

# Twee vakgebieden verzamelen, en dan!?

DOOR: PAUL BAAN

De IT is de enige industrie waarin sterk gelijkende vakgebieden zo opgaan in hun eigen wereld, dat de meest voor de handliggende kruisverbanden over het hoofd worden gezien. Of ze worden wel gezien, maar door compleet verschillend lingo wil het samengaan niet vlotten. Of de verstokte specialisten in de afzonderlijke vakgebieden zien hun positie bedreigd door experts van "die andere wereld" en houden voet bij stuk dat er van een logisch kruisverband geen sprake kan zijn. In zulke gevallen zien we de analisten als masseurs optreden. Zij benoemen het snijvlak en geven de voordelen van een integrale benadering van twee verschillende vakgebieden aan. Vervolgens is het wachten op een technologische vernieuwing om deze voordelen ook daadwerkelijk te kunnen realiseren. Dan begint er een proces waarin achteraf allerlei partijen de volstreekte logica van het "nieuwe" vakgebied zullen toelichten, en waarom zij al jaren bezig zijn hiermee resultaten te behalen.



PAUL BAAN, DIRECTEUR ECM BIJ VLC

Ik presenteer u.... Enterprise Information Management<sup>1</sup>. Niks nieuws, niks bijzonders, wel logisch. Twee vakgebieden verzameld in een niet eens zo nieuw jasje. 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, kwalitatief hoogwaardiger besluitvorming, of gereduceerde juridische kwetsbaarheid. Volgens Forrester<sup>2</sup> zien organisaties wel het belang van het adequaat managen van ongestructureerde en gestructureerde informatie, maar worstelen ze met de HOE-vraag. Datzelfde 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. Daarmee tillen we het

probleem naar een dusdanig hoog niveau, dat we nog steeds niet pragmatisch van start kunnen gaan (houd de consultants in de gaten; het wachten is op de quick scans, checklists en scorecards).

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 vervolgens dat productiemiddel te gelde maken. Iemand die daar antwoord op probeert te geven is professor Chun Wei Choo<sup>3</sup>. Hij beschreef onder andere hoe organisaties de individuele beperkingen van medewerkers proberen te overkomen door besluitvorming plaats te laten vinden met behulp van ervaringen van de hele organisatie met vergelijkbare vraagstukken. Ook onderzocht hij de wijze waarop een organisatie zichzelf een beeld vormt van haar omge-

ving, dat beeld interpreteert en opslaat en toepast op besluitvormingsprocessen.

Hoe tegenstrijdig het ook mag klinken, dit beeldvormingsproces begint met gestructureerde informatie (data uit allerlei bronnen die de omgeving monitoren, vanuit historisch of real-time 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.

Als er één ding duidelijk wordt uit het betoog van Chun Wei Choo, is het dat organisaties geen onderscheid maken tussen gestructureerde of ongestructureerde informatie als het aankomt op informatie als productiemiddel. En dat informatie, zoals ook betoogd door Forrester, een integrale (bedrijfsbrede) benadering vraagt.

## De rol van ECM en BI

Enterprise Content Management<sup>4</sup> (ECM) en Business Intelligence<sup>5</sup> (BI) 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 ongestructureerde informatie (Information

stratie van een BI oplossing die gericht was op het real-time rapporteren over de status van onderdelen van complexe technische installaties. Met bepaalde grafische visualisaties is daarmee in één oogwenk inzichtelijk te maken wanneer bijvoorbeeld de temperatuur in een deel van de installatie te hoog oploopt. Hiermee kan een organisatie haar omgeving eenvoudig interpreteerbaar maken. Alleen hoe ervoor te zorgen dat de persoon die op dat moment naar de visualisatie kijkt, ook daadwerkelijk de juiste beslissingen neemt? Iedere organisatie heeft procedures en richtlijnen over hoe om te gaan met bepaalde situaties. Deze procedures en richtlijnen zijn veelal elektronisch vastgelegd in bijvoorbeeld een document management systeem (onderdeel van een ECM suite?). Alleen zijn de BI oplossing en de ECM oplossing niet gekoppeld. Het vinden van de passende procedure blijft hierdoor mensenwerk, wat niet alleen kan leiden tot de verkeerde procedure, maar ook tot het helemaal niet vinden van de procedure.

## ECM maakt BI "actionable"

Door beide systemen te koppelen kan de benodigde kennis (de vastgelegde besluitvormingspatronen) toegepast worden bij het interpreteren van de signalen uit de omgeving. Hiermee neemt de kwaliteit van de interpretatie toe, en daarmee het besluit wat erop volgt. Dit besluit kan vervolgens weer worden vastgelegd in het corporate geheugen, waardoor ook in de toekomst betere besluiten kunnen worden genomen.

## Leveranciers

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 platform leveranciers. De voorbereidingen worden getroffen om het nieuwe vakgebied EIM serieus op te pakken.

Specifiek Microsoft heeft met haar MOSS 2007 platform (SharePoint 2007) een duidelijk stap gezet richting adaptatie van het EIM vakgebied. Het *Information Worker* paradigma van Bill Gates pas perfect in de gedachte dat medewerkers in hun werkzaamheden moeten worden ondersteund met ALLE relevante informatie via één ontsluitingslaag, niet via allerlei verschil-

lende applicaties met ieder hun eigen logica. Dit verklaart ook de rappe adoptie van de grotere ECM-leveranciers van SharePoint als *user interface* van de eigen applicatie. Ook vanuit 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 metadatatelsels over verschillende applicaties en leveranciers op elkaar af te stemmen. Hiermee kunnen automatische koppelingen tussen events en bijbehorende beslissingen steeds eenvoudiger gelegd worden.

Het belangrijkste struikelblok voor EIM is hiermee ook meteen in zicht. Net als voor ECM en BI geldt dat de zoektocht naar en de creatie van het "ideale" metadatatelsel weer voor veel hoofdbreken en onverwachte investeringen zal gaan leiden. En dat brengt ons dan 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. En laat hiervoor nou inderdaad weer een hele handige consultancy tool bestaan! ■

De auteur, Paul Baan, is directeur ECM bij VLC uit Utrecht.

<sup>1</sup> <http://nl.wikipedia.org/wiki/EIM>

<sup>2</sup> "Information Management 101 - How To Tackle An Enterprise Information Management Strategy", Barry Murphy, Forrester, januari 2006.

<sup>3</sup> "The Knowing Organization", Chun Wei Choo, 2nd edition

<sup>4</sup> <http://nl.wikipedia.org/wiki/ECM>

<sup>5</sup> [http://nl.wikipedia.org/wiki/Business\\_Intelligence](http://nl.wikipedia.org/wiki/Business_Intelligence)

<sup>6</sup> <http://nl.wikipedia.org/wiki/Metadata>

(advertentie)



EEN NETWERK VAN EXPERTS  
zie ook de advertentie op pagina 22