

“De enige constante waar we op kunnen vertrouwen is verandering”

FILENET: CONTENT + PROCES IS DE NIEUWE UITDAGING

De in Praag gehouden user conference van FileNet onder de naam *OutPerform* mocht zich verheugen in grote belangstelling van gebruikers uit geheel Europa. Een boordevol programma met sessies van allerlei gehalte maakte van het congres een smulfeestijn voor geïnteresseerden in Enterprise Content Management.

Het door FileNet geïntroduceerde Content Federation is een van de tekenen dat het FileNet menens is met de koers richting BPM.

FileNet op de desktop

CEO Lee Roberts ziet met genoegen hoe FileNet zich ontwikkeld heeft vanuit de ‘imaging’ (document scanning) naar ECM/BPM, en ziet zijn bedrijf op die vlakken langzaam een concurrent worden van reuzen als IBM en EMC. “Het opslaan van data is geen probleem, het zoeken erin wel. ECM is één van de peilers onder compliance. Daarom zoeken bedrijven naar een strategisch platform”, aldus Roberts. Uit diverse gesprekken op de beursvloer en in de wandelgangen bleek dat Roberts gedeeltelijk gelijk heeft. Een grote groep ondernemingen heeft weliswaar een strategische keuze gemaakt maar nog niets geïmplementeerd; een tweede grote groep verkeert momenteel in het stadium van gewaarwording en is dus helemaal nog niet zo ver als Roberts zou willen. De CEO ziet de toekomst van FileNet rooskleurig in, hij ziet zelfs beelden van FileNet op de desktop, geïntegreerd met Outlook. “De analisten zeggen dat ECM en BPM twee verschillende werelden zijn”, zegt Roberts. “Wij geloven dat niet. Wat is een proces immers zonder content?”

Content Federation

Belangrijkste onderdeel van de conferentie was natuurlijk de introductie van versie 3.5 van het FileNet P8 platform. Nieuw zijn wat FileNet noemt ‘Content Federation Services’, die het mogelijk maken alle content vanuit één enterprise catalogus

te beheren. CFS, zoals het kortweg wordt genoemd, is verbonden met alle binnen de enterprise aanwezige repository’s, en beheert die informatie alsof het FileNet-content is. FileNet heeft dan ook veel tijd gestoken in de connectiviteit met repository’s van andere partijen. “We hebben nu de beschikking over acht Application Programming Interfaces”, licht ontwikkelaar Kim Pointdexter van FileNet toe. “Vijf van de primaire vendor-platforms en drie van de belangrijkste applicaties. We virtualiseren in feite de informatie uit de andere systemen tot één nieuwe FileNet repository, zoals bijvoorbeeld VMware dat doet met servers. De gebruiker hoeft niet te weten hoe dat in zijn werk gaat – hij werkt schijnbaar met één repository vanuit één interface.” Die repository is een door FileNet zelf ontwikkeld object-georiënteerd model. Met webservices wordt tussen de verschillende systemen gecommuniceerd. “Complexe materie”, zegt Pointdexter. “We focussen op dit moment op Java, daarna zullen we vast met een .Net-versie komen.”

Business Analytics

“Sommige bedrijven hebben een probleem met een proces, andere met content. Maar het probleem is procescentric”, stelt Chris Preston, Director Product Marketing van FileNet. “Wat de business wil is simpel: lagere kosten per transactie.” Daarnaast wil zoals Preston dat noemt, de business de infrastructuur leveragen, men wil pro-actief zijn, voorkomen dat iets een probleem wordt. Alles om de kosten omlaag te brengen – met compliance als kostenverhogende factor. “In 1992 ontdekte FileNet het thema workflow”, verhaalt Preston. “We werkten voor veel verzekeringsmaatschappijen, eigen netwerk, zelf geoptimaliseerde werkstations. In een paar weken ontdekten we wat er allemaal beter kon: betere grafische interfaces, andere scripts. Dat is nog steeds geautomatiseerd BPM. Workflow is daarvan een component,

human task automation.” De onvermijdelijke vraag kwam of de menselijke factor niet geheel kon worden verwijderd uit het proces. “Maar mensen kunnen associatief denken, een belangrijke factor in de voortgang van een proces. Dus veranderde de vraag in: hoe kun je mensen zo productief mogelijk inschakelen.” Preston blikt terug naar de tijd begin jaren ’80, toen re-engineering in opkomst kwam. “Re-engineering the process, dat is hét recept voor disaster. Daar zijn ontzettend veel fouten mee gemaakt”, stelt Preston. “De enige constante waar we op kunnen vertrouwen is verandering.”

Enthousiast wordt hij als het over simulatie van processen gaat. “Hoe kan ik verschillende applicaties integreren en completeren met BPM? Dat is weliswaar een meer holistische visie, maar ik weet nog steeds niet wat er precies gebeurt. Het blijft autorijden met achteruitkijkspiegels, maar met een geblindeerde voorruit”, vindt hij. “Dat is waar simulatie om de hoek komt kijken. Simulatie, in combinatie met de analyse van KPI’s, cyclus, kosten per transactie, SLA’s en dergelijke, noemen wij Business Analytics. De filosofie daarachter is: de kracht van de organisatie schuilt in de processen.”

FileNet combineert de belangrijkste gegevens en voegt modellering, analytics, simulatie en engine samen. Helaas werken nog niet alle *rules engines* samen. “BPM is de motor van een bedrijf, en niet Business Intelligence, wat de BI-leveranciers ook mogen beweren”, stelt Preston. “Je wilt als manager de juiste actie ondernemen, als je veranderingen te snel doorvoert neem je een té groot risico. Je repareert je auto toch ook niet tijdens het rijden op de snelweg? FileNet’s simulator is een strategische tool: leidinggevend kunnen na de scenarioplanning de impact op de business simuleren, let wel: met real-time data. En dat kunnen de BI-leveranciers (nog) niet.”