

Kevin Goffinet van ECM-leverancier Perceptive Software:

# CONTENT HEEFT CONTEXT NODIG

Zo'n anderhalf jaar geleden nam Lexmark de Amerikaanse ECM-leverancier Perceptive Software over. Eind 2011 volgde een tweede acquisitie: het Nederlandse Pallas Athena, specialist in BPM-oplossingen. Kevin Goffinet, voormalig executive bij Lexmark en sinds kort General Manager International Business bij Perceptive Software, vertelt over het waarom.

Door Hans Lamboo

**D**e behoefte bij bedrijven om papieren documenten te digitaliseren – de zogenaamde *imaging* – heeft van Lexmark in de afgelopen twintig jaar een bekend leverancier van printers, multifunctionele apparaten en managed print services gemaakt. Met het groeien van de hoeveelheid digitale documenten ontstond bij vele klanten de behoefte aan efficiënt beheer en flexibele toegankelijkheid. “En dat niet alleen”, aldus Kevin Goffinet, “maar ook behoefte aan context, het koppelen van het digitale document aan back-office systemen. Dat werd Perceptive's slogan: *content & context*”.

## Aangrenzende domeinen

Hoewel hij pas sinds 1 oktober 2011 General Manager International Business bij Perceptive Software is, heeft Goffinet al een twintigjarige staat van dienst bij Lexmark. Toen eenmaal besloten was Perceptive Software over te nemen werd hij benoemd tot Integratiemanager.

“Lexmark verkocht printers en multifunctionele apparaten in de vorm van solutions en managed print services. Op dat terrein ben ik dus vele jaren actief geweest. Het was een soort natuurlijke evolutie voor mij om de integratie met Perceptive te gaan doen”.

Lexmark is van huis uit een hardware leverancier, maar wil de klant graag een complete oplossing voor zijn probleem leveren. Lexmark ging dus ook software aanbieden gefocust op

solutions, vooral voor retailers, bankkantoren en ziekenhuizen. Belangrijk daarbij was om de oplossingen te kunnen koppelen aan de interne systemen van de klant. Toch ontstond bij de klanten meer en meer vraag naar software om de almaar groeiende hoeveelheid digitale content te kunnen managen.

“Het is een natuurlijke ontwikkeling om eens in aangrenzende domeinen te kijken. Lexmark wilde de omslag maken van de verkoop van hardware als deel van een oplossing, naar een complete end-to-end ECM-oplossing”, zegt Goffinet. “Lexmark verkoopt multifunctionele apparaten waarmee een gedrukte pagina kan worden gedigitaliseerd en printers waarmee dat digitale bestand kan worden afgedrukt. Bij het verkennen van andere domeinen ging Lexmark zich realiseren dat het centraal managen van digitale content grote toegevoegde waarde was voor klanten”.

Na de overname van Perceptive kan Lexmark het hele proces aanbieden vanaf de 'capture' van de content, het managen ervan, er toegang toe verschaffen, en de content printen als dat nodig is. De software van Perceptive beperkt zich niet tot het managen van met Lexmark gedigitaliseerde documenten. Ook de bestanden die al digitaal in de systemen van een organisatie zitten, zoals e-mail, spreadsheets, documenten, presentaties kunnen beheerd worden. De volledig door Perceptive zelf ontwikkelde suite kan feitelijk elk type elektronische content managen. »

### Ongestructureerd en niet-gemanaged

“Wij zien ECM als een grote groeiemarkt. In de laatste paar jaar toont de verkoop van ECM-software in het algemeen een groei-percentage met dubbele cijfers. Meer en meer bedrijven gaan over tot de aanschaf van ECM-software”, constateert Goffinet. “Er is wel veel veranderd in de manier waarop er tegen ECM wordt aangekeken. Een jaar of tien geleden waren het vooral heel grote bedrijven die platforms kochten. Ze kochten honderden gebruikerslicenties en legden die klaar op de plank. Daar liggen ze nu nog, want het bleek in de praktijk heel gecompliceerd om de oplossingen te implementeren. Dat is nu geheel anders. ECM focust op specifieke oplossingen, zoals *accounts payable*, *admissions* of contractbeheer. Dat doen wij ook door daar een volledig geïntegreerde oplossing voor aan te bieden – en niet alleen maar een generiek platform”.

Volgens de analistenfirma Gartner bevindt 80 procent van de binnen een bedrijf aanwezige informatie zich buiten de databases en ERP-systemen, allemaal content die nooit betrokken wordt in het besluitvormingsproces. Gartner heeft verder berekend dat van die 80 procent ongestructureerde data bijna 90 procent niet wordt beheerd en gemanaged. Dat komt erop neer dat 70 procent van alle content binnen een organisatie zowel ongestructureerd als niet-gemanaged is.

Perceptive Software biedt niet alleen de mogelijkheid de content te beheren. Belangrijker is het koppelen van die ongestructureerde content aan de gestructureerde systemen zoals ERP. “Een van onze belangrijkste verkoopargumenten is de integratie van ongestructureerde data. We leggen die content niet alleen vast in een repository, maar we maken het toegankelijk voor applicaties, personen of business processen die het nodig hebben. Dat bedoelen we met onze slogan *content & context*”, licht Goffinet toe. “De content opslaan en het vervolgens ergens aan koppelen zodat het context krijgt. Dat is de kern van Perceptive’s aanbod in de markt”.

Als voorbeeld noemt hij een oplossing voor *accounts payable*. “Klanten zijn niet op zoek naar een nieuw ERP-systeem, dat hebben ze immers al. Wat ze missen is de koppeling van de fysieke factuur met dat systeem. Met ons product ImageNow zijn we in staat om een scan van die factuur vast te leggen en dat digitale bestand te linken aan het bijbehorende SAP-record. Op die manier krijg je gestructureerde data in het ERP-systeem. Het gescande ImageNow-bestand was eerst ongestructureerde data, maar ImageNow is in staat de link te leggen tussen een blaadje papier en het ERP-systeem. Content & Context, dus”.

Perceptive’s oplossing is zeker geen stand-alone systeem ergens in een hoekje van een bedrijf. Het moet ingebed zijn in de organisatie en gekoppeld aan de ERP-systemen waarin veel geld is geïnvesteerd. Perceptive Software levert een complementaire laag daaroverheen.

### Wereldwijde expansie

Waarom zou een bedrijf in ECM investeren? “In een documentgedreven omgeving, zoals bijvoorbeeld bij een hypotheek-



Kevin Goffinet: “Klanten missen de koppeling van de fysieke factuur met hun ERP-systeem”.

bedrijf, is er altijd een back-office systeem dat uiteindelijk de financiële rekening moet opmaken. Elke banktransactie, ook als daar veel papier aan te pas komt, is op de een of andere manier gelinkt aan een transactioneel systeem. Dat systeem was er als eerste. Zelfs in dit soort omgevingen begin je niet met ECM, maar met te bepalen wat het kernsysteem is van de business. Pas in een later stadium koppel je daar een ECM-systeem aan. Ook organisaties die niet zo papiergedreven zijn beginnen meestal met een ERP-systeem. Daar moet later ECM bovenop komen”.

Compliance is zeker een grote aanjager voor de implementatie van ECM, beaamt Goffinet: “Dat zien we vooral in de bedrijfstakken die zwaar gereguleerd zijn, zoals financiën en de zorg: compliance is een zwaarwegende reden om er zeker van te zijn dan ook de ongestructureerde data op orde zijn. Er is altijd al een of ander back-end systeem in gebruik, maar de compliance eindigt daar waar dat systeem eindigt en het bedrijf kan alleen compliant zijn voor wat de gestructureerde data betreft. Om ook compliant te zijn op het gebied van ongestructureerde data is een ECM-systeem absoluut nodig”.

Volgens Gartner is Perceptive Software de snelste groeier onder de ECM-leveranciers. Toch is het bedrijf in Nederland nog niet echt bekend. Niet zo vreemd, vindt Goffinet. “Het leeuwendeel van onze omzet kwam uit de VS. Daarnaast hadden we een goed lopende vestiging in de UK, van waaruit de rest van de internationale markt werd bediend. Nu we onderdeel zijn geworden van Lexmark krijgen we de beschikking over een internationale infrastructuur waar we als Perceptive deel van uit kunnen maken. “Dat is overigens een van de redenen voor zowel Lexmark als Perceptive om met elkaar in zee te gaan: Lexmark wil Perceptive wereldwijd laten groeien. Het is nu voor Perceptive mogelijk om kantoor te houden in Nederland, door een Perceptive-team te huisvesten in de Lexmark-vestiging in Naarden. En we hebben hetzelfde gedaan in Frankrijk, Duitsland, Australië en Brazilië. Dat is onderdeel van de wereldwijde uitbreiding waar Perceptive Software nu middenin zit”.

Goffinet is ervan overtuigd dat de ECM-markt verder zal blijven groeien. “Daar zie ik alle tekenen van. Sommigen denken dat we al zo lang in de digitale wereld vertoeven dat er geen behoefte meer is om content en papier te managen. Maar hoe

Oprichter/eigenaar *John Hoogland* van Pallas Athena is opgetogen. “Op 26 juni 2011 kreeg ik een mailtje van iemand van onze supportdesk. ‘Je moet ene John Gamble van Lexmark bellen over samenwerking.’ Vrijdagnacht om 1 uur zag ik op LinkedIn dat Gamble de CFO van Lexmark is. Ik heb hem toen direct maar gebeld. Hij zei dat ze geïnteresseerd waren in strategische samenwerking met Pallas Athena. En dat acquisitie niet uitgesloten was. Toen werd ik wel even stil”, vertelt hij. “We hebben een afspraak gemaakt voor 6 juli in Parijs. Ze legden uit wat hun plannen waren. Ik hoefde niet na te denken over de vraag of dit goed was voor Pallas Athena. Dat wist ik direct na het gesprek al”.

Hoogland had wel enige scepsis vanwege het feit dat het om een Amerikaans bedrijf ging. “Je hebt vaak een bepaald idee over Amerikaanse bedrijven, vooral als ze van de westkust komen. Maar Perceptive blijkt dezelfde cultuur te hebben als Pallas. Ze houden van directheid, je kunt gewoon zeggen wat je denkt, mits op een respectvolle manier. We stellen dat wederzijds erg van elkaar op prijs. En tegelijkertijd is het familiair op een bepaalde manier. Het is een echte *cultural fit*”. Meestal hoor je bij een overname dat er mensen uitmoeten. “Nou, bij ons moeten er mensen bij. Dat is

een van de doelstellingen die ik heb meegekregen, voldoende gekwalificeerd personeel zien te vinden om mee te helpen in de productontwikkeling, dat is lastig”. Hoogland heeft inmiddels kennis gemaakt met de mensen van Perceptive Software. “Ik ben al een paar keer op hun hoofdkantoor in Kansas geweest en zij bij ons in Apeldoorn, vertelt hij. “Ook met de Nederlandse vestiging in Naarden hebben we goede contacten. We zijn al samen met accounts en prospects bezig en zien heel veel mogelijkheden in de gecombineerde aanbiedingen. Het gaat echt heel erg snel. Er zijn voor ons heel veel mogelijkheden voor cross selling in met name Amerika, maar we werken ook samen bij een hele grote prospect in Australië. Ik ben een gelukkig mens,” zegt John Hoogland. “We zijn er bij Pallas allemaal verschrikkelijk blij mee. We koesteren al heel lang de ambitie om wereldwijd toonaangevend te zijn met onze filosofie en onze producten. Hoe wij over processen denken en hoe onze Europese manier van werken flexibel, efficiënt en effectief kan zijn. Ik vind dat nog steeds uniek. We maken nu deel uit van een grote wereldwijde organisatie waardoor we dat veel gemakkelijker aan de man kunnen brengen. Onze verkoopcapaciteit is denk ik vervijftigvoudigd”.

meer klanten ik spreek, hoe meer ik zie dat de becijferingen van Gartner juist zijn. Er is ontzettend veel content die niet gemanaged wordt. En de hoeveelheid ongestructureerde data groeit harder dan de gestructureerde data”.

## Pallas Athena

Steeds meer bedrijven vinden het mooi dat al die digitale content kan worden gemanaged, maar willen graag dat de content beschikbaar komt in de business processen, op het juiste moment aan de juiste persoon. Dat was voor Lexmark en Perceptive Software de aanleiding om op zoek te gaan naar een oplossing voor Business Process Management. Daarbij hanteerde Lexmark dezelfde aanpak en criteria als ten tijde van de zoektocht naar een ECM-leverancier. Goffinet vertelt: “Lexmark zocht toen naar een bedrijf met een hoogstaande zelfontwikkelde technologie die geen platform bood maar focuste op solutions. Daarnaast moest de bedrijfscultuur passen bij die van Lexmark. Belangrijk was ook dat het bedrijf regionaal actief was, met genoeg mogelijkheden om het wereldwijd te laten groeien. Zo kwam Lexmark uiteindelijk bij Perceptive Software terecht. Geweldige technologie, solutions benadering, culturele match en ze deden vooral zaken in de VS. Dus Lexmark kon ze naar een internationaal niveau brengen. De verkenning van het BPM-domein ging op soortgelijke wijze. Lexmark bekeek alle vendors, en dat zijn er heel veel. Elk land heeft wel een dozijn lokale vendors. Pallas Athena uit

Apeldoorn in Nederland beantwoordde uiteindelijk het best aan alle criteria”.

Hij tekent daarbij aan dat Pallas Athena nog een aantal opvallende extra's biedt. “Ze hebben niet alleen uitstekende BPM-technologie, maar ook andere modules, zoals bijvoorbeeld Modus | One, een prima oplossing voor Output Management. Daarbij komt ook nog de alom geroemde technologie voor Process Mining. Dat past allemaal voortreffelijk bij de doelstellingen van Lexmark”.

Goffinet denkt Modus | One niet alleen te kunnen verkopen aan Perceptive's ECM-klanten, maar ook Lexmark's printer-klanten zouden het zeer goed zouden kunnen gebruiken. Ook het feit dat Pallas Athena een paar jaar geleden een consultancybedrijf overnam en dus over een groot aantal consultants beschikt, komt Goffinet goed uit. “Zowel BPM | One als Modus | One en de core-software van Perceptive hebben een zekere mate van maatwerk nodig. Het moet worden geïntegreerd en geïmplementeerd. Dat geeft ons een nieuwe as waarlangs we kunnen gaan werken”.

Lexmark wil een solide strategische business unit opbouwen en die wereldwijd uitbreiden. Zowel voor Perceptive Software als voor Pallas Athena geldt dat het zelfstandige business units binnen Lexmark blijven, die onder de hoede van Lexmark International de vleugels zullen gaan uitslaan.

**Hans Lambou** is freelance journalist.