

Iedereen heeft zo zijn favoriete ergernissen. Een van de mijne is de beperkte wijze waarop vandaag document management voor de massa wordt verzorgd. Waarom is dat in 15 jaar tijd geen centimeter opgeschoten en welke ruimte laten database management systemen na om te grijpen?

Content (non) management

Wat is de meest gebruikte vorm van informatie voor de hedendaagse kantoorclerk? Gestructureerde records? Nee hoor, behalve voor enkele vakspecialisten zoals financieel deskundigen. Volgens mij gebruikt bijna iedereen vandaag overwegend documenten. Daarmee bedoel ik niet alleen documenten in de strikte vorm van MS-Word documenten (overigens ook weer apart dat het eeuwenoude *brief*-formaat nog steeds een van de meest gebruikte metaforen is...). Als je het begrip document iets breder interpreteert dan geeft dat een goede invulling aan alle informatie-objecten die we vandaag manipuleren. E-mailberichten, spreadsheets, presentaties, PDF-bestanden, tekstbestanden, beeld en geluid, speciale bestanden die bij onze favoriete projectmanagement-tool horen; het zijn allemaal documenten. Vervolgens hanteren we die documenten in de context van projecten. Een project is ook een lekker los begrip. Het kan een groot adviestraject zijn, of een commerciële aanbieding bij een klant of de organisatie van een bruiloft. Allemaal projecten. En die hebben dan weer deelprojecten. Waarbinnen van allerhande documenten leven, waarvan op hun beurt dan weer allerlei versies bestaan omdat iedereen met zijn vingers aan die

documenten zit. Die documenten hebben onderling dan weer allerlei verbanden: de meest recente versie van de gastenlijst van de bruiloft is natuurlijk belangrijke informatie voor het dagprogramma. Een herkenbaar beeld dat we allemaal zo kunnen invullen.

Minder herkenbaar is de wijze waarop we vervolgens die digitale documenten organiseren. Ik weet erg goed dat er specialistische document management systemen bestaan, maar wat gebruikt een gemiddelde gebruiker in de praktijk? Het Windows filesysteem! En wat biedt dat Windows filesysteem? Niets wat maar enigszins lijkt op het bovenstaande scenario. En dan bedoel ik ook echt helemaal niets. Een projectenmetafoor? Automatische opslag van documenten in de juiste projecten? Automatisch versiebeheer? Automatische tracking van wie welk document wanneer per e-mail heeft ontvangen? Koppelingen tussen documenten? Vrij zoeken door alle typen documenten? Delen van documenten in een team?

Al die faciliteiten bestaan òf in het geheel niet, òf hebben allerlei extra losse tools nodig (zoals het onvolprezen Copernic



COLUMN DOOR THEO KOSTER

Theo Koster is directeur van Conclusion Communication, een adviesbureau voor ICT-marketing. Zijn e-mailadres tkoster@conclusion.nl staat open voor reacties.

Desktop Search) òf zijn zo enorm onbenullig geïmplementeerd dat je het na een keer proberen vanzelf wel opgeeft (wel eens meegemaakt hoe betrouwbaar een koppeling tussen een Excel en een MS-Word document werkt?). En dat vooronderstelt allemaal nog dat je met de hand alle documenten ook nog zelf in de juiste folder had weggeschreven!

Alsof dit gat in de markt nog niet gapend genoeg is, het is allemaal nog veel en veel erger (mijn stokpaardje gaat van rustige draf nu over in galop). Want wat suggereert het meest gebruikte e-mailprogramma Outlook ons? Dat je e-mails vooral bij e-mails, verborgen in een Exchange e-mailserver moet opslaan! En PowerPoint bij PowerPoint onder My Documents. Die we vervolgens scheiden van de MS-Word documenten, want daarvoor hebben we dan, geheel automatisch en gratis, weer een aparte directory voor! Hoe stom kan het zijn? Hoe ver kan het afstaan van onze dagelijkse werkvormprojecten? Dat is het digitale equivalent van het advies dat we alle binnenkomende bankafschriften toch echt in de groene brievenbus vooraan bij de straat moeten opstapelen. Behalve de A4-tjes van de bank, die leggen we op een grote stapel naast het toilet. Tenzij het gekleurde A4-tjes zijn, want die liggen beter georganiseerd onder de deurmat. Of bewaar jij, net als ik, alle informatie over één samenhangend onderwerp toch ook in één ordner, ongeacht of het A4-tjes of A5-jes zijn. Op die ordner schrijven we dan 'hypotheek' en dan kunnen we alles zo terugvinden: hypotheekoffertes, hypotheekakte, gekoppelde levensverzekeringen en de jaarlijkse overzichten voor de belasting.

Hou je vast, nu gaat mijn stokpaardje van rustige galop over in woeste galop. Dit allemaal wetende, wat moeten we dan constateren? Dat het de afgelopen vijftien jaar geen ene moer is opgeschoten! Want wat het Windows XP-filesysteem vandaag kan, kon het vijftien jaar geleden ook al! Of het Unix/Linux-filesysteem voor wat dat betreft. Want ook dat heeft sinds de late jaren zestig weinig vooruitgang geboekt op dit vlak. Alleen Apple schijnt in haar nieuwe filesysteem een projectmetafoorte hebben opgenomen. En al die systeemsoftwarebouwers maar neuzelen over de laatste mogelijkheid om dynamisch disken te swappen. Laten ze eerst vooruitgang boeken waar we elke dag mee werken. *By the way*, ik wil ook graag een automatische back-up van al die belangrijke documenten.

Maar nu over naar het Nirwana van informatiebeheer: de database! Versiebeheer, samenhang, beveiliging, back-up, businesslogica: relationele databases kunnen het al jaren. Ondertussen zijn alle voor de hand liggende bedrijfstoepassingen zo ongeveer wel gebouwd. Dus je zou denken dat Oracle, IBM, Microsoft, Sybase en anderen dit gat in de markt wel heel graag zouden willen invullen.

Daarom was ik, voor wat betreft Oracle, oprecht enthousiast over het concept van iFS, zo'n zes jaar geleden. Waarom gebruikt de hele wereld dat dan nog niet? Omdat er inmiddels Oracle Files is bijgekomen. En Oracle Text (maar die was er eigenlijk al). En dan natuurlijk nog Oracle InterMedia en de Information Lifecycle Management (optie én assistent). Alles gepresenteerd via Oracle Portal. En dwars daar over en onderdoor zijn alle XML-opties. Als dit voor jou in eerste oogopslag niet verwarrend is, dan ben je een grote vent/meid.

Ook andere databaseleveranciers zaaien met eenzelfde complexe productbundeling verwarring in de markt. Zo wordt de bovenkant van de documentengebruikers in de armen van specialistische content managementsystemen gedreven. En moet de overgrote meerderheid het stellen met een archaïsch filesysteem.

Daar schuilt volgens mij ook de grote uitdaging voor databaseleveranciers. De technologie vertrouw ik allemaal wel. De koppeling tussen gestructureerde en ongestructureerde informatie is een overtuigende salespitch.

De eerste databaseleverancier die in staat is om documentmanagement eenvoudig, consistent, samenhangend en overtuigend aan de markt te presenteren, die rolt een enorm nieuw marktsegment voor databases op. En biedt tegelijk een bijzonder aantrekkelijk perspectief voor partners.

Zodra de meerderheid van de gebruikers begrijpt dat de keizer van het filesysteem geen kleren aanheeft, wordt intellectueel kapitaal ineens commercieel kapitaal. Voor de eerste databaseleverancier die het oppakt.