

op van Business Intelligence en Enterprise Content Management

centraal

Enterprise Information Management beperkt zich niet tot één soort informatie, gestructureerd of ongestructureerd, zoals Business Intelligence en Enterprise Content Management. Dat onderscheid is niet relevant voor informatiewerkers. EIM combineert beide en verlegt de aandacht naar de informatiebehoefte van kenniswerkers.

Enterprise Information Management (EIM) is een relatief nieuw begrip. Misschien niets bijzonders, maar wel een logische stap. EIM benadert het informatievraagstuk namelijk vanuit behoeftespectief, zonder onderscheid te maken naar soort informatie. De onderliggende vakgebieden Business Intelligence (BI) en Enterprise Content Management (ECM) maken dat onderscheid wel. Beide vakgebieden bieden oplossingen voor het managen van informatie, maar beperken zich op voorhand tot één soort informatie, namelijk gestructureerde (BI) of ongestructureerde (ECM) informatie. Vanuit het perspectief van de informatie- of kenniswerker is dat onderscheid irrelevant. Informatiewerkers kunnen hun werk beter doen als zij niet hoeven na te denken over de mate van gestructureerdheid van informatie, alvorens hun vragen beantwoord te krijgen. Zij hebben snelle, eenvoudige en eenduidige toegang nodig tot alle informatie, waarbij intelligente koppelingen tussen de verschillende soorten informatie extra voordeel kan opleveren.

De kerngedachte is heel simpel: informatie is een productiemiddel, dat mits juist toegepast een organisatie kan helpen aan een concurrentievoordeel. Dit voordeel kan liggen in hogere efficiëntie, kwalitatievere besluitvorming of gereduceerde juridische kwetsbaarheid. Volgens Forrester zien organisaties wel het belang van het adequaat managen van ongestructureerde en gestructureerde informatie, maar worstelen ze met de vraag: Hoe? Forrester geeft in ieder geval een handreiking voor de eerste stap: Zorg ervoor dat de organisatiebrede behoefte aan informatie bekend en begrepen is, inclusief de processen, richtlijnen en organisatie die nodig is om die informatie effectief te beheren. Om te komen tot een antwoord op de startvraag van Forrester zullen we eerst moeten begrijpen hoe organisaties ruwe informatie verwerken tot een waardevol productiemiddel en hoe zij dat productiemiddel te gelde maken. Hoe tegenstrijdig het ook mag klinken, dit beeldvormingsproces begint met gestructureerde informatie (data uit allerlei bronnen die de omgeving monitoren, vanuit historisch of realtime perspectief) en eindigt met ongestructureerde informatie (kennis en rechtvaardigingen van beslissingen). Tussendoor vindt interpretatie, conversie en

verwerking van informatie naar een steeds hogere vorm plaats. Eén ding is duidelijk, namelijk: dat zowel data als content in dit proces een belangrijke rol spelen en dat informatiemanagement, zoals ook betoogd door Forrester, een integrale (enterprisebrede) benadering vraagt. Een informatiebehoeftematrix, waarbij de invalshoek van de organisatie of haar klanten, gekoppeld aan de bedrijfsprocessen, wordt gehanteerd, kan dan een handige stap zijn.

Enterprise Content Management en Business Intelligence zijn ieder op hun beurt bezig geweest met het organiseren van informatie binnen organisaties. ECM doet dit met de nadruk op ongestructureerde informatie en besteedt hierbij veel aandacht aan de levenscyclus van deze informatie (Information Lifecycle Manage-

Leveranciers zien mogelijkheden in combinatie BI en ECM

ment) en het tegengaan van verkokering van informatiestromen. BI legt de nadruk op gestructureerde informatie (data) en heeft vooral tot doel inzichten te geven ten behoeve van directe sturing (rapporteren). Enterprise Information Management is nadrukkelijk op de kaart komen te staan. Dit heeft te maken met ervaringen met de beide onderliggende vakgebieden, met de samensmelting van de beide vakgebieden in suites van platformleveranciers, met de komst van nieuwe ontsluitingsmethodieken en de toenemende mogelijkheden met metadata. De meerwaarde van EIM is dat gezocht wordt naar mogelijkheden om de huidige beperkingen van oplossingen te overwinnen. Dat lukt niet door vanuit die oplossingen te blijven denken. ECM- en BI-oplossingen bieden veel functionaliteit, maar blijven erop gericht één soort informatie te managen en inzichtelijk te maken. Implementatieconsultants in beide vakgebieden zijn erop gericht BI- en EMC-oplossingen optimaal in te richten, daarbij de klant

bijvoorbeeld behoedend voor te veel maatwerk. Dit vergt een gedegen kennis van zowel de te implementeren oplossing als van het ECM- of BI-vakgebied, maar het haalt de aandacht weg bij de informatiebehoefte van de kenniswerkers.

Binnen de vakgebieden BI en ECM bestaat de denkwijze van informatiebehoefte uiteraard wel, maar het is jammer dat al zo vroeg in het oplossingstraject de virtuele muur tussen gestructureerde en ongestructureerde informatie wordt opgetrokken. EIM probeert daarom de informatieanalyse eerst te koppelen aan rollen en processen, daarna aan informatiebehoefte en rechten, en ten slotte aan een presentatiemedium. Ook deze laatste stap is essentieel bij het denken vanuit de dagelijkse werkzaamheden van informatiewerkers. Daarna wordt pas bekeken uit welke bronnen de desbetreffende informatie het best gehaald kan worden.

Ook leveranciers zien de mogelijkheden van de combinatie BI en ECM. Een eenvoudige zoektocht op Google op de zoektermen BI en ECM levert verrassend veel hits op, ook bij de bekende platformleveranciers. Voorbereidingen worden getroffen om het nieuwe vakgebied EIM serieus op te pakken. Specifiek Microsoft heeft met zijn MOSS 2007-platform (SharePoint 2007) een duidelijke stap gezet richting adaptatie van het EIM-vakgebied. Het 'Information Worker'-paradigma van Bill Gates past perfect in de gedachte dat medewerkers in hun werkzaamheden moeten worden ondersteund met alle relevante informatie via één ontsluitingslaag, niet via allerlei verschillende applicaties met ieder een eigen logica. Dit verklaart ook de rappe adoptie van de grotere ECM-leveranciers van SharePoint als userinterface van de eigen applicatie. Ook uit de 'Enterprise Search'-hoek zijn pogingen gedaan om als ontsluitingslaag over ECM en BI gelegd te worden. Een tool als Endeca biedt zoekfunctionaliteit (ongestructureerd), gecombineerd met slimme rapportagemogelijkheden (gestructureerd). Ten slotte zien we steeds meer mogelijkheden om metadatastelsels tussen verschillende suboplossingen in een totale architectuur op elkaar af te stemmen. Hiermee kunnen steeds eenvoudiger automatische koppelingen tussen events en bijbehorende beslissingen worden gelegd. Het belangrijkste struikelblok voor EIM komt hiermee ook meteen in zicht. Net als voor ECM en BI geldt dat de zoektocht naar en de creatie van het 'ideale' metadatastelsel weer voor veel hoofdbrekens zal zorgen en tot onverwachte investeringen zal leiden. En dat brengt ons weer terug bij de aanbeveling van Forrester. Alleen redenerend vanuit de informatiebehoefte van de doelgroep is het mogelijk EIM als onderwerp serieus op te pakken. Een informatiebehoefteanalyse is hierbij een essentiële stap.

Paul Baan

Paul Baan (paul.baan@vlc.nl) is directeur ECM van het ICT-consultancybureau VLC te Utrecht (www.vlc.nl).

Gemiste kansen

De voordelen van het combineren van BI en ECM liggen vaak voor de hand, maar worden niet altijd gerealiseerd. Zo zijn er veel organisaties die BI toepassen om greep te krijgen op de actuele omgeving. Zo krijgt men direct inzicht in de actuele status en kan bovendien een trend vroegtijdig worden gesignaleerd. Tegelijkertijd liggen er in documentmanagementomgevingen (ECM) allerlei procedures en eerdere analyses die kunnen helpen bij het interpreteren van de data uit de BI-omgeving. Organisaties willen in staat zijn snel te schakelen van geconstateerde events uit de BI-omgeving naar de achtergronden over hoe in dergelijke events te handelen (uit de ECM-omgeving). Op dit moment zijn er veel voorbeelden voorhanden uit branches waar veiligheid cruciaal is. Signaleringsystemen worden gekoppeld aan procedurebronnen, die op basis van de behoefte van de medewerkers beschikbaar worden gesteld, bijvoorbeeld via wireless media.