

ECM 2.0: Social Content Management met Alfresco

NA REGEN KOMT ZONNESCHIJN

Al meer dan tien jaar is Enterprise Content Management (ECM) een belangrijk punt op de agenda bij veel CIO's. Het structureel beheren van processen en alle ongestructureerde informatie binnen de organisatie vormt een grote uitdaging.

Door Peter Molendijk

Momenteel ligt in de markt steeds meer de nadruk op begrippen als 'collaboration' en 'social', oftewel de gecombineerde behoefte aan Het Nieuwe samenWerken. Daarbij lopen organisaties geregeld tegen de beperkingen aan van de keuzes die in het verleden gemaakt zijn bij het inrichten van ECM-systemen. Door een gebrek aan flexibiliteit van veel ECM-systemen pakken spreekwoordelijke regenwolken zich samen, als wordt teruggedacht aan de lange tijd die nodig is geweest om de bestaande enterprise IT-systemen in te richten. Daarom zoeken gebruikers van ECM-systemen naar zonneshijn, in de vorm van flexibiliteit.

Van Systems of Record naar Systems of Engagement

De afgelopen eeuw is de basis voor ondersteuning van primaire processen binnen organisaties gelegd met het inrichten van enterprise IT-systemen. Of het nu gaat om financiële processen, HR-processen of supply chain-processen; er zijn systemen op de markt die ze ondersteunen. Ze zijn door de jaren heen gegroeid, geëvolueerd en hebben een vaste plaats verworven binnen organisaties. Dit zijn de traditionele *Systems of Record* die inmiddels niet meer weg te denken zijn en daarbij onmisbaar zijn geworden bij het uitvoeren van werkzaam-

heden. Deze systemen doen wat ze moeten doen, zijn daarbij niet altijd even perfect, maar wel geheel vervlochten met de bedrijfsvoering.

Ook in de consumentenmarkt is een evolutie in IT te zien, waarbij onder andere collaboration en social media een grote rol spelen. Opvallend is de verschuiving in adoptie en ontwikkeling van IT: was het in het verleden zo dat enterprise IT-systemen vooruit liepen op de consumentenmarkt, tegenwoordig is het precies omgekeerd. Er is een geweldige ontwikkeling op gang gekomen waarbij consumenten op IT-vlak veelal voorlopen in het gebruik van IT-oplossingen die ze binnen de grenzen van het kantoor kunnen gebruiken. Juist op dit vlak is een duidelijke behoefte ontstaan aan het doorontwikkelen van enterprise IT, naar meer flexibiliteit.

Organisaties komen steeds meer in aanraking met de 2.0-generatie die thuis gewend is om met moderne IT-tools te werken; hetzij als klant, (nieuwe) medewerker of als burger. Social media en collaboration tools worden thuis als vanzelfsprekend beschouwd, maar op de werkvloer nog niet altijd. De integratie van deze tools met enterprise IT zien we dan ook als shift van *Systems of Record* naar *Systems of Engagement*. Dit gaat echter niet altijd even gemakkelijk en snel zoals men soms zou willen.

ECM

Bij ECM gaat het om het gehele ondersteunende proces dat een document of andere vorm van content na de eerste creatie kan doorlopen. Oftewel het hele proces van samenwerken, controle, goedkeurings- en wijzigingsslagen dat moet worden doorlopen, voordat het gepubliceerd en/of in het archiefbeheersysteem opgenomen kan worden. Naast deze functionaliteit is het met behulp van ECM ook mogelijk om informatie gelijktijdig te publiceren via verschillende kanalen. Zo kan dezelfde informatie tegelijkertijd op een website of portal geplaatst worden alsook als een document worden geprint en als e-mail of fax verstuurd worden. ECM 2.0: Social Content Management voegt daar het aspect rondom beheer van social content en collaboration met de omgeving aan toe.

Legacy ECM – Regen

In de markt is een significante stijging te zien van het aantal organisaties dat de aanschaf van een nieuw ECM-platform in overweging neemt. De belangrijkste drivers daarbij zijn kosten en functionaliteit, maar ook onzekerheid rondom de doorontwikkeling van bepaalde platformen speelt soms een rol. Deze organisaties bevinden zich voornamelijk binnen de overheidssector, maar ook in het bedrijfsleven zoals grote verzekeringskantoren en banken. Hier zijn in het verleden grote investeringen gedaan in softwarelicenties en professional services voor de realisatie, waarbij de resultaten vaak niet aan de verwachtingen voldeden. Wat daarbij meespeelt is dat de gerealiseerde systemen vaak niet flexibel genoeg zijn, waardoor ze niet kunnen voldoen aan de wisselende vraag vanuit de business. Legacy ECM-platformen hebben vaak gedateerde user interfaces, gesloten API's en hoge kosten van doorontwikkeling en onderhoud. Dit gegeven, in combinatie met de steeds grotere vraag naar tools die het Nieuwe samenWerken ondersteunen, maakt het dat de jaarlijkse hoge onderhoudskosten op deze systemen vervolgens dan ook steeds moeilijker te rechtvaardigen zijn richting 'de business'.

Social Content Management – Zonneschijn

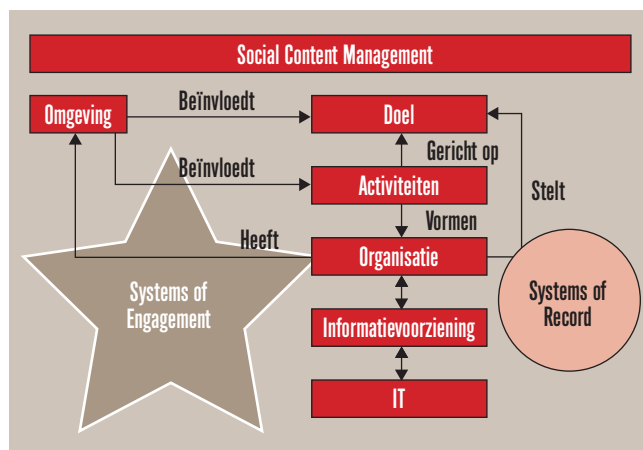
De vraag naar meer flexibele ECM-platformen neemt dus steeds verder toe. Deze behoefte aan 'zonneschijn' kenmerkt zich door begrippen als: *Social*, *Open*, *Agile* en *Het Nieuwe Werken*. We zijn nog maar net gekomen van de uitdagingen rondom e-mail archivering en de volgende uitdaging staat alweer voor de deur: het beheren van social content. De exponentiële groei van social content vereist dat systemen er op toegerust moeten zijn om deze te integreren binnen het bedrijfsproces en van deze content de life cycle te beheren. Elke organisatie heeft een omgeving die de mogelijkheid biedt

om activiteiten en mogelijk ook doelen van een organisatie te beïnvloeden, zie afbeelding 1. Om de communicatie en samenwerking tussen organisaties met hun omgeving te faciliteren kunnen ondersteunende systemen gebruikt worden. Omdat de organisatie zelf geen tot weinig invloed kan uitoefenen op de omgeving behoren deze ondersteunende tools flexibel, *agile* en gemakkelijk in gebruik te zijn. Op die manier kan een organisatie zich aanpassen aan een veranderende omgeving. Tegelijkertijd zijn de ECM Systems of Record van blijvend belang om de primaire processen en verslaglegging daarvan te ondersteunen.

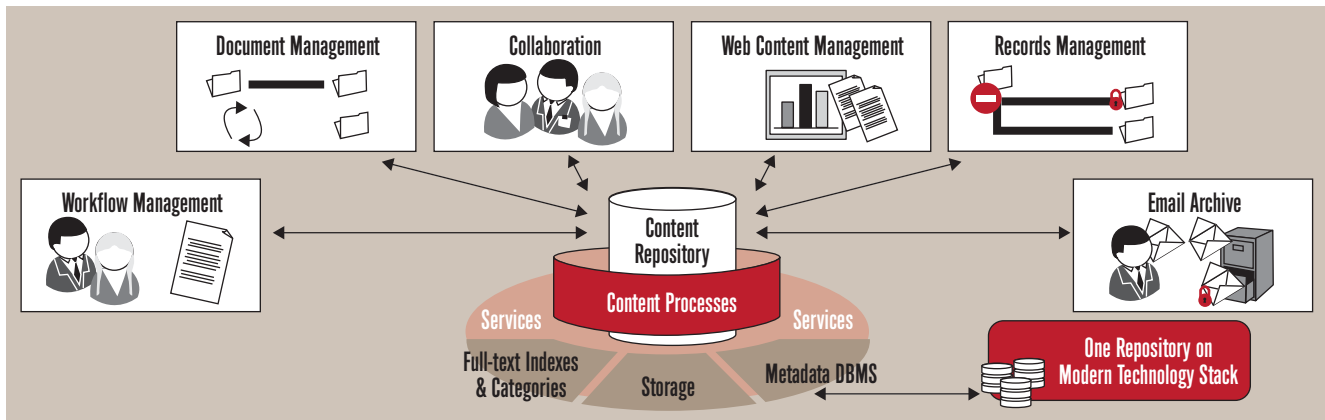
Social Content Management is een combinatie van de traditionele ECM-functionaliteit gecombineerd met de mogelijkheden van *Social Business Systems* en *Systems of Engagement*. Het gaat daarbij om communicatie en samenwerken vanuit een bedrijfsmatig perspectief dat ondersteund moet worden door een platform. In tegenstelling tot de Systems of Record staat bij de Systems of Engagement veel meer de interactie met de omgeving centraal. De combinatie van beide verschaft een organisatie een platform waarmee een volgend niveau in volwassenheid van Enterprise IT kan worden bereikt. Een van de bekendste ECM-platformen die organisaties kan helpen met de verschuiving naar Systems of Engagement en Social Content Management is het in 2005 opgerichte Alfresco, marktleider op het gebied van open source ECM.

Het Open Alfresco Platform

Alfresco biedt een generiek platform, zie afbeelding 2, met als basis een centrale plek voor het opslaan van gegevens – de zogenaamde *Content Repository*. Deze repository is vervolgens op verschillende manieren te ontsluiten. Dat kan via de modules van Alfresco zelf, of via de verschillende integratiemogelijkheden die het mogelijk maken om de repository of onderdelen daarvan te ontsluiten via andere kanalen. Het platform biedt onder andere de mogelijkheid voor: Document management; Netwerkschijfbeheer; Workflow management; Web Content Management; Records management; E-mail archivering.



Afbeelding 1: Alfresco social content management.



Afbeelding 2: Generiek platform.

Deze traditionele ECM-kenmerken worden binnen het Alfresco platform aangevuld met: Collaboration sites; Persoonlijke social dashboards; Wiki's; Blogs; Documentbibliotheken; Discussiefora; Lijsten; RSS feeds.

Deze verschillende componenten zijn los gekoppeld maar maken gebruik van de centrale repository. Zo kunnen besluitvormingsprocessen die gemodelleerd zijn als workflows ondersteund worden door Document Management, waarbij vervolgens weer gebruik gemaakt kan worden van beschikbare collaboration tools. Men kan onder meer gebruik maken van geïntegreerde wiki's, blogfunctionaliteit en fora. Er zijn verder diverse connectoren beschikbaar om te koppelen met andere systemen. De open architectuur van Alfresco ondersteunt individuele gebruikers, (project)teams en organisatieonderdelen via intranet, extranet en het internet zonder dat voor die verschillende scenario's aparte systemen nodig zijn. Een van de belangrijkste kenmerken van Alfresco is verder dat de web 2.0 social user interface zeer overzichtelijk en intuïtief werkt. De modulaire, open architectuur van Alfresco biedt een krachtige en nieuwe aanpak om te voorzien in algemene bedrijfsbehoeften en Social Content Management.

Alfresco

Alfresco is marktleider in de open source Enterprise Content Management markt en is in meer dan veertig landen actief. Het bedrijf koppelt de innovatie van open source met de stabiliteit van een solide enterprise platform. Alfresco is opgericht in 2005 door een team van Content Management veteranen bestaande uit onder andere John Newton (medeoprichter van Documentum) en John Powell (voormalig COO van Business Objects). CIBER Nederland is Gold partner van Alfresco en beschikt over een Alfresco Competence Center. Meer informatie: www.alfresco.com.

Organisaties in de publieke en private sector vertrouwen daarom steeds vaker op het Alfresco-platform.

Transitie naar Systems of Engagement

Het Alfresco platform is gebaseerd op open standaarden. Hierdoor kan elke applicatie, ongeacht de leverancier, toegang krijgen tot de content repository. Daarbij ondersteunt Alfresco net als verschillende andere ECM-systemen ook het CMIS-protocol. Dit biedt een kosteneffectieve manier om traditionele en social content uitdagingen aan te pakken.

De transitie van Systems of Record naar Systems of Engagement gaat niet vanzelf. Hiervoor zijn migratiepaden beschikbaar en in vrijwel alle gevallen kan er gefaseerd een transitie gestart worden.

Alfresco biedt alle mogelijkheden van de traditionele ECM-platformen aangevuld met 2.0-functionaliteit die terug te vinden is in de Systems of Engagement. Dit komt in Alfresco naar voren via de social user interface voor Het Nieuwe Werken. Het is mogelijk om compleet te migreren naar Alfresco of onderdelen van het platform via koppelvlakken te gebruiken om zo in de vraag naar flexibele ECM te voorzien.

Ter afsluiting

Tien jaar na de doorbraak van ECM hebben veel organisaties al een implementatie achter de rug, andere zijn er mee bezig of zijn zich aan het (her)oriënteren. Feit is dat we mogen verwachten dat de systemen een bepaalde mate van volwassenheid hebben gekregen. En dat is ook zo. Echter niet alle systemen zijn even flexibel en sluiten daardoor niet altijd even goed aan bij de veranderende behoefte van de markt. De traditionele ECM-systemen zijn vaak star en rigide ingericht en dwingen bij gebruikers een bepaalde manier van werken af. Alfresco biedt een open platform voor Social Content Management en voorziet daarmee in de behoefte om traditionele ECM-mogelijkheden te verenigen met de social aspecten van Het Nieuwe Werken. We zien de zon weer stralen. Last but not least, Alfresco is open source en dus licentievrij.

Peter Molendijk is Managing consultant ECM & Portals bij CIBER.