

Wie, wat, waar met ECM in de financiële sector?

DOOR STRATEGY PARTNERS NEDERLAND, HANS KAASHOEK

In de eerste helft van dit jaar onderzocht Strategy Partners de positie van de toonaangevende internationale leveranciers van ECM producten en diensten in de Nederlandse markt. In totaal werden 740 referentieprojecten gevalideerd en verdeeld over de diverse marktsegmenten. Van het totale aantal onderzochte projecten bevinden zich ruim 21 procent bij financiële instellingen. Gedurende de afgelopen maanden zijn de posities van deze leveranciers in de diverse submarktsegmenten zoals de financiële dienstverlening verder onderzocht.

In dit artikel wordt ingegaan op de resultaten van dit onderzoek. De gegevens zijn samengesteld aan de hand van meer dan 155 referentieprojecten bij ruim 70 verschillende financiële instanties. De informatie is verkregen van de leveranciers zelf en de diverse op dit gebied actieve systeem integrators.

De financiële sector is vanaf het begin van de document imaging en workflow markt dé focus markt geweest voor ECM leveranciers. Dit blijkt ook wel uit het grote aantal referentie projecten dat ook in Nederland is gerealiseerd. De traditioneel papier- en proceduregedreven manier van werken maakt deze sector bij uitstek geschikt voor document- en procesautomatisering. We treffen in deze sector dan ook diverse implementaties aan die al meer dan tien jaar geleden werden opgestart. Het aantal projecten dat in deze sector tussentijds is beëindigd is in vergelijking met andere sectoren relatief laag. Dit komt zeer waarschijnlijk, omdat de projecten een directe relatie hebben met bedrijfskritische processen, dienstverlening aan klanten en het via het project garanderen van elektronische verwerking en validatie van voorheen papieren informatie. De aandacht voor e-business en klanten self-service van

de afgelopen drie jaar heeft een groot effect op het soort nieuwe projecten. Hierbij ligt de nadruk veel meer op applicatie integratie en webgebaseerde communicatie. De nieuwste eisen met betrekking tot verantwoordelijk bestuur en compliance zorgen ervoor dat de nadruk nu ligt bij records management en procesvalidatie.

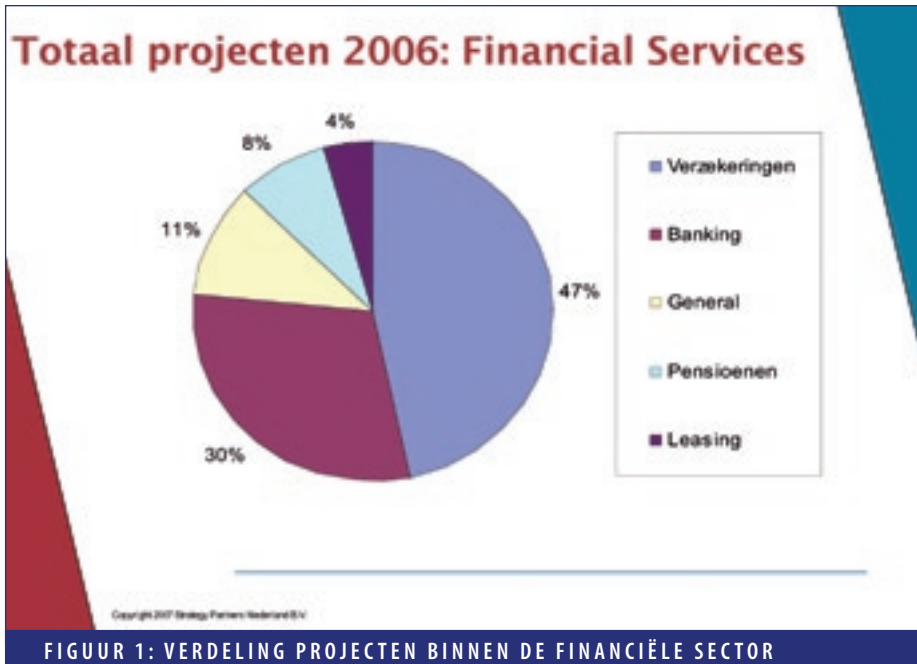
Investeren

Binnen de financiële sector hebben de traditionele verzekeraars het meest frequent geïnvesteerd in ECM oplossingen. 47 procent van de implementaties zijn bij verzekeraars, gevolgd door 30 procent bij banken. Figuur 1 geeft een overzicht van de verdeling van de referentieprojecten binnen de financiële sector.

Over het algemeen zijn bij de grotere instanties meerdere leveranciers met verschillende projecten actief. Gemiddeld

hebben de grotere financiële instanties drie of meer verschillende ECM technologieën in huis. Dit los van de nog veel voorkomende point oplossingen voor specifieke applicatiegebieden.

De verschillen in leverancierskeuze worden ook bepaald door het type project. Primair business proces ondersteunend (Imaging en BPM) of meer back-office (document en content capture en beheer) gericht. Een andere duidelijk verschil is de keuze tussen ECM en WCM. Bij web gerelateerde projecten worden de beslissingen duidelijk door andere mensen genomen dan bij document- en contentmanagement projecten. Bijna iedere financiële instelling heeft naast een DM/ECM pakket dan ook een specifiek WCM pakket in huis. De geïntegreerde suite van de 'huisleverancier' wordt nog zelden in zijn volle breedte gebruikt.



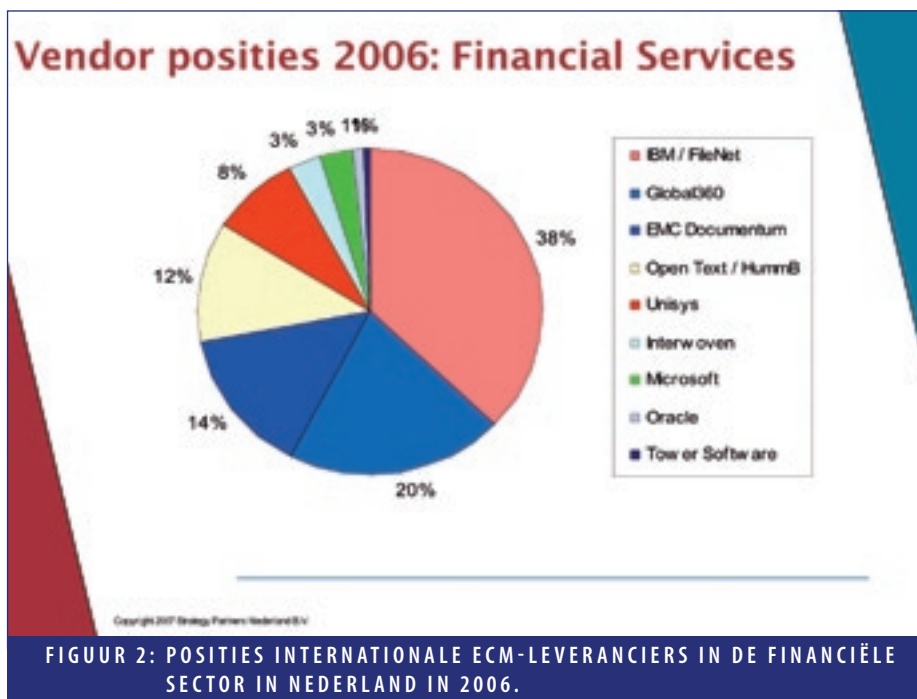
FIGUUR 1: VERDELING PROJECTEN BINNEN DE FINANCIËLE SECTOR

Wie zit waar?

Uitgaande van de ruim 155 referentiebedrijven kan de relatieve marktpositie van de diverse internationale ECM leveranciers worden bepaald. Dit onafhankelijk van de omvang van de financiële instelling en de totale investering in licenties. De consolidatie zoals die de laatste jaren in de ECM sector heeft plaatsgevonden heeft met name de geconsolideerde positie van IBM/FileNet versterkt. IBM/FileNet is nu de gekozen software leverancier bij 38 procent van de projecten. Ze worden gevolgd door Global360 met 20 procent. Global360 heeft echter in 2006 minder groei in projecten weten te realiseren dan de andere ECM-leveranciers. De positie van beide leveranciers geeft duidelijk aan dat de procesbesturingsfunctie bij financiële instellingen nog steeds een belangrijk selectie-element is.

Als we het aantal op zich staande referentieprojecten als basis nemen voor de marktanalyse zien we dat IBM/FileNet en Global360 zeer veel deelprojecten hebben gerealiseerd binnen de opgegeven referentieorganisaties. Ook hier weer onafhankelijk van de omvang van de projecten.

Als het gaat om de meer document- en contentmanagementprojecten met een duidelijk infrastructureel karakter dan weet EMC/Documentum zich met 14 procent van de projecten op een goede derde plaats te vestigen. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat EMC/Documentum over het algemeen veel grotere software-



FIGUUR 2: POSITIES INTERNATIONALE ECM-LEVERANCIERS IN DE FINANCIËLE SECTOR IN NEDERLAND IN 2006.

contracten weet te sluiten dan de andere leveranciers.

Figuur 2 geeft de verdeling van de internationale ECM leveranciers in de financiële sector in 2006 weer.

Wie werkt met wat?

De leveranciers van ECM software zijn constant op zoek naar geschikte oplossingspartners. Anderzijds beperken de grotere oplossingspartners zich zelden tot één softwareleverancier waarmee ze de markt bewerken. Toch is er in de financi-

ele sector een zeer duidelijke relatie waarneembaar tussen softwareleveranciers en de meest actieve bij de realisatie betrokken oplossingspartner.

Op grond van de tot nu toe gerealiseerde projecten worden de volgende primaire relaties zichtbaar.

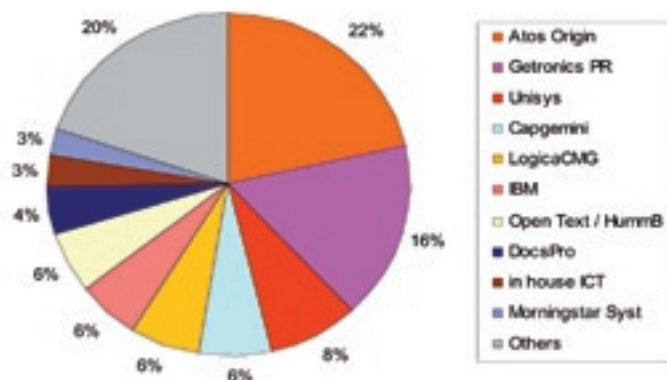
| Software pakket | Systeem Integrator |
|-------------------------|------------------------------------|
| IBM/FileNet | Getronics, Atos Origin, DocsPro |
| Global360 | Atos Origin, LogicaCMG |
| EMC/Documentum | Cappgemini, Atos Origin, LogicaCMG |
| Open Text / Hummingbird | Unisys, Cappgemini |
| Infomage | Unisys |
| Interwoven | Morningstarsystems |

Dit los van de diverse meer in één oplossing gespecialiseerde middelgrote en kleinere systeem integrators.

Wie werken waar?

Hoe groter de financiële instelling of hoe groter het project des te meer systeem integrators op een of andere wijze hun diensten hebben geleverd rond het project. Duidelijk is de scheiding tussen dienstenleveranciers in de functionele analyse en ontwerpfase en de bij de realisatie betrokken dienstverleners. Maar ook in de realisatiefase wordt over de looptijd

SI posities 2006: Financial Services



FIGUUR 3: BETROKKENHEID ECM-DIENSTVERLENERS BIJ PROJECTEN IN FINANCIËLE SECTOR IN NEDERLAND IN 2006.

voor meer eenvoudig documentbeheer. Wel zal de externe druk op de financiële instellingen op het gebied van compliance en verantwoording een belangrijke aandacht vragen voor procesbesturing en controle. ECM in de financiële sector zal dus altijd een sterk proces management gehalte blijven houden. ■

De auteur, Hans Kaashoek, is managing partner van Strategy Partners Nederland.

van het project nog wel eens van systeem integrator gewisseld.

De kleinere en specifiek op één product gerichte systeem integrators (DELT, DocsPro, OIS, Novadoc, e.a.) spelen in de financiële markt doorgaans de rol van technologie dienstverlener binnen de projecten van de grotere systeem integrators. Of ze worden technologie support leverancier na de afronding van een project. Hun positie is duidelijk minder sterk als in de zorg of overheidssector. Financiële instellingen werken bij voorkeur met omvangrijke ICT-dienstverleners binnen brede raamwerkovereenkomsten. Iets wat de mogelijkheid voor niche spelers bij nieuwe projecten er niet eenvoudiger op maakt.

Figuur 3 geeft een overzicht van de verdeling van de diverse projecten over de Nederlandse ECM diensverleners.

Nichespelers

Binnen de financiële sector zien we naast de generieke ECM-software- en dienstleveranciers ook diverse gespecialiseerde ECM-applicatiesoftware en -dienstleveranciers. Zij hebben, gebaseerd op een ECM-platform, een specifieke bedrijfsapplicatie gerealiseerd. Of zij hebben een specifieke bedrijfsapplicatie verrijkt met ECM gerelateerde functies. Voorbeelden hiervan zijn Zarrion met

een op Global360 technologie gebaseerde applicatie voor 'Fraude and Money laundry detection'. Natuurlijk zijn er ook de diverse compliance en e-discovery gerelateerde applicaties zoals geleverd door ZyLab en Morningstar Systems. Specifieke document- en dossier procesgerelateerde applicaties worden met succes geleverd door VDD IQware en OIS. Het betreft hier applicaties voor ondersteuning van het hypotheekproces, nieuw accounts opening en projectteams.

De toekomst?

Ondanks het gegeven dat de meeste van de tot nu toe in Nederland gerealiseerde ECM projecten zich bij financiële instellingen bevinden zullen er nog veel nieuwe implementaties worden gerealiseerd. De eerste vervangingsprojecten van eerste generatie producten zijn reeds opgestart. Steeds meer instellingen onderzoeken de mogelijkheid van een infrastructurele inzet van ECM functies voor de totale organisatie. Dit al dan niet in combinatie met de inzet van SharePoint



HANS KAASHOEK