Expertpanel - Jan Willem de Koning: "Het gaat om de vent, niet om de tent".

17-02-2011 09:00

"Paul, bij Content Management hoor ik vaak: 'Oh ja leuk, we gaan een website bouwen met Drupal'. Is dat wat jij doet?"
Ja, dat hoor ik ook vaak. Natuurlijk doen we dat. Maar, Enterprise Content Management is wel de 'grote jongens versie' daarvan. Eigenlijk is ECM een paraplubegrip, waaronder deeloplossingen als Document management, Web content management, zoeken, samenwerken, Records management, Digital asset management, Workflow management en Scanning thuishoren. (bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Enterprise_content_management). Voor mij is bij ECM cruciaal dat het bedrijfsbrede contentprocessen ondersteunt en stuurt, en dat is natuurlijk meer dan een website onderhouden. Terwijl dat vaak wel een onderdeel van ECM is natuurlijk.

"Wat zijn daarbij de belangrijkste business drivers?"
Wij zien de laatste tijd drie belangrijke toepassingsgebieden.
1. Risico reductie. Door het inrichten van ECM processen ben je in staat om je organisatie steeds te checken op het voldoen aan diverse vormen van regelgeving. Het gaat er dan om dat je dat achteraf aan kan tonen. Vaak wordt dat ook Compliance genoemd. In de Farmacie is dit belangrijk, maar ook onze Financiële sector was daar al voor de Financiële crisis van doordrongen. Dat gaat dan om wet- en regelgeving, maar net zo goed op het voldoen aan je eigen procedures vanwege je ISO certificaat bijvoorbeeld.
2. Proces optimalisatie. Met ECM ben je in staat om efficiënt en effectief content te produceren en het proces goed aan te sturen. Dat geldt voor jouw uitgeverij, maar evengoed voor bijvoorbeeld het UWV dat veel content voor vele handboeken in beheer heeft. ECM zorgt dan bijvoorbeeld voor het versiebeheer van die content, waardoor je handboek niet wordt opgebouwd met verouderde content.
3. Nieuwe mogelijkheden benutten. Nog steeds zijn lang niet overal alle processen waar documenten in worden verwerkt volledig digitaal. Nieuwe mogelijkheden benutten - zoals bijvoorbeeld elektronisch factureren - vergt dat die processen wel geheel digitaal worden.

"Dat klinkt allemaal niet zo heel erg ingewikkeld?"
Inderdaad, als je goed blijft sturen op die doelen, dan zijn die eigenlijk altijd goed haalbaar. Zowel technisch als organisatorisch. Maar, wat we wel erg vaak tegenkomen is dat men bestaande document processen in ECM onderbrengt, en dan blijken die eigenlijk niet zo waterdicht als men altijd dacht. Zo hebben we een keer een documentproces ingericht, waarbij men ook erg graag met een search engine door alle documenten kon zoeken. Dat werkte prima, iedereen kon snel alles vinden. Totdat bleek dat daarmee ook alle functioneringsformulieren gevonden werden. Blijkbaar had iedereen al die tijd al toegangsrechten tot die documenten, de searchengine maakte dat iets te transparant.

"Dus je moet met de introductie van ECM ook gelijk al je bedrijfsprocessen aanpassen?"
Ja en nee. JA, je moet er goed naar kijken dat je geen blunders maakt zoals hiervoor; een zootje blijft ook in ECM een zootje. NEE, je moet niet alles tegelijk willen doen. De mens blijft een behoudend beestje, dus als je proces en systeem aanpast gaan alle hakken vanzelf in het zand.

"Hoe belangrijk is de toepassing van Open Standaards voor jou en je klanten?"
Allereerst: Open Standaards zijn geen doel op zich. Wij zien twee belangrijk redenen voor de toepassing van open Standaards
1. Ketenintegratie. De toepassing van Open Standaards in ketens is logisch. Als je informatie wilt uitwisselen baseer je je natuurlijk op XML. In vrijwel alle takken van industrie krijg je dan van je klant een Industrie Standaard

opgelegd. Wedden dat jullie een algemeen geldende standaard hebben voor het uitwisselen van juridische informatie?

Inderdaad ja, we hebben met de Staat, grote klanten en onze concullega´s afspraken gemaakt daarover.

Zie je wel.
2. Bij implementatie hoort het toepassen van open Standaarden bij 'goed ontwikkelen'. Er zijn partijen - hit & run zeg maar - die snel een ECM applicatie voor je maken die doet wat je hebt gevraagd. Maar, door gesloten standaards te gebruiken is de applicatie niet of slecht onderhoudbaar. Laat staan dat het in een andere land in beheer genomen kan worden. Veel van onze klanten hebben een enorme druk op de kosten voor beheer en sturen daarom op strikte toepassing van Open Standaards door ons. In de beheerfase is het dan in bijvoorbeeld India, Roemenie, China, of in ons geval Spanje, onderhoudbaar. En dat scheelt structureel behoorlijk in de kosten.

"Ja, ja, mooie verkoop. Zo'n project duurt natuurlijk langer, met als gevolg een hogere rekening van VLC?"
Nee hoor, dat is een misverstand. Als je goed opgeleide consultants en projectmanagers hebt, die ook de ruimte krijgen om bij te blijven, dan kunnen zij ECM systemen in één keer goed inrichten met Open Standaards. Dat kost niet meer werk, wel meer kennis. Vandaar dat ik het zo belangrijk vind om - ook nu, misschien wel juist nu - in je mensen te blijven investeren. De druk voor toepassing van open Standaards komt bij ons dus vooral van de klant.

"Paul, dank voor dit gesprek, ik vond het weer leuk en leerzaam."

David Huijzer