

# Enterprise Content Management

## Greep op de 'information soup'

Door: Onno de Moor, adviseur bij Doxis

Elke organisatie dient haar informatie – onafhankelijk van het type informatie en waar het zich in de organisatie bevindt – te creëren, te organiseren, te analyseren, te beheren en te archiveren. Dat is natuurlijk veel makkelijker gezegd dan gedaan. Organisaties breken zich dan ook het hoofd over hoe zij orde aan kunnen brengen in de overwelddigende hoeveelheid papieren en digitale informatie. Dat is niet zo vreemd als je bedenkt dat de hoeveelheid papieren documenten, digitale gegevens, websites en digitale bedrijfsmiddelen de laatste jaren explosief is gegroeid. De recente technologische ontwikkelingen zorgen er echter voor dat applicaties, processen en vaardigheden die nodig zijn om verschillende typen bedrijfsinformatie te kunnen beheren, steeds meer naar elkaar toe groeien. Dit heeft tot gevolg dat onderscheid tussen deze typen steeds minder zinnig en relevant zijn. Een term die daardoor in opkomst is en steeds vaker gebruikt wordt is Enterprise Content Management (ECM). Deze term wordt gebruikt om te verwijzen naar een geïntegreerde aanpak van het beheersen van alle in een organisatie aanwezige informatie.

### Wat is ECM?

Een van de problemen van een nieuwe trend of ontwikkeling is dat definities nog niet helemaal zijn uitgekristalliseerd en dat verschillende belanghebbenden het onderwerp naar 'naar zich toe definiëren'. Zo is het ook met ECM. Want het enige waar de experts het met betrekking tot ECM echt over eens zijn, is dat niemand precies weet wat ECM inhoudt. Het is een opkomend concept dat managers, academici en verkopers allemaal proberen te begrijpen en te definiëren. In dit artikel wordt onder ECM verstaan: 'de strategieën, bedrijfsmiddelen, processen en deskundigheid die een organisatie nodig heeft om alle informatie (ongeacht het type) gedurende de levenscyclus te beheersen.'

### Vanwaar die aandacht?

Er zijn vier verklaringen voor de aandacht voor ECM.

#### 1. Efficiënter en doelmatiger werken

Als er efficiënter en doelmatiger gewerkt kan worden, dan zijn er al snel veel organisaties geïnteresseerd. Een recent onderzoek (Kontzer, 2003) heeft aangetoond dat de gemiddelde kenniswerker ongeveer een kwart van

zijn werkdag bezig is met het zoeken naar (interne of externe) informatie. Alles wat deze zoektijd kan terugbrengen of de kwaliteit van de zoekresultaten kan verbeteren zal de aandacht van organisaties trekken. Er kunnen immers sneller zaken gedaan worden.

#### 2. Informatie is in hoeveelheid, verscheidenheid en complexiteit enorm toegenomen

Naast de traditionele documenten en digitale gegevens worden de webpagina's van het internet en intranet steeds belangrijker voor hoe organisaties werken en zakendoen. Bovendien verhogen extranet en externe informatiebronnen de complexiteit en de kosten van de informatiehuishouding van een organisatie. Afbeeldingen, video- en audiobestanden komen daar dan nog bij. Er wordt wel gesproken van een 'information soup' (Noorlander 2001).



### 3. Beschikbare informatie beter willen gebruiken

Organisaties willen gewoonweg meer uit de aanwezige informatie halen en daar resultaten mee boeken.

### 4. Technologie om verschillende typen informatie te beheersen is verbeterd

Werd er vroeger gebruik gemaakt van verschillende software om documenten, websites en andere informatiebestanden te beheersen, tegenwoordig lijkt zo'n duidelijk onderscheid niet meer nodig te zijn. De huidige ontwikkelingen openen de deur voor nieuwe organisatorische mogelijkheden met betrekking tot ECM.

### Big Business

Organisaties zien in dat de tijd gekomen is om na te denken over wat ze met ECM willen. Dit is ook wel te zien aan de verkoopcijfers en verkoopschattingen. In 2001 bedroegen deze 3,5 miljard dollar en de verwachting is dat dit cijfer in 2006 verdubbeld is (Kaplan 2002). Beslissers in organisaties dienen in te zien dat ECM een belangrijk aspect is voor hun beleidsstrategie (denk bijvoorbeeld aan de integratie van verschillende werkprocessen, één contactpunt voor de klant, e-business en concurrerende bedrijfsinformatie). ECM raakt in feite elk aspect van een organisatie. Dit betekent dat er een duidelijk en eenduidig ECM-beleid en ECM-strategie moeten zijn. Hoe dit vorm krijgt en hoe dit in de praktijk wordt toegepast is een zeer grote uitdaging waar organisaties de komende jaren voor staan.

### ECM-projecten

#### Intranetportal voor bedrijfsinformatie

Hierbij wordt het intranet gebruikt om bedrijfsinformatie toegankelijk te maken via het intranet. Voorbeelden van informatie die op het intranet kunnen staan zijn formulieren, logistieke, financiële, personeels-, projectinformatie, etc.

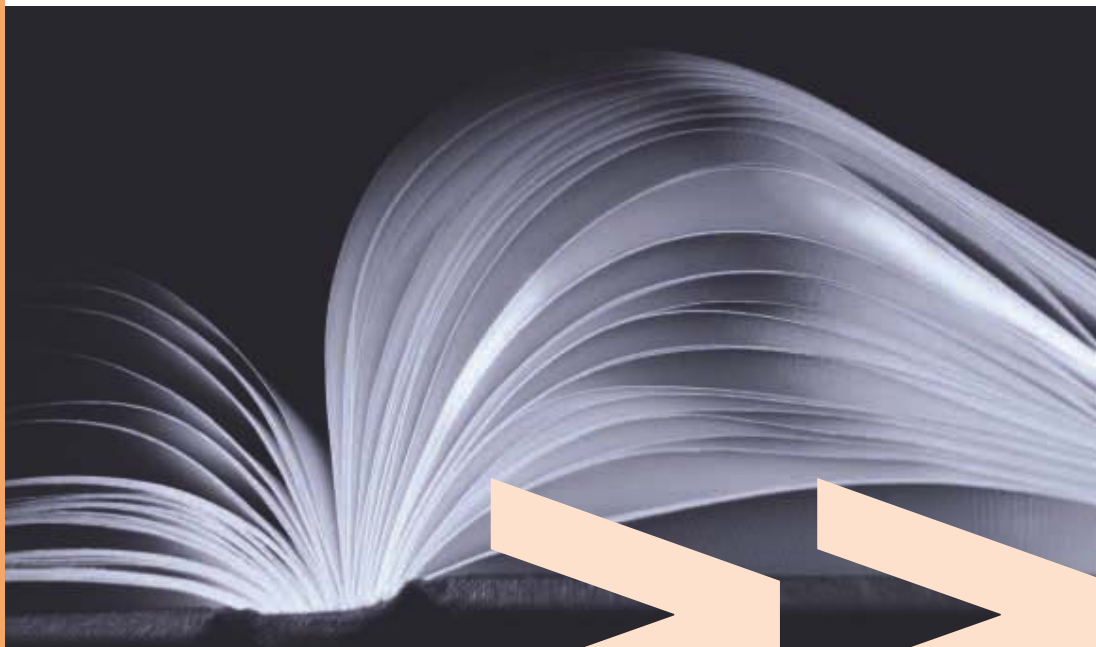
Aspecten die hierbij een rol spelen zijn:

- het toekennen van terugzoekmerken;
- het simplificeren van formulieren;
- het bijeenbrengen en beschikbaar stellen van informatie;
- het indelen van de portal en het maken van afspraken daarover.

Als dit goed gebeurt, kunnen er tijd en kosten worden bespaard op materiaal en door zoekwinst.

#### Het zoeken naar informatie

Medewerkers ervaren vaak problemen bij het vinden van informatie die zij nodig hebben om hun werk goed te doen en dat leidt tot vertragingen in kennisintensieve werkprocessen. Sommige organisaties gebruiken ECM-initiatieven om medewerkers te helpen relevante informatie sneller te kunnen vinden. Dit doen zij door bijvoorbeeld geavanceerde zoekmachines te gebruiken die zo kunnen worden ingesteld dat zij per medewerker, afdeling of werkproces eenvoudig de juiste informatie van zowel binnen als buiten de organisatie kunnen vinden.



### Web-content management

Hierbij spelen vragen als: 'Welke informatie dient op een website van een organisatie te verschijnen' en 'Hoe wordt die site onderhouden?' een rol. Aandachtspunten hierbij zijn:

- het identificeren van de benodigde informatie;
- het controleren van het materiaal op compleetheid en juistheid;
- de juridische legaliteit van de informatie;
- de verbindingen naar de interne bedrijfsuithouding;
- het toepassen van de juiste (huis)stijl.

### Kijk naar levenscyclus van informatie

In de gegeven definitie integreert ECM verschillende disciplines die vroeger gescheiden waren. Documentmanagement, contentmanagement, recordsmanagement en ook kennismanagement zijn in ECM geïntegreerd en hebben wezenlijke raakvlakken. Dit betekent dat er een einde komt aan de diverse eilandjes van applicaties met al hun eigen regels. Er zal een overkoepelende visie moeten worden geformuleerd over hoe informatie binnen de organisatie beheerst kan worden. De levenscyclus van informatie is hierbij het uitgangspunt. Een aantal vragen speelt hierbij een rol:

### Welke informatie vang je? (capture)

In deze fase moet worden gekeken naar welke informatie de organisatie wil vangen. Bovendien moet worden vastgesteld wat de waarde en de relevantie van deze informatie is. Voor deze fase moet goed gekeken worden naar de methoden die ontworpen moeten worden voor het vangen van informatie. Als er weinig aandacht aan deze fase wordt besteed, is de kans groot dat er een kloof ontstaat tussen de informatie die een organisatie nodig heeft en de organisatie die beschikbaar is. Met alle kosten van dien.

### Hoe organiseer je informatie?

Bedrijfsinformatie is waardeloos als er niet eenvoudig in gezocht kan worden en informatie niet terug te vinden is. In deze fase wordt er daarom aandacht besteed aan het indexereren, classificeren en het linken van informatie en databases.

### Hoe zorg je dat de juiste informatie op de juiste plek bij de juiste persoon terecht komt?

Hoe krijgt de degene voor wie de informatie bestemd is, deze snel tot zijn beschikking? In deze fase dient duidelijk te zijn welke (typen) gebruikers(groepen) er zijn en hoe werkprocessen lopen.

### Hoe onderhoud en beheer je informatie?

Een belangrijk punt hierbij is dat de informatie die je beschikbaar stelt ook actueel en betrouwbaar is. Dit is een voortdurend proces waarbij aandacht dient te worden besteed aan het maken van afspraken en standaarden voor het beheer en de bewaring van informatie.



### Doxis en ECM

Het mag duidelijk zijn dat ECM in alle aspecten het vakgebied van Doxis – informatiemanagement – raakt. Het lijkt allemaal wel erg nieuw, modern en ingewikkeld. Maar in feite houdt ECM niets anders in dan ervoor te zorgen dat de juiste informatie, op het goede tijdstip en de goede plaats voor de juiste persoon beschikbaar is. Alle levensfasen van de informatie, van capture tot en met het beheer, hebben hier mee te maken. Doxis kan bijstaan in het definiëren van een ECM-beleid en ECM-strategie, maar kan ook per levensfase van de informatie een rol spelen. In essentie komen daar geen schokkende nieuwe dingen bij kijken; het zijn moderne ontwikkelingen met een oude wijsheid: zorg dat je informatie te allen tijde actueel, betrouwbaar en compleet is. Dat organisaties daar geld mee kunnen besparen dringt nu langzamerhand wel bij hen door.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Onno de Moor (sector Bedrijven) of Dick de Maa (sector Overheid).