

Hans Kaashoek van Strategy Partners over de Document Management markt

ONZICHTBAAR ECM

Hans Kaashoek van Strategy Partners is al jaren actief als adviseur op het snijvlak van software en business. Hij legt daarbij de focus op de manier waarop software een proces kan ondersteunen op een zodanige wijze, dat de dienstverlening van een organisatie naar haar klanten een onderscheidende factor wordt. Vooral de markt van (Enterprise) Content Management-systemen heeft zijn interesse. “Ik ben altijd op zoek naar een manier om een project tot een succes te maken. Een succes voor de klant én de leverancier”. Om eraan toe te voegen: “En de adviseur.”

Door Hans Lamboo

Viertien jaar geleden ontstond Strategy Partners door verzelfstandiging van de Europese researchafdeling van Gartner. Er ontstond een onafhankelijk, pragmatisch onderzoek- en consultancybedrijf, met vestigingen in Duitsland, Engeland, Frankrijk en Scandinavië met de focus op trendontwikkeling in Europa. “Het hebben van die kennis bleek al snel een belangrijk stuk *intellectual property* te zijn bij het adviseren van bedrijven omtrent productpositionering, *go-to-market* en lokale ecosystemen,” vertelt Hans Kaashoek, de drijvende kracht achter de Nederlandse vestiging van Strategy Partners. “We volgen de ontwikkelingen op het gebied van ECM in Nederland op de voet en signaleren de verschillen met bijvoorbeeld de Duitse en de Franse markt bij het opzetten van een partnerkanaal.”

Ecosysteem

Het eerste project dat Kaashoek decennia geleden realiseerde was het vastleggen van direct mails op een optical disk ter ondersteuning van het callcenter. Toen zag hij al dat het vastleggen van de data niet meer was dan een technisch kunstje, en dat de crux lag in de toepassing ervan om de dienstverlening van de organisatie te verbeteren. “Hoewel ik in die tijd softwareverkoper was, werd ik in de markt nooit als zodanig gezien. Ik hoorde jaar na jaar dan ook dat mensen mijn visie en ervaring erg op prijs stelden maar het jammer vonden dat ik altijd aan een product vastzat. Zo groeide de overtuiging om onafhankelijk adviseur te worden. In eerste instantie alleen, maar al snel tot de ontdekking komend dat je ook harde markt cijfers nodig hebt om je strategie-advies en de trends te kunnen onderbouwen. Ik ben geen onderzoeker van huis uit,

dus ik was blij dat ik Strategy Partners kende. Ze hadden in de Benelux nog geen kantoor, dus de link was snel gelegd. Ik, vanuit sales, marketing, business bouwen en contacten met leveranciers en klanten, zij met de behoefte aan een *brand outlet* in de Benelux aan de ene kant en aan feitelijke markt-informatie uit de Benelux aan de andere kant ter verrijking van hun Europese marktresearch; zo is Strategy Partners in Nederland begonnen.” Op dit moment bezetten acht mensen de vestiging, die zich geheel toeleggen op het observeren en adviseren van leveranciers en gebruikers, de trends ontdekken en volgen, de behoeften in kaart brengen, en de mate van adoptie van nieuwe technologie vastleggen. Alles puur vanuit kennisinbreng naar bestuurders. “Onze positionering is niet zo dat we alleen maar een ‘pangalactisch-smart-research-probability-advies-over-5-jaar’ geven en dan hard weglopen; nee, we bekijken wat de aanschaf van deze software betekent in relatie tot enerzijds de bedrijfsdoelstellingen en anderzijds tot de operationele invulling van techniek, processen, systemen en hoe mensen daarmee omgaan. En hoe je klanten ermee omgaan, want die horen tegenwoordig ook bij je ecosysteem.” Vanuit die marktkennis, trendwatching en de adviespraktijk kunnen leveranciers worden geadviseerd; daarnaast kan voor een ondernemer worden bepaald welke leverancier qua gedrag en ecosysteem het best bij het bedrijf past. “We doen nooit productselecties op basis van *features & functions*, op .NET of Java of wat dan ook. Het gaat erom: heeft de leverancier een referentie, heeft hij een ecosysteem dat de oplossing al in zich heeft die de klant zoekt.”

Vroeger heette Enterprise Content Management DIS, acroniem van Documentair Informatie Systeem. Er bestond zelfs een DIS-Beurs, waar de hardwareleveranciers bij elkaar kwa-

men. “Dan stonden we daar met een scanner, een optical disk en een OS2 gebaseerde PC. We scanden een blad en dan viel iedereen bijna van zijn stoel van verbazing. Een gedrukt blad dat je kon oproepen op een beeldscherm!” Het digitaal opslaan van plaatjes beperkte het aantal archiefkasten en verdreef de stapels papier uit de kantoren, maar ondersteunde nog geen processen. Door de opkomst van de Local Area Networks werd daar iets van documentprocesautomatisering aan toegevoegd. “Dat evolueerde van workflow naar Business Process Management,” weet Kaashoek. “Waarbij DIS-imaging geëvolueerd is van een gewone, platte kopie van een papieren document in een TIF-bestand, naar een multimedia object dat tegenwoordig allerlei verschijningsvormen kan hebben.

Je ziet key-woorden, zoektermen en metadata die vroeger met de hand moesten worden ingeklopt, door OCR-technieken geëxtraheerd worden, moesten matchen met databases, met goede metadata managementstructuren en dataquality garantie zodat het door straight through processing gelijk in het systeem kan. Aan de achterkant zie je dat de communicatie multichannel, multimedia, multi-output is. Met klantexperience management, met output management, of wat er voor mooie termen aanhangen. In die 30 jaar nu heb je de markt echt zien evolueren van pure technologie naar diensten die uit de netwerkplug in de muur komen.”

Straight Through Processing

Belangrijkste kenmerk van een goed ECM-systeem is volgens Kaashoek dat je het niet ziet.

“Mede vanuit het verder volwassen worden van de software en de integratie in de infrastructurele lagen zoals SharePoint, bij IBM, EMC en Oracle, zien we dat Document Management steeds meer een infrastructurele oplossing wordt, die opgenomen is in de standaardomgeving van het kantoor.

We zien dat document management steeds meer een infrastructurele oplossing wordt

Nu de mensen meer thuis gaan werken wordt het kantoor virtueel, en via telecom en infrastructuur worden de grenzen van het kantoor en de werktijden oneindig gemaakt. Een goed CMS, met uitzondering van hele specifieke functies, waar hele specifieke wet- en regelgeving voor is, moet voor een generieke gebruiker onzichtbaar zijn. Net zoals een goed BPMS voor de generieke gebruiker gewoon het verzenden van of het overnemen van een taak is. Hoe organisaties daarmee omgaan is een heel ander verhaal.”

Foto: Harry Otto.



Hans Kaashoek: “Belangrijkste kenmerk van een goed ECM-systeem is dat je het niet ziet”.

Op de vraag wat een CMS nu eigenlijk precies is, zal een purist volgens Kaashoek antwoorden: alles wat niet in gestructureerde systemen is vastgelegd, moet worden gedigitaliseerd en opgeslagen. “Het management zal er grip op willen hebben om mogelijke aansprakelijkheidstellingen te kunnen weerleggen. Een volkomen verkeerde drijfveer. Als dat het doel is kun je wel bezig blijven, want tegenwoordig met Twitter, blogs en andere *social media* is het per definitie onmogelijk om volledig grip te krijgen op alle ongestructureerde informatie. Waarom moet je een CMS dan wel toepassen? Je moet het niet gebruiken omdat het leuk is, want dan kost het alleen maar geld. Je moet het niet toepassen uit angst, dat is een hele slechte raadgever. Je moet het doen vanuit de mate waarin het je bedrijfsactiviteiten ondersteunt en je dienstverlening verbetert.”

Ook in Straight Through Processing (STP) is een belangrijke

rol voor het CMS weggelegd. “Customer Selfservice is daarbij een heel belangrijk fenomeen. Daardoor – en door het faciliteren van datakwaliteit aan de voorkant van het proces – is de onderneming in staat om een deel van de reguliere stroom en routinematige handelingen te automatiseren als een transactie, en niet meer als een proces. STP met goede datakwaliteit maakt voor een deel het proces overbodig – het wordt direct een gevalideerde transactie in de informatiesystemen. En denk nu niet dat STP alleen maar digitaal kan: met de huidige OCR-techniek kan een document volledig worden herkend en geclassificeerd. Met goede herkenning en gegevensextractie kan je dus ook vanaf papier tot STP komen.” STP is geschikt voor goed gestructureerde, binnen bepaalde risicogrenzen en gestandaardiseerde transacties, meent Kaashoek. “Wat overblijft zijn de hele lastige gevallen, die kunnen alleen door mensen worden afgewikkeld. Wat je dus ziet is dat BI, BPM en ECM worden geïntegreerd tot een nieuw fenomeen: Adaptive Case Management.” Om de wens uit te spreken: “Laten we proberen het zo voluit te blijven noemen en niet weer te verzanden in ACM of zoiets.”

Volgens Kaashoek vindt er op dit moment meer Content Management plaats buiten de muren van de onderneming dan binnen alle installaties bij bedrijven in de hele wereld bij elkaar.

“GoogleDocs, Twitter, Facebook, YouTube; de daar collectief opgeslagen hoeveelheid ongestructureerde content is vele malen groter dan in de gestructureerde CMS'en van de totale industrie is opgeslagen. Dat de systemen niet onderling met elkaar kunnen communiceren moeten we nog even oplossen. En wat we thuis als vanzelfsprekend gebruiken, vinden we op kantoor nog 'te onveilig'. We delen met iedereen onze vakantiefoto's, onze gemoedsrust, ons welzijn en onze activiteiten, maar op het moment dat we binnen de kantoor muren zijn, zitten we in de doctrine van 'we mogen niks want te onveilig'.”

Search

“Search-technologie wordt steeds meer iets vanzelfsprekends. In Google hoef je niet meer op zoekwoorden te zoeken, je kunt gewoon een dialoog voeren. De search-technologie spreekt allang geen taal voor computertechnici meer. Dat wetende ben je straks in staat, ook weer binnen Adaptive Case Management, je eigen zaak te creëren op basis van je vraagstelling. Het werk wat je doet en de informatie die je krijgt zijn immers in vele gevallen de resultante van het beschrijven van wat je wilt gaan doen. Je zoekt niet op internet naar 'vakantiehuisjes Frankrijk', maar naar 'vakantiehuisje + 4 personen + zwembad + rustige omgeving + Dordogne'. Die dialoog voerde je vroeger met de medewerker van het reisbureau.”

Kaashoek ziet het voor zich, dat search-technologie binnenkort voor gestructureerde én ongestructureerde informatie wordt toegepast. “Ik kan dan als medewerker het ultieme interactiescherm hebben: dat is één regel: wat wil je doen of

weten? Dat typt de medewerker dan in gewone spreektaal in en de software synthetiseert dat naar zoekcriteria. Bijvoorbeeld: ik wil nu de rekeningen gaan verwerken die vanochtend zijn binnengekomen met een bedrag boven de 15 duizend euro van klanten in postcode gebieden A tot C. Dan krijg ik de facturen te zien, met de klantgegevens, er zijn wat uitzonderingsgevallen, er zijn prioriteitsgegevens, alles netjes bij elkaar gezocht op één scherm. Ik doe mijn werk en daarna definieer ik mijn volgende subset. Dat kan vandaag de dag al. Maar de baas vraagt zich af: wil ik mijn medewerkers die vrijheid wel geven; is de IT-afdeling – die vaak een interne leverancier van diensten is en geen leverancier van ondersteuning van de bedrijfsstrategie – zo ver om dat te accepteren en ben ik bereid om al die links te leggen. Heb ik daar standaarden voor. Dat zal nog wel even wat tijd kosten. Maar het is wel al mogelijk!”

Tot slot

Kaashoek constateert dat er heel veel out-of-the-box oplossingen voor ECM zijn, die een onderdeel worden van de infrastructuur, die dus uit het zicht verdwijnen als generieke functies. Daardoor worden de basisfuncties van de infrastructuur steeds volwassener. Maatwerkpakketten ziet hij veranderen in applicaties waarin Content Management zit geïntegreerd. “De specifieke functionaliteit die vroeger als ECM-functie werd ontwikkeld, omdat dit hoorde bij wet- en regelgeving, wordt nu veel meer een geïntegreerd onderdeel van de bedrijfs-toepassingen. Een toepassing als 'afhandeling hypotheek' bijvoorbeeld, heeft de daarbij behorende ECM-functies ingebouwd, waardoor het niet meer de ECM-functie is die *leading* is, maar de applicatie waarbinnen de functie is geïntegreerd.” Bestaat de term ECM over vijf jaar nog? “Het begrip is bij een aantal grote bedrijven inmiddels een beetje uitgerangeerd.”

Er zijn heel veel out-of-the-box oplossingen voor ECM

stelt Hans Kaashoek. “Ik zou denken dat ze over vijf jaar weer gewoon spreken van Informatie Management. Als je dat goed op orde hebt, als je alle traditionele muurtjes van gestructureerd en ongestructureerd kunt slechten en verdelen in Adaptive Case Management, transacties of procesgestuurd ...” Om te besluiten: “Wat is het belang van een goed stuk informatiehuishouding ter ondersteuning van mijn bedrijfsstrategie doorvertaald naar een proces en de mensen die het werk doen? Als je dat helder hebt, kun je met twee letters een prachtige toekomst bouwen.”

Hans Lambou is hoofdredacteur van Business Process Magazine.