

## Geïntegreerde ECM- en BPM-oplossingen

# BEDRIJFSBREDE TRANSPARANTIE EN CONTROLEERBAARHEID

**Banking Review sprak met Lee Roberts, CEO en chairman van FileNet over wet- en regelgeving in combinatie met Enterprise Content Management (ECM) en Business Process Management (BPM).**

De laatste decennia is er binnen organisaties een explosie op het gebied van informatie geweest; niet alleen op papier, maar ook elektronisch. Vooral de elektronische informatie is enorm toegenomen. Naast Word- en webdocumenten heeft elke computergebruiker toegang tot diverse andere toepassingen. Daarbij moet het beheer van informatie en de toegang daartoe goed worden geregeld. Ook moeten de processen goed zijn en de afstemming duidelijk. 'Het vastleggen en beheren van informatie moet ervoor zorgen dat er op basis van de juiste bedrijfscontent snel en goed geïnformeerd beslissingen kunnen worden genomen, dat is onze business', stelt Lee Roberts, CEO van FileNet. 'Sneller beslissingen nemen zal de efficiency binnen een organisatie vergroten', aldus Roberts, 'maar ook de service verbeteren, kosten reduceren en uiteindelijk de winstgevendheid vergroten. De realiteit is dat financiële instituten daarvoor tools en technologie implementeren. Enterprise Content Management (ECM) en Business Process Management (BPM) kunnen daarbij de juiste instrumenten blijken. Zowel in de Verenigde Staten als in Europa hebben financiële organisaties veel gemeenschappelijk. Er zijn daarnaast tot op Europees landniveau verschillen te constateren: bijvoorbeeld wat betreft het implementeren van ECM en BPM. De Verenigde Staten zijn hier duidelijk verder in dan Europa, omdat organisaties in de VS sneller een nieuwe technologie 'uitproberen of omarmen'.

### Rapportageprocessen

ECM en ook BPM hebben invloed op zowel de informa-

### JAKOB BRONS

tiestvestiging en -toegang als op de processen binnen een organisatie. Een verduidelijking van Roberts over rapportageprocessen van banken en verzekeraars lijkt op z'n plaats. Want bijvoorbeeld door de invoering van IFRS is het voor organisaties noodzakelijk de informatiebehoefte bij het rapporteren en het controleren van de jaarrekening te verbreden en te verdiepen. Ook zal er over niet-financiële informatie gerapporteerd moeten worden. Binnen steeds kortere tijd zal er op vragen van controlerende instanties een adequaat antwoord moeten worden gegeven. Als Europese financiële instellingen dan minder ver zijn in het implementeren van ECM, lopen ze de kans overvleugeld te worden door Amerikaanse. Roberts commentaar is kort en bondig: 'IFRS speelt nu en vanaf 1 januari 2005 dient conform IFRS regelgeving gerapporteerd te worden. Banken en verzekeringsmaatschappijen zijn zich bewust van deze regelgeving en, voorzover ik heb gehoord en gezien, zijn ze daar duidelijk mee bezig of klaar voor. Veel interessanter is in hoeverre zij ook de juiste beslissingsondersteunende software implementeren of op de goede wijze content en records beheren. Heeft het (top)management zich op de essentiële bedrijfsprocessen gericht? Kunnen organisaties voldoen aan nieuwe regelgeving zoals Basel II, Sarbanes Oxley en lokale financieel-economische wetgeving? Naar mijn mening zijn financiële instituten daar op dit moment erg alert op.'



**Lee Roberts:**  
**‘Organisaties moeten compliance benaderen vanuit een contentperspectief en vanuit een procesperspectief. Alle stappen in een beslissing moeten ze controleren; ongeacht of het automatische of handmatige stappen waren.’**

## Regelgeving

Toch toonde een onderzoek, dat medio dit jaar werd gehouden door de Economist Intelligence Unit (EIU), aan dat veel Europese bedrijven niet voldoen aan nieuwe regelgeving. Van de Europese bedrijven loopt 47 procent het risico daar niet op tijd aan te voldoen, omdat ze niet in staat zijn hun belangrijkste bedrijfsprocessen te controleren of de bijbehorende risico's op een systematische manier te beheren. Roberts ziet hierin echter een uitdaging voor FileNet: 'Organisaties moeten compliance benaderen vanuit een contentperspectief en een procesperspectief. Alle stappen in een beslissing moeten ze controleren; ongeacht of het automatische of handmatige stappen waren. Ook ongeacht het aantal keren dat de bijbehorende regels zijn veranderd. Dat geldt met name voor bijvoorbeeld financiële instellingen die veel met individuele 'cases' te maken hebben. Gelukkig zetten veel van zulke organisaties al geïntegreerde ECM- en BPM-oplossingen in, om de bedrijfsbrede transparantie en controleerbaarheid te bereiken die ze nodig hebben', aldus Roberts.

## Winstgevendheid

Uit hetzelfde onderzoek bleek dat 96 procent van de bedrijven een duidelijk verband ziet tussen procesmanagement en winstgevendheid. Echter, meer dan eenderde geeft aan geen zicht te hebben op de eigen bedrijfsprocessen en

bij driekwart van de bedrijven ligt de verantwoordelijkheid voor procesmanagement bij meerdere managers van verschillende afdelingen. 'Zoals aan het begin al gezegd', stelt Roberts, 'bestaat er een link tussen de inrichting van processen en winstgevendheid. Toch is in veel organisaties procesmanagement nog steeds decentraal geregeld en gebaseerd op een gefragmenteerde visie op het grote geheel. Integratie tussen afdelingen is in veel gevallen slechts ad hoc en daarom is het

niet verbazingwekkend dat BPM-instrumenten worden gezien als een manier om processen overal in de organisatie te analyseren en te optimaliseren. Zo kun je met interne en externe risico's omgaan en je doel bereiken, namelijk een betere klantenservice en lagere operationele kosten. Dat zijn ook duidelijk de redenen die wij bij onze klanten te horen krijgen.'

---

***‘Heeft het  
(top)management  
zich op  
de essentiële  
bedrijfsprocessen  
gericht?’***

---

De Economist Intelligence Unit heeft in de periode mei/juni 2004 de meningen gepeild van 118 Europese senior executives in meer dan veertien landen. Vraagstukken als de manier waarop Europese directeuren tegen hun corporate processen aankijken, het procesbeheer en gerelateerde risico's stonden centraal. Maar liefst 47 procent van de Europese bedrijven loopt het risico niet te voldoen aan nieuwe regelgeving, omdat ze niet in staat zijn hun belangrijkste bedrijfsprocessen te controleren of de bijbehorende risico's op een systematische manier te beheren. (<http://www.filenet.com/bpmnow>).

## Kostenreductie

Even terug naar het beheren van content en records. De combinatie records management en standaardisering is erg actueel. Een Records Manager maakt bijvoorbeeld onderdeel uit van het FileNet P8 ECM-platform en is volgens de DoD 5015.2-standaard gecertificeerd. Wat betekent nu zo'n Amerikaanse 'kreet' voor organisaties in Europa? Ook daarop heeft Roberts direct een antwoord klaar: 'Een certificering voor gebruik door alle federale instellingen in de Verenigde Staten is het resultaat van lang en uitgebreid ontwikkelen en testen door FileNet of de software die verwerking van records doet volgens de vastgestelde standaards. Daarna hebben we met succes laten zien dat onze records management-technologie voldoet aan de specifieke criteria voor het definiëren en beheren van classificatiecategorïeën en -regels. Deze regels zijn ook van toepassing op internationaal opererende organisaties en anders kun je ervan uitgaan dat soortgelijke regels in andere landen ook gaan gelden. Waar het om gaat, is dat je als leverancier moet kunnen aantonen dat je aan de hoogste verwachtingen ofwel eisen voldoet. Want het management van de organisaties waar onze toepassingen draaien, zetten die toepassingen in om aan de mondiale competitie deel te nemen, hun operaties effectief te verbeteren en de kosten te reduceren. En als het gaat om records management, dan moet een organisatie over meer beschikken dan alleen over een plan dat voldoet aan alle wet- en regelgeving. Records Management moet ook een return-on-investment opleveren door bedrijfsrisico's en discoverykosten te verminderen en de groeiende hoeveelheid aan gegevens binnen organisaties geheel automatisch te beheren. Dus de gehele procescyclus van het recordsbeheer wordt geautomatiseerd en voldoet consistent aan wet- en regelgeving,

maar voert eveneens de beleidsprocedures voor recordsbeheer uit. En dat levert ook nog een aanzienlijke ROI op.'

## Service

Waar Roberts vaak op terugkomt, zijn klantenservice en klanttevredenheid. Zodra je over de financiële markt praat, zijn dat 'key words', vindt hij. 'Banken en verzekeringen hebben uiteindelijk maar één doel en dat is de service op een zo hoog mogelijk peil brengen. Waarom is de ene bank beter dan de andere, vraag ik me regelmatig af. Natuurlijk is naamsbekendheid belangrijk. Net zoals bij voorbeeld de tarieven. Maar zeker zo belangrijk is de service en de effectiviteit van de dienstverlening. Daarbij is de inzet van BPM-tools naar mijn mening onontbeerlijk, want die maken efficiënte allocatie en voltooiing van taken mogelijk. Ze kunnen ook een compleet overzicht van alle klantcontacten bieden. Organisaties zoeken duidelijk manieren om de klanttevredenheid te verhogen en het verloop van klanten te verminderen. Ze moeten sneller antwoord kunnen geven op klantverzoeken, op een consistente en plezierige manier diensten aan verschillende kanalen kunnen leveren en meer transparantie bieden in de status van transacties. Business Process Management-tools bieden die mogelijk aan het management', aldus Roberts. Maar hij voegt er direct aan toe dat de focus van veel managers op dit moment nog vooral intern gericht is. 'Die drempel zal beslist geslecht worden, want BPM zorgt ervoor dat het management en de medewerkers ook beter inzicht hebben in winstgevendheid van klanten en mogelijkheden tot up- of cross-selling.'

Lee Roberts is CEO en chairman van FileNet. Vanaf het moment dat hij in 1997 bij FileNet kwam, heeft Roberts het bedrijf getransformeerd van een leidend document management-leverancier naar de belangrijkste leverancier op het gebied van Enterprise Content Management en Business Process Management met daarbij veel aandacht voor specifieke toepassingen. Roberts werd in april 1998 benoemd tot CEO en in december 2000 tot chairman. Hij heeft twee bachelors degrees van California State University, San Bernardino, en een masters degree in business administration van de University of California, Riverside.