

FileNet levert complete ECM-oplossing

Management van documenten, content en bedrijfsprocessen versmelten

Vooruitlopend op de consolidatie in de ECM-markt startte het Amerikaanse FileNet onlangs met een volledige strategische heroriëntatie en een rebranding van zijn producten. Hoewel deze leverancier in 1998 ook al eens heeft aangekondigd alle verschillende softwarecomponenten te integreren in één suite, moeten de plannen dit keer serieus worden genomen.

Elektronische Document Management (EDM)-systemen voor het beheren van voornamelijk statische elektronische documenten en andere gegevensdragers bestaan al enkele tientallen jaren. Het gebruik van dit soort systemen bleef voornamelijk beperkt tot 'archive & retrieval'. Met de komst van het internet en de groeiende dynamiek in content ontstond de behoefte aan Web Content Management (WCM) waarmee het explosief groeiend aantal webpagina's van organisaties op een efficiënte manier kan worden beheerd en via verschillende kanalen worden gepubliceerd,

eventueel rekening houdend met persoonlijke voorkeuren.

Recent is een ontwikkeling gaande waarbij de voornamelijk afdelingsgewijs geïmplementeerde Document Management (DM) en WCM-tools samenvloeien tot Enterprise Content Management (ECM)-systemen. ECM is een door Gartner en andere adviesbureaus gehanteerd verzamelbegrip voor het bedrijfsbreed managen van de volledige levenscyclus van het aanmaken, beheren en publiceren van alle vormen van content binnen organisaties. Daarbij worden ook inbegrepen het converteren van pa-

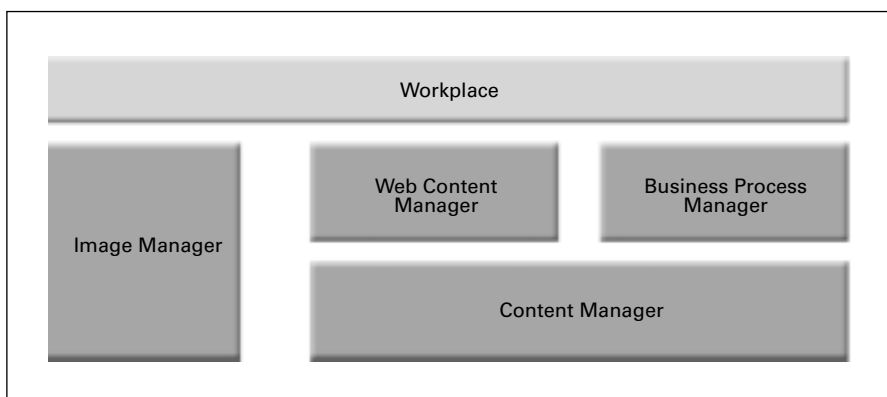
pieren documenten naar elektronisch formaat en het routeren van content naar de juiste medewerker. Dit laatste is in feite workflow-functionaliteit die meestal ook al aanwezig was in de traditionele EDM-systemen. De traditionele EDM-pakketten die evolueren naar ECM-systemen bieden echter volwaardige functionaliteit voor Business Process Management (BPM), inclusief systeemintegratie en event-gedreven content-routering zodanig naar personen buiten de organisatie. Door de compleetheid en grote rijkdom aan functionaliteit is ECM als geïntegreerde oplossing hoog opgeklimmen op de prioriteitenlijstjes van CIO's.

Toegevoegde waarde

Doordat organisaties te maken krijgen met een gigantisch groeiende hoeveelheid digitale bestanden, e-mails en webpagina's wordt het adequaat beheren van content voor hen steeds belangrijker. Het belangrijkste doel van het inzetten van ECM is het beter benutten van de content in documenten en andere gegevensdragers, zodat bedrijven betere diensten kunnen leveren.

Het gebruik van bedrijfsbrede content management-systemen biedt voordelen op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

> Operationeel, door digitalisering kan worden bespaard op archief-ruimte en logistieke activiteiten die inherent zijn aan het gebruik van papier. De kosten van dergelijk 'paper management' worden ge-



Een schematische weergave van de productsuite P8 van FileNet.

schat op ongeveer 50 euro per document. Bij gebruik van een digitaal archief zijn documenten bovendien gemakkelijker en breder beschikbaar en terugvindbaar, wat de productiviteit van de gemiddelde kenniswerker enorm kan verbeteren.

- Tactisch, het slimmer omgaan met content, bijvoorbeeld door deze gefilterd beschikbaar te stellen aan 'empowered' frontoffice-medewerkers, versnelt de reactietijden en verhoogt het serviceniveau, juist in die processen waar uitzonderingen steeds meer de regel zijn. Hiermee kan het concurrentievermogen van organisaties sterk worden verbeterd.
- Strategisch, door het adequaat beheer en op het juiste moment vernietigen van digitale bestanden, inclusief e-mails, kan beter worden voldaan aan de steeds strengere wet- en regelgeving op dit gebied en kunnen risico's beter worden beheerst. Betere procesbeheersing zorgt eveneens voor een betere verantwoording van de bedrijfsvoering en continue verbetering hiervan.

De koppeling tussen content of document management en proces management zorgt voor een ideale combinatie omdat content alleen van waarde is als het in de procescontext beschikbaar is voor de juiste medewerker. De uitvoering van processen slaagt immers alleen als medewerkers beschikken over de juiste informatie.

ECM-markt

Hoewel ECM een relatief nieuw begrip is, pretenderen veel leveranciers van EDM- en WCM-pakketten al een ECM-oplossing te leveren. Kansrijke spelers in de ECM-markt zijn de leveranciers die EDM-, WCM- en BPM-architecturen het eerst logisch kunnen laten samenvloeien. Belangrijkste kanshebbers zijn FileNet, IBM en Documentum, gevolgd door een peloton bestaande uit Hummingbird, Vignette,

OpenText, Interwoven, Broadvision, Stellent en het Nederlandse Tridion.

De verwachting is dat er de komende jaren een consolidatie plaatsvindt tot circa vier of vijf marktpartijen. Criteria voor overleving in deze vechtmart zijn:

- Een zeer schaalbare architectuur voor bedrijfsbrede toepassing;
- Mogelijkheid tot ondersteuning van bedrijfskritische contentgestuurde processen;
- Een rijk arsenaal aan functionaliteit voor het beheer van zeer diverse types content, ook in externe gegevensverzamelingen ofwel virtual content management;
- Integratie met technologie voor records management, geavanceerde procesbesturing en systeemintegratie waarbij moet worden voldaan aan wettelijke en marktstandaarden.

FileNet onderscheidt zich door het proces een plaats te geven in zijn architectuur

Overigens voorziet ICT-onderzoeksbureau Gartner parallel aan ECM alweer een nieuwe trend in de vorm van Smart Enterprise Suites (SES). Dit type systemen staat nog maar een het begin van de zogenaamde 'hype cycle'. SES kan vanuit content management een ontwikkeltak worden voor die leveranciers die Enterprise Application Integration (EAI) en BPM links laten liggen en zich meer richten op geavanceerde portal-technologie voor kenniswerkers en projectteams.

FileNet

FileNet heeft met 450 research & development-medewerkers werkzaam

in vier verschillende R&D-centra een volledig geïntegreerde productsuite ontwikkeld, waarin de oude productmerken Panagon, Acenza en Brightspire zijn opgegaan. Voor WCM heeft FileNet eGrail overgenomen en volledig in de eigen suite ingepast. De nieuwe FileNet-strategie is gericht op het leveren van complete ECM-oplossingen onder het motto 'better decisions, faster'. FileNet onderscheidt zich van de voornaamste concurrenten door naast documenten ook het proces een belangrijke plaats te geven in zijn architectuur en introduceert het begrip 'active content' om dit te benadrukken.

Belangrijkste elementen uit deze nieuwe strategie zijn:

- Het bieden van een compleet geïntegreerde oplossing, dat wil zeggen één gebruikersinterface, één repository en één ontwikkelomgeving, op basis waarvan klantspecifieke applicaties kunnen worden ontwikkeld.
- Uitbreiding van de oorspronkelijke EDM- en WCM-functionaliteit, onder andere met functionaliteit voor Digital Asset Management (het beheer van multimedia bestanden).
- Nieuwe business process management-functionaliteit voor het analyseren, simuleren, stroomlijnen en automatiseren van bedrijfsprocessen.
- Toevoeging van functionaliteit voor het ondersteunen van connectiviteit tussen systemen en applicaties (EAI).
- Toevoeging van functionaliteit voor records management die in de document management-omgeving is geïntegreerd en vanaf eind 2003 conform de Amerikaanse Department of Defense (DoD)-standaard is.

Bovenop deze productsuite heeft FileNet een aantal verticale out of the box-oplossingen voor specifieke bedrijfsprocessen ontwikkeld. Een van deze templates betreft case management voor ondersteuning van collaboration, een van de minder goed te

structureren bedrijfsprocessen. Eind 2003 zullen templates worden vrijgegeven voor claimbehandeling en hypotheekverwerking.

FileNet P8 is gebaseerd op open standaarden en draait zowel in een Microsoft- als in een Unix-omgeving met SQL- en Oracle-databases. P8 kan worden geïntegreerd met de J2EE-applicatieservers WebLogic van BEA en IBM's Websphere.

Als search engine wordt Verity K2 gebruikt. Het geheel is gebaseerd op open standaarden zoals XML en SOAP. Een beperking is momenteel nog de afhankelijkheid van Microsoft-technologie door het gebruik van COM-technologie en Windows 2000 Active Directory Service. De productsuite P8 bestaat uit een Content Manager (CM), WCM, BPM en een Image Manager (IM).

Content manager

CM is de basis voor zowel de WCM als de BPM-module. Standaard is de content, process en rendition engine aanwezig. De content engine ondersteunt major en minor versies, automatisch classificeren van documenten en gebruikt entry templates om bepaalde documenttypes eenvoudig in te kunnen checken. Sub-branching binnen versies is nog niet mogelijk. De rendition engine kan content publiceren in HTML- of PDF-formaat. De proces engine ondersteunt out of the box slechts een review- en een approval-cyclus. Alles draait hier om actieve content waarmee handmatige of geautomatiseerde processen eventgedreven en op basis van bedrijfslogica kunnen worden gestart.

Workplace is de standaard client van P8 die de andere componenten ook als standaard interface gebruiken. Het is een volledig in Java geschreven webclient die draait op een Java-platform van BEA Weblogic of IBM WebSphere. Het voordeel van deze opzet is dat de interface eenvoudig kan worden aangepast door gebruik te

maken van de bestaande Java-objecten. Andere interfaces die kunnen worden gebruikt zijn integraties met Microsoft Office en applicaties die de WebDAV-standaard ondersteunen.

Web Content Manager

WCM is een uitbreiding op CM met de zeer complete WCM-applicatie van het vroegere e-Grail. De applicatie breidt CM uit met de mogelijkheid tot meertalige publicatie naar meerdere kanalen, ondersteuning van web asset management en automatisch onderhoud van links. Verder maakt WCM gebruik van de active content

*P8 geeft
inhoud aan het
veelbelovende
ICT-domein ECM*

mogelijkheden van CM voor review- en approvalprocessen en het bewaken van publicatietermijnen.

Business Process Manager

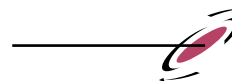
De BPM-module is ten opzichte van het oude product Panagon Visual Workflow bijzonder rijk aan functionaliteit en kan op dat gebied worden beschouwd als rechtstreekse concurrent van gevestigde BPM-leveranciers zoals Staffware. Ten opzichte van CM is een proces designer, analyzer en simulator toegevoegd zodat ook de complexere processen kunnen worden ontworpen en geoptimaliseerd. Via de component integrator kunnen koppelingen naar andere applicaties worden gebouwd met behulp van Java-componenten. Optioneel kan de IBM CrossWorlds Connector Service worden gebruikt voor meer geavanceerde Enterprise Application Integration.

Image Manager

De IM bestaat uit de image services en de webservices-producten uit de Panagon-lijn van FileNet. Image services is in feite nog steeds gebaseerd op de image-applicatie waarmee FileNet groot is geworden. De applicatie is gericht op scannen, printen en opslag van grote volumes. Via een adapter kan de Workplace interface van de andere modules worden geïntegreerd met IM.

Conclusie

De nieuwe productsuite P8 heeft een zeer uitgebreid palet aan mogelijkheden. Onder het motto 'content, process, connectivity' biedt FileNet een unieke, geïntegreerde combinatie van technologiegebieden. Deze leverancier geeft daarmee als eerste inhoud aan het veelbelovende ICT-domein ECM. Mits adequaat geïmplementeerd kan ECM in belangrijke mate waarde toegevoegen aan contentgedreven bedrijfsprocessen, zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau.



Ton Pijpers en Robert Rongen

Ton Pijpers (ton.pijpers@atosorigin.nl) en Robert Rongen (robert.rongen@atosorigin.nl) zijn consultants van Atos Origin Business Solutions, gespecialiseerd in workflow management, document management, content management, business process management en e-Government