

# ECM EN EN BPM

Toen ik het thema voor deze uitgave van Business Process Magazine kreeg, ben ik eerst maar eens gaan bepalen waar ECM voor staat. De Wikipedia-definitie is helder, maar ik zag niet meteen een aansluiting met BPM: “Enterprise content management betreft het beheer van ongestructureerde informatie binnen een onderneming. Ongestructureerde informatie is alle informatie die niet direct als veld in een database benaderbaar is. Hierbij kan het gaan om allerlei soorten documenten”.

Daarna nam ik contact op met wat collega's om hun eerste reactie te horen. Van hen kreeg ik reacties die mijn BPM-radertjes meteen sneller deden draaien: “Bedoel je dan ECM en BPM in de zin van: hoe beheers je met BPM de ECM-processen; of hoe moet ECM een afgeleide zijn van BPM?”

De eerste reactie vind ik een uitdaging voor de ECM-leverancier, de tweede is pas een echte BPM-uitdaging. Want hoe ga ik ongestructureerde data, uit diverse bewuste en onbewuste processen naar een omgeving brengen die ik in mijn bedrijfsprocessen wil toepassen?

Volgens mij is ECM een voorbeeld van een evolutionair gegroeid speelveld, waar diverse vakgebieden elkaar raken. Daar waar ECM begon als starre workflow met een publicatie-omgeving, is het voor menig bedrijf de bedrijfskritische omgeving geworden.

Een voorbeeld hiervan is de altijd actuele Wijs-op-Reis website van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Op een zeer klantvriendelijke manier wordt hier gemeld of je wel of niet naar een land kan afreizen. De content is zeer toegankelijk en helder, maar als je bedenkt hoe deze content tot stand komt, dan is dat meer dan een helder eenduidig proces doorlopen.

Ik kan mij voorstellen dat de beslissing om niet naar Egypte te reizen is gemaakt op basis van informatie van de ambassade, nieuws van Al-Jazeera, beelden op YouTube, waarnemingen van Nederlandse toeristen en adviezen uit andere Europese landen.

Een voorbeeld van ongestructureerde data, waarvan de bronnen niet van te voren bekend zijn en beslissingen ieder moment op basis van veranderende inzichten genomen moeten worden. En dat alles in real-time en met de urgentie van leven of dood. Een uitdaging voor alle vakgebieden die ik ken en samenkomend in een ECM-omgeving.

Wat leert dit mij als BPM'er? Start een ECM-traject op met minimaal business rules- en case management-specialisten aan boord. De som van de delen zal hier het verschil gaan maken.

ECM is een voorbeeld van een evolutionair gegroeid speelveld waar vakgebieden elkaar raken

Dit onderwerp is ook meteen een goede opmaat naar het BPM voorjaarscongres op 8 juni. De rode lijn van die dag is het stevige houvast dat BPM geeft aan vele andere domeinen, zoals bijvoorbeeld ICT, performance management, business rules management en diverse klantgerelateerde domeinen en ook geeft het context aan informatievoorziening. Deze domeinen kruipen steeds dichterbij elkaar toe, waardoor de wederzijdse effecten op elkaar steeds zichtbaarder worden. Het BPM-perspectief maakt het mogelijk om een allesomvattende visie te ontwikkelen op de resources en domeinen binnen een organisatie en niet alleen greep te krijgen op de business aspecten, maar ook op cultuur – en op het aangaan van allianties.

André Veelders is bestuurslid van BPM-Forum Nederland.