultancykosten, onderhoud en beheer.

Tegenover deze kosten, moeten organisaties ook de besparingen die ze bereiken door implementatie van het ECM-systeem meenemen in hun overweging. Uit dit oogpunt is wellicht de Return On Investment (ROI) een betere indicator van de werkelijke kosten en voordelen van een systeem dan alleen de TCO.

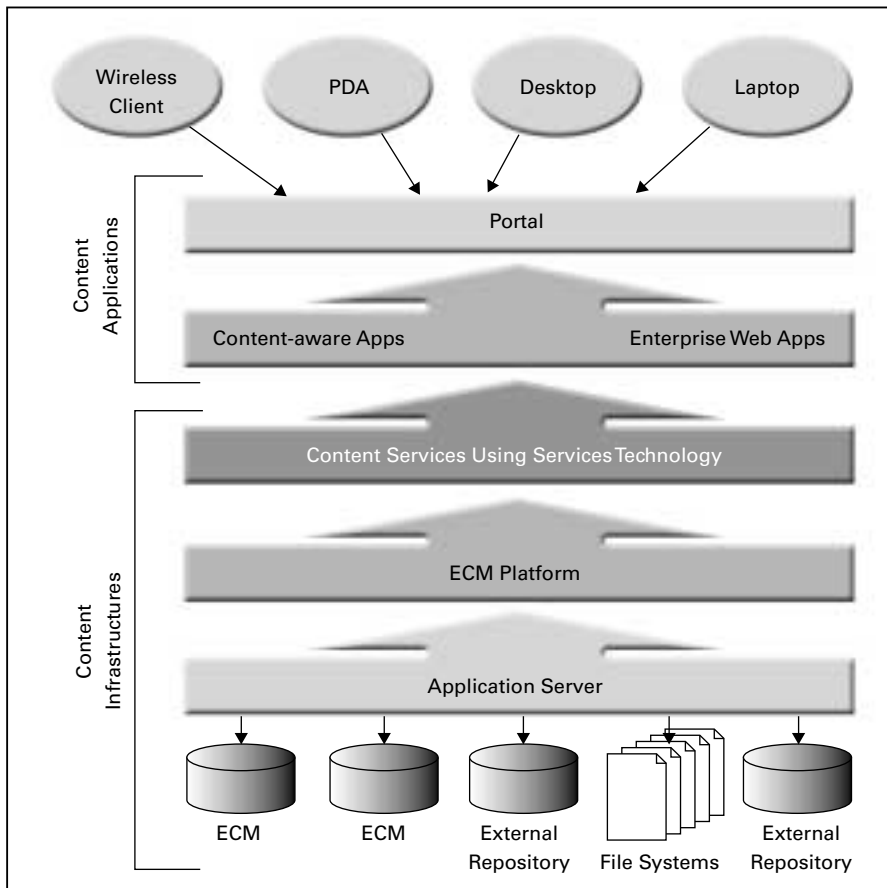
Andere factoren die bedrijven kunnen meenemen bij hun keuze voor een ECM-systeem is de mate waarin het systeem externe applicaties kan integreren en externe repository kan beheren. Butler Group gelooft dat het mogelijk moet zijn om alle content, gestructureerd of ongestructureerd, met een enkele ECM-oplossing te beheren. Organisaties moeten hiervan op de hoogte zijn als ze een ECM-systeem aanschaffen en een product kiezen dat schaalbaar is kan evolueren om aan toekomstige eisen tegemoet te kunnen komen. IBM en Gauss werken naar dit doel toe en Butler Group verwacht dat leveranciers zoals Documentum, FileNet en Interwoven hun voorbeeld zullen volgen.

Een belangrijke rechtvaardiging voor het implementeren van een ECM-oplossing is de noodzaak van het delen van informatie binnen de organisatie. Wanneer medewerkers de bedrijven verlieten, verdween daarmee ook de kennis die zij hadden opgedaan. Butler Group gelooft dat bedrijven de afgelopen paar jaar veel beter zijn geworden in het elektronisch opslaan van kennis en expertise hoewel veel van deze informatie nog steeds wordt opgeslagen in de persoonlijke folders van de bedenkers. Content management zorgt ervoor dat deze kennis centraal kan worden opgeslagen en kan worden gedeeld met andere werknemers. Samenwerking tussen personen is dus één van de belangrijkste kernpunten van ECM-producten.

## ECM-technologie op de pijnbank

De onderzoekers van Butler Group besteden in de rapportage ook aandacht aan ECM-systemen en hebben een aantal daarvan aan een nader onderzoek onderworpen. De uitkomsten komen in het overzicht aan bod.

Waardering	Leverancier/Product	Mening Butler Group
Beste van de klas	divine Content Server 5.0	Divine heeft een sterke productfunctionaliteit en combineert dit met een goed begrip van de waarde van inhoud en heeft met name kracht op het gebied van klantgerichte applicaties.
	Documentum Documentum 5	Documentum is het bedrijf waar andere leveranciers zich aan spiegelen en kan de meest veeleisende document en content-applicaties aan.
	Vignette Vignette V7	Het recentelijk gelanceerde V7-product van Vignette heeft een uitstekende architectuur voor het bouwen van dynamische enterprise web-applicaties.
Middenmoot	Gauss Gauss VIP Enterprise 8.1	Gauss heeft een goede set aan functionaliteit samengesteld, maar moet nu haar marketingstrategie en -horizon verbreden.
	Hummingbird Hummingbird Document Management	Hummingbird Document Management zal middelgrote klanten aanspreken, maar mist een aantal functies om een volledig ECM-platform te zijn.
	IBM Content Manager 8.1	IBM is een visionair op ECM-gebied en promoot de eis om alle vormen van inhoud met een enkele interface te benaderen. Het bedrijf heeft nu meer productontwikkeling nodig om aan te sluiten op deze visie.
	Interwoven TeamSite	TeamSite is een goed product, maar de positionering van het bedrijf als een middleware-leverancier doet het ergste vermoeden voor de mogelijkheid om in de toekomst toe te treden tot de beste jongetjes van de klas.
	Percussion Software Rhythmyx Content Manager V4.5	Het product van Percussion richt zich nog niet op een breed gebied als haar concurrenten, maar heeft een uitstekende invoer-methodologie en moet zeker worden gevolgd.
	SAP mySAP Enterprise Portal	SAP heeft goede content management-functionaliteit in haar portals ingebouwd, maar heeft nog verdere ontwikkeling nodig op andere gebieden.
	Stellent Content Management 6.0	Stellent heeft met succes de overstap gemaakt naar ECM-leverancier, heeft een goede veelzijdige oplossing en stelt zij die content creëren in staat in een bekende omgeving te werken.
Achterblijver	Fujitsu Interstage Contentwiz 5.0	Fujitsu heeft een geloofwaardige content infrastructuur gebouwd, maar het heeft zich nog niet gericht op de applicatiebehoeften van de organisatie en moet werken aan vertrouwenwekkendheid op de markt.



Afbeelding 1. Het Butler Group architectuurmodel.

### Techniek

ECM is geen applicatie maar een infrastructuurcomponent (zie afbeelding 1). Butler Group gelooft dat deze producten een compleet platform voor content management moeten bieden waarmee content service-applicaties kunnen integreren. Dit betekent dat de integratiemogelijkheden het sleutelement van zulke ECM-systemen moet zijn. Veel leveranciers ondersteunen nu web services voor het aanbieden van de integratielaag. Dit zorgt ervoor dat het ECM-platform kan interacteren met content vanuit een veelvoud van bronnen. Butler Group gelooft dat als meer gestructureerde content wordt beheerd met het ECM-platform deze manier steeds meer van vitaal belang wordt.

Tegenwoordig bieden leveranciers van een ECM-platform ook content services via externe applicaties die

aldusdanig zijn geïntegreerd dat eindgebruikers zich nooit zullen realiseren dat ze geen gebruik maken van de kernfunctionaliteit. Leveranciers zoals IBM combineren eigen producten en die van derden, vaak nichespelers, voor het bieden van deze content services. Butler Group verwacht dat enkele van deze producten zullen worden opgenomen in het ECM-platform en als kernfunctionaliteit worden aangeboden.

Op dit moment is de belangrijkste onderscheidende factor tussen ECM-leveranciers de positionering van hun oplossing als content-infrastructuur of als content-service. De aanwezigheid van leveranciers die een gecombineerd product bieden verwaagt het onderscheid, maar Butler verwacht dat de belangrijke leveranciers op termijn deze functionaliteit zullen bieden. Veel zal mogelijk worden gemaakt door de overname van

nichespelers in plaats van eigen ontwikkeling.

Er wordt veel van ECM-oplossingen verwacht, ongeacht of het contentplatforms of volledig uitgeruste applicaties zijn. Maar voordat de oplossing kan worden gebruikt, moet eerst de bestaande content in de opslag worden geïmporteerd. Een batchgewijze importmogelijkheid is aan te raden, hoewel niet alle leveranciers dat ondersteunen. De oplossingen hebben waarschijnlijk de volgende functionaliteit:

- Tools om content te maken en te onderhouden;
- Document management-functionaliteit zoals check-in en check-out;
- Versiecontrole;
- Een rollback-functie;
- Een volledig geïntegreerde faciliteit voor het zoeken en ophalen van content;
- Workflow-functionaliteit die op z'n minst de levenscyclus van content ondersteunt.

Workflow is een van de gebieden waar volgens Butler Group de meeste strijd wordt geleverd en waar het belangrijkste verschil in functionaliteit ontstaat. Sommige leveranciers hebben een uitgebreide workflow engine toegevoegd waarmee externe workflows worden aangestuurd, complexe routing en sub-processen worden toegepast, een systeem van waarschuwingen, notificaties en escalaties kan worden ingebouwd en waarmee organisaties hun eigen workflow kunnen definiëren. Deze leveranciers begrijpen de hechte relatie tussen content en processen en beginnen met het combineren van ECM met Business Process Management (BPM). Andere leveranciers bieden simpele workflows die documenten beheren door middel van creatie, wijziging en publicatieprocessen.

### ECM-markt

Hoewel de ECM-markt op het mo-

ment extreem veerkrachtig is, en naar verwachting zal blijven, gelooft Butler Group dat er nog steeds te veel leveranciers in deze branche zijn. De onderzoekers voorzien daarom dat de huidige consolidatieslag zal voortduren en dat leveranciers zoals Oracle, BEA en Microsoft de komende twaalf maanden op het overnamepad gaan. Verder verwacht het onderzoeksbureau dat veel van de nichespelers de komende paar jaar zullen verdwijnen en worden overgenomen door de grote, wereldwijd aanwezige leveranciers die op zoek zijn toegevoegde functionaliteit. Butler Group verwacht dat het steeds moeilijker zal worden onderscheid te maken tussen de producten die deze grote spelers aanbieden. Het werkelijke onderscheid wordt wellicht gemaakt door de dienstverlening.

Documentum is in de opkomende ECM-markt een duidelijke leider geweest en is de leverancier met wie alle andere significante spelers concurreren. Veel leveranciers die voorheen waren gespecialiseerd in of WCM of DM hebben zichzelf geherpositioneerd om in de brede behoeften van de ECM-markt te voorzien. Dit is niet altijd een eenvoudige taak gebleken. De onderzoekers van Butler geloven dat Vignette en divine de eerste twee partijen zullen zijn die als winnaar tevoorschijn komen uit het strijdgewoel. Stellent en Interwoven zijn naaste concurrenten, mits de laatste stopt met zichzelf te positioneren als middleware-leverancier.

IBM koos voor een visionaire aanpak waarin het een erg krachtige infrastructuur voor ECM definieert, maar de uitvoering van de strategie loopt nog niet in de pas met de ambities van het bedrijf. Zodra zijn aanbod is geëvolueerd heeft IBM een sterke positie. Microsoft heeft zichzelf daarentegen nog niet volledig gecommitteerd aan de ECM-markt. De Butler-onderzoekers geloven niet dat de Content Management Server van Microsoft kan wor-

den aangeduid als ECM-product, maar het bedrijf zal ongetwijfeld een agressievere strategie volgen.

### Conclusie

Volgens de onderzoekers van Butler Group zijn er een aantal belangrijke conclusies. Ten eerste zijn content management en data management twee naar elkaar toegroeiende aspecten van één enkel probleem. Organisaties eisen een robuuste en schaalbare infrastructuur die zowel gestructureerde als ongestructureerde content kan beheeren. Daarnaast moeten ECM-systemen een breed scala van content op alle organisatieniveaus kunnen benaderen. Dit omvat persoonlijke content, de content van werkgroepen, webcontent en documenten met een hoge waarde zoals rapporten. ECM-producten moeten content in verschillende formaten aankunnen, zoals transactiegerichte data, e-mail, audio en video en XML maar ook traditionele documentformaten zoals Office.

Verder is het meten van de kosten van content-ontwikkeling en de waarde die uit deze content wordt gehaald essentieel. Door het opstellen van deze meetwaarden kunnen organisaties meer onderscheid aanbrengen in de content die ze creëren en de waarde die ze eruit halen. Een andere conclusie is dat integratie

de sleutel van het succes van ECM is. Door integratie kan content op haar oorspronkelijke locatie worden benaderd, ongeacht het type repository. Dit zorgt voor het fundament waarop krachtige content-geschiedte applicaties kunnen worden gebouwd. Ook is er volgens Butler verrassend veel variëteit tussen de ECM-producten en zijn er maar weinig pakketten die geschikt zijn voor alle omgevingen, waardoor organisaties hun keuze goed moeten overwegen. Tot slot zal de ECM-markt verder consolideren.

Door de boekhoudschandalen bij Enron en WorldCom realiseren Amerikaanse bedrijven zich hoe kwetsbaar ze zijn. Dit en de resulterende wijzigingen in het Amerikaanse rechtssysteem hebben geleid tot veel nieuwe kansen voor ECM.

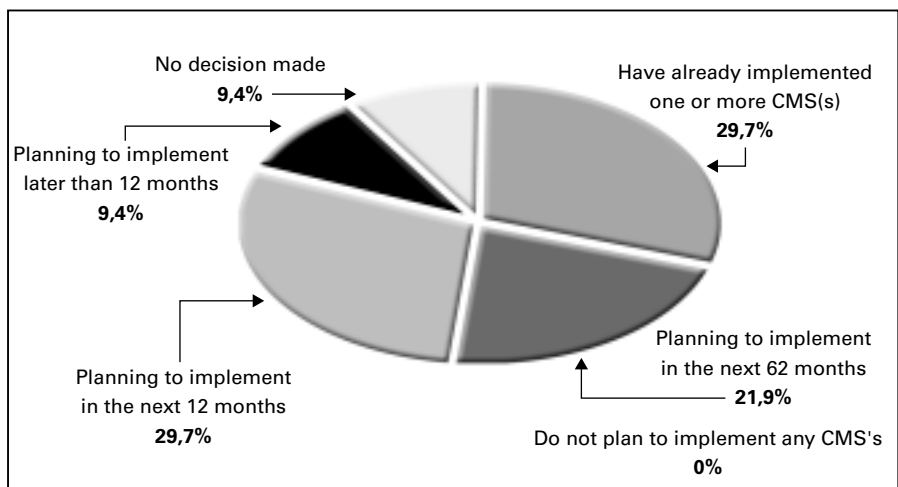


### Literatuur

1. Enterprise Content Management - Building a Scalable and Effective Content Infrastructure, onderzoeksrapport Butler Group, februari 2003
2. Marco de Mol, 'BPM de zoveelste technologische proefballon?', Butlerrapport plaatst BPM in kader', Business Process Magazine 3 (2003), p. 14 - 17

### Marco de Mol

Marco de Mol ([marco.de.mol@ordina.nl](mailto:marco.de.mol@ordina.nl)) is procesarchitect bij Ordina Finance Business Solutions en richt zich in zijn praktijk op procesondersteunende tools en technieken zoals BPM en ECM.



Afbeelding 2. Resultaten ECM-onderzoek.