

Verschuivingen in de markt:

'Local heroes' winnen aandeel

Het jaarlijkse Strategy Partners Nederland marktonderzoek onder de ECM leveranciers die actief zijn in Nederland liet dit jaar geen twijfel bestaan over de verschuivingen. De lokale partijen winnen aan marktaandeel ten opzichte van de 'global vendors' als het gaat om aantallen gescoorde projecten.

VAN DE REDACTIE

SP Nederland mag zich tegenwoordig verheugen in een sterk toegenomen belangstelling voor de jaarlijkse executive briefing. 'In de eerste edities was ik al blij met zo'n 25 tot 30 leveranciers die aanwezig waren', aldus Hans Kaashoek, managing partner Strategy Partners Nederland. 'Deze editie, de vierde, waren er 52. dat geeft ook aan dat het onderzoek heel serieus wordt genomen en dat de trends aanzetten tot nadenken. Temeer daar het ook wel duidelijk wordt dat met het toch flinke aantal marktpartijen het heel lastig wordt om marktaandeel te winnen. Dat kan eigenlijk alleen als je aandeel van een ander inneemt... Daarin schuilt een gevaar voor iedereen die actief is in de wereld van enterprise content management.'

Een andere uitdaging ligt in het vasthouden van de goede mensen. Kaashoek: 'De arbeidsmarkt in deze wereld, maar niet alleen deze wereld, staat fors onder druk. Dat betekent dat je als marktpartij heel alert

moet zijn op je mensen. En nieuwe mensen vinden om tegemoet te kunnen blijven komen aan de wensen van de markt is al helemaal moeilijk. Iedereen trekt aan een eind.'

Nederlandse markt

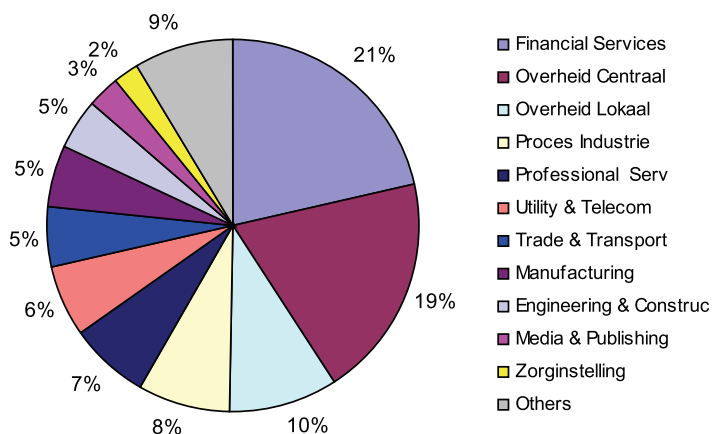
Maar hoe staat het met de Nederlandse markt. Kaashoek gaf voorafgaand aan de daadwerkelijke cijfers een trendoverzicht: 'Het is na de cijfers van dit jaar wel duidelijk dat er verschuivingen plaatsvinden. Die worden langzaam zichtbaar. Dat langzaam heeft te maken met het feit dat wij de cumulatieve cijfers over alle onderzoeken weergeven. Dus niet alleen de gescoorde projecten van afgelopen jaar, maar de in totaal gescoorde projecten vanaf het eerste onderzoek dus. Dat geeft naar ons idee een beter beeld van de werkelijkheid, omdat je anders per jaar wel heel wisselende posities krijgt. Terwijl dan de daadwerkelijke posities in de markt niet eens hoeven te zijn veranderd. Dus veranderingen

in de markt verlopen wat traag, maar ze zijn wel duidelijk aan te geven. In totaal hebben de 'global vendors' in Nederland nu zo'n 830 projecten, een groei in het afgelopen jaar van rond de 12 procent. De 'local heroes' daarentegen hebben inmiddels bij elkaar zo'n 2.200 projecten, een groei van ruim 20%. De waarde van de projecten is moeilijk in te schatten.

Het blijft een beetje natte vinger werk, maar de trend is duidelijk: de lokale partijen eisen een steeds groter deel van de taart voor zich. Van een geschatte marktomvang van €335 miljoen in 2007 nemen zij nu ruim €130 miljoen voor hun rekening. Dat zijn op zich wel kleinere projecten, maar het zijn er wel heel veel! De echte grote

projecten blijven voorbehouden aan de major players, zoals EMC, IBM, Open Text en zo meer. Ofschoon de rolverdeling daar ook langzamerhand wat aan het verschuiven is. De rol van Open Text met name neemt wat af ten opzichte van de anderen en die van IBM (met FileNet) stabiliseert. Die verschuivingen gaan ook langzaam, omdat zoals ik al meldde

Over search kan Kaashoek ook nog wel een boekje open doen.



Figuur 1: Totaal ECM-projecten Nederland



Hans Kaashoek

wordt het wel erg onoverzichtelijk allemaal. Maar Alfresco zit er dus aan te komen met zo'n 18 projecten in de afgelopen periode.'

Veranderingen

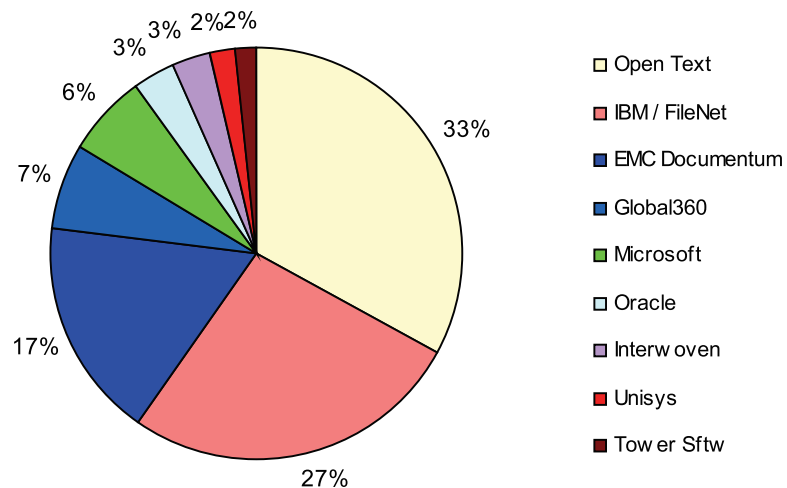
'In totaal is de markt in Nederland in geldwaarde rond de 10 procent gegroeid waar wij die groei hadden geschat op ongeveer 10/15 procent. We zaten dus aardig in de buurt, zij het dat we als markt 'slechts' de ondergrens van die voorspelde groei hebben bereikt. We liggen als markt op schema zou je kunnen zeggen, maar de kunst is nu om die trend vast te houden. En daar liggen dan nog aardig wat uitdagingen die moeten worden overwonnen.'

Want de markt verandert. En snel. Kaashoek: 'Zoals ik al eerder meldde, content wordt meer gezien als een onderdeel van de totale infrastructuur. Dat betekent ook dat (andere) spelers in andere rollen om de hoek komen kijken. Maar ook de benadering van de problematiek rond content verandert. Functionele grenzen verdwijnen, ontsluiting van content verandert, metadata gaan een dwingendere rol spelen als het gaat om integrale benadering van content, security moet naar een hoger niveau, kortom, de wereld is aan verandering onderhevig en we moeten meegaan in die veranderingen anders red je het niet. De processen worden daarbij leidend, niet langer de content op zich, ECM is een hulpmiddel geworden, geen doel. Dat was ook nooit echt de bedoeling uitaard, maar soms leek het er wel erg op. Die benadering is geen lang leven meer beschoren. Dat heeft eigenlijk alles te maken met de nieuwe manier van werken. Mobiel, nog meer plaats- en tijdonafhankelijk, intuïtiever voor de gebruikers, gericht op collaboration &

de cijfers van de totale markt worden gezien, maar de trend is helder: ten opzichte van de concurrenten verliest Open Text nu zichtbaar terrein. En ook is duidelijk dat Microsoft en Oracle zich beginnen te roeren in de markt. Reden daarvoor: contentmanagement wordt meer en meer gezien als een onderdeel van de totale infrastructuur.'

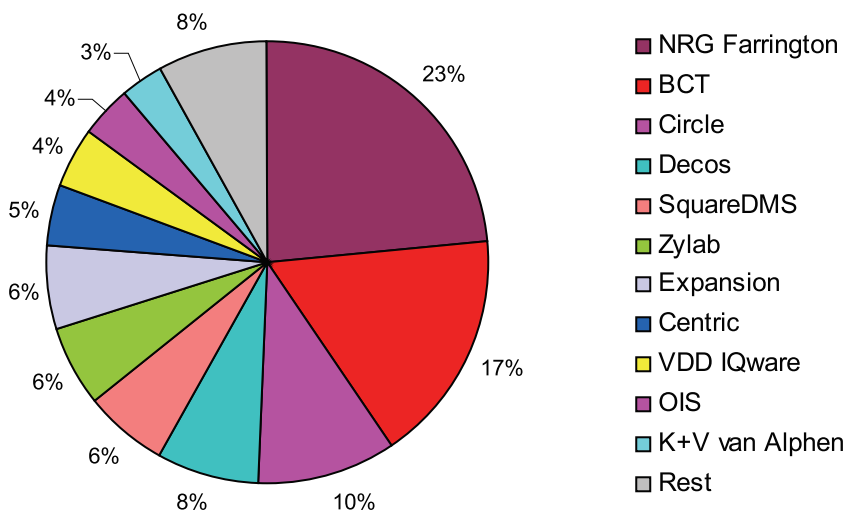
Ook begint het fenomeen Open Source zich langzaam te laten gelden.

Kaashoek: 'Alfresco heeft inmiddels bijna de 'kiesdrempel' bereikt met het aantal gescoorde projecten. Die drempel bedraagt 2 procent van het totaal aantal projecten. Wie daaronder blijft komt in de restgroep. Niets mis mee, maar je moet wel een bepaald marktaandeel hebben bereikt om separaat te worden vermeld in het onderzoek. Anders



Figuur 2: Marktverdeling bij internationale vendors

MARKTONDERZOEK



Figuur 3: Marktverdeling bij local heroes

information sharing, en ook search gaat een steeds belangrijker rol spelen. Kennismanagement komt weer op de agenda's van de managers. Dat was enkele jaren geleden ook het geval, maar juist door de snelle ontwikkeling van allerlei nieuwe technologieën is het vandaag de dag mogelijk om daar veel meer in te doen. Een scala aan bronnen, met de meest uiteenlopende soorten informatie vraagt om een andere aanpak, een van meer contextuele informatievoorziening. Tien jaar geleden, toen was de wereld een stuk overzichtelijker, geloof me.'

Software as a Service

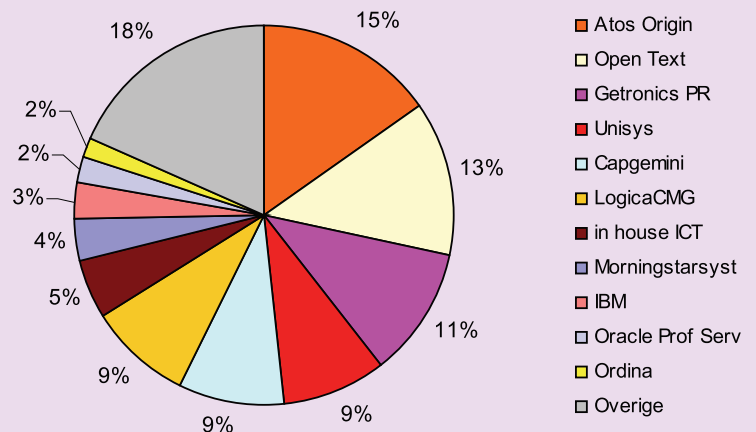
Niet voor niets maakt ook het fenomeen Software as a Service meer opgang. Ook al zie je het niet alle dagen overal... Kaashoek: 'We zitten nog in de beginfase van die ontwikkeling. Maar als je alle maatschappelijke trends op een rij zet, zoals die mobiliteit, altijd en overal bereikbaar, vervagend onderscheid tussen werk en prive, en voeg daarbij de technologische mogelijkheden en je word je

vanzelf bewust van het feit dat 'in de basis' al veel mogelijk is. Software as a Service moet in staat zijn de gebruikers heel veel als standaard te bieden. Het is als water uit de kraan zeg maar. En als je iets specifiek wilt, dan moet je daar extra voor betalen of investeren. Een douche doet het altijd en is de normaalste zaak van de wereld. Vind je dat je een douche nodig hebt met van die stoomspuiters, grote tweepersonsdouche-kop, sproeiers aan de zijkant en meer van dat soort zaken, dan kost dat meer. Het kan geleverd worden, maar het is geen standaard. Zo moet je het ook zien met allerlei functies rondom ECM. Functies als recht toe recht aan file management, e-mail management, HR archivering moeten als configureerbare functies snel voorhanden zijn. De echte vergaande applicatie integratie is dan zeker niet standaard voorhanden en vraagt denken maatwerk. Maar het komt en wordt allemaal mogelijk.'

Over search kan Kaashoek ook nog wel een boekje open doen. 'De opkomst van Google in deze wereld, van Microsoft (na de overname van FAST zeker ook), van partijen die gespecialiseerd zijn in bijvoorbeeld federated search, text mining & analytics, in business intelligence zal ertoe leiden dat content alleen nog maar via gestructureerde metadata zal worden ontsloten als het echt niet anders kan. Er is immers geen enkele goede reden meer voor? Je vindt het toch wel weer terug... Dat zal ook vergaande gevolgen (kunnen) hebben voor records management, waar nu zoveel over is te doen. Waarom zou je dat nog doen dan? Kortom, het spel is nog maar net begonnen. ECM is in de belangstelling gekomen van de grote ICT-vendors en daarmee ook op de agenda van de CEO's,

System Integrators aangevoerd door Atos Origin

In het overzicht van Strategy Partners waarin de system integrators worden belicht, is duidelijk geworden dat Atos Origin (letterlijk) goede zaken heeft gedaan in het voorbije jaar. Van de meer dan 950 projecten in totaal inmiddels in Nederland die door system integrators zijn gedaan, heeft Atos Origin een marktaandeel van 15 procent. Opvallend is daarbij de opmars in het segment profit sector (van 14 naar 18 procent marktaandeel). Nog specifieker: in de sector Financial services heeft Atos Origin een stap gemaakt van 22 naar 24 procent. Kortom Atos Origin doet het goed in de wereld van integraties van ECM-projecten. Jan Wieling, ECM practice manager, toonde zich een zeer tevreden mens. Open Text en Getronics volgen op met respectievelijk 13 en 11 procent.

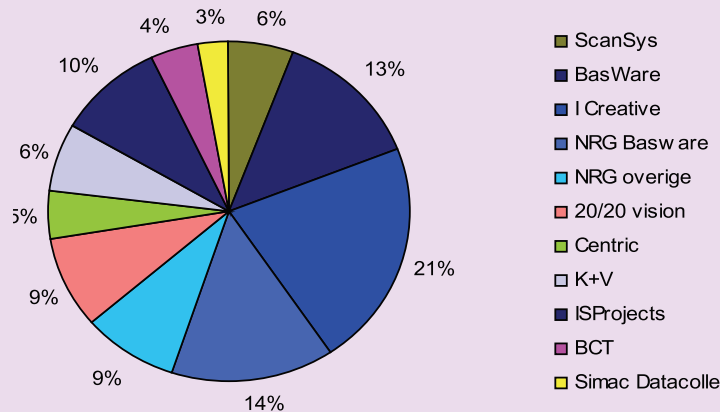


Figuur 4: Marktverdeling bij SI's Nederland totaal

CIO's, de board members dus. Het krachten-
spel is ineens heel anders geworden en dat
merk je direct in de marktverhoudingen.
Maar dat merk je ook in de houding van de
marktpartijen. De groten volgen met argus-
ogen de (internationale) ontwikkelingen om
er direct op te kunnen reageren. De lokale
partijen kan ik maar één advies geven: laat je
er vooral niet te veel door afleiden. De kennis
en kunde van de eigen markt is goud waard.
Misschien is het heel goed mogelijk om
hetzelfde 'kunstje' in een andere markt ook
uit te voeren met daardoor weer nieuwe
kansen. De grote jongens zijn in de regel toch
wat minder flexibel als het gaat om snel
inspelen op (lokale) kansen. Zij blijven hun
focus (voorlopig althans) zeker houden op de
grote, internationale projecten, met veel
integratie, veel services, veel licenties... Daar
laten ze dus in de lokale markten kansen
liggen die door de local heroes maar al te
graag worden opgepakt. De "onderkant" van
de markt groeide in 2007 niet voor niets met
gemiddeld 20%. Ik ben benieuwd hoe het
met de verdeling van volgend jaar zal zijn. □

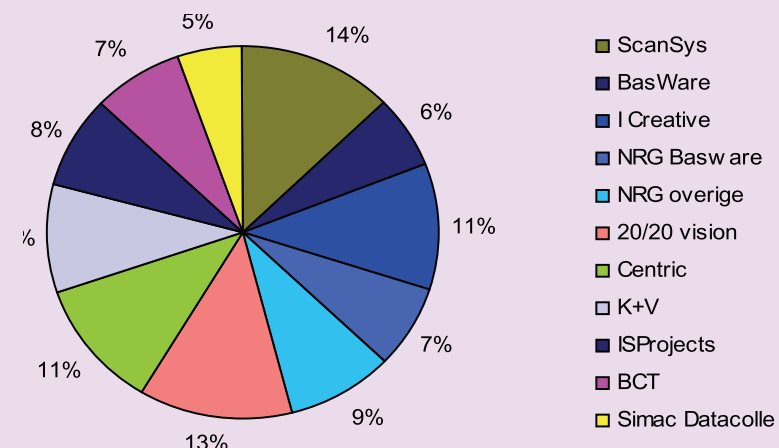
Invoice processing

Als separaat onderzoek heeft Strategy Partners zich dit voorjaar ook gestort op de marktontwikkelingen in het segment invoice processing (factuurverwerking)applicaties. Die markt alleen al in Nederland wordt op dit moment geschat op zo rond de 20 miljoen euro omzet. Een niet te verwaarlozen segment dus, aldus Kaashoek. Ten opzichte van 2005, wat we als referentiepunt hebben, is die markt met 165 procent gegroeid als het gaat om het aantal installaties. Focus op specifieke applicaties werkt in de regel altijd en de toepassing van elektronische factuurverwerking in de brede zin van het woord werkt in dit geval dus ook zeker heel goed. Als je de cijfers bekijkt zie je dat het aantal projecten per leverancier redelijk verdeeld is over de tien onderzochte aanbieders, waarbij ScanSys en 20/20 Vision (met 20/20 Vision) met resp. 14 en 13 procent de grootste marktaandelen hebben. Als je kijkt naar de waarde van de projecten zie je ineens een heel andere verdeling. Er zijn dus partijen, zoals ScanSys (met Invoice Class) die er voorkeuren out-of-the-box veel te verkopen voor weinig, terwijl anderen zoals NRG Farrington (met o.a. BasWare), minder projecten doet maar wel met een veel grotere waarde. Natuurlijk is dat niet vreemd, dat zie je immers ook bij de ECM vendors en de local heroes. EMC zal in geld een veel grotere waarde hebben voor de projecten die zij doen dan bijvoorbeeld een lokale partij als Decos of BCT. Dat zie je dus ook in zo'n specifieke niche als factuurverwerking.



Figuur 5: marktaandeel leveranciers invoice processing naar geld

Kaashoek verwacht een forse groei in dit marktsegment. Ik denk dat gezien de marktontwikkelingen een groei van 25 tot 30 procent absoluut niet opportuun is. Er liggen nog grote kansen in met name de zorgsector, in verdieping van de functionaliteit van de applicaties, in grote shared service centra bijvoorbeeld. Veel zal echter wel afhangen van de mate van integratiemogelijkheden met achterliggende applicaties (ERP, HRM), en de samenwerking die deze partijen in staat zijn op te tuigen. Want vergeet niet: invoice processing is slechts een onderdeel van het geheel.



Figuur 6: marktaandeel leveranciers invoice processing naar projecten