

Nieuwe moeder IBM opent voor FileNet deuren

GEEN CONTENT ZONDER PROCES

Enterprise Content Management en Business Process Management zijn tegenwoordig de pijlers voor verbetering van de bedrijfsresultaten. De klanten van IBM vragen erom en dat was de reden om FileNet in te lijven. Content en bedrijfsprocessen zijn immers onlosmakelijk met elkaar verbonden, vindt Derk-Jan Brand, country manager Benelux van FileNet (an IBM Company).

Door Teus Molenaar

Wie de stamboom van commerciële workflow-toepassingen voor de geest haalt, ziet FileNet al heel vroeg opduiken. In de jaren tachtig was de onderneming, samen met Staffware, een van de pioniers. Staffware is drie jaar geleden overgenomen door Tibco. FileNet is sinds oktober 2006 een zelfstandig opererend onderdeel van IBM. De eerste schreden op het integratiepad zijn gezet. *Document imaging* was het voorportaal van FileNet. De onderneming maakte aanvankelijk scanners om documenten te digitaliseren. Al vrij snel volgde de uitbreiding met en later overschakeling naar software. Want een gescand document moet binnen een organisatie ergens naar toe. Hoe zorg je ervoor dat een zeker document bij een bepaalde functionaris terecht komt? Die verricht er een bepaalde handeling mee, waarna het document zijn weg vervolgt binnen een onderneming. Het concept workflow was geboren, en FileNet stond aan de wieg.

Panagon

Tegenwoordig hebben we het evenwel niet meer over workflow, maar over Business Process Management. En we hebben het niet meer over documenten maar over *content*, dat Engelse begrip waarvoor zo moeilijk een Nederlandse evenknie is te vinden. Onder content verstaan we alle informatie binnen een bepaalde context, bijvoorbeeld tekst,

afbeeldingen, geluid, video en animaties. De context is de manier waarop die content is gemaakt en hoe die binnen de bedrijfssystemen komt: bijvoorbeeld de scan van een document, een Word-bestand, een e-mail-bericht, een database-item. Kortom, alle mogelijke informatie binnen een organisatie die op een of andere manier is gedigitaliseerd. Een website valt daar dus ook onder.

“In het begin richtte FileNet zich op het document als zodanig, maar al vrij snel bleek het proces net zo belangrijk te zijn. Met eigen technologie en aangekochte technieken hebben we de Panagon-suite ontwikkeld, een document management system. Dit is zo'n beetje de standaard geworden bij onze klanten: financiële dienstverlening, waar verzekeringen ook onder vallen, de publieke sector, de communicatie-sector en de industrie. Natuurlijk zijn we ook in andere sectoren actief, maar tot op heden zien we in die branches een zwaartepunt.”

Paraplubegrip

In 1997 kwamen Lee Roberts en Ron Ercanbrack aan boord bij FileNet, respectievelijk als ceo/president en senior vice president of global sales. Beiden hadden al een glansrijke carrière bij IBM achter de rug en wilden zelf wel eens aan het roer staan van een onderneming, hetgeen bij FileNet eerder viel te verwezenlijken dan bij IBM. De ironie wil dat ze nu feitelijk weer bij Big Blue op de loonlijst staan. Het belangrijkste dat dit duo met zich meebracht, aldus

Brand, is de notie van Enterprise Content Management (ECM). "Organisaties worden bestookt met informatie; het komt van alle kanten op ze af. En dan gaat het grotendeels om niet-gestructureerde informatie. Er moest iets gebeuren om al die informatie beheersbaar te maken en te houden. Zij hebben de term Enterprise Content Manager bedacht; vrij snel daarna bevestigd door Gartner en nu heeft iedereen het erover. Maar het begrip komt uit de FileNet-stal", onderstreept hij nogmaals.

ECM is een paraplubegrip en omvat een reeks aan deeloplossingen. Brand noemt er een paar: content management, BPM, records management, e-mail management, forms, web content management. "FileNet heeft oplossingen voor al die takken van sport. Dat zijn allemaal aparte modules die naadloos met elkaar samenwerken. Maar het mooiste van onze oplossing is het P8-platform; dat is het goud waarop IBM is afgekomen."

P8 is een architectuur waarin content management en Business Process Management tot een content-infrastructuur aan elkaar zijn gesmeed. Brand geeft aan dat deze infrastructuur naadloos kan worden opgenomen binnen een Service Oriented Architecture. FileNet, zo legt hij uit, heeft een gelaagde, open benadering. Onderaan vinden we de repository's met verwijzingen naar waar data fysiek staan opgeslagen. Dat kan op een applicatieserver zijn (via direct attached storage) of op een speciaal voor opslag ingericht apparaat. Zo'n repository kan de FileNet-eigen Panagon zijn, maar ook Content Manager van IBM, EMC DCTM of Hummingbird. Zitten FileNet en IBM elkaar niet in de weg? Brand vindt van niet. "Het maakt ons niet uit. FileNet is van meet af aan een open systeem geweest. De keuze ligt echt bij de klant."

Stroomlijnen

Het platform, de centrale laag, wordt gevormd door P8. Dit is te beschouwen als een soort middleware. Het 'bemiddelt' tussen de bovenste laag, waarin de applicaties zijn vertegenwoordigd, en de verscheidene repository's. Menig bedrijf heeft immers meerdere repository's in huis. Die bovenste laag wordt overigens alleen gevormd door applicaties die te maken hebben met content- en procesbeheer. Zoals Forms, web content manager en business process manager.

Organisaties willen liever met minder leveranciers van doen hebben

Terug naar P8. "Waarom is dit belangrijk voor ondernemingen", luidt Brands retorische vraag. "Zij hebben tal van *point solutions* in huis: aparte applicaties voor claimafhandelingen, hypotheekaanvraag, klachtenbehandeling, klantencontact, noem maar op. Die zijn nooit dezelfde. Enterprises hebben zo gemiddeld vijf of zes verschillende repository's in huis. Op



Foto: Harry Otto.

Derk-Jan Brand: "P8-platform is het goud waarop IBM is afgekomen."

een bepaald moment in de tijd weten zij zich geen raad meer met al die verschillende toepassingen. Het kost handenvol geld om ze allemaal te onderhouden. Als ze een applicatie aan de bovenkant veranderen, dan moeten ze kijken welke invloed dat heeft op de repository's en alle koppelingen die in de loop der jaren zijn gebouwd. Dat is om gek van te worden. Bovendien willen organisaties liever met minder leveranciers van doen hebben en bijvoorbeeld het aantal repository's terugbrengen naar twee, om toch een onderhandelingspositie te behouden. Ze willen er in elk geval een geringer aantal."

Ook willen organisaties het aantal applicaties stroomlijnen. Toch willen ze bijvoorbeeld geen afscheid nemen van een toepassing voor beoordeling van hypotheekaanvragen waaraan ze zelf zo hard hebben gewerkt en waarin ze zoveel hebben geïnvesteerd. "Nu wil het toeval dat die applicatie gegevens haalt uit de verschillende databases, ook uit die database waar het bedrijf vanaf wil om minder software te hoeven onderhouden. Dan heb je P8 nodig en een concept als content federation manager – dat is overigens FileNet-terminologie. Daarbij gaat het om een faciliteit die ervoor zorgt dat informatie uit verschillende repository's beschikbaar is.

P8 noemt Brand een robuust platform dat overal kan worden geïmplementeerd. "Het is volledig software- en hardware-

Software en organisatieleer

Derk-Jan Brand, de huidige country manager Benelux van FileNet, heeft nog gewerkt bij bedrijven waarvan velen het bestaan niet meer kennen. Hij heeft een lange geschiedenis in de software-industrie. Zo is hij begonnen bij Cullinet dat zijn wortels heeft in 1968. Het bedrijf verkocht met succes een database (IDMS) in het mainframe-tijdperk, maar slaagde er niet in de overstap te maken naar de era van de relationele database. In 1989 legde Computer Associates 330 miljoen dollar voor het bedrijf neer.

Vervolgens maakt Brand de overstap naar Uniface, een Nederlands bedrijf dat een 4e generatie ontwikkelomgeving maakte. Daarbij waren de business rules gescheiden van de applicatie (destijds een uniek uitgangspunt). In 1994 verhuisde dit bedrijf voor 268 miljoen dollar naar Compuware. Uniface wordt overigens nog steeds verder ontwikkeld (in Nederland) door de nieuwe eigenaar.

Brand vond het tijd om een eigen bedrijfje te beginnen. Hij heeft zes jaar lang gewerkt als organisatieadviseur. Bedrijven die een verandering wilden doorvoeren, konden bij hem de strategie halen.

Een goede vriend lokte hem ruim drie jaar geleden FileNet binnen om leiding te geven aan de Benelux-organisatie. En weer zit hij bij een bedrijf dat wordt overgenomen. IBM kocht in oktober 2006 voor 1,6 miljard dollar FileNet. Een gelukkige zet, vindt hij. "We zitten nu met Raden van Bestuur aan tafel, hetgeen nieuwe dynamiek biedt."

onafhankelijk. Als je kijkt naar wat Gartner daarover schreef toen we P8 aankondigden, dan zie je al de speciale positie van het platform. Dit is jullie onderscheidend vermogen, zei Gartner. Van de top-2000 bedrijven in de wereld heeft inmiddels drie procent een beslissing genomen om een ECM-platform te implementeren. Voorbeelden zijn Zürich Verzekeringen, het UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen), en het verzekeringsconcern Allianz. Overigens verwacht Gartner dat tussen nu en drie jaar zestig procent van die ondernemingen een platform geïmplementeerd zal hebben."

In het platform zitten een content engine en een process engine. De eerste zorgt ervoor dat content als zodanig wordt herkend en geclassificeerd en de tweede zorgt er bijvoorbeeld voor dat diezelfde content, volgens de gedefinieerde regels, op het web wordt gepubliceerd. Het platform zorgt ervoor dat de regels gelden voor alle verbonden applicaties. Als er bijvoorbeeld een e-mail met een bijlage binnenkomt,

dan wordt die bekeken en beoordeeld volgens de geldende bedrijfsregels: moet de bijlage worden bewaard, en zo ja, hoe lang. Als ik het tien jaar moet bewaren, dan moet ik het daarna ook zeker weggooien, en geen dag langer bewaren."

Consolidatie

Brand vertelt dat FileNet zo'n 300 miljoen dollar heeft geïnvesteerd in de ontwikkeling van P8. 'Gartner zei dat we daarmee goud in handen hadden', stelt Brand. Aan IBM, dat zelf voornamelijk alleen proprietary systemen had, is de waarde van P8 niet ontgaan.

De hoeveelheid ongestructureerde content die op bedrijven afkomt, is *mega*, stelt Brand. Dat is één, in zijn ogen. Twee is het proces. Zonder content geen proces, is het adagium van FileNet. "Een van de redenen dat FileNet wordt gewaardeerd, is omdat wij content en proces volledig geïntegreerd kunnen leveren. Wij geloven heilig dat je het een niet los kunt zien van het ander.

Er zijn vier dingen die ons drijven: content, proces, compliance, en het platform. "Dan kom ik even terug op wat Gartner daarover zegt. Er ontwikkelt zich de komende tijd een grote markt voor ECM. Die is ruim vijf miljard dollar groot, en dat is heel veel. Daar willen wij gewoon, zoals onze ceo dat zegt, *ons unfair share* van hebben."

Compliance is een belangrijke drijfveer van organisaties om een ECM-platform in te richten. "Je moet, als dat nodig is, in een mum van tijd de informatie kunnen laten zien waarom wordt gevraagd, maar ook welke processen die informatie heeft doorlopen. Dat is twee handen op één buik. Als je dat niet kunt, dan loopt jouw bedrijf reputatieschade op, of de verantwoordelijken worden aangeklaagd."

"Wat denk je dat het aan auditing-kosten scheelt als je meteen kunt laten zien hoe je alle gegevens gestructureerd hebt opgeslagen en hoe je met die gegevens omgaat? Auditors rekenen forse bedragen!", voegt Brand als nog een noodzaak toe om alle processen en de bedrijfsgegevens goed op orde te hebben.

Waarom heeft IBM nu FileNet gekozen? En dat zegt meteen iets over de visie van FileNet op Business Process Management. "Ten eerste omdat we altijd al die focus hebben gehad op de combinatie van content en process", legt Brand uit.

"Wij waren de belangrijkste speler op deze markt. Er is een consolidatie gaande. IBM koopt FileNet, EMC heeft Documentum gekocht, Oracle ging met Stellent aan de haal, Opentext heeft Hummingbird overgenomen, maar die zul je over niet al te lange tijd ook zien opgaan in een grote speler. Dan is eigenlijk de markt verdeeld. De rest zal wel zijn eigen rol kunnen spelen."

Teus Molenaar is freelance journalist.