

Efficiënter werken door te digitaliseren



E-book 'Digitaliseren in de praktijk'.

6 kansrijke documentprocessen: klant- en personeelsdossiers, post, bezoekersregistratie, leadmanagement en facturen.

Inhoudsopgave

1. De kansen van digitalisering	4
• Wat is documentmanagement?	4
• Wat zijn de voordelen?	6
2. Waar pas je het toe? 6 voorbeeldprocessen	9
2.1 Klantdossiers	9
2.2 Personeelsdossiers	10
2.3 Postverwerking (op afstand)	13
2.4 Bezoekersregistratie	15
2.5 Leadmanagement	17
2.6 Factuurverwerking	19
3. Aan de slag	22
• In 4 stappen succesvol starten met digitalisering	22

Inleiding

Als organisatie wil je uitblinken in jouw branche. Zo rendabel mogelijk zijn. Dan is het zaak dat je kwaliteit levert, klantverwachtingen overtreft, efficiënt werkt en de bevologenheid van medewerkers stimuleert. Een belangrijke voorwaarde voor dit alles is dat je de documentprocessen goed op orde hebt. Hoe zit dat in jouw organisatie?

Elk bedrijf werkt met systemen. Denk aan een HR-, CRM- of ERP-systeem. Tegelijk vinden de processen eromheen vaak handmatig plaats. Er wordt gewerkt met een mix van digitale en fysieke documenten, waarbij verschillende afdelingen betrokken zijn. Documenten raken zoek, processen duren (te) lang en de benodigde stappen worden niet altijd gevolgd. Dat resulteert in ontevreden klanten, leveranciers en/of medewerkers. Het is bovendien omslachtig, zorgt voor lange doorlooptijden, vergroot het risico op fouten en weerhoudt je ervan om de nummer 1-positie te halen in jouw branche.

Hoe dan wel? Breng je documentprocessen op orde door deze te digitaliseren én te automatiseren via documentmanagement. Zodat de taken die overblijven, de werkzaamheden zijn die echt toegevoegde waarde leveren aan je organisatie. Werk efficiënter, verhoog het werkplezier onder medewerkers, lever optimale kwaliteit en service en overtref de klantverwachtingen. Blink uit in jouw branche.

In dit e-book lees je over de vele voordelen van gedigitaliseerde en geautomatiseerde documentprocessen. Ook ontdek je 6 concrete toepassingsmogelijkheden van documentmanagement in de praktijk.

1. De kansen van digitalisering

Een belangrijke voorwaarde om uit te blinken in je branche, is dat je processen op orde zijn en dat collega's op een slimme manier werken. Digitalisering met behulp van documentmanagement biedt hierbij optimale ondersteuning. Wat houdt dit precies in en wat zijn de voordelen?

1.1 Wat is documentmanagement?

Informatie komt op verschillende manieren je organisatie binnen. Bijvoorbeeld per post, via e-mail, je businessapplicatie of een webformulier. Medewerkers slaan die informatie allemaal anders op. In lokale folders, op een netwerkschijf, op het bureaublad, in een fysiek archief, e-mailmap of in systemen en applicaties. Het resultaat is een veelheid aan documenten, die verspreid staan opgeslagen door de organisatie.

In- en overzicht ontbreekt

Daarbij komt dat vrijwel elk bedrijf afdeling- of teamoverstijgende processen kent. Denk aan het HR- of finance-proces. Hierbij worden documenten door teams of afdelingen gedeeld, bewerkt en op verschillende manieren verwerkt en opgeslagen. Dit maakt het lastig om (snel) het meest actuele document te vinden of een totaaloverzicht van het proces te krijgen. Denk aan een kloppend en volledig personeels- of klant dossier.

Stroomlijn documentprocessen

Documentmanagement is een goede manier om je documentstromen op orde te krijgen en processen te stroomlijnen. Je digitaliseert documenten en beheert deze vanuit één centraal documentmanagementsysteem, in de cloud of on premise. Ook is het mogelijk om bepaalde stappen binnen een proces te automatiseren. Zo versnel je de doorlooptijden en besparen medewerkers waardevolle tijd op administratief werk. Je werkt productiever en houdt meer tijd over om kwaliteit te leveren en klanten optimale service te bieden.

Hoe werkt het?

Met behulp van een scanner of een multifunctional en geavanceerde software, scan je de papieren documenten. Nadat je indexkenmerken hebt toegevoegd, sla je de gescande documenten direct op de juiste plaats in het documentmanagementsysteem op. De indexkenmerken zorgen ervoor dat je de documenten altijd snel weer terugvindt. Ook digitale documenten en correspondentie worden hier automatisch opgeslagen. Vanaf dan is de informatie voor de juiste personen inzichtelijk. Van gespreksverslagen, e-mails en presentaties tot (klant)aanvragen, offertes, facturen en contracten. In het systeem richt je razendsnel een compleet archief in, dat voor iedereen in je organisatie toegankelijk en eenvoudig doorzoekbaar is. Ook op afstand.

Workflows

Dankzij vooraf gedefinieerde workflows kun je de gescande of digitale documenten snel en efficiënt verwerken. In een workflow leg je vast welke stappen door wie, op welk moment doorlopen moeten worden. Het systeem leidt je telkens naar de volgende stap. Medewerkers kunnen niet van de workflow afwijken, tenzij je dit vooraf instelt. Ook krijgen zij automatisch een notificatie als er een opdracht voor hen klaarstaat. Door deadlines in te stellen, ontvangen zij vanzelf een reminder als dit nodig is. Zo houd je de vaart in het proces en verkort je de doorlooptijden.

**Met document-
management
is informatie
altijd en
overal digitaal
beschikbaar**



MET DIGITALE WORKFLOWS HOUD JE VAART IN ELK PROCES

Is dat ook veilig en compliant?

Met een documentmanagementsysteem ben je zeker van optimale beveiliging van (privacygevoelige) informatie en documenten. Alle data en communicatie wordt namelijk verzonden via encryptie. Ook ken je aan medewerkers een rol of autorisatieniveau toe. Zo heb je altijd grip op wie bepaalde documenten kan inzien en wie niet en ga je ongeautoriseerde toegang tegen. Ook is het mogelijk om bepaalde documenten na een eventuele verplichte bewaartermijn automatisch te verwijderen. Bovendien houdt het systeem exact bij wie welk document op welk moment heeft ingezien, bewerkt of verwerkt. Wie heeft een document geopend en wat is er precies mee gebeurd? Wie heeft die ene factuur of verlofaanvraag goedgekeurd? Je kunt dus altijd aantonen dat dit volgens de regels gebeurt.

In 't kort

Met een documentmanagementsysteem:

- beheer je alle documenten vanuit één centraal systeem, in de cloud of on premise.
- is alle informatie altijd en overal beschikbaar voor de medewerkers die er toegang toe moeten hebben.
- automatiseer je handmatig werk via workflows, waardoor je de doorlooptijden van processen verkort.
- krijg je meer inzicht in de status van processen.
- houd je grip op vlotte en correcte informatie- en documentverwerking.
- ben je compliant met de actuele wet- en regelgeving.

1.2. Wat zijn de voordelen?

Met documentmanagement richt je documentprocessen slimmer in. Je reduceert handmatig werk en het gebruik van papier. Ook zorg je ervoor dat informatie altijd en overal toegankelijk is voor de juiste personen. Wat zijn hiervan de voordelen?

Herhaalbaar, schaalbaar, kopieerbaar

Door te digitaliseren (en in het verlengde daarvan te automatiseren) creëer je op de eerste plaats processen die herhaalbaar, schaalbaar én kopieerbaar zijn. Een belangrijke voorwaarde voor meer efficiency en zakelijk succes.

• Herhaalbaar

Vooraf ingestelde workflows zorgen ervoor dat medewerkers niet van het proces kunnen afwijken. Zo creëer je een herhaalbaar proces. Hierbij zorgt uniforme archivering ervoor dat alle informatie en correspondentie binnen het proces voor iedereen eenvoudig terug te vinden is.

• Schaalbaar

Stel: het aantal klanten groeit in één jaar flink. Met een digitaal en geautomatiseerd proces schaal je de benodigde capaciteit eenvoudig op. Het proces opnieuw inrichten of nieuwe medewerkers aannemen om de groei aan te kunnen, is niet nodig. Dit scheelt enorm in de kosten, als je bedenkt dat 1 fte ruim 40.000 euro aan kosten met zich meebrengt.

- **Kopieerbaar**

Door te digitaliseren vereenvoudig en standaardiseer je processen. Hierdoor maak je processen kopieerbaar: bestaande medewerkers kunnen nieuwe collega's heel eenvoudig uitleggen hoe een proces loopt. De nieuwe medewerker kan snel aan de slag. Zo voorkom je dat de kennis over een bepaald proces is belegd bij slechts één medewerker. Als deze collega dan vertrekt, gaat niet alle kennis van het proces verloren.

Tijds- en plaatsafhankelijk werken

Een ander voordeel is dat medewerkers met documentmanagement altijd en overal toegang hebben tot de juiste informatie. Zo werken zij eenvoudig op afstand samen. Belangrijke documenten zoals personeels- en klantdossiers, contracten, facturen en overeenkomsten staan niet meer in een fysiek archief op kantoor óf verspreid op verschillende plekken, maar zijn vanuit één centraal systeem overal te raadplegen, te bewerken en te verwerken.

Bespaar tijd: vind razendsnel documenten

Er gaat geen kostbare tijd meer verloren aan het zoeken van de juiste documenten. Een documentmanagementsysteem is namelijk razendsnel doorzoekbaar, dankzij uitgebreide zoekmogelijkheden met Optical Character Recognition (OCR). Je slaat documenten op met indexkenmerken

(metadata), waardoor al je documenten eenvoudig en gestructureerd te vinden zijn. Vraag bijvoorbeeld alle facturen van een specifieke leverancier in een specifieke periode op. Elk document wordt daarnaast ook volledig doorzoekbaar gemaakt met 'full text search'. Hierdoor kun je zoeken op de inhoud van documenten die niet in de indexkenmerken staan vastgelegd. De termen waarop je zoekt, worden uitgelicht. In het systeem is het dus mogelijk om op detailniveau te zoeken naar een document of naar een specifiek deel in een document.

Minder handmatige handelingen, meer operationele efficiency

Documentmanagement stelt je in staat om bepaalde stappen in een proces te automatiseren. Zo kun je facturen automatisch laten matchen met inkooporders, waardoor handmatige goedkeuring niet meer nodig is. Of scan binnenkomende post, dan kun je deze door het documentmanagementsysteem rechtstreeks laten doorsturen naar de juiste ontvanger. Handmatig e-mailen is niet meer nodig. Zo werk je veel efficiënter en houden medewerkers tijd over voor werk dat er echt toe doet. Uiteindelijk verhoogt operationele efficiency de bedrijfsprestaties aanzienlijk.

**DIGITALISERING MAAKT
PROCESSEN HERHAALBAAR,
SCHAALBAAR EN
KOPIEERBAAR**

AUTOMATISEER HANDMATIGE STAPPEN IN EEN PROCES

Kortere doorlooptijden

Met documentmanagement werken medewerkers altijd en overal samen. Zij vinden documenten en informatie razendsnel. Tegelijk zorgen workflows ervoor dat een proces gestroomlijnd verloopt. Als je hierbij bepaalde stappen in het proces ook nog eens automatiseert, resulteert dat alles bij elkaar in een snellere verwerking van documenten en dus in kortere doorlooptijden van welk proces dan ook.

Kostenbesparing op operationele processen

Geautomatiseerde processen vragen minder tijd van medewerkers. Handmatig werk wordt tot een minimum beperkt. Dit verlaagt de kans op fouten en resulteert in lagere kosten op operationele taken. Ook blijft er meer tijd over om je te richten op de core business. Essentieel als je wilt uitblinken in jouw vakgebied of branche.

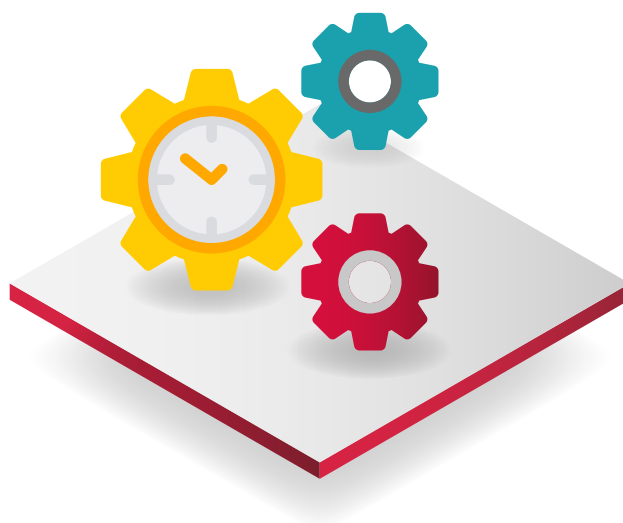
Grip en inzicht

Door te digitaliseren vereenvoudig en stroomlijn je documentprocessen en borg je alle informatie in het documentmanagementsysteem. Hierdoor heb je altijd grip op en inzicht in deze processen. Wat is de actuele status van een proces? Wie heeft wat op welk moment gedaan? Wat moet er nog gebeuren? Ook krijg je inzicht in de complete historie van een proces, dankzij een audit trail en uitgebreide documenthistorie. De audit trail houdt bij wie welke stap op welk moment heeft uitgevoerd in een workflow. De

documenthistorie laat zien wie wat op welk moment heeft gedaan met een document uit het digitale archief.

Op naar meer kwaliteit en klanttevredenheid

Gestandaardiseerde processen, die voor iedereen duidelijk, eenvoudig en overzichtelijk zijn. Minder handmatige, administratieve handelingen. Zo zorgt documentmanagement voor in- en overzicht én voor een efficiëncyslag op operationele werkzaamheden. Je houdt meer tijd over voor werk met toegevoegde waarde. Zodat je de kwaliteit van je dienstverlening kunt verbeteren, klantrelaties een impuls geeft en zo sneller de nummer 1-positie in jouw branche behaalt.



2.

Waar pas je het toe? 6 voorbeeldprocessen

Documentmanagement is een uitstekende oplossing om processen te stroomlijnen. Groot voordeel is dat het op maat in te richten is voor álle processen in een organisatie. Naast de dagelijkse kernprocessen zijn ook afdelingsspecifieke processen gebaat bij digitalisering en automatisering. 6 praktijkvoorbeelden.

2.1 Klantdossiers

Als organisatie wil je duurzame relaties met klanten opbouwen, kansen grijpen en mooie successen behalen. Dan is het belangrijk dat je klantdossier op orde is en je met één druk op de knop een totaalbeeld onder ogen hebt. Documentmanagement helpt salesafdelingen hierop grip te houden.

Uitdaging

Documenten niet op één plek

Salesafdelingen hebben te maken met tal van documenten om het salesproces in goede banen te leiden. Zij werken hierbij samen met verschillende afdelingen, zoals marketing, legal en finance. Een totaalbeeld krijgen van een klant, kan een uitdaging zijn: documenten en informatie staan immers verspreid opgeslagen in de organisatie.

Uiteenlopende bronnen

Het klantdossier stel je bovendien samen uit verschillende bronnen. Zo wil je weten welke correspondentie er is geweest met de klant (e-mail en brieven op een netwerkschijf). Maar ook: welke offertes er zijn verstuurd (e-mail). Wat daarvan de laatste versie is (netwerkschijf). Welke contracten nog actief zijn (finance en legal). En welke facturen er zijn gestuurd naar de klant (finance).

CRM biedt niet alle informatie

Het CRM-systeem biedt niet alle informatie. Je vindt er bijvoorbeeld wel welke opportuniteiten er zijn en welke acties er zijn genomen, maar je ziet niet welke bijlagen er zijn meegestuurd in de laatste e-mails. Ook vind je hier niet alle versies van een offerte en zie je in het CRM-systeem niet welke facturen een klant heeft ontvangen.

Oplossing

Aanvulling op CRM: documentmanagement

Een documentmanagementsysteem is een waardevolle aanvulling op het CRM-systeem. Hiermee sla je alle documenten (zoals e-mails, offertes, brieven, facturen en contracten) op één plek op. Je hebt dan altijd direct een totaalbeeld van een klant of opportunity bij de hand. Ontdek bijvoorbeeld:

- welke offertes er in de afgelopen drie maanden zijn opgesteld.
- in hoeveel e-mails er een specifieke productfolder is toegestuurd.
- welke klanten in de afgelopen drie weken een factuur hebben gekregen van meer dan 10.000 euro.
- met welke klanten er al contact is geweest over een nieuwe dienst.

Zo biedt een documentmanagementsysteem veel meer gedetailleerdere informatie en uitgebreide zoekfunctionaliteiten dan het CRM-systeem.

De perfecte samenwerking

Met een documentmanagementsysteem vind je makkelijk alle beschikbare informatie en documentatie. Vanuit het CRM-systeem toon je de bijbehorende documenten vervolgens én verfijn je de zoekopdracht eventueel verder. Omdat documenten van andere afdelingen ook worden toegevoegd aan het documentmanagementsysteem (zoals facturen van finance, orderdocumenten van de orderdesk en correspondentie van de legal-afdeling) heb je altijd een volledig klantdossier bij de hand.

Workflows

Wil je tegelijk ook de werkprocessen zelf stroomlijnen en automatiseren? Ook dat kan dankzij workflows. In een workflow definieer je vooraf wie welke stappen op welk moment moet doorlopen. Het systeem zorgt er vervolgens voor dat de juiste persoon op het juiste moment een actie krijgt toebedeeld. Zo automatiseer je bijvoorbeeld de goedkeuring van een offerte of de verwerking van een order. Je verkort de doorlooptijd van een proces en hebt altijd inzicht in welke stappen zijn gevolgd in een verwerkingsproces, want het systeem houdt dit bij.

Evaluatieformulier sturen

Tot slot is het via een documentmanagementsysteem ook mogelijk om na levering van een product of dienst een evaluatieformulier toe te zenden. Doe je dit via de NPS-methodiek (Net Promotor Score)? Dan krijg je geweldige inzichten. Ontdek hoe jouw marketing-, sales- en delivery-afdeling zichzelf zo kan verbeteren, dat de tevredenheid onder klanten verder toeneemt. Ontdek ook welke argumenten je in toekomstige salesgesprekken kunt gebruiken die aanslaan bij klanten. Met een geautomatiseerde workflow, digitale formulieren en automatische verwerking van de resultaten krijg je snel en accuraat inzicht in de tevredenheid van klanten.

Resultaat

Altijd direct een compleet klantdossier beschikbaar

Door klantdossiers te digitaliseren via documentmanagement, hebben salesprofessionals alle klantinformatie altijd snel bij de hand. Want alle documenten, informatie en correspondentie staat op één plek en het complete archief is snel doorzoekbaar. Zo spotten zij sneller commerciële kansen, bijvoorbeeld voor uitbreiding van de dienstverlening (bij bestaande klanten) en de kansen om de conversieratio te verhogen (bij leads of opportunities).

Hogere klanttevredenheid

Salesprofessionals komen altijd goed beslagen ten ijs tijdens klantgesprekken, want er raakt nooit essentiële informatie zoek of tussen wal en schip. Dit resulteert in hogere tevredenheid onder klanten en geeft de klantrelatie een impuls.

Kwalitatief betere processen

Een documentmanagementsysteem resulteert ook in kwalitatief betere processen. Door te automatiseren, zorg je ervoor dat processen altijd volgens de interne procedures verlopen. Workflows zorgen ervoor dat medewerkers niet van een proces kunnen afwijken. Zo stroomlijn je het proces en zorg je voor kortere doorlooptijden.

Voordelen op een rij

Met digitalisering van klantdossiers:

- Alle documenten, informatie en correspondentie op één plek.
- Een volledig klantdossier, altijd snel bij de hand.
- Zeer gedetailleerde zoekfunctionaliteiten per klant, opportunity of contactpersoon.
- Spot sneller en beter kansen voor uitbreiding van de dienstverlening.
- Stroomlijn salesprocessen dankzij automatisering.
- Kortere doorlooptijden.
- Hogere klanttevredenheid en conversieratio.

2.2. Personeelsdossiers

HR-medewerkers hebben te maken met een enorme hoeveelheid documenten en administratieve handelingen. Zowel voor de instroom, doorstroom als uitstroom. Hierbij werken zij samen met verschillende personen en teams. Deze processen efficiënt managen is hierdoor een uitdaging en kost veel tijd. Bijvoorbeeld het proces rondom het personeelsdossier.

Uitdaging

Wirwar aan documenten

In het personeelsdossier verzamel je tal van documenten. Onder meer het cv en de sollicitatie- en aanbiedingsbrief, de arbeidsovereenkomst, een btw-formulier, een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), een kopie van het rijbewijs en overeenkomsten voor een leaseauto, laptop en smartphone. In de doorstroomperiode vul je het dossier aan met o.a.

salarisstroken, voortgangsrapportages, verzekerings- en pensioendocumenten en ziekte- en verlofregistraties. Dan hebben we het nog niet eens over de documenten die voor de uitstroom nodig zijn.

HR-processen

Daarbij komt dat veel HR-activiteiten in werkelijkheid processen zijn die verschillende afdelingen raken. Denk aan een sollicitatieprocedure met verschillende stappen en documenten. Of aan een vakantieaanvraag die door een medewerker wordt opgesteld, door de manager wordt goedgekeurd en door HR wordt afgehandeld. Ook de aanvraag van een nieuwe leaseauto is hiervan een voorbeeld. Naast verschillende afdelingen is hierbij vaak ook nog een externe leasemaatschappij betrokken. Hoe houd je grip en overzicht op deze stromen? Handmatig werken met een checklist is een mogelijkheid, maar biedt onvoldoende overzicht.

Totaaloverzicht ontbreekt

Uiteraard wil je op elk moment snel een compleet personeelsdossier kunnen raadplegen. Maar: lang niet alle documenten staan in het HR-systeem. Zo staat er bijvoorbeeld wel dat het rijbewijs is ontvangen, maar is de kopie zélf ergens anders opgeslagen. Waar dat precies is, staat er dan niet. In de praktijk blijkt dat slechts 20% van de informatie die nodig is om het proces goed uit te kunnen voeren, in het HR-systeem staat. Maar liefst 80% staat in (on)gestructureerde documenten. Een deel daarvan is fysiek en ligt op bureaus, in lades of in een archief. Een – meestal - groter deel staat in allerlei mapjes op een lokale computer, in netwerkmappen of in verschillende mailboxen.

Zoeken naar documenten

Dit zorgt voor uitdagingen. Hoe zorg je dat je snel een compleet personeelsdossier bij de hand hebt? Waar vind je bijvoorbeeld dat ene rijbewijs? Moet je hiervoor bij de administratie zijn, bij het centrale archief of misschien wel de juridische afdeling? En waar vind je de beoordelingsgesprekken, klachten en voortgangsrapportages? Aan het zoeken van documenten gaat veel tijd verloren. Het leidt tot stroperige processen, waardoor je het juiste talent mogelijk niet binnenhaalt of behoudt.

HEB JIJ EEN COMPLEET EN ACTUEEL PERSONEELS- DOSSIER ZO BIJ DE HAND?

Oplossing

Alle documenten op één plek

Door de personeelsdossiers te digitaliseren via documentmanagement, houd je grip en overzicht. Je scant dan alle papieren documenten en slaat deze rechtstreeks op in het centrale documentmanagementsysteem. Als HR-team kun je het personeelsdossier altijd en overal inzien.

Koppeling met HR-systeem

Via een koppeling met je HR-systeem kun je daarnaast alle informatie vanuit het documentmanagementsysteem benaderen, maar óók vanuit de bedrijfsapplicatie zelf, bijvoorbeeld SAP SuccessFactors, Profit HRM of Workday of Oracle HR. Dat zorgt voor nog meer gemak en efficiency.

KRIJG MEER IN- EN OVERZICHT EN VOLDOE AANTOON- BAAR AAN DE AVG

Workflow

Met documentmanagement houd je dankzij een geautomatiseerde workflow maximaal grip op het verloop van het proces. Is er een actie (bijvoorbeeld een handtekening) van een medewerker of manager nodig? Dan stuurt de workflow een notificatie dat er een taak klaarstaat. De collega kan dit dan direct uitvoeren. Zo werk je in één keer een stuk efficiënter, zonder eindeloos heen en weer te mailen.

Resultaat

Altijd inzicht

Het voordeel van digitalisering is dat je snel meer in- en overzicht krijgt in het HR-proces. Want het documentmanagementsysteem houdt precies bij of iemand (en wie) een bepaald document heeft bewerkt of opgeslagen, en zo ja, waar je deze dan vindt. De workflow zorgt ervoor dat duidelijk is wie welke actie op welk moment

moet uitvoeren, zonder dat je hier zelf iets voor hoeft te doen. Hierdoor verloopt een proces veel vlotter. Plus: je hebt altijd de juiste versies van de documenten bij de hand. Want elk document wordt na elke actie opgeslagen in het centrale systeem.

Compliance: voldoe aan de AVG

Met een documentmanagementsysteem houd je als HR-afdeling ook meer grip op security en compliance. Alle informatie wordt versleuteld verzonden en je kunt aan medewerkers een rol of autorisatieniveau toekennen. Zo heb je grip op wie wel of niet een document kan inzien. Ook is het mogelijk om bepaalde documenten (zoals identiteitsbewijzen, loonbelastingverklaringen en arbeidscontracten) na de verplichte bewaartermijn automatisch te verwijderen. Bovendien houdt een audit trail precies bij wie welk document heeft ingezien of bewerkt. Hiermee maak je aantoonbaar welke medewerker toegang heeft gehad tot de informatie en welke actie hij wel of niet heeft ondernomen. Zo voldoe je aantoonbaar aan de AVG.

Op weg naar een overzichtelijk werkproces

Met een documentmanagementsysteem stroomlijn je de informatie- en documentverwerking rondom personeelsdossiers. Hierdoor krijg je meer inzicht, bespaar je veel tijd en creëer je een efficiënt en AVG-proof werkproces.

Voordelen op een rij

Met digitalisering van het personeelsdossier:

- Alle documenten, informatie en correspondentie op één plek.
- Personeelsdossiers zijn altijd en overal inzichtelijk.
- Met één druk op de knop alle informatie bij de hand.
- Voldoe aantoonbaar aan de AVG dankzij autorisatieniveaus, een audit trail en mogelijkheden om documenten na de bewaartermijn automatisch te verwijderen.
- Zeker van optimale security, o.a. encryptie van data en communicatie.
- Geen checklists meer nodig: de workflow automatiseert het juist opvolgen van de processtappen en geeft inzicht in de status van processen.



2.3 Postverwerking (op afstand)

Hoe zorg je dat iedereen in de organisatie snel (belangrijke) fysieke post ontvangt, nu we steeds vaker flexibel en op afstand samenwerken? Met documentmanagement digitaliseer je fysieke poststromen en houd je grip op de verwerking én opvolging.

Uitdaging

Fysieke post snel verwerken op afstand

Veel bedrijven hebben een postkamer of medewerker die de post verdeelt over de verschillende teams en medewerkers. Meestal wordt de post dan in een postbakje gelegd. Of een medewerker bezorgt de post op de afdeling zelf. Dat kost veel tijd. Bovendien werken we steeds vaker op afstand en is het niet meer vanzelfsprekend dat medewerkers elke dag op kantoor zijn. Hoe zorg je dan dat (tijdkritische) post toch snel bij de juiste ontvanger komt? Denk aan een ondertekend contract van een klant of leverancier. Of ingevulde belastingformulieren van een nieuwe medewerker.

Oplossing

Snelle verwerking dankzij digitalisering

Zeker voor urgente post kan digitale verwerking via een documentmanagementsysteem uitkomst bieden. Je scant de binnenkomende fysieke post en voert een aantal kenmerken in, zoals de naam van de geadresseerde of het team. Vervolgens stuurt het documentmanagementsysteem de post via een geautomatiseerde workflow door naar de juiste ontvanger. De geadresseerde ontvangt een mailtje met daarin een link naar de post. Hij kan deze direct lezen en afhandelen.

Grip op opvolging van de post

Grip houden op de opvolging van post is minstens zo belangrijk. Een voordeel van digitale postverwerking is dat je via workflows deadlines kunt koppelen aan poststukken en medewerkers automatisch reminders kunt sturen. Wordt een poststuk niet tijdig opgevolgd? Dan kun je instellen dat de post wordt geëscaleerd naar bijvoorbeeld een leidinggevende. Daarnaast heb je via signaleringslijsten altijd maximaal inzicht in de actuele status van poststukken. Je ziet onder meer welke nieuwe poststukken nog niet zijn geopend en afgehandeld.

**SCAN FYSIEKE
POST EN
STUUR DEZE
RECHTSTREEKS
NAAR DE JUISTE
ONTVANGER**

MEDEWERKERS ONTVANGEN SNEL HUN POST, ÓÓK OP AFSTAND

Ook voor elektronische post

Documentmanagement is ook handig voor elektronische post, die bijvoorbeeld binnenkomt op een centraal e-mailadres of een webformulier. Normaal zet een medewerker deze door naar de juiste contactpersoon. Het bericht wordt dan via e-mail naar de geadresseerde gestuurd. Vanaf dan is de opvolging ervan niet meer te volgen. Ook is het bericht niet meer voor iedereen vindbaar. Door het poststuk via een geautomatiseerde workflow te versturen en op te slaan in een digitaal archief, voorkom je dat elektronische post kwijtraakt of niet op tijd behandeld wordt.

Kortere doorlooptijden

Met digitale postverwerking houd je grip op de poststromen en de opvolging hiervan. De juiste persoon ontvangt de post snel, óók als hij of zij een aantal dagen of voor langere tijd niet op kantoor werkt. Workflows zorgen ervoor dat post wordt geëscaleerd als deze niet tijdig wordt opgevolgd. Zo verkort je de doorlooptijden en voorkom je dat (belangrijke) poststukken tussen wal en schip raken.

Post altijd eenvoudig terugvinden

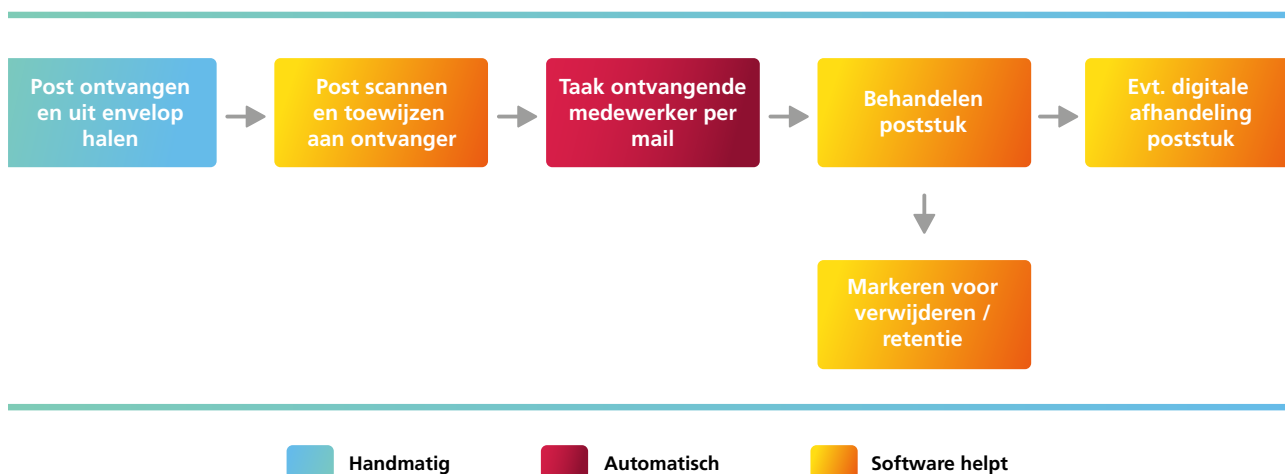
Tegelijk wordt alle post gearchiveerd in een digitaal archief. Alle documenten zijn dus altijd voor iedereen snel terug te vinden. Medewerkers hebben altijd en overal de juiste informatie bij de hand. Hierbij kun je erop vertrouwen dat het systeem voldoet aan strenge security-eisen. En door rechten en rollen slim in te regelen, zorg je dat alleen geautoriseerde medewerkers toegang hebben tot bepaalde poststukken.

De voordelen

Met digitale postverwerking:

- ontvangt iedereen altijd snel fysieke post, ook op afstand.
- bespaar je veel tijd op het rondbrengen van post.
- zorg je dat alle post vlot wordt opgevolgd en verkort je de doorlooptijden dankzij workflows en mogelijkheden voor reminders en escalatie.
- wordt alle post gearchiveerd in één centraal systeem.
- waarborg je de security dankzij o.a. uitgebreide autorisatiemogelijkheden

Postverwerking



2.4. Bezoekersregistratie

Bezoekersregistratie is actueler dan ooit. Hoe zorg je voor een vlotte, correcte én 100% compliant registratie van medewerkers en bezoekers? Oók als je hierbij een gezondheidscheck doet?

De uitdaging

Papieren registratie

Medewerkers en gasten willen met een veilig gevoel je kantoor of bedrijfspand binnengaan. Facility-professionals willen weten wie er op welke dag op kantoor aanwezig is. In geval van calamiteiten (zoals een brand), maar zeker ook omdat we nu steeds vaker op afstand werken. Veel bedrijven hanteren hiervoor een papieren registratieformulier. Gasten vullen hierop hun gegevens in. Soms is ook een gezondheidsverklaring verplicht, waarin je aangeeft dat je geen klachten hebt.

Tijd- en kostenintensief

Zo'n papieren registratie managen is tijdrovend en complex. Zo is het zaak dat iemand erop toeziet dat iedereen de formulieren invult. Aangezien deze medewerker ook wel eens pauze heeft, moet je hiervoor eigenlijk twee medewerkers aanwijzen. Dat alleen al brengt hoge kosten met zich mee.

Privacy

En er zijn meer aandachtspunten bij een papieren registratie. Zo is het belangrijk dat niemand het ingevulde formulier van een ander kan inzien, omdat het gaat om privéinformatie. De AVG is daar heel duidelijk in. Bovendien moet je – in het geval van de gezondheidscheck - het formulier na 3 weken weer verwijderen. Hoe zorg je ervoor dat je al die persoonlijke

gegevens volgens de regels verzamelt én na 3 weken verwijdert, als alles met de hand en op papier gebeurt? Dat is niet haalbaar zonder hier veel tijd en aandacht aan te besteden.

Oplossing

Digitale formulieren tonen via een zuil

Je kunt een bezoekersregistratie en gezondheidscheck digitaliseren en stroomlijnen door de vragenlijst te tonen op een zuil. De digitale vragenlijst is dan gekoppeld aan een documentmanagementsysteem. Zodra de bezoeker de vragenlijst heeft ingevuld en opgeslagen, wordt deze gearchiveerd in het documentmanagementsysteem en verdwijnt deze van de zuil. Via een QR-code op de zuil is het zelfs mogelijk om het formulier op je eigen smartphone in te vullen.

Routering

Hierbij is het mogelijk om de registratie te routeren. Zodra de vragenlijst is ingevuld en opgeslagen, ontvangt de desbetreffende medewerker een mail of sms'je waarin staat dat zijn gast klaarstaat bij de receptie. Als de gast zich bij vertrek weer afmeldt, wordt dit ook geregistreerd. Zo heeft facility altijd inzicht in wie er in het gebouw is.

Archiveren en verwijderen

Na het invullen worden de formulieren gearchiveerd in het documentmanagementsysteem. Volledig AVG-proof. Zo ben je zeker van optimale beveiliging dankzij versleutelde

**EEN PAPIEREN REGISTRATIE
MANAGEN: TIJDROVEND,
KOSTBAAR EN COMPLEX**

TOON DE VRAGENLIJST OP EEN ZUIL EN VERWERK HET FORMULIER AUTOMATISCH

verzending en opslag van documenten. Ook is het mogelijk om de gearchiveerde documenten volledig af te schermen. Dankzij uitgebreide autorisatieniveaus elimineer je het risico op oneigenlijke toegang tot de informatie. Met vooraf ingestelde workflows is het mogelijk om de gezondheidscheck na 3 weken automatisch weer te verwijderen uit het systeem. Zo voldoe je aan de wet- en regelgeving zonder dat je de bewaartermijn zelf in de gaten hoeft te houden. Het systeem regelt dit nu voor je.



Resultaat

Vlotte, soepele registratie

Een digitale bezoekersregistratie resulteert in een soepel proces. Dat is prettig voor bezoekers én voor medewerkers. Het draagt bij aan een welkom en veilig gevoel. Tegelijk bespaar je kosten, omdat er geen gastvrouw of -heer nodig is die de registratie begeleidt.

Voldoe aan de AVG

Het belangrijkste is nog wel dat je aantoonbaar voldoet aan de AVG. Je gaat zorgvuldig om met privégegevens van medewerkers en bezoekers én slaat deze ook veilig op. Hierbij heb je zelf geen omkijken naar de verwerking van de formulieren.

De voordelen

Met een digitale bezoekersregistratie:

- verloopt de registratie soepel en snel.
- hoeft je ingevulde formulieren niet handmatig te verwerken, dit bespaart tijd en kosten.
- hoeft je geen gastvrouw of -heer in te zetten die de registratie begeleidt.
- weet facility altijd wie wanneer op kantoor is.
- verwerk je (privé)gegevens conform de AVG.

2.5. Leadmanagement

Van marketing- en salesacties wil je weten wat deze concreet opleveren. Hoeveel leads genereer je? Hoe snel worden deze opgevolgd? Hoeveel opportuniteiten monden uit in een opdracht? Met documentmanagement houd je grip op het proces van lead to order.

Uitdaging

Geen totaalbeeld

Om nieuwe klanten te genereren, werken marketing en sales nauw samen. Maar applicaties voor marketing- en sales automation geven vaak geen compleet inzicht in alle activiteiten. Marketing en sales zijn daarbij in de meeste bedrijven verschillende teams en werken vanuit eigen systemen (marketing automation en CRM). Ingevulde formulieren, correspondentie en andere informatie worden op verschillende plaatsen opgeslagen. Het kost vaak veel tijd om deze (terug) te vinden.

Leads opvolgen

Tegelijk gebeurt het regelmatig dat sales te lang wacht met het opvolgen van een door marketing gegenereerde lead. De opvolgactie blijft ergens in het proces 'hangen'. Het resultaat: de interesse van de klant is verdwenen voordat er contact is opgenomen. Vaak blijken er weinig mogelijkheden om de opvolging adequaat te

Oplossing

Documentmanagement: aanvulling op bestaande systemen

Een documentmanagementsysteem geldt als aanvulling op het bestaande marketing- en salessysteem en biedt mogelijkheden om het proces van lead to order nauwgezet te sturen en volgen. Bijvoorbeeld bij een whitepaper-campagne. Zodra een potentiële klant zijn gegevens achterlaat en het whitepaper downloadt via een webformulier, start het documentmanagementsysteem een workflow.

Het ingevulde formulier wordt gearchiveerd en de informatie wordt overgezet naar het marketingsysteem. Tegelijk stuurt het systeem een mail met het whitepaper naar de potentiële klant. Ook die mail gaat het archief in. Op basis van de ingevulde gegevens wordt een accountmanager toegewezen aan de lead. Hij krijgt de taak om de lead na te bellen vóór een bepaalde datum en ontvangt hiervan een notificatie.

Alle documentatie bij de hand

De accountmanager heeft nu alle documentatie bij de hand als hij de potentiële klant belt. Hij kan zelfs zien of de lead eerder interesse heeft getoond in een product of dienst. Na het belletje vult de accountmanager een formulier in. Was de lead interessant? Is er een afspraak gemaakt? Kan de MQL worden omgezet naar SAL? Is er sprake van een opportunity?

Bewaking van het proces

Tijdens deze eenvoudige documentmanagement-workflow bewaak je de doorlooptijden van het proces. Zo krijgt de accountmanager een reminder als er binnen een vooraf bepaald tijdsbestek geen respons is ontvangen over de lead. Bij een te lange doorlooptijd ontvangt de salesmanager een notificatie. Hij kan de lead desgewenst aan een ander toewijzen.

**VOLG EN
STUUR HET
COMPLETE
PROCES VAN
LEAD TO
ORDER
NAUWGEZET**

DE ACCOUNTMANAGER HEEFT ALTIJD DE ACTUELE LEADINFORMATIE BIJ DE HAND

Inzicht en overzicht

Een documentmanagementsysteem biedt ook een overzicht van de status van de verschillende leads in een campagne. In één oogopslag zie je de doorlooptijden, de conversieratio's en de succesfactor. Je maakt dit eenvoudig inzichtelijk per campagne, per status of per accountmanager.

Resultaat

Ontdek de verbeterkansen

Vaak is er te weinig inzicht in het succes van een individuele campagne. Zonde, want als je weet welk type campagne succesvol is en welke minder, weet je ook welk type campagne je in de toekomst het beste kunt herhalen. Met een documentmanagementsysteem ontdek je welke verbeteringen je kunt doorvoeren in het proces, om het succes van een campagne te vergroten. Ook vind je de knelpunten die een conversie van lead to order in de weg staan.

Meer grip en inzicht, vergroot het succes

Vul je jouw marketing- en salessystemen aan met een documentmanagementsysteem? Dan vergroot je het inzicht in de resultaten van de campagne. Zo stuur je tijdig bij en vergroot je de kansen op succes. Alle gegevens over leads en de uitgevoerde activiteiten staan immers geregistreerd in je systemen. Daarnaast zorgt het documentmanagementsysteem voor een goede bewaking van het proces en het verzamelen van de verkregen informatie, de toegestuurde documenten én de gevoerde correspondentie.

Effectievere marketing- en salesafdeling

Zo draagt een documentmanagementsysteem bij aan meer grip op het proces van lead to order. Je krijgt maximaal inzicht in de resultaten en kunt eventueel andere keuzes maken. Zo vergroot je de effectiviteit van jouw marketing- en salesafdeling.

De voordelen

Met digitalisering van leadmanagement:

- krijg je volledig inzicht in het proces van lead to order.
- stuur je adequaat op de opvolging van leads.
- hebben accountmanagers altijd alle informatie over de lead bij de hand.
- verkort je de doorlooptijden dankzij automatische workflows.
- stuur je tijdig bij en vergroot je het succes van marketing- en salescampagnes.

KRIJG MÉÉR INZICHT IN HET SUCCESS VAN INDIVIDUELE CAMPAGNES

2.6. Factuurverwerking

Het huidige proces voor factuurverwerking gebeurt in veel bedrijven grotendeels handmatig en op papier. Dat is tijdrovend, foutgevoelig en complex. Door dit proces te digitaliseren, kan factuurverwerking een stuk efficiënter.

Uitdaging

Veel handmatige, onnodige handelingen

Facturen komen per e-mail (pdf) of per post de organisatie binnen. Hoewel de pdf's al digitaal zijn, worden deze vaak alsnog geprint. De datum van ontvangst wordt dan bijvoorbeeld met een stempel op het document gedrukt. Vervolgens wordt de factuur handmatig ingevoerd in het financieel systeem. Het systeem genereert daarop een boekstuknummer, die een medewerker óók op de factuur schrijft.

De facturen worden gematcht met inkooporders en leveringen. Als dat klopt, worden de facturen gecodeerd en ingeboekt. Als er geen match is of er is geen inkooporder aanwezig, dan wordt de factuur rondgestuurd naar budgethouders die de factuur goed of af moeten keuren. Er wordt een projectnummer of inkooporder gezocht en gecontroleerd of deze overeenkomt met de gegevens op

de factuur. Ook wordt er gekeken wie de factuur moet goedkeuren. Veel bedrijven scannen de factuur daarna opnieuw om deze digitaal beschikbaar te maken in een netwerkmap of in het financieel systeem. Dat is omslachtig en vraagt om veel onnodige handelingen. De pdf was al digitaal én er is een financieel systeem beschikbaar. Waarom dan nog printen?

Oplossing

Facturen automatisch inladen

Eendocumentmanagementsysteem biedt tevens gespecialiseerde oplossing voor automatische factuurverwerking. Hiermee is het via geautomatiseerde workflows mogelijk om facturen die per e-mail binnenkomen, direct door te zetten naar het financieel systeem. Je hoeft de facturen niet te printen en handmatig in te voeren, want dat gaat automatisch.

ZET BINNEN-
KOMENDE
FACTUREN
AUTOMATISCH
DOOR NAAR
HET FINANCIËEL
SYSTEEM

ELIMINEER HANDMATIGE CONTROLE EN GOEDKEURING

En de papieren facturen? Die scan je na binnenkomst en herken je geautomatiseerd, waarna de workflow ook deze documenten rechtstreeks voor je op de juiste plek in het financieel systeem plaatst.

Matching en automatische goedkeuring

Zodra de facturen zijn opgeslagen, worden deze in de workflow gematcht met bijvoorbeeld een inkoopbon of projectnummer als dat aanwezig is. Bij een match vindt er automatische goedkeuring plaats door het systeem. Dit bespaart enorm veel tijd. Je hoeft alléén nog te kijken naar de uitzonderingen, bijvoorbeeld als er geen match is of als er geen inkooporder aanwezig is. In dat geval stuurt het systeem de factuur automatisch door naar de verantwoordelijke budgethouder(s).

Ook voor facturen zonder inkooporder

Wellicht verwerk je ook facturen zonder inkooporder. Ook dan is digitalisering zinvol. Je kunt deze facturen via een workflow automatisch aanbieden bij de juiste budgethouder(s). Als dit meerdere personen zijn, zorgt de workflow ervoor dat de factuur na ondertekening van de ene budgethouder direct wordt aangeboden bij de volgende budgethouder. Als iedereen een krabbel heeft gezet, wordt de factuur definitief geboekt.

Resultaat

Grip op het betalingsmoment

Door de factuurverwerking te digitaliseren en automatiseren, besparen medewerkers waardevolle tijd op handmatige, operationele taken. Facturen printen, handmatig invoeren in het financieel systeem, opnieuw scannen en handmatig controleren en goedkeuren is er niet meer bij. Leveranciersrelaties krijgen een impuls, want je kunt facturen

MATCH FACTUREN AUTOMATISCH MET EEN INKOOPBON OF PROJECTNUMMER

op tijd betalen óf zelf kiezen wanneer het betalingsmoment plaatsvindt. Hierdoor kun je mogelijk betalingskortingen overeenkomen. Bovendien krijg je ingekochte diensten of producten sneller geleverd en versterk je zo jouw positie in de branche.

Inzicht

Tegelijk krijg je meer inzicht in de factuurstroom. Alle documentatie wordt gearchiveerd in het documentmanagementsysteem. Op elk moment vind je snel een overzicht van alle inkoopfacturen binnen een bepaalde periode. Ook zie je bijvoorbeeld wie welke factuur heeft goedgekeurd. Zo houd je maximaal grip op het proces van factuurverwerking.

De voordelen

Met digitale factuurverwerking:

- komen papieren facturen na scannen automatisch terecht in het financieel systeem.
- is het printen van digitale facturen voor verwerking niet langer nodig.
- gaat er minder tijd verloren aan handmatige stappen.
- vindt er automatische matching plaats met inkooporders of projectnummers.
- wordt een factuur na een match automatisch goedgekeurd.
- verkort je de doorlooptijden, houd je meer grip en inzicht in het totale proces.
- raak je geen facturen meer kwijt.
- hoef je collega's niet langer na te jagen voor de goedkeuring van facturen.



3.

Succesvol starten met digitalisering in 4 stappen

Aan de slag met documentmanagement? Ontdek hoe je in 4 stappen je documentstromen volledig digitaliseert.

1. Maak een procesinventarisatie

Start met een inventarisatie. Welke teams zijn er? Met welke processen hebben zij te maken? Zet alle processen op een rij. Kijk hierbij naar de processen van begin tot eind. Uit hoeveel en welke stappen bestaat het proces? Welke afdelingen spelen hierin een rol? Waar en hoe komt de informatie binnen? Waar worden documenten en correspondentie opgeslagen? Vanuit welke systemen of applicaties werken medewerkers?

2. Bepaal de knelpunten, impact en urgentie

Onderzoek vervolgens waar het knelt in de processen. Bestaat het proces bijvoorbeeld uit heel veel stappen? Zijn bepaalde handelingen erg tijdrovend of omslachtig? Bepaal welke impact deze knelpunten hebben op klanten, leveranciers en medewerkers. In hoeverre tast het leveranciersrelaties en de klant- of medewerkerstevredenheid aan? Kortom: hoe urgent is het om een bepaald proces te optimaliseren? Zet alles eens op een rij en maak een prioriteitenlijst.

3. Kies een deelproces en maak een toekomstige procesflow

Nu je weet welke processen gebaat zijn bij een optimalisatieslag, is het tijd om een proces te kiezen dat je als eerst wilt digitaliseren. Doe dit op basis van je prioriteitenlijst. Kies niet meteen het meest complexe proces. Start liever met een deelproces. Zo raken jij en je medewerkers vertrouwd met de nieuwe (cloud)software én nieuwe manier van werken. Je doet kennis en ervaring op en ziet snel resultaat. Medewerkers raken sneller enthousiast dankzij de snelle implementatietijd, proces- en kostenbesparing. Zij zien en ervaren de voordelen in hun dagelijks werk. Zo creëer je draagvlak binnen je organisatie, ook voor verdere digitaliseringsstappen.

Maak voor het gekozen deelproces een toekomstige workflow. Je doorloopt het proces stap voor stap en brengt het van begin tot eind in kaart. Je ziet nu nog beter welke stappen overbodig zijn of misschien wel dubbel worden uitgevoerd.

Schrap deze stappen in je nieuwe procesflow. Bepaal tegelijk welke stappen je gaat automatiseren en hoe je het proces digitaal gaat inrichten.

4. Werk agile: maak een backlog en definieer sprints

Tot slot is het zaak om door te pakken en continuïteit te creëren. Een agile aanpak ondersteunt hierbij. Maak een backlog van de processen die je wilt digitaliseren. Dit is een taken- of wensenlijst met daarop de acties die nodig zijn voor de implementatie. Definieer vervolgens de sprints. In elke sprint – die bijvoorbeeld 4 weken duurt – implementeer je een deel van de processen die je wilt digitaliseren. Prik regelmatig een moment waarin je kort de resultaten tot dan toe presenteert aan betrokken collega's. Zo zien zij dat het werkt en de aanpak succesvol is. Sluit vervolgens in elke sprint een nieuw deelproces aan op de digitale informatielogistiek.

Het voordeel van een agile aanpak is dat je de implementatie behapbaar maakt. Je houdt overzicht en werkt effectiever.

Op weg naar digitale documentstromen

Zo bouw je stap voor stap aan volledig digitale documentstromen. Of het nu gaat om kernprocessen of om afdelingsspecifieke processen: medewerkers hebben altijd en overal toegang tot de juiste documenten. Zij werken hierdoor efficiënter, vanuit één centraal systeem. Uiteraard is de privacy en security hierbij geborgd, dankzij verregaande mogelijkheden voor autorisatie. Documenten zijn na verloop van tijd eenvoudig weer terug te vinden.

Op deze manier houd je meer grip op je processen, bespaar je kosten en creëer je ruimte om je te focussen op je core business. Hierdoor lever je méér kwaliteit, verstevig je klant- en leveranciersrelaties, overtreft je de verwachtingen en til je tegelijk de medewerkerstevredenheid naar een hoger niveau. Kortom: blink je uit in jouw branche.



Over Ricoh

Als Digital Services Company brengt Ricoh organisaties vooruit. We helpen professionals optimaal samen te werken. Met innovatieve technologie die informatie altijd en overal beschikbaar maakt. Veilig, efficiënt en duurzaam.

Al meer dan 80 jaar doen we dat met document management solutions, IT services, communication services en commerciële en industriële printoplossingen.

RICOH
imagine. change.

Ricoh Nederland B.V.

Magistratenlaan 2, 5223 MD 's-Hertogenbosch

Tel.: +31 73 645 1111

www.ricoh.nl