

Een DMS- of ECM-systeem kiezen? De belangrijkste criteria op een rij:

Het kiezen van een geschikt Document Management Systeem (DMS) of een passende Enterprise Content Management (ECM) oplossing voor uw organisatie is geen sinecure. U bent aangekomen in de wereld van tools en strategieën die het beheer van alle files en digitale documenten in uw organisatie mogelijk maken. Het operationeel maken of uitbreiden van een ECM-omgeving betreft meestal een aanzienlijke investering in tijd, geld en doorlooptijd. Als een oplossing eenmaal geïmplementeerd is dan zit uw organisatie er voor jaren aan vast. Het is een strategische beslissing.

Bovendien gaat het niet alleen om een systeem. ECM omvat ook de strategieën, methoden en instrumenten die worden gebruikt voor het vastleggen, beheren, opslaan, bewaren en leveren van content en documenten binnen uw organisatie.

Hoe beheert u de inhoud van files en documenten? Hoe kunnen alle files en documenten op een efficiënte manier worden verwerkt, beheerd en opgeslagen? Hoe kunt u met uw ECM-systeem de bedrijfsrisico's beperken? En, zorgt u ervoor dat uw ECM-omgeving u helpt bij op aantoonbare wijze het voldoen aan wet- en regelgeving?

Nessos heeft in deze whitepaper de belangrijkste criteria op een rij gezet die een rol spelen bij de selectie van een DMS- of ECM-omgeving. Een handig hulpmiddel bij het maken van keuzes en het doen en bij nadere overwegingen rond uw (toekomstige) ECM of DMS omgeving.

1. Passen op de bedrijfsprocessen

De technologie en het ECM-systeem zelf bepaald slechts een klein deel van het succes van uw DMS of ECM oplossing. Het gaat er om dat de mogelijkheden van het systeem zodanig worden geconfigureerd dat ze naadloos aansluiten op de bedrijfsprocessen en de organisatie structuur.

Een adequaat ECM-systeem stelt u in staat uw informatie gemakkelijk te raadplegen en te bewerken in de context van vele verschillende businessprocessen. Het is dus niet voldoende om deze op te slaan op een plaats waar ze veilig en beheerd worden. De digitale documenten en files moeten onmiddellijk beschikbaar zijn voor gebruiker onderdeel te kunnen zijn van transacties die worden afgewikkeld in de (andere) businessapplicaties verwijzen of bijwerken binnen een transactioneel proces. Voor veel bedrijven is ongestructureerde content verspreid over verschillende locaties en systemen waardoor documenten voor medewerkers moeilijk of niet te vinden zijn.

2. ECM Functionaliteiten

Bij een ECM-systeem is het belangrijk om na te gaan wat de files en documenten zijn die beheerd dienen te worden en welke functies nodig zijn. Ongestructureerde content komt in vele vormen voor zoals MS Office- documenten, PDF's, gescande afbeeldingen, productie afbeeldingen, video's, technische documenten en operationele procedures. Het ECM-systeem dient de gehele levenscyclus van deze verschillende soorten content te ondersteunen. Om risico's te beperken productiviteitsverbetering op te leveren moet een ECM-systeem de 'enige bron van waarheid' binnen een organisatie zijn. Belangrijke functies

om nader te onderzoeken zijn:

- a. Zoeken - zonder de juiste zoek- en vindbaarheid gaat een ECM-systeem niet adequaat toegevoegde waarde opleveren. De beste ECM-systemen bieden full-text search, ondersteuning voor gemeenschappelijke zoeksyntaxis, gefilterde zoekresultaten voor eindgebruikers en geavanceerde zoekmogelijkheden zoals zoeken in formulieren en metadata.
- b. Versiebeheer - automatische tracking & tracing en opslag van elke versie van een bestand en de mogelijkheid om terug te keren naar een vorige versie van een document.
- c. Metadata, Classificatie en taxonomieën-ondersteuning voor metadata waarden op alle soorten content en de bijbehorende classificatie van inhoud op basis van deze waarden. Ondersteuning voor taxonomie modellen zorgen ervoor dat elke branche procedures voor de indeling kan aanpassen aan hun specifieke behoeften.
- d. Rendition - de mogelijkheid om automatisch de inhoud van documenten in andere formaten te genereren (PDF, XML, HTML) of in andere resoluties kan in veel; gevallen essentieel zijn.
- e. Samengestelde document ondersteuning - het mogelijk maken dat veel kleinere documenten kunnen worden opgenomen in een master-of bovenliggende document. Vaak is dit gewenst voor technische of procedurele documentatie waar regelmatig updates van sub-secties van het overkoepelende document moeten worden gedaan door verschillende gebruikers.

3. **Geschikt voor plaats- en tijd onafhankelijk werken**

Een ECM-oplossing is van weinig waarde als niemand het gebruikt. Het realiseren van grote acceptatie door gebruikers binnen uw organisatie is ervoor te zorgen dat werknemers veilig toegang krijgen tot hun documenten en files, waar en wanneer ze deze nodig hebben. Het is belangrijk dat uw ECM-systeem geschikt is voor een groot aantal mobiele devices.

Het Bring Your Own Device (BYOD) principe heeft wereldwijd om zich heen gegrepen en vraagt speciale aandacht in het kader van toegang tot informatie.

Een ander belangrijk aspect voor content delivery is de mogelijkheid om deze informatie te ontsluiten binnen portal omgevingen. Een veel gebruikte portal omgeving is Microsoft SharePoint. SharePoint kan niet beschouwd worden als een echt ECM systeem, maar het heeft uitstekende eigenschappen als portal en voor samenwerking binnen teams. In staat zijn om te integreren met SharePoint of andere portal oplossingen die u reeds operationeel heeft is een belangrijk criterium bij de keuze van een ECM-systeem.

Tot slot is het belangrijk om ervoor te zorgen dat u toegang tot files en document kunt bieden vanuit gemeenschappelijke desktop applicaties zoals Microsoft Outlook, het Bureaublad en de Verkenner. Deze mogelijkheid zorgt voor gebruikersvriendelijke toegang tot alle documenten stelt elke gebruiker in staat om gemakkelijk toegang te hebben tot de beveiligde ECM-omgeving.

4. **Integratie met de bestaande IT-infrastructuur**

Een goede integratie met de bestaande infrastructuur is van groot belang om kostenbesparingen te kunnen realiseren. Een eerste klas ECM-systeem zal niet vast zitten

aan een specifieke ondersteunende database, file systeem of applicatieserver. Zorg voor flexibiliteit in het gebruik van meerdere databases, netwerk opslagapparaten, bestandssystemen en applicatieservers. Het ECM-systeem dient dezelfde protocollen en regels te kunnen hanteren die in uw beveiligingsstructuur van toepassingen zijn.

5. **Volwaardige capturing en beeldverwerking**

Vertrouwen op papier blijft een heersend principe voor veel organisaties. Er wordt geschat dat 40% van alle transacties zijn nog steeds via papier verlopen. Door het digitaliseren van de intake en verwerking van faxen, formulieren, afbeeldingen en andere documenten kunt u processen versnellen en foutkansen terugdringen. Het vastleggen van de inhoud van documenten kan worden gedaan via mobiele apparaten en door het gebruik van scanners. Eenmaal gedigitaliseerd herkent het ECM-systeem de vorm van het document, haalt gegevens op uit velden op het formulier, kiest het juiste bedrijfsproces en past het de juiste classificaties toe op basis van deze gegevens en andere business rules. Juiste indeling en toewijzing van metadata zorgt ervoor dat de juiste opslag, archivering en retentie zal worden toegepast.

6. **Records Management en beleid voor het bewaren**

Toenemende regelgeving legt een steeds grotere druk op een goed beheer van documenten. Aan het einde van zijn lifecycle moet het document ook tijdig en volgens regels kunnen worden verwijderd en vernietigd. Een ECM systeem maakt het mogelijk dit te beheren en uitvoeren voor de gehele organisatie vanuit één enkele omgeving.

7. **Content Workflow en workflow management**

Een ECM-systeem moet voldoende en uitbreidbare workflow-mogelijkheden om aan te sluiten op verschillende processen in de organisatie. Bepaal wat voor soort content workflows uw organisatie nodig heeft en zorg ervoor dat het ECM-systeem dat u selecteert deze kan ondersteunen. Workflows kunnen sterk variëren in complexiteit; van eenvoudige beoordeling en goedkeuringsprocessen tot uitgebreide processen.

Workflows kunnen betrekking hebben op documenten of op activiteiten (zonder specifieke koppeling met documenten). De zogenaamde content-driven workflows komen het meest voor.

Wanneer er behoefte is aan geavanceerde en dynamische workflows dan is integratie met een BPM-systeem aan te bevelen. Deze zorgen voor veel meer workflow-functionaliteit en flexibiliteit. ECM integratie zorgt ervoor dat alle documenten in dit proces is nog steeds beheerd worden conform governance-vereisten. |

8. **Digital Asset Management**

Digitale content, zoals foto's, tekeningen en video's spelen een steeds belangrijkere rol in organisaties, met name binnen marketing, engineering en customer support. Deze files vereisen ook speciale verwerking en behandeling vanwege hun omvang en eisen met betrekking tot auteursrechten en gebruiksbeperkingen. Simpelweg het plaatsen van deze bestanden in mappen samen met andere inhoud gaat knelpunten opleveren. Het zoeken naar de juiste versie van een afbeelding of video is ook complexer omdat een full-text index kan niet audio-of video-inhoud kan indexeren. Het integreren van het beheer van deze media

binnen een content management systeem heeft belangrijke voordelen. Naast het leveren van een gemakkelijke toegang tot de juiste foto's, video's en technische tekeningen kunt u de automatisering van routinematige verwerking mogelijk maken.

9. Enterprise eigenschappen van de applicatie

Voor de geschiktheid van een applicatie op enterprise niveau spelen meer factoren een rol. Een kritische factor is het vermogen van het systeem om te kunnen meegroeien met de organisatie op een wijze die geen beperkingen of secundaire kosten voor ondersteuning gaat opleveren. Een ECM-systeem is de informatie ruggengraat van uw bedrijf en als zodanig het moet voldoen aan de huidige en toekomstige vereisten op de volgende gebieden.

Schaalbaarheid - Een ECM-systeem moet ontworpen zijn om eenvoudig en voorspelbaar op te schalen naar duizenden gebruikers en miljarden documenten en het beheer van de volledige levenscyclus van al uw ongestructureerde content.

Beveiliging - Beheerders kunnen toegangscontrole kunnen bieden voor specifieke gebruikers, groepen, afdelingen of de hele organisatie. Geavanceerde ECM-systemen bevatten veiligheidskenmerken zoals data-encryptie en beperkingen op de toegang tot de database.

Beheersbaarheid, auditing en rapportage - Een gecentraliseerd documentbeheer resulteert in een betere beheersbaarheid en lagere operationele kosten. Het hebben van een enkel platform voor het beheer van alle documenten zal minder personele capaciteit vergen en dubbele documenten en onnodige opslag gaan voorkomen.

Multi-Language Support – Internationalisatie en globalisering vergt uiteraard meertaligheid en mogelijkheden voor tijdzone- en identity management.

Service Oriented Architecture (SOA) betreft de mogelijkheden om te integreren met meerdere andere systemen.

10. De leverancier

Enterprise Content Management betreft meestal een bedrijf kritisch systeem. De leverancier van het ECM-systeem moet de betrokkenheid, duurzaamheid en financiële kracht hebben om uw business partner voor de komende decennia zijn. Belangrijke overwegingen ten aanzien van de leverancier zijn: onderwijs- en trainingsmaterialen, de beschikbaarheid van technische ondersteuning, de capaciteit om eventuele (software) problemen voortvarend aan te pakken, de beschikbaarheid van implementatiepartners en product-experts.

Nessos is een onafhankelijk specialist op het gebied van content management. Wij adviseren en ondersteunen u graag bij al uw vraagstukken op het gebied van digitalisering van uw bedrijfsprocessen.