

# **DMS software**

**Wat is DMS software, wat zijn mogelijkheden  
en voordelen voor uw organisatie**

**VOOR BETERE ICT BESLISSINGEN**



# DMS software

**Wat is DMS software, wat zijn mogelijkheden  
en voordelen voor uw organisatie**



**Een uitgave van het ICT informatiecentrum, Houten**  
22e uitgave 2019 (12)

**© ICT informatiecentrum**

Alle rechten voorbehouden. Het is de ontvanger van deze publicatie verboden de inhoud ervan geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, openbaar te maken, digitaal te verspreiden of op welke wijze dan ook te distribueren, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever. Hoewel deze uitgave met zorg is samengesteld, aanvaardt de uitgever geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik ervan en fouten of onvolkomenheden in de gepubliceerde teksten.

# Voorwoord

Iedere organisatie maakt gebruik van documenten. Denk aan de vele standaard correspondentie, e-mails, rapporten, facturen, ontvangstbewijzen, productinformatie, beelden, contracten, klantdossiers en gespreksverslagen die uw organisatie gebruikt. Met een document management systeem (DMS) kunt u deze documenten in één systeem opslaan, beheren, structureren en optimaliseren. Het systeem verbetert niet alleen de verwerking van inkomende documenten (post, mail, contracten, enz.), maar deze helpt ook bij het gestructureerd samenstellen, beheren, bewaren en vindbaar maken van interne en uitgaande documenten.

In dit boekje leest u diverse visies op de functie van document management en wat de rol van een document management systeem daarbij is. In die visies zit uiteraard een overlap, maar zo krijgt u een compleet beeld van de toepassing van een DMS, de toegevoegde waarde ervan voor uw organisatie en kent u de voor- en nadelen van een DMS in de praktijk.

Zodra u toe bent aan de keuze van een nieuwe document management oplossing, kunt u gebruik maken van de gratis DMS box. Daarin vindt u alle informatie van het ICT informatiecentrum over DMS oplossingen, de keuze daarvan en hoe u uw softwareproject optimaal organiseert.

Wij wensen u alle succes toe bij uw DMS project!

ICT informatiecentrum

Kijk voor meer informatie over DMS software en de DMS box op:

[ICTinformatiecentrum.nl](http://ICTinformatiecentrum.nl)

[DMSsystemen.nl](http://DMSsystemen.nl)

# Als u ons nog niet goed kent

Het ICT informatiecentrum biedt met websites, boeken, whitepapers, de ICT nieuwsbrief en andere media informatie over de toepassing, selectie en implementatie van zakelijke ICT oplossingen. Al sinds 2001 is het ICT informatiecentrum daarmee de meest gebruikte informatiebron bij de keuze van bedrijfssoftware, ICT producten, diensten en leveranciers. Wij zijn onafhankelijk. Ons doel is dat u over de juiste kennis beschikt om hierover goede beslissingen te nemen. Met de ICT nieuwsbrief houden wij meer dan 13.000 ICT (mee)beslissers op de hoogte van relevante ontwikkelingen.

**Oriënteren of selecteren?  
Gebruik de gratis DMS box**

**[BEKIJK DE DMS BOX](#)**

# Inhoud

Voorwoord	3
Als u ons nog niet goed kent	4
Steeds meer documenten	6
Belang document management	7
Wat is een DMS?	8
Beheer van digitale documenten	10
Documentenstroom beheren	13
Meer uitleg en DMS definities	16
Toepassing van DMS oplossingen	20
Voordelen van een DMS	25
Technische aspecten van een DMS	27
Online DMS	28
Document management in de cloud	29
DMS software en de AVG	32
Belang van DMS software	35
Integratie van een DMS	41
DMS in bedrijfsprocessen	45
Impact van een DMS	51
Meer informatie over ICT oplossingen	55
Kennispartners	56
ICT informatiecentrum	58

# Steeds meer documenten

Bron: ICT informatiecentrum

Voor het goed functioneren van administratieve en operationele processen is het in iedere organisatie gewenst dat betrouwbare informatie doorlopend snel beschikbaar is. Bijna al deze informatie ligt op een of andere manier vast in documenten. Rapporten, correspondentie per post, inkoopfacturen en ontvangstbewijzen zijn daarbij voorbeelden van papieren documenten. In digitale vorm gaat het om e-mailberichten, klantdossiers, gespreksverslagen en alle andere door de organisatie zelf gemaakte documenten en bestanden.

## **Documentbeheer**

Het aantal informatiestromen en documenten binnen organisaties is de laatste jaren fors toegenomen. Deze trend zal zich in de nabije toekomst in sterke mate voortzetten. Door dit steeds grotere aanbod van documenten wordt het steeds moeilijker de in deze documenten vastgelegde informatie tijdig beschikbaar te hebben. Om de verwerking, opslag en beschikbaarheid van documenten in goede banen te blijven leiden, is een vorm van documentbeheer of document management noodzakelijk. De IT oplossing hiervoor wordt geboden door een document management systeem (DMS).

Met een DMS wordt het beheer van documenten zo geautomatiseerd, dat een optimale beschikbaarheid van documenten en daarin vastgelegde informatie gegarandeerd kan worden. Dat wil zeggen dat de waardevolle informatie op het juiste moment, op de juiste plaats en bij de juiste personen beschikbaar is.

# Belang document management

Bron: ICT informatiecentrum

Document management is het proces dat zich binnen organisaties richt op het zinvol, bruikbaar en veilig opslaan van nuttige informatie. Een DMS systeem ondersteunt dit proces met moderne softwareoplossingen al dan niet geïntegreerd met oplossingen voor het digitaliseren (scannen), printen, bewerken, verspreiden, opslaan (archiveren), zoeken, opvragen en vernietigen van de documenten. De grootste voordelen liggen op het gebied van snelheid en efficiëntie.

## **Veel en verschillende documenten**

De informatie waarover organisaties beschikken, is opgeslagen in diverse systemen, met daarin verschillende bestandsformaten. Veel van deze systemen worden op een eigen manier beheerd, geïsoleerd van andere systemen. Technologische ontwikkelingen gaan zo snel dat systemen en bestandsformaten steeds sneller verouderen. Gevolg daarvan is dat in documenten vastgelegde informatie wel aanwezig, maar niet altijd op de juiste manier beschikbaar is. DMS software lost dit probleem op.

Welke reden voor uw onderneming ook de aanleiding is om digitaal te willen werken, feit is dat u een mix van ingrediënten nodig hebt om dit te realiseren. Zoals een betrouwbare ICT infrastructuur (in de cloud of on premise), juiste beveiliging van datastromen, goed beheer van middelen als laptops, smartphones, tablets en pc's. Maar ook duidelijke afspraken over en vastlegging van procedures en protocollen. En goede en snelle informatie-uitwisseling tussen collega's, afdelingen en met derden. Tegelijkertijd moet al die nieuwe technologie wel in dienst staan van de business en er geen gevaar voor vormen. Op welke manier faciliteert u samenwerking zo goed mogelijk maar kadert u ook beveiliging en beheersbaarheid af? Veilige toegang tot en beheer van informatie en documenten is hierbij heel erg belangrijk. Dat is het doel van document management.

# Wat is een DMS?

Bron: Office in a Box | [mijn-dms.nl](http://mijn-dms.nl)

Een document management systeem (DMS) is een hulpmiddel om ongestructureerde documenten en gegevens van een organisatie te beheren. De basiselementen van een bruikbaar document management systeem zouden minimaal moeten bestaan uit: metadata, versiebeheer, beveiliging, check in/out mechanisme, workflow en integratie-/koppelmogelijkheden met bestaande applicaties, zoals MS-Office, CRM en ERP systemen. Het doel van een DMS systeem is om de bestaande processen te verbeteren, veiliger te maken en vooral traceerbaar.

## Wanneer is document management zinvol?

Een document management systeem is zinvol voor iedere organisatie waar gegevens en documentbeheer een onderdeel vormen van het dagelijks bedrijfsproces. Indicaties van de behoefte voor een DMS zijn onder andere:

- Gebruik van veel papier in de bedrijfsprocessen.
- Documentbeheer neemt (te) veel tijd in beslag.
- Documenten zijn lastig terug te vinden.

Het DMS kan u tijdig informeren als een contract of belangrijk certificaat dreigt te verlopen. De juiste document management keuze en een goed uitgevoerde implementatie zullen resulteren in een oplossing waarmee medewerkers kunnen blijven werken op de manier zo als zij dat gewend zijn. Tegelijkertijd profiteert de gebruiker van voordelen als verbeterde personeelsefficiëntie en gestroomlijnde processen. Ook zorgt een document management ervoor dat de veiligheid en historie gewaarborgd blijft en ondersteunt deze hiermee verschillende certificeringsrichtlijnen.



## **Ontwikkelingen**

De belangrijkste ontwikkelingen van de afgelopen jaren zijn de ‘object georiënteerde DMS structuur’, waarmee u zelf de vrijheid heeft om objecten te definiëren. Daarmee kunt u het document management systeem perfect laten aansluiten op de bestaande bedrijfsprocessen. Door de object georiënteerde structuur is het DMS uitermate geschikt voor meer toepassingen, bijvoorbeeld CRM, contractmanagement of incident-management. Een andere ontwikkeling is de opkomst van locatie-onafhankelijk gebruik van een DMS. Denk daarbij aan de ontwikkeling van web portals voor externe medewerkers of klanten.

Ontwikkelingen in de afgelopen en komende jaren zijn onder andere:

- Mobile document management & BYOD (bring your own device), het deelnemen aan bedrijfsprocessen via smartphones en tablets.
- Hybride document management oplossingen, de combinatie van cloud en on-premise document management, welke zowel als product als dienst leverbaar komen.
- Social content and collaboration, meer informatie delen en samenwerken
- Big data, het beheer van complexe, snelle en/of grote hoeveelheden data.

# Beheer van digitale documenten

Bron: DDi Document Software | [ddi.nl](http://ddi.nl)

Het zou de gewoonste zaak van de wereld moeten zijn: de elektronische invoer, bewerking en archivering van documenten die voor een bedrijfsvoering cruciaal zijn. De praktijk is echter dat nog veel organisaties met papier werken, documenten in verschillende versies op bureaus blijven liggen, dossiers incompleet zijn en er onvoldoende zicht is op de status van bijbehorende werkprocessen. Gevolg: (potentiele) klanten wachten te lang op een reactie of worden incorrect geholpen. De aanschaf van een document management systeem voorkomt deze problemen.

## Huidige situatie

Al vele jaren gebruiken we in Nederland digitale (elektronische) documenten. Tegelijk werken nog veel bedrijven met papier. Omdat de digitalisering overal om zich heen grijpt, kampen veel organisaties met een onoverzichtelijke administratie die bestaat uit zowel papier als computerbestanden. Dat maakt het beheer van zo'n administratie buitengewoon moeilijk. Zeker in tijden waarin de hoeveelheid informatie kan leiden tot een information overload, is het voor een bedrijfsvoering essentieel dat snel de juiste documenten uit een archief kunnen worden opgehaald.

## Documentbeheer

Om orde te scheppen in de chaos die het documentbeheer soms is, overwegen steeds meer bedrijven de aanschaf van een document management systeem. Een DMS zorgt ervoor dat een nieuw aangemaakt document direct een structuur krijgt, waardoor het gemakkelijk kan worden teruggevonden in de centrale database waarin het DMS alle documenten opslaat, ongeacht extensie en herkomst. Een DMS maakt het beheer van documenten eenvoudiger en efficiënter. De functie 'versiebeheer' houdt bijvoorbeeld per document bij wanneer, waar, hoe en door wie een tekst of ander document is aangepast. Maar ook een functie die bijhoudt wie

wanneer heeft in- of uitgecheckt, draagt bij aan een optimaal beheer. Een DMS kan de workflow in een bedrijf beter regelen, net als de broodnodige autorisaties: wie is bevoegd een document in te zien en te wijzigen?

### **Digitaal is beter**

Een elektronisch beheer van documenten en informatie kent de nodige voordelen. We werken dan ook steeds meer met digitale bestanden. Dat neemt niet weg dat in veel bedrijfsvoeringen ook het aantal papieren documenten nog altijd toeneemt. Uit onderzoek blijkt dat we nog steeds documenten uitprinten, e-mails liever van papier lezen en spreadsheets gemakkelijker bestuderen in papieren vorm. Het is blijkbaar lastig om afstand te nemen van het 'vertrouwde' papier.

De verklaring ligt voor een belangrijk deel in bestaande procedures, waarin gedetailleerd is vastgelegd welke gang een (papieren) document aflegt door een organisatie voordat bijvoorbeeld een klantbrief de deur uit kan. Stapt een organisatie over op het gebruik van louter digitale documenten, dan worden dergelijke afspraken en procedures minder grijpbaar. Vooral in de beleving van medewerkers zijn digitale documenten vluchtiger en bijvoorbeeld gemakkelijker in te zien door collega's van andere afdelingen. Papier daarentegen voelt veiliger aan.

### **Papieren documenten**

Toch is het een misvatting dat het gebruik van papier het leven in een organisatie gemakkelijker maakt. Papieren documenten raken zoek en het is lang niet altijd duidelijk of een stuk papier de meest actuele versie van een document weergeeft. Ook kan een papieren document op de verkeerde plek terecht zijn gekomen, niet de vereiste status hebben of informatie bevatten die in strijd is met in een bedrijfsvoering geldende regels. Een probleem is ook dat papieren documenten niet interacteren met digitale documenten, die er hoe dan ook zijn in een organisatie, of we willen of niet. Ook al zijn de kosten niet altijd duidelijk; onderzoek wijst uit dat het beheer van papieren documenten onnodig veel tijd en energie kost en daarom duur is.

## **Traject van documenten**

Een document doorloopt binnen een organisatie meestal een standaard en tamelijk overzichtelijk traject. Documenten die nieuw zijn in een organisatie zijn ofwel toegestuurd van buitenaf ofwel intern aangemaakt door een of meerdere medewerkers, bijvoorbeeld met een tekstverwerkingsprogramma of een financiële applicatie.

## **Workflows**

Ieder bedrijf kent specifieke workflows (routes) voor bepaalde documenten. Bijvoorbeeld, financiële rapportages worden behandeld en geautoriseerd door financiële afdelingen, klachten van klanten worden afgehandeld door een klantenservice en documenten die verband houden met technische problemen komen terecht bij een afdeling support. Wordt een document op de juiste manier geïndexeerd, dan is meteen helder om wat voor document het gaat, wat het onderwerp is, voor welke medewerker(s) of afdelingen het is bedoeld en bij wie het (dus) terecht moet komen.

Een DMS stelt een organisatie in staat deze workflows of routeringen te automatiseren, waardoor documenten direct het bedoelde traject afleggen. Collega's die belast zijn met een bepaald soort klachtenafhandeling, krijgen bijvoorbeeld direct en geheel geautomatiseerd precies die informatie en documenten in bezit – meestal via de mailbox of een applicatie – die verband houden met klachten van klanten. Het DMS bewaart tegelijk een kopie van het (digitale) bronbestand in de centrale database, zodat ook de originele versie van het document beschikbaar blijft voor raadpleging. Met de functie 'versiebeheer', die deel uitmaakt van vrijwel ieder DMS, zijn überhaupt alle versies die daarna ontstaan door het systeem terug te halen. Een DMS plaatst alle wijzigingen in hetzelfde elektronische dossier.

De opslag van alle begeleidende documenten in het archief, wordt ook wel de 'aflegging' van een dossier genoemd, de laatste stap in een workflow. Financiële documenten worden meestal zeven jaar bewaard en daarna vernietigd. Daarmee is de documentcyclus definitief ten einde.

# Documentenstroom beheren

Bron: BCT | [bct.nl](http://bct.nl)

In de huidige wereld van steeds snellere communicatie en steeds groter wordende informatiestromen, is de behoefte om snel over de juiste gegevens te beschikken groter dan ooit. Met de huidige manier van werken wordt informatie op verschillende plaatsen of verschillende mediums opgeslagen. Hierdoor ontbreekt overzicht waardoor het terugvinden van documenten meer tijd kost dan wenselijk is. Een document management systeem (DMS) zorgt ervoor dat u op elk moment eenvoudig en snel over alle benodigde informatie beschikt. Dit geeft u een goed beeld van informatiestromen van en naar uw organisatie.

## Verwerking van documenten

Met enkele simpele muisklikken verwerkt een document management systeem de gegevens van elk document. De documentinhoud wordt voorzien van waardeverhogende metagegevens en is direct digitaal toegankelijk voor elke geautoriseerde medewerker. Het kwijtraken van documenten is hiermee verleden tijd. Alle documenten zijn door de digitalisering plaats- en tijdonafhankelijk te bereiken. Zo kunnen medewerkers functioneren zonder fysieke documenten. Digitalisering verhoogt dus de kwaliteit van de bedrijfsvoering.

## E-mail beheer

Binnen een organisatie kan e-mailverkeer problemen opleveren, omdat er nauwelijks controle-instrumenten voor ontwikkeld zijn. Medewerkers slaan hun e-mails niet centraal op, waardoor een ongrijpbaar 'grijs' documentencircuit ontstaat. Met een document management systeem is het mogelijk om grip te krijgen op dat complexe e-mailverkeer binnen uw organisatie. Bij het bewaren van uw e-mail maakt het niet uit of u één of meerdere e-mails of bijlagen tegelijkertijd wilt opslaan. Met één simpele muisklik kan uw e-mail automatisch worden opgeslagen.

### **Automatische routing van documenten**

Door automatische documentrouting is het nog nooit zo makkelijk geweest om documenten door uw organisatie te sturen. Of het nu besluitvormende documenten zijn of documenten die alleen ter informatie dienen, door automatische routing worden alle documenten snel en eenvoudig bij de juiste medewerkers bezorgd. De behandelaar van dit document treft alle relevante documenten in zijn of haar werkvoorraad aan. De leidinggevende beschikt over een status overzicht van alle in behandeling zijnde documenten. Tevens zorgt de automatische routing ervoor dat de medewerker te allen tijde de correcte vervolgacties kan uitvoeren. Door een duidelijk overzicht van alle relevante informatie kan de medewerker ervoor kiezen om alle bijbehorende stukken in te zien of een reactie-document op te stellen.

### **Centrale opslag en beheer**

Documenten en dossiers binnen de organisatie worden gestructureerd gearchiveerd. De opslag van documenten in een document management systeem heeft een paar kenmerkende voordelen:

- Het is mogelijk om verschillende versies van een document op te slaan en de versies zijn afzonderlijk opvraagbaar.
- Elk document is snel terug te vinden.
- Door de inzet van cloudoplossingen kunt u vanaf elke plek met een internetverbinding documenten raadplegen, bewerken en behandelen.
- Een gestructureerd archief zorgt ervoor dat documenten bewaard worden op de juiste plaats en dat deze documenten binnen de juiste termijn vernietigd worden.

## Vinden in plaats van zoeken

Voor het succes van een organisatie is het van uiterst belang dat uw medewerkers altijd en overal probleemloos de benodigde informatie ter beschikking hebben. Een eenvoudige en snelle zoekmachine is daarmee een essentieel onderdeel van een document management systeem. Een goede zoekmachine onderscheidt zich door informatie op een intuïtieve manier terug te vinden en dit op een logische manier aan een geautoriseerde medewerker te presenteren.

Inzet van een DMS biedt u de volgende voordelen:

- Aanzienlijke kosten- en tijdsbesparing
- Veilig beheer van al uw documenten
- Plaats- en tijdonafhankelijk werken
- Snel en effectief uw documenten vinden
- Naadloze integratie met andere oplossingen
- Centrale opslag
- Informatie overzichtelijk ontsluiten
- Verhoogde productiviteit
- Hoge acceptatiegraad door gebruikers
- Snel en gemakkelijk documenten delen
- Voldoen aan wet- en regelgeving

# Meer uitleg en DMS definities

Bron: Diverse kennispartners

In de huidige wereld van steeds snellere communicatie en groeiende informatiestromen is de behoefte om snel over de juiste gegevens te beschikken groter dan ooit. Daarnaast is het voor elke organisatie van belang om een goed beeld te hebben van de informatiestroom van en naar die organisatie. Voor de overheid is dit zelfs een wettelijke verplichting. Goed data management is belangrijk. Alle soorten documenten en informatie, dus ook digitale, moeten eenvoudig en snel te vinden zijn en aan medewerkers beschikbaar gesteld kunnen worden. Een DMS stelt u daartoe in staat. Document management staat voor de digitale of elektronische bewerking van documenten en dossiers in een elektronisch systeem. Functionaliteit van dit systeem is onder andere registratie, versiebeheer en indexering. De voornaamste doelstellingen zijn het snel kunnen vinden van documenten en de mogelijkheid om kennis te delen. In de praktijk richt het zich op verzamelingen (ongestructureerde) digitale documenten. Document management geeft voor iedereen in een organisatie gemak, eenvoud, rust en structuur. *BCT*

DMS is een onderdeel (direct geïntegreerd) van het ERP of CRM systeem voor het maken, opslaan en terugvinden van documenten. Volwaardig DMS biedt in ieder geval de volgende functionaliteiten:

- Direct geïntegreerd met het ERP of CRM systeem.
- Documenten aanmaken vanuit alle entiteiten van het informatiesysteem.
- Alle velden van het informatiesysteem kunnen gebruiken in verschillende presentatievormen zoals algemene documenten, lijsten en rapporten (1-1 en 1-n relaties).
- Directe Word integratie.



- Centraal sjablonenbeheer (meerdere vestigingen).
- Snel zoeken en vinden.
- Stamgegevens (meerdere vestigingen).
- Sjablonen Wizard.
- Tekstblokken en (meerkeuze)vragen.
- Rechten en rollen.
- Rekenfunctionaliteiten.
- Versiebeheer.
- Printermanagement.
- Documentkenmerken.
- Documentnummeringen.
- Documentstatus.
- Meer talen ondersteuning.
- Flexibele en overige opslagmogelijkheden. *Documizers*

Met DMS systemen kunnen allerlei soorten documenten digitaal door de organisatie gerouteerd worden, waarna ze in een digitaal archief worden opgeslagen om efficiënt beheerd te worden. *eDocs*

Document management is een vitaal onderdeel van een organisatie. De documenten vertegenwoordigen de assets van een organisatie en zijn als zodanig de kennisdragers binnen een organisatie. Binnen een bedrijf zijn er vele bedrijfsprocessen. Deze processen bestaan uit een ketting van meerdere taken. Vaak worden deze processen met behulp van papieren documenten en disciplines afgehandeld. Een belangrijk aspect hierbij is de relatie die een proces of een taak heeft met alle relevante documenten. De praktijk is dat, indien een taak moet worden volbracht, alle informatie bij elkaar gezocht moet worden en vanaf meerdere locaties (netwerk, e-mail systemen, kasten, mappen). Onze visie is om het proces op een logische wijze te begeleiden en alle relevante data (e-mails, documenten, modellen, enz.) direct in context van de uit te voeren taak te zien. *PLM Xpert*

Document management software biedt organisaties de hulpmiddelen om ongestructureerde informatie snel en efficiënt te gebruiken. Een DMS ondersteunt het veilig opruimen, terugvinden en verwerken van documenten op een snelle, simpele manier. U geeft minder geld uit aan printen, opslag, beveiliging en vernietiging van documenten. U maakt zich geen zorgen over de veiligheid, de regelgeving en de gevolgen van juridische procedures. Een DMS brengt structuur aan waardoor u intern en extern beter gaat communiceren. Controles gaan sneller en nauwkeuriger. Lagere werkdruk verbetert de productiviteit. *Semantica*

Document management software is wat het zegt; het managen van documenten. Dit betekent dat documenten in een DMS moeten kunnen worden opgeslagen en beheerd. Het beheren van documenten gaat vaak aan de hand van rechten en attributen. Rechten geven aan wie wel en wie niet documenten mogen benaderen. Attributen zijn zaken als bewaar- en vernietigingstermijnen. Cruciaal voor een DMS is de zoekfunctie. Verder kunnen DMS-en faciliteiten leveren als versiebeheer en informatie over het gebruik. Een DMS wordt meestal gebruikt als een koud archief. Dit betekent dat documenten worden opgeslagen die de status afgewerkt of gereed gemeld hebben. Maar waarom zou u een DMS alleen gebruiken voor afgehandelde zaken. In een case management systeem worden documenten al tijdens de behandeling van een zaak in hun logische samenhang als dossiers opgeslagen. Men noemt dit een warm archief of archief onder handen werk. Een case management doet nog veel meer, het kent workflow ondersteuning, versiebeheer, logging, etc. Case management is dus uitgebreider dan een DMS en helpt u vanaf het moment dat u documenten gaat vergaren. *I-talamo*

Een DMS registreert, beheert, routeert en beveiligt alle document- en informatiestromen. Naast standaardfuncties als beveiliging, previewopties, versiebeheer en diverse opslagmogelijkheden bevat een DMS een slimme registratiewizard, flexibele werkruimtes, krachtige zoek- en navigatieopties, onderhoud (bewaartermijnen) en geautomatiseerde werkstromen. Deze

onderdelen maken onder meer zaken als factuur- en postverwerking, dossier- en contractbeheer, e-mail archivering, goedkeuringstrajecten en documenten beheer digitaal mogelijk. Via extranetportalen en samenwerkingsportalen in SharePoint wordt informatie veilig gedeeld met derden.

Een DMS draagt hiermee bij aan een betere informatievoorziening en ondersteunt tijd-, plaats- en methodeonafhankelijk werken. Collega's, leveranciers en klanten werken samen op de manier die het best bij een organisatie of project past. *IDB Groep*

In moderne organisaties zijn ICT applicaties niet meer weg te denken. Voor elk proces is een ondersteunende applicatie te verkrijgen, wat kan leiden tot een wildgroei aan plaatsen waar informatie wordt opgeslagen. Een document management systeem is de centrale plek waar deze informatie kan samenkomen. Door een gestructureerde centrale opslag te bieden waar alle applicaties mee kunnen communiceren, krijgt een DMS de rol van centrale spil in de organisatie. Hier komen documenten, workflows en alle vormen van informatie samen. Gebruikers hebben hierdoor een eenduidig beeld van alle bronnen van informatie. Hierdoor kan het hen ondersteunen in hun dagelijkse werkzaamheden. *Docdynamic*

De centrale plaats waar informatie van een organisatie wordt teruggevonden. Het begrip DMS is eigenlijk verouderd. Dit begrip suggereert sec documenten, maar het gaat om meer. Klanten, projecten en gebouwen zijn bijvoorbeeld niet per se documenten, maar wel belangrijke informatie. Informatie die ook weer gerelateerd is aan documenten. Een goed DMS brengt alle informatieobjecten bij elkaar, waaronder dus ook documenten. Vanuit alle denkbare informatiebronnen binnen de organisatie, maar ook van daar buiten. *GeONE BV*

# Toepassing van DMS oplossingen

Bron: ICT informatiecentrum

In iedere organisatie zijn medewerkers dagelijks tijd kwijt aan het zoeken, vinden en verwerken van informatie. Heeft u antwoord op de vraag hoe digitale gegevens worden toegevoegd aan dossiers? Archiveert u data zoals e-mailberichten en cv's van sollicitanten binnen de geldende wettelijke termijnen? Voldoet u daarmee aan de AVG? En hoe legt u digitale informatie vast voor interne audits en controlerende instanties? Processen en data managen heeft alles te maken met snelle beschikbaarheid van actuele informatie, overal en op het juiste tijdstip. Bij digitaal werken neemt dit belang alleen maar toe. Een document management systeem (DMS) kan hierin een belangrijke rol spelen.

## **Structuur in datastromen**

Een DMS brengt structuur in digitale datastromen. Dit doet een DMS door toegang tot en beheer en beveiliging van correspondentie, e-mails, presentaties en allerhande documenten en informatie te regelen. Workflow zorgt dat bij de uitvoering van taken geen stappen overgeslagen worden. Uitwisseling van data met ERP-, HRM-, CRM- en/of boekhoudpakket betekent goed overzicht. Online en plaats onafhankelijk werken is een feit. Dit maakt een DMS tot de verbindende factor omdat het snelle beschikbaarheid van informatie realiseert. Daardoor verlopen uw processen efficiënter en wordt u ondersteund om uw taken gemakkelijker uit te voeren.

## **Documentbeheer**

Transparant en veilig beheer begint met een einde te maken aan de circulatie van allerlei versies van documenten in persoonlijke mappen van meerdere collega's en afdelingen. Dat is met een DMS voorgoed verleden tijd. Een document komt maar één keer, geregistreerd in een centrale database, voor. Het DMS plaatst en beveiligt de documenten vervolgens automatisch op de juiste plek. Vanuit allerlei invalshoeken kunt u de

documenten via full tekst search terug vinden en direct als preview in uw scherm zien. Ook relaties en personen zijn eenvoudig te zoeken en te vinden door het geïntegreerde CRM. Met het oog op kwaliteitsverbeteringen en compliance aan wettelijke bepalingen biedt deze vorm van document-, relatie- en informatiebeheer overzicht en opties tot sturing. De lifecycle van een document is altijd aan te tonen.

### **E-mail management**

Een e-mailbericht heeft dezelfde juridische status als een brief. Daarom is het belangrijk deze digitale informatiestroom centraal vast te leggen. Zodat u altijd terug kunt vallen op een compleet dossier met actuele informatie en het bijbehorende e-mailverkeer. E-mail management in een DMS begint met alle binnenkomende en uitgaande mailberichten en bijlagen met een uniek kenmerk te registreren. U kunt direct de wettelijke bewaartermijn aanvinken. De informatie is vanaf dat moment gekoppeld aan relaties en personen (intern en extern) en/of aan objecten zoals gebouwen, installaties o.i.d. En dus later door u en andere bevoegden ook gemakkelijk terug te vinden.

### **Versiebeheer**

Voor de samenstelling van een vergaderstuk, offerte of rapport verzamelt u nu vaak van diverse collega's of leveranciers informatie bij elkaar. Versiebeheer zorgt ervoor dat u met meerdere mensen tegelijk in concept aan bijvoorbeeld dezelfde offerte kunt werken. Hiermee stelt u de uiteindelijke definitieve versie sneller op, omdat u niet eerst zelf achter de informatie aan hoeft. Versiebeheer kunt u op alle documentsoorten toepassen.

### **Digitale postverwerking**

De wijze waarop u gewend bent om uw post af te handelen, is met workflow in te richten in een DMS. Taken om post te lezen, te beantwoorden of op een andere manier te verwerken deelt u digitaal uit. Geldende voorwaarden en gehanteerde tijdslimieten zijn hierin op te nemen. Uiteraard kunt u of een

collega een notitie plaatsen bij het document. Poststukken raken niet meer zoek en verwerking laat niet meer te lang op zich wachten. Na archivering is bij een audit nog exact te achterhalen wat er op welk moment met een specifiek poststuk is gebeurd. Voordelen van digitale postverwerking:

- Poststukken en andere informatie zijn plaats- en tijdonafhankelijk beschikbaar.
- Kostenbesparing op tijd, ruimte, inkt & papier.
- Kwaliteitsverbetering.
- Status afhandeling poststukken goed inzichtelijk.
- Aantoonbaar veilige opslag.
- Poststukken zijn altijd vindbaar & traceerbaar.

### **Contract- en inkoopmanagement**

Bij contract- en inkoopmanagement wilt u precies weten welke afspraken er gelden, wanneer termijnen aflopen en hoe er dan gehandeld moet worden. In een DMS digitaliseert u dat proces. Alle schriftelijke afspraken, perioden, herinneringen en beoordelingen koppelt u aan leveranciers en interne medewerkers. Deze routing, ook wel werkstroom genoemd, zorgt ervoor dat u automatisch gealarmeerd wordt. Zo kan er geen stap meer overgeslagen of vergeten worden.

### **Digitaal personeelsdossier**

Met een digitaal personeelsdossier in een DMS is van sollicitatie tot aan pensioen of uitdiensttreding een dossier op te bouwen. Alle documenten en correspondentie naar, over en van een personeelslid staan hiermee, voor zolang als de wettelijke bewaartermijn toestaat, op een centrale en streng beveiligde plek. De vertrouwelijke informatie is alleen toegankelijk voor HRM, de medewerker zelf (via een eigen persoonlijke werkruimte) en in beperkte mate voor de leidinggevende.

### **Evenement- en projectbeheer**

Documenten die u bij elk evenement of project gebruikt, kunt u in een DMS koppelen aan de fase, het proces en het evenement/project. U creëert zo een 'basisproject' waarop u volgende evenementen en projecten kunt baseren. U hoeft alleen de naam, omschrijving en locatiegegevens in te vullen en kunt daarna de documenten aan medewerkers, leveranciers, contactpersonen, projectleden, documentatie, taken, acties, werkstromen en dergelijke koppelen.

### **Beveilig digitale data beter**

Hoe beveiligt u de digitale snelwegen in en rond uw bedrijf zodanig dat het samenwerking tussen collega's en uitwisseling met derden vereenvoudigd in plaats van bemoeilijkt? Een DMS voert de beveiliging van gegevens, die voor verschillende afdelingen en diverse functies is vastgelegd, automatisch uit. Ook bij samenwerking met externen is de toegang tot informatie perfect ingesteld.

### **Digitale data archiveren**

Via automatische schema's regelt u de minimale of maximale bewaartermijn van documenten en dossiers in een DMS. U kunt hierbij denken aan financiële documenten die u minimaal 7 jaar moet bewaren, aan sollicitatiebrieven die u maximaal 4 weken mag bewaren zonder toestemming en aan bedrijfsdocumenten zoals jaarverslagen en beleidsstukken die u altijd moet bewaren. Na de ingestelde termijn krijgt u het document aangeboden om het handmatig of automatisch te vernietigen, over te dragen aan externe archiefopslag of te beoordelen/bewerken.

### **Digitale data beschikbaar via extranet**

Het via het extranet gecontroleerd beschikbaar stellen van documenten, levert u een aantal voordelen op ten opzichte van fysieke verspreiding of via e-mail. Zo heeft uw ontvanger overal veilig toegang tot zijn documenten. Ook kan hij via de preview in PDF snel kennis nemen van de inhoud zonder over de betreffende applicatie te hoeven beschikken of deze te openen. U bepaalt

vooraf zelf aan welke voorwaarden een document moet voldoen voordat deze op het extranet aangeboden mag worden. Bij toepassingen kunt u denken aan het uploaden van certificaten, het goedkeuren van documenten, het leveren van input of het jaarlijks laten checken van de eigen relatiegegevens en contactpersonen uit uw CRM door uw klanten.



# Voordelen van een DMS

Bron: ICT informatiecentrum

Een document management systeem biedt op de meest eenvoudige manier toegang tot alle in documenten vastgelegde informatie. Via het bedrijfsnetwerk zijn documenten doorlopend voor iedereen die daarvoor toegang heeft (intern of extern) vanaf iedere plaats te raadplegen. Wat zijn de voordelen?

## **Geen misverstanden en miscommunicatie**

Wijzigingen en aanvullingen zijn direct beschikbaar en de status van documenten is voor iedereen doorlopend bekend. Er is daarom geen discussie meer over de versie van een document: iedereen werkt met dezelfde meest actuele versie, zodat misverstanden en miscommunicatie uitgesloten kunnen worden.

## **Kennis delen**

Ook wordt het delen van kennis eenvoudiger, waardoor projecten sneller en beter uitgevoerd kunnen worden.

## **Besparing van tijd**

Met een DMS kunnen diverse arbeidsintensieve handelingen met papieren documenten (opvragen, verzenden, kopiëren, printen) achterwege blijven, omdat documenten in digitale vorm en via bestaande kanalen, continu beschikbaar zijn. Veel tijd wordt gewonnen door documenten automatisch naar de juiste medewerker te laten gaan en anderen niet 'lastig te vallen' met informatie die eigenlijk niet voor hen bestemd is.

## **Archivering**

Een ander voordeel is dat de archivering van documenten optimaal georganiseerd wordt. Documenten kunnen bijvoorbeeld eenvoudig aan een project gekoppeld worden, zodat direct duidelijk is welke gevolgen

wijzigingen in het ene document hebben voor het andere. Per organisatie gelden er aanvullend hierop nog diverse andere voordelen.

### **Besparing van geld**

Document management systemen leveren bovendien een grote bijdrage aan kostenreductie. De snelle traceerbaarheid van documenten, het eenvoudige raadplegen ervan en het voorkomen van alle handelingen die aan papieren documenten verbonden zijn, besparen veel tijd en geld.

# Technische aspecten van een DMS

Bron: ICT informatiecentrum

Document management systemen maken papieren documenten overbodig. In plaats daarvan zijn alle documenten digitaal beschikbaar. Om dat mogelijk te maken zijn diverse technieken noodzakelijk.

## Metadata

De gebruikte technieken zijn indexering, scanning, optical character recognition (OCR), categorisatie en full text retrieval. Bij het digitaliseren van een document wordt metadata aan een document toegevoegd. Metadata bestaat uit gegevens over een document die aan het document gekoppeld zijn en die nodig zijn om documenten te kunnen vinden en om relaties tussen documenten te kunnen leggen, zoals creatiedatum, auteur, archiveringsdatum, versienummer, omschrijving, wijzigingshistorie, informatie over door wie het document is geraadpleegd, enzovoort.

## Verschillen

De verschillen tussen de diverse oplossingen die aangeduid worden als DMS zijn groot. Er bestaan separate DMS systemen (on-premise en in de cloud) en DMS oplossingen die geïntegreerd onderdeel uitmaken van andere software-applicaties, bijvoorbeeld op het terrein van content management en CRM. In de eenvoudigste vorm is een document management systeem gericht op het invoeren en beheren van diverse soorten bestanden, waaronder e-mail, images, rapporten, faxberichten, tekstverwerker bestanden en audio- en video bestanden. Bij 'grotere' document management systemen is de functionaliteit uitgebreid met het beheer van de levenscyclus van documenten en faciliteiten voor workflow management en content management. Aan documenten kunnen dan ook vaak statuskenmerken, bewaartermijnen en toegangsrechten worden toegekend, is aanpassing van metagegevens mogelijk en zijn zoekmogelijkheden uitgebreider.

# Online DMS

Bron: ICT informatiecentrum

Document management is inmiddels geen activiteit meer waarvoor de software per se binnen de muren van uw organisatie geïnstalleerd moet zijn. Online zijn er steeds meer oplossingen beschikbaar, aangeduid met DMS in de cloud. Alle DMS systemen die via internet beschikbaar zijn, worden ermee bedoeld. Het ICT informatiecentrum vroeg enkele DMS specialisten naar de belangrijkste voordelen van online DMS software. Enkele antwoorden leest u hier.

- Met DMS in de cloud kunt u het beheer van software en hardware overlaten aan de DMS aanbieder die u de softwareoplossing aanbiedt.
- Cloud oplossingen maken complexe document management systemen eerder inzetbaar voor kleinere organisaties.
- De twijfel over betrouwbaarheid en veiligheid is niet meer nodig. Documenten die middels cloud oplossingen worden beheerd, zijn veilig. De beschikbaarheid van de software is praktisch 100%.
- Een cloud document management oplossing is overal beschikbaar waar internettoegang is. Dit maakt het DMS onafhankelijk van de werkplek en zorgt ervoor dat het toegankelijk is via tablets, smartphones, laptops, enz.
- De aanbieder van de clouddienst zorgt ervoor dat de gebruiker altijd de meest recente versie van de DMS software tot zijn beschikking heeft.
- Grote investeringen kunnen achterwege blijven. In plaats daarvan betaalt u maandelijks een vast bedrag voor het gebruik van de dienst

# Document management in de cloud

Bron: Cogn-it | [cogn-it.be](http://cogn-it.be)

Werknemers in een MKB-organisatie zitten niet langer de hele dag aan één bureau, te werken op één computer en telefoontjes aan te nemen op één telefoon. Onderzoek heeft uitgewezen dat zij vandaag gemiddeld drie geconnecteerde toestellen gebruiken. Mobiliteit verandert de manier waarop we werken en biedt heel wat mogelijkheden, maar tegelijkertijd wordt het moeilijker om documenten te beheren. Denk maar aan dossiers die zich in een archiefkast -of in de modernere variant; file server- in een andere stad bevinden.

## Doelen

Organisaties kijken steeds meer naar document management systemen in de cloud, om zo de productiviteit van werknemers te verhogen, ongeacht de locatie of het toestel waarop ze werken. De cloud biedt alle voordelen van een lokaal document management systeem, maar dan in een beveiligde online omgeving waar geautoriseerde medewerkers bestanden altijd, overal en vanaf elk toestel kunnen raadplegen.

## Voordelen

Waarom kiezen organisaties voor een DMS in de cloud? Dit zijn de belangrijkste voordelen ten opzichte van een traditioneel DMS.

### Toegang en beschikbaarheid

De cloud geeft u toegang tot bestanden op elk moment – vanaf elk toestel. Documenten in de cloud zijn binnen seconden toegankelijk voor het team, ongeacht het toestel dat gebruikt wordt. Dit leidt onder andere tot een betere dienstverlening en, bijgevolg, een hogere klanttevredenheid. Een vertegenwoordiger beschikt bijvoorbeeld altijd over up-to-date product informatie en contracten waardoor hij minder verkopen misloopt.

### **Cloud DMS oplossingen zijn goedkoper**

On premise document management systemen kunnen vaak uitgebreid en gepersonaliseerd worden. Ze zijn echter duur en bevatten veel features die u nooit zal gebruiken. Een document management in de cloud is meer out-of-the-box; u bespaart heel wat kosten voor consultancy, servers, hardware en opleiding van de gebruikers. Bovendien kan een cloud platform opgezet worden in amper 15 minuten!

### **Eenvoudiger samenwerken**

In plaats van verschillende versies van een document heen-en-weer te mailen, maakt u eenvoudigweg de nodige wijzigingen aan het document in de cloud omgeving. Wijzigingen zijn in real-time zichtbaar voor andere gebruikers en het systeem zal automatisch oudere versies van uw document bewaren, in het geval een wijziging moet worden ongedaan gemaakt.

### **Meer veiligheid**

Er zijn heel wat misvattingen omtrent veiligheid in de cloud. Feit is dat de infrastructuur van cloud providers veel beter presteert is dan die van een gemiddelde MKB-organisatie. Bovendien worden alle back-ups, anti-spam, antivirus, server onderhoud en updates voorzien door de cloud provider, die hiervoor de nodige resources en kennis in huis heeft. Uw focus ligt op uw onderneming en dienstverlening, zijn focus ligt op zijn dienstverlening: het aanbieden van een veilig cloud dienst. Vaak wordt er ook nog gebruik gemaakt van open source programma's. Hoewel deze gratis zijn en erg populair, bieden ze niet de nodige veiligheidsfeatures om zakelijke data te beschermen, zeker wanneer deze data ook nog onderhevig is aan reglementeringen, opgelegd door uw industrie.

### **Hogere productiviteit**

Eén van de grootste voordelen van het verhuizen van uw documenten naar de cloud is de verhoogde productiviteit van uw medewerkers. Automatische workflows zijn hiervan het beste voorbeeld. Stel dat een bepaald team verantwoordelijk is voor het schrijven, reviseren en goedkeuren van contracten. Door middel van een workflow wordt automatisch een e-mail verstuurd naar de revisor, zodra er een nieuw contract toegevoegd wordt. Tegelijkertijd komt dit als taak in zijn takenlijst. Wanneer de revisor zijn taak heeft volbracht en de status op goedgekeurd, danwel afgekeurd heeft gezet, kunnen verdere acties worden geactiveerd. Workflows zorgen er op die manier voor dat documenten automatisch door de organisatie heen gestuurd worden.

Uw medewerkers vertrouwen steeds meer op mobiele apparaten. Het is dan ook een logische stap om uw bedrijfssystemen naar een online omgeving te verhuizen. Een cloud gebaseerd document management systeem maakt uw medewerkers productiever, zorgt voor minder tijdverlies bij het zoeken naar informatie en helpt hen sneller, betere beslissingen te nemen.

# DMS software en de AVG

Bron: ICT informatiecentrum

In 2018 is er wetgeving van kracht geworden waarin is vastgelegd hoe bedrijven en overheden moeten omgaan met de persoonsgegevens. U kent deze ongetwijfeld als de AVG (algemene verordening gegevensbescherming). De AVG heeft grote gevolgen voor zakelijke ICT oplossingen waarin, in welke vorm dan ook, persoonsgegevens voorkomen. Dat is bijvoorbeeld het geval in uw CRM, HRM, ERP en administratieve software. Maar omdat er ook veel persoonsgegevens voorkomen in allerlei soorten documenten, geldt dat ook voor uw documentbeheer en het document management systeem dat u daarbij gebruikt.

## **DMS en AVG**

Een belangrijke aspect van de AVG betreft de beveiliging van persoonsgegevens. Bedrijven en organisaties hebben als beheerder daarvan de verplichting dat deze persoonsgebonden data veilig bewaard wordt en dat er op geen enkele manier misbruik van gemaakt kan worden. Verwerking en opslag van persoonsgegevens mag niet fout gaan. Gaat het toch mis of zijn verwerking en opslag van gegevens niet in overeenstemming met de AVG, dan is de beheerder daarvan aansprakelijk. De boetes zijn hoog. Omdat u ook over documenten beschikt waarin persoonsgegevens voorkomen, is het belangrijk dat uw document management systeem (DMS) voorziet in mogelijkheden om de AVG volledig na te leven. Wat is hierbij voor u belangrijk?

## **Eisen die de AVG aan uw DMS stelt**

Het eerste is dat u op de hoogte moet zijn van wat de AVG is en welke verplichtingen er voor u gelden. Over alle aspecten van de AVG leest u in het boekje 'Zo voldoet u aan AVG' van het ICT informatiecentrum.



## **U leeft met een DMS niet automatisch de AGV na**

U kunt er niet automatisch van uitgaan dat u met iedere DMS oplossing automatisch voldoet aan de AVG. Onderzoek in hoeverre u met uw huidige DMS kunt voldoen aan de AVG. Bent u toe aan een nieuw document management systeem, controleer dan goed of uw workflows en bedrijfsprocessen hier 'AVG proof' mee uitgevoerd kunnen worden.

## **Tref zelf de maatregelen**

De AVG vertelt u alleen de eisen en zegt niets over de technologie die u nodig heeft om alle veiligheden te garanderen. Vraag uw DMS leverancier of adviseur naar de technische aspecten.

## **Met DMS is AVG eenvoudiger dan zonder DMS**

Het naleven van de AVG is gemakkelijker met een DMS dan zonder. Dit komt omdat een DMS structuur aanbrengt in de documentstromen en de opslag ervan. U weet dus beter waar welke informatie staat en kunt eenvoudig bepalen wie daar gebruik van mag maken. Een DMS geeft u meer controle en flexibiliteit bij het beheer van documenten, data, gegevens en content, zodat u eenvoudiger kunt voldoen aan de AVG.

## **Eisen aan een DMS**

De AVG bepaalt indirect de eisen die u aan uw document management oplossing stelt. Zo moet deze op drie punten absolute zekerheid bieden: (1) vertrouwelijkheid (bescherming tegen onbevoegd gebruik), (2) integriteit (de volledigheid en juistheid van de informatie moet gewaarborgd zijn) en (3) beschikbaarheid (gegevens moeten veilig zijn voor de gebruikers. Daarnaast is het kunnen bijhouden van een register van de verwerkings-activiteiten belangrijk en moet het DMS beschikken over een geïntegreerde beveiliging en compliance. Gebruikers moeten dankzij het gebruik van beveiligings-sleutels, tokens, twee stappen verificatie en/of encryptie de zekerheid hebben dat hun handelingen veilig zijn. Datalekken moeten uitgesloten kunnen worden. Tevens moet het DMS kunnen bijhouden wie toegang heeft

gehad tot bepaalde informatie en welke bewerkingen hebben plaatsgevonden.

Een document management systeem stelt u dus in staat om optimaal te voldoen aan de wettelijke eisen ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens. U verkleint de kans aansprakelijk gesteld te worden voor fouten en verbetert uw workflows en bedrijfsprocessen.

# Belang van DMS software

Bron: Diverse kennispartners

Als een organisatie behoefte heeft aan structuur en beheer van digitale documenten dan is een DMS onmisbaar. *BCT*

DMS software is onmisbaar als één of meer situaties zich voordoen:

- Oude documenten worden gekopieerd en bewerkt.
- Gegevens worden overgetypt.
- Er worden cruciale fouten gemaakt.
- Documenten kunnen niet teruggevonden worden.
- Documenten worden overschreven.
- Documenten worden kwijt gemaakt.
- Het maken van documenten wordt vaak vergeten.

Of als één of meer van de volgende wensen bestaan:

- Paperless office worden.
- Het nieuwe werken willen toepassen.
- Thuiswerken stimuleren.
- Kosten besparen.
- Samenwerken bevorderen. *Documizers*

Een DMS is voor elke organisatie efficiency verhogend. Daar waar dezelfde procedures zich vele malen per periode voordoen en het documenteren van dit proces belangrijk is, is de inzet van een professionele workflow aan te bevelen. Voor kleinere organisaties, of voor sterk wisselende processen, ligt de inzet van een digitale postbakjes-structuur meer voor de hand. De gebruikers bepalen zelf waar een document, na afhandeling, naar toe verhuist. De keuze tussen deze beiden wordt natuurlijk ook bepaald door de kosten die daar aan gekoppeld zijn. Een professionele workflow is prijziger en vraagt meer onderhoud dan een digitale postbakjes-structuur. Het heeft

weinig zin om een workflow op te tuigen voor de afhandeling van één factuur per maand. In alle gevallen is het uiteindelijk digitaal archiveren van stukken voor elke organisatie aan te bevelen. Het terugzoeken van documenten biedt elke organisatie efficiency voordelen waardoor kosten kunnen worden bespaard. *eDocs*

Zodra de hoeveelheid documenten zo groot wordt dat een eendimensionale structuur niet meer volstaat om vlot een document terug te vinden, is het tijd om een DMS aan boord te nemen. Een netwerk drive biedt slechts een vaste structuur die wordt opgezet door middel van mappen. Dit komt overeen met een klassieke archivering, waarbij de mogelijke zoekpaden vastliggen. Een DMS kan via metadata andere zoekdimensies toevoegen, die het mogelijk maken dat een persoon een zoektocht kan starten op basis van de beschikbare informatie. Die komt niet noodzakelijk overeen met de structuur van een klassiek archief. Het is uiteraard van belang dat een organisatie niet wacht op het verzadigingspunt alvorens een DMS te overwegen. Het beste is te anticiperen op de evolutie op de middellange termijn. *Pincette*

Bij de toepassing van een data management omgeving voor productdata, documenten en processen ligt de meerwaarde van het gereedschap in het feit dat alle informatie in een project en over een project niet op zichzelf staat. Een goede data management oplossing voorziet in de beschikbaarheid van de totale informatie voor iedere afdeling. Voor iedere functie in het primaire proces is het belangrijk om de voor hem/haar belangrijke informatie (van andere afdelingen) gepresenteerd te krijgen ongeacht in welke applicatie de informatie is gecreëerd. *PLM Xpert*

Een DMS is altijd zinvol; voor zowel grote als kleine organisaties vermindert een DMS risico's en schept nieuwe kansen. Documenten zijn belangrijk in de bedrijfsvoering. Het DMS vormt het trouwe geheugen van uw organisatie: nooit ziek, op vakantie of uit dienst. Organisaties die meerwaarde zien in het

verbeteren van de klant-tevredenheid tegen lagere kosten, profiteren van een DMS.

Een DMS verbetert de communicatie waardoor de interne processen sneller werken met een lagere foutkans. Een DMS ondersteunt mensen actief bij hun werkzaamheden, waardoor fouten worden voorkomen of op zijn minst worden gesignaleerd. *Semantica*

Het grote voordeel van een DMS is dat de documenten centraal en digitaal worden opgeslagen. Indien een DMS online (in de cloud) is, betekent dit ook nog eens dat documenten altijd en overal benaderbaar zijn. Het grootste voordeel van een DMS is de besparing op zoektijden. Onderzoeken hebben uitgewezen dat in een gemiddelde kantooromgeving ongeveer 20% van de tijd wordt besteed aan het zoeken naar de juiste informatie. Een DMS kan deze zoektijden met tot wel 80% terugbrengen. Indien gebruik wordt gemaakt van een case management systeem worden extra voordelen bereikt door bewaking op de dossiervorming, versiebeheer, workflow ondersteuning en logging. Andere voordelen van een DMS of content management systeem zijn de eenduidige informatieopslag, backup mogelijkheden en een betere beveiliging ten opzichte van papieren opslag. Tot slot levert een DMS of case management systeem een besparing op, op het gebied van fysieke ruimte. Uw centraal archief en de verschillende archiefkasten zijn grotendeels niet meer nodig. *I-talamo*

Als u de onderstaande voordelen wilt bereiken, is het zinvol om een DMS aan te schaffen:

- Plaats- en tijdonafhankelijk raadplegen van documenten/dossiers.
- Altijd directe beschikbaarheid van informatie.
- Doorlooptijd van primaire bedrijfsprocessen versneld, vlottere toegang tot documenten.

- Hogere kwaliteit dienstverlening, direct en adequaat inspelen op vragen van de klant.
- Beveiligde en digitaal duurzame vastlegging van dossiers (archivering).
- Compliance en auditing, registreren en beheren van gebruikershandelingen op dossiers.
- Ketenintegratie, straight through processing, informatie aan derden beveiligd ter beschikking stellen. *Hyarchis*

Om diverse redenen kan de inzet van een DMS zinvol zijn:

- **Overgang naar digitaal werken**  
De overgang van fysieke documenten, kasten vol ordners en meters aan archief naar een zo goed als papierloze manier van werken – digitaal werken – is met een DMS te realiseren. Flexplekken, flexwerken, projectmatig en afdeling overstijgend samenwerken komt allemaal binnen handbereik. Alle documenten en informatie staan op één centrale plaats. Toegang tot bestanden wordt gegeven op basis van rol, functie en bevoegdheden.
- **Efficiënter werken**  
Een DMS registreert niet alleen het document (bijv. e-mail met bijlage, brief, offerte) maar geeft het bij opslag ook metadata mee. Dit zorgt ervoor dat informatie op diverse manieren te zoeken en snel te vinden is voor medewerkers. Versiebeheer op documenten maakt dat diverse mensen gelijktijdig aan een document kunnen werken. Synchronisatie met andere pakketten (ERP, HRM, etc) regelt dat invoer van gegevens maar eenmalig in één van de applicaties hoeft te gebeuren.

- **Structuur en overzicht**

Een DMS brengt structuur aan in de hoeveelheid inkomende en uitgaande documenten en correspondentie. Vergelijkbaar met een mappenstructuur in Windows, maar dan nu centraal beschikbaar. Hiermee komt een document maar één keer voor in een DMS. Groot voordeel is dat bij audits van elk document de lifecycle is aan te tonen. Centrale opslag betekent ook dat vakantie, ontslag of ziekte geen invloed hebben op beschikbaarheid van informatie of inzicht in de status.

- **Proceshandhaving**

De inzet van werkstromen (workflow) in DMS betekent een extra tool voor proceshandhaving. Denk bijvoorbeeld aan een werkstroom voor kwaliteits-documenten, van aanmaak via goedkeuring tot publicatie en herziening is dit proces te sturen en te volgen. *IDB Groep*

In principe kan een DMS voor elke organisatie zinvol zijn, echter komt het vooral tot zijn recht in een organisatie waarbij meerdere mensen samenwerken vanuit verschillende afdelingen. Door een centrale opslag te bieden die vanuit meerdere applicaties te benaderen is, kan het gebruikers in staat stellen om snel een compleet overzicht te krijgen van alle benodigde informatie, ongeacht de bron. Nog steeds besteden organisaties die geen gebruik maken van een modern DMS (te) veel tijd aan het zoeken van documenten, veelal zonder het juiste document te vinden. Een gestructureerd DMS kan ervoor zorgen dat deze tijd tot een minimum wordt beperkt en gebruikers zich kunnen focussen op hun primaire taken.

*Docdynamic*

Het is nooit te laat om een DMS aan te schaffen. Als blijkt dat het gebruik van fileshares (een gedeelde netwerkschijf) en persoonlijke e-mailboxen inefficiënties veroorzaken in de dagelijkse werkzaamheden, dan is het goed

een DMS te overwegen. Simpelweg omdat het vinden van de juiste en meest recente informatie veel tijd kost. Ook moeten organisaties vanuit governance oogpunt kunnen voldoen aan wetgeving of bijvoorbeeld ISO-certificering. Een goede informatiestrategie met een aansluitend DMS zorgen hier voor. Bovendien stimuleert een DMS de service-gerichtheid en flexibiliteit van een organisatie. *GeONE BV*



# Integratie van een DMS

Bron: Informatie- en procesmanagement BV | [mozard.nl](http://mozard.nl)

Een DMS is voor veel organisaties een belangrijke applicatie voor het bewaren, ordenen, beheren en archiveren van informatie, voornamelijk in de vorm van documenten. Vaak wordt het document management systeem als aparte applicatie binnen de organisatie gepositioneerd, waarbij het enkel en alleen inzetbaar is voor het onderbrengen van documenten. Specifieke gegevens van de taak waaruit dit document is ontstaan of procescontext waarbij dit document een rol speelt, moeten vaak in een aparte omschrijving aan een document worden toegevoegd. De trend van de laatste jaren is dat er, door de inzet van proces- of zaakgestuurde systemen behoefte is ontstaan aan integratie tussen de documenten en de zaken. Organisaties kunnen er voor kiezen om de integratie op te lossen met verschillende leveranciers door de verschillende (merk) systemen aan elkaar te koppelen.

## **Geïntegreerde functionaliteit**

Organisaties kunnen er ook voor kiezen om geïntegreerde functionaliteit te kopen bij één leverancier. Het volledig integreren van de document-management functionaliteit biedt voordelen. Zoals het niet hoeven te ontwikkelen, invoeren en beheren van koppelingen. Dat is vooral bij wijzigingen van de systemen een groot probleem. Maar zelfs het realiseren van een koppeling tussen meerdere systemen van meerdere leveranciers is doorgaans een kostbare en tijdrovende klus.

## **Integreren**

De DMS software speelt dus een belangrijke rol voor het opslaan, verwerken en archiveren van informatie. Een goede DMS biedt onder andere functionaliteiten voor versiebeheer, check-in/check-out en integratie met MS-Office en sjabloontoepassingen. Hierbij is eenmalige opslag en meervoudig gebruik van het document het uitgangspunt en is het uiteraard van belang dat de gebruiker het overzicht behoudt. Door het document

management systeem volledig te integreren met onder andere het zaakstelsel, de objectenregistratie, het intranet, het Antwoord/CMS portaal en met de klantcontactmodule is te allen tijde direct duidelijk wat de context van het document is. Tevens kunnen metagegevens met betrekking tot deze context aan het document worden toegevoegd.

Door de integratie tussen het DMS en bijvoorbeeld het zaakstelsel verder te laten gaan dan enkel het aanmaken van een zaakdossier bij het aanmaken van een zaak en het onderbrengen van een besluit in de zaak, wordt dit DMS nog waardevoller voor de organisatie.

### **Documenttypen**

Het is noodzakelijk dat u per zaaktype moet kunnen vastleggen welke documenttypen er in het zaakdossier kunnen voorkomen. Voor een juiste integratie krijgen documenten direct metagegevens mee vanuit het betreffende zaaktype. Daarnaast kunnen per document nog specifieke kenmerken worden toegekend, bijvoorbeeld met betrekking tot de status van het document. Per zaaktype kan ten behoeve van correcte archivering worden bepaald welke documenten verplicht aanwezig moeten zijn in het zaakdossier wanneer de zaak wordt afgehandeld, of gedurende de looptijd van een zaak, bijvoorbeeld wanneer deze juist in behandeling wordt genomen. Documenten kunnen onderdeel worden van een zaak-overstijgend object en kunnen worden mee gekopieerd naar deel- en vervolgzaken zodat collega's er mee aan de slag kunnen in hun advieswerkzaamheden tijdens de afhandeling van de zaak. Of juist met hun controlewerkzaamheden nadat de voorgaande zaak is afgehandeld. Collega's werken samen aan zaken, en kunnen dus ook nieuwe versies van een document plaatsen in het zaakdossier. Uiteraard blijft de versiehistorie altijd inzichtelijk zodat te allen tijde kan worden nagegaan 'wat er ook alweer in versie 0.1 stond'.

Hoewel digitaal werken vaak het uitgangspunt is, krijgen organisaties nog regelmatig te maken met de documenten waarvan er een papieren origineel aanwezig is en welke via de scanstraat moet worden gedigitaliseerd en moet

worden toegevoegd aan het dossier. Van deze documenten is het belangrijk om altijd bij te houden in welke bewaarplaats en onder welk scannummer het papieren exemplaar van dit document zich bevindt. Hiermee is het origineel dus altijd terug te vinden! Documenten hoeven dus niet als statisch stukje informatie op de plank te worden gelegd.

### **Archiveren**

Een zaak is een hoeveelheid werk waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden. Dat geldt uiteraard ook voor de processen met betrekking tot archivering. Het is belangrijk om de processen rondom het archiveren, het bewaren, het overbrengen en het vernietigen, geheel zaakgericht en binnen uw suite af te handelen conform de eisen zoals gesteld in de NEN-2082 normering. Daarnaast zorgt de integratie van het zaakstelsel, DMS en RMA functionaliteiten binnen één suite er voor dat het bewaren en archiveren van zaken, zaakdossiers en dus documenten, geheel automatisch kan worden uitgevoerd.

### **Niet-zaakgerelateerde documenten**

Naast de integratie met de rest van de functionaliteiten is het uiteraard ook van belang om de mogelijkheid te hebben om met het DMS systeem uw eigen, niet-zaakgerelateerde, documenten onder te brengen. Hierbij blijft het uiteraard van belang dat de gebruiker ook hier de beschikking heeft over alle benodigde DMS functionaliteit en om te voorkomen dat het opslaan van deze documenten plaatsvindt als ware in een eenvoudige map op de computer.

### **Webbased voor optimale bereikbaarheid**

Om 24/7 bereikbaar te zijn, is het noodzakelijk dat er een webbased omgeving gebruikt wordt waarlangs de gebruikers de applicatie kunnen benaderen via elke gewenste apparaat, zo lang er maar een browser kan worden gebruikt. Hierbij maakt het niet uit of de applicatie lokaal geïnstalleerd is of in de cloud draait. Het voordeel van een webbased applicatie welke in de browser van de gebruiker draait, is dat de browser

bepaalt welke bestandsformaten getoond kunnen worden. Het is daarom aan de klant welke viewers men via de browser wenst te gebruiken. Tegenwoordig kunnen gangbare browsers zoals Firefox, Internet Explorer, Safari en Chrome uitstekend omgaan met alle gangbare bestandsformaten.

### **Integratie DMS met cloudoplossingen**

Voor het ontsluiten van uw documenten met de buitenwereld zijn er tegenwoordig allerlei handige applicaties beschikbaar. Vaak worden applicaties zoals Dropbox als interessante applicaties gezien om uw document management systeem aan te koppelen, waarna u bijvoorbeeld mogelijkheden heeft voor het eenvoudig verspreiden van documenten. De medewerker zou zijn of haar persoonlijke Dropbox, of een zakelijke account, kunnen gebruiken om gedistribueerde mappen en bestanden te vinden. Op deze wijze is het dus erg eenvoudig om bijvoorbeeld op een tablet direct documenten te lezen en eventueel te bewerken vanuit uw DMS zonder dat dit vanuit de browser hoeft en zonder dat er speciaal hoeft te worden ingelogd in de applicatie.

# DMS in bedrijfsprocessen

Bron: IDB groep | [digioffice.nl](https://www.digioffice.nl)

Ieder bedrijf heeft te maken met vele inkomende, interne en uitgaande document- en informatiestromen. Die stromen zijn vaak een mix van gestructureerde en ongestructureerde data. Voor de bedrijfsvoering is het uitermate belangrijk dat met alle gegevens zorgvuldig wordt omgegaan. Het beheer, de vorming en completering van dossiers met correspondentie, e-mails, presentaties en overige documenten moet zorgvuldig geregistreerd, gearchiveerd en beveiligd worden. Centrale, veilige opslag en toegang tot informatie, de creatie van een optimaal samenwerkplatform en moderne communicatie zijn daarin belangrijke pijlers.

Een document management systeem (DMS) beheert, digitaliseert, structureert en stroomlijnt alle documenten waardoor processen efficiënter kunnen verlopen. Zeer strenge beveiligingsinstellingen, geavanceerde zoek- en vindmogelijkheden en de inzet van workflow bieden hiermee een ideale oplossing voor veilig en efficiënt documentbeheer. Dit vindt u in een goed DMS onder andere terug in toepassingen als postregistratie, factuurverwerking, e-mailarchivering, contractbeheer en dossierbeheer.

## **Factuurverwerking**

Hoeveel geld denkt u dat het handmatig verwerken van inkoopfacturen uw organisatie op jaarbasis kost? Een grove rekensom van tijd, arbeidskracht en ingenomen archiefruimte geeft u al snel een indicatie van de hoeveelheid euro's die daaraan besteed wordt. Misschien een schrikbarende uitkomst als u bedenkt wat een gedigitaliseerd proces u zou kunnen besparen.

Factuurverwerking kent een vast traject dat bijzonder goed is te digitaliseren naar een efficiënter inboek-, betalings- en archiveringsproces. Dit begint al met het tot een minimum beperken van de fysieke handelingen met de papieren factuur. Enkel het toekennen van een volgnummer, het inboeken in

het boekhoudprogramma en het scannen vallen hieronder. Daarna doorlopen alle facturen, via koppeling met uw boekhoudprogramma, het verdere proces digitaal.

De factuurgegevens zijn ingelezen en de factuur is rechtstreeks klaargezet in de taakruimte van de financiële administratie ter controle en registratie. Daarbij herkent document management systeem bepaalde kenmerken op de factuur en vult diverse velden automatisch in. De medewerker koppelt de factuur aan de inkooporder en vult hier eventueel een project in. Met een druk op de knop 'voltooien' krijgt iedere factuur een uniek registratienummer en start, via een geautomatiseerd proces, de werkstroom van controle, goedkeuring, betaling en archivering.

### **Digitale postverwerking**

Juist vanwege het vaste patroon in postverwerking en de taken die door u en andere medewerkers worden verricht, is dit werkproces heel goed te digitaliseren. Door alle inkomende poststukken te scannen en te registreren ontstaat een situatie waarin de verwerking – de workflow – digitaal kan verlopen. Brieven, offertes, rapporten en formulieren plaatst het document management systeem, na herkenning, automatisch in de juiste beveiligde digitale postbakjes.

De wijze waarop u gewend bent om uw post af te handelen, vindt u terug in de inrichting van het document management systeem. Taken worden automatisch uitgedeeld volgens de geldende voorwaarden en gehanteerde termijnen in uw organisatie. En natuurlijk kunt u of een collega een notitie plaatsen bij het document. De status is op ieder moment door bevoegden in te zien. Na archivering is bij een audit nog exact te achterhalen wat er op welk moment met een specifiek poststuk is gebeurd.

### **Documentbeheer**

Met het oog op kwaliteitsverbeteringen en wettelijke bepalingen is overzicht en toegang tot digitale informatie voor de bedrijfsvoering heel belangrijk.

Transparant en veilig beheer begint met een einde te maken aan de circulatie van allerlei versies van documenten in persoonlijke mappen van meerdere collega's en afdelingen. Dat is met een document management systeem voorgoed verleden tijd omdat een document maar een keer, geregistreerd in een centrale database, voor komt.

Een intelligent invulscherf geeft bij het registreren stap voor stap aan wat er moet gebeuren. Sommige velden zijn al ingevuld aan de hand van meta data, ontbrekende informatie kan zelf aangevuld worden. Het document management systeem plaatst en beveiligt de documenten vervolgens automatisch op de juiste plek. Vanuit allerlei invalshoeken zijn de documenten via full tekst search terug te vinden en direct als preview in uw scherm te zien.

### **E-mailarchivering**

Ook uw organisatie gebruikt mail in de communicatie met andere bedrijven, klanten, leveranciers en medewerkers. Uit dat mailverkeer komt allerlei informatie voort die van invloed is op bedrijfsprocessen. Daarom is het belangrijk deze digitale informatiestroom op een centrale plaats vast te leggen. Zodat er altijd een compleet dossier met actuele informatie is, onafhankelijk van mutaties in het personeelsbestand.

E-mailarchivering start in Outlook. Daar worden alle binnenkomende en uitgaande mailberichten en bijlagen met een uniek kenmerk geregistreerd in het DMS. En kan direct de wettelijke bewaartermijn aangevinkt worden. De documenten zijn vanaf dat moment gekoppeld aan relaties en personen (intern en extern). En dus later ook gemakkelijk terug te vinden voor diegenen die daar volgens het geldende beveiligingsbeleid recht op hebben.

Veilig e-mailverkeer bestaat er ook uit dat voor een ontvanger direct duidelijk is dat uw organisatie de afzender is. Om die reden is een e-mailsysteem (MailOffice) gebaseerd op Microsoft Outlook, ontwikkeld. De opbouw, indeling en ondertekening van e-mail is met die e-mailsysteem

steeds hetzelfde. De eigen huisstijlkenmerken zijn in iedere mail zichtbaar. Dit bevordert herkenbaarheid terwijl u gewoon beschikt over alle functies van Outlook.

### **Databeveiliging**

Beveiliging van informatie is noodzakelijk om misbruik van binnenuit en buitenaf te voorkomen. Maar hoe beveiligt u de digitale snelwegen in en rond uw bedrijf zodanig dat het samenwerking tussen collega's en uitwisseling met partijen in de keten vereenvoudigd in plaats van bemoeilijkt? Het document management systeem zorgt ervoor dat de beveiliging van gegevens, die voor verschillende afdelingen en diverse functies is vastgelegd, automatisch wordt uitgevoerd. Hiervoor bakent een document management systeem de toegang met beveiligingsregels af. Dat kan per document – of deel van een document – wisselen van alleen lezen, toevoegen, wijzigen tot verwijderen. Naast documenten wordt beveiliging ook toegepast op personen, relaties, acties, projecten, dossiers, beveiligingsniveaus, etc. Dit betekent dat informatie alleen voor geautoriseerden benaderbaar is. Ook bij samenwerking met externen is de toegang van derden tot documenten perfect in te stellen. U heeft geen omkijken meer naar het beveiligingsproces vanaf het moment dat het is ingeregeld in het DMS.

### **Contractmanagement**

Alle contracten die uw organisatie in zijn totaliteit afsluit met leveranciers moeten beheerd worden. Overzicht is hierbij een belangrijk woord. U wilt precies weten welke afspraken er gelden, wanneer termijnen aflopen en hoe er dan gehandeld moet worden. Zodat u er niet aan vast zit als u er eigenlijk vanaf wilt.

In het document management systeem digitaliseert u dat proces. Dit begint bij het registreren van de contracten. Alle schriftelijke afspraken, termijnen, herinneringen en beoordelingen worden gekoppeld aan leveranciers en aan interne medewerkers. Deze routing, ook wel werkstroom genoemd, zorgt ervoor dat er geen stap meer overgeslagen of vergeten wordt.



Binnen sommige systemen zijn de onderdelen DMS en CRM volledig geïntegreerd. Dit houdt in dat per relatie alle documentatie, waaronder offertes, contracten en e-mailverkeer, weer te geven is. Omdat dit centraal opgeslagen is, is telkens de meest actuele informatie voorhanden.

### **Ketensamenwerking**

Samenwerking in de keten is steeds meer gemeengoed geworden. Of dat nu in de zorg, de bouwwereld, het onderwijs of binnen overheden speelt, informatie-uitwisseling is erg belangrijk. Om de controle te behouden of informatie wel bij de juiste persoon terecht komt, is geregistreerde en veilige communicatie dus zeer wenselijk.

Een document management systeem beschikt hiervoor over een veilig portaal. U kunt dan voor de zorg denken aan een portaal waar documenten – streng beveiligd – uitgewisseld kunnen worden. Bijvoorbeeld medicatiegegevens, uitslagen, ontslagbrieven en bij overdrachtsmomenten tussen huisartsen, medisch specialisten, apothekers én patiënten. Daarnaast moet ook alle schriftelijke informatie die handmatig uw organisatie binnen komt natuurlijk in een dossier opgenomen worden. Brieven, notities en formulieren nemen voor u het weet meters aan archiefruimte in. Door alle inkomende stukken in te scannen en te registreren, kan de verwerking digitaal verlopen. Tijdens het registratieproces is het document te koppelen aan het juiste elektronische dossier. Ieder document krijgt een uniek registratienummer mee. Op elk moment is het enkel door bevoegden terug te vinden.

### **Personeelsdossiers**

In een DMS kunt u alle informatiestromen rondom uw medewerkers registreren en archiveren in afzonderlijke personeelsdossiers. Wanneer medewerkers een adreswijziging, declaratie of verlofaanvraag indienen, start een werkstroom. De mutatieformulieren volgen een vast traject en komen automatisch ter goedkeuring bij de juiste persoon terecht. Doordat alle

documenten dezelfde route doorlopen, behoudt P&O het overzicht van alle acties rondom personeelsleden en worden wijzigingen sneller doorgevoerd.

Door personeelsdossiers te creëren in het document management systeem beschikt u altijd en overal over de meest actuele gegevens van uw werknemers. Met behulp van een geavanceerde zoekfunctie zijn de afzonderlijke dossiers gemakkelijk te raadplegen. Het DMS kan via een Extranetportaal ook de loonstrook beschikbaar stellen. Dankzij strenge beveiliging is deze informatie alleen toegankelijk voor de juiste personen

### **Informatieportalen**

Het belangrijkste kenmerk van een informatieportaal is het proactief verstrekken van informatie vanuit de eigen organisatie. Denkt u bijvoorbeeld aan alle onderzoeksrapporten over een specifiek onderwerp. Of handleidingen van (nieuw) aangeschaft materiaal. Die informatie en documentatie kan in een portaal gezet worden. Informatie komt digitaal beschikbaar met enkel leesrechten op de documentatie. De geïnteresseerde collega, klant of leverancier kan hiervan kennis nemen.

### **Informatiefolders**

Alle informatiefolders die uw organisatie digitaal met klanten wil delen, zijn geschikt om in een speciaal portaal te zetten. Omdat het digitale versies betreft, is verschaffing van actuele informatie altijd mogelijk. Daarvoor kunt u ze een herzieningstermijn meegeven. De documenten worden bijgewerkt in het document management systeem en via een in te stellen workflow gaan ze een controletraject in. Na goedkeuring worden ze in het portaal automatisch ververst. De beveiliging op zowel de documenten als de portalen is natuurlijk erg belangrijk.

Daarom is deze met een document management systeem tot in de finesses te bepalen. Aan de hand van de rol en verantwoordelijkheden die iemand heeft, kunnen toegang tot gegevens en bevoegdheden (alleen lees- of ook schrijfrechten) worden ingeregeld.

# Impact van een DMS

Bron: Diverse kennispartners

Vaak betekent de implementatie van een DMS een verandering in de manier van werken. Er is dus veel aandacht nodig voor veranderingsmanagement binnen de organisatie. Het slagen van de implementatie van een DMS staat of valt met de begeleiding van gebruikers en het betrekken van de gebruikers bij de implementatie. *BCT*

Kiezen voor een DMS betekent kiezen voor structurering van processen. In het pre-DMS tijdperk werden documenten op verschillende plaatsen bewaard (Outlook, lokale en centrale mappen, CRM, fysieke kasten en laden). In een DMS kunnen al deze versnipperde archieven verzameld worden. Iedereen kan toegang krijgen tot alle relevante documenten. Het DMS structureert deze toegang door deze conditioneel beschikbaar te stellen. Dat wat u mag zien of nodig hebt is beschikbaar, de rest bestaat voor u niet. Eenmaal digitaal kan men snel en eenvoudig stukken zoeken, printen, e-mailen en verwerken. Met een druk op de knop is de informatie beschikbaar en met nog een klik weer netjes opgeborgen. Uit onderzoek van een groot verzekeringsbedrijf blijkt dat bij een totale brand en dus totaal verlies van dossiers een groot percentage van de bedrijven failliet gaat. Digitaal archiveren is dus een 'levensverzekering'. Een DMS maakt het mogelijk om al uw dossiers waar dan ook in te kijken. Omdat alles centraal gearchiveerd is, kunt u altijd beschikken over alle relevante informatie. Doordat u uw belangrijke stukken niet meer dicht bij de werkplekken van uw medewerkers hoeft te bewaren, bespaart u dure vierkante meters kantooruimte. *eDocs*

Het belangrijkste punt is dat een DMS een organisatie er toe aanzet na te denken over de manier waarop ze met documenten zal omgaan. Er zijn niet alleen de classificatieaspecten, maar ook de benadering van het delen en beveiligen van documenten; dit niet slechts binnen de interne context maar ook in samenwerking met de economische partners. Pas daarna kan de

zoektocht beginnen naar een systeem dat zo goed mogelijk integreert met de bestaande omgeving, zowel op IT vlak als op menselijk vlak. *Pincette*

De introductie van een DMS is onderdeel van een veranderingsproces. Naast technologische aanpassingen zorgt een DMS voor veranderingen in de werkzaamheden van medewerkers. Uiteindelijk geeft een DMS rust. Het systeem schept orde in de documentaire chaos. Informatie ligt niet langer versnipperd opgeslagen in kasten, harde schijven en e-mailmappen. Een DMS geeft snel en foutloos een compleet beeld van de communicatie over een onderwerp. Een modern DMS biedt meerdere toegangen tot de informatie en laat veranderingen toe zonder problemen in opslagstructuren. Bij goede DMS software komt de terminologie die gebruikt wordt voor verschillende soorten documenten en hun eigenschappen en processen terug in het gebruik van de software en hoeven gebruikers geen vertaalslag te maken tussen hun normale werk en het systeem. De centrale functie van een DMS ondersteunt organisaties bij het bereiken van plaats- en tijdonafhankelijk werken. Documenten zijn veilig beschikbaar waar en wanneer mensen dat willen. *Semantica*

Kiezen voor een DMS betekent verandering van werkprocessen. Een DMS vraagt discipline van haar gebruikers. Documenten zullen volgens bepaalde procedures moeten worden opgeslagen. Dit betekent dat gebruikers afstand moeten doen van hun vertrouwde lokale opslag en hun bekende werkwijze. Verandering van werkprocessen levert vaak weerstand op, zeker als het kenniswerkers betreft. Een dynamisch case management systeem kan hiervoor oplossing bieden, omdat deze het doel (afhandeling van de zaak) centraal stelt en niet het proces. Dit betekent dat de gebruiker zijn werkwijze niet hoeft aan te passen en op natuurlijk wijze de data beheert in een DMS. *I-talamo*

Belangrijk zijn de veranderingen in de werkprocessen en werkmethodeken van gebruikers die de inzet van DMS teweeg brengen. De gebruikersorganisatie moet betrokken zijn bij de besluitvorming en deel uitmaken van

de stuur- en projectgroep. Zonder acceptatie vanuit de business (gebruikers) is een DMS project gedoemd te mislukken. Daarnaast is de implementatie van een DMS systeem meer dan het doen van een investering. Meestal gebeurt het invoeren van document management projectmatig. Dus niet alleen de aanschafkosten bepalen het projectbudget maar ook de kosten voor projectuitvoering en projectmanagement. In de praktijk blijkt vaak dat organisaties niet goed voor ogen hebben hoe werkprocessen in de praktijk werken, laat staan dat ze inzicht hebben in het doorvoeren van verbeteringen/nieuwe mogelijkheden door de inzet van een DMS. *Hyarchis*

Iedere organisatie die de aanschaf van een DMS overweegt, is - bewust of onbewust - al bezig om verandering(en) teweeg te brengen. Welk doel men ook voor ogen heeft, een DMS betekent in ieder geval een andere werkwijze. Welke impact dat heeft op een organisatie hangt van een paar factoren af. Een heel belangrijke factor is dat management en werkvloer samen draagvlak creëren door het doel en de weg ernaartoe herhaaldelijk en duidelijk te communiceren. Andere factor is het betrekken van medewerkers bij de inrichting van het DMS. Door een vertegenwoordiger van iedere afdeling een rol te geven in het proces ontstaat een werkbaar DMS dat voldoet aan het gestelde doel, de daarvoor nodige nieuwe werkwijze en waar collega's mee uit de voeten kunnen.

Praktisch gezien betekent de aanschaf van een DMS:

- Tijd-, geld- en ruimtewinst. Medewerkers kunnen informatie sneller vinden, er kan gemakkelijker worden samen gewerkt, er is minder kast- en kantooruimte nodig en het papiergebruik gaat drastisch naar beneden.
- Eenmalige invoer van gegevens; geen dubbel werk meer en de kans op het maken van fouten vermindert.
- Ondersteuning van procedures met werkstromen.
- Uniformiteit in werken

- Automatische opslag op de juiste locatie van geregistreerde documenten. *IDB Groep*

Door te investeren in een goed, modern, DMS kan een organisatie haar productiviteit sterk verhogen. Tijdrovende administratieve bijtaken, zoals het zoeken naar de juiste versie van een document, zijn hiermee verleden tijd. Hierdoor kan de investering in een DMS zich snel terugverdienen.

*Docdynamic*

Met een juist DMS, als gevolg van een gedegen informatiestrategie, ontstaat er een nieuwe manier van werken. Er treedt voor processen binnen uw organisatie tijdsbesparing op. Er ontstaat meer grip op uw organisatie, doordat informatie altijd toegankelijk en helder is. De gebruiker dient het uitgangspunt te zijn. Houd als organisatie rekening met een positieve cultuuromslag. *GeONE BV*

# Meer informatie over ICT oplossingen

[ICTinformatiecentrum.nl](http://ICTinformatiecentrum.nl)

Alle ICT thema's en informatie

[ICTboekensite.nl](http://ICTboekensite.nl)

Gratis boeken en publicaties

[ICTwhitepapers.nl](http://ICTwhitepapers.nl)

Whitepapers, artikelen, checklist, cases

[ICTberichten.nl](http://ICTberichten.nl)

Belangrijk ICT nieuws + de ICT nieuwsbrief

[CRMsystemen.nl](http://CRMsystemen.nl)

CRM en relatiebeheer, sales automation

[ERPsystemen.nl](http://ERPsystemen.nl)

Geïntegreerde bedrijfssoftware

[DMSsystemen.nl](http://DMSsystemen.nl)

Document management, ECM

[BIsystemen.nl](http://BIsystemen.nl)

Business intelligence, data oplossingen

[HRMsystemen.nl](http://HRMsystemen.nl)

HRM software, e-HRM, ESS en MSS

[WMSsystemen.nl](http://WMSsystemen.nl)

Warehouse management, magazijnbeheer

[TMSsystemen.nl](http://TMSsystemen.nl)

Transport management

Heeft u vragen over ICT oplossingen, leveranciers of informatie? Bel ons op 085 40 10 218 of kijk op [ICTinformatiecentrum.nl](http://ICTinformatiecentrum.nl). Wij helpen u graag!

**Meer weten over DMS software?  
Gebruik de gratis DMS box**

**[BEKIJK DE DMS BOX](#)**

# Kennispartners

De inhoud van dit boek is tot stand gekomen in samenwerking met diverse specialisten op het gebied van DMS software. Hieronder presenteren zij zich aan u. Heeft u een vraag aan hen of over het thema van hun bijdrage, neemt u dan vrijblijvend contact met hen op. Zij helpen u graag bij de verdere uitvoering van uw DMS project.

**BCT** - Hub Dassenplein 3 | 6131 LB Sittard

T +31 (0)46 442 45 45 | [info@bct.nl](mailto:info@bct.nl) | [bct.nl](http://bct.nl)

---

**Documizers** - Pelmolen 19 | 3994 XX Houten

T +31 (0)20 820 19 70 | [info@documizers.com](mailto:info@documizers.com) | [documizers.com](http://documizers.com)

---

**eDocs** - Bentheimergraven 35 | 7577 DA Oldenzaal

T +31 (0)54 153 49 59 | [info@edocs.nl](mailto:info@edocs.nl) | [edocs.nl](http://edocs.nl)

---

**Pincette** - Engelbeekstraat 8 | 3300 Tienen, België

T +32 (0)48 642 58 03 | [info@pincette.biz](mailto:info@pincette.biz) | [pincette.biz](http://pincette.biz)

---

**PLM Xpert** - Tussenlanen 17c | 2861 CB Bergambacht

T +31 (0)18 235 04 41 | [info@plmexpert.nl](mailto:info@plmexpert.nl) | [plmexpert.nl](http://plmexpert.nl)

---

**Semantica**- 3e Binnenvestgracht 23 L | 2312 NR Leiden

T +31 (0)71 541 44 71 | [info@semantica.nl](mailto:info@semantica.nl) | [semantica.nl](http://semantica.nl)

---

**I-talamo** - Schijfstraat 8 | 5061 KB Oisterwijk

T +31 (0)85 333 0008 | E-mail: [info@italamo.com](mailto:info@italamo.com) | [i-talamo.com](http://i-talamo.com)

Bart Stelder | T 06 31546264

---

**Hyarchis**- Daalakkersweg 2-108 | 5641 JA Eindhoven

T +31 (0)88 007 85 00 | E-mail: [info@hyarchis.com](mailto:info@hyarchis.com) | [hyarchis.com](http://hyarchis.com)

---

**IDB Groep** - Vijzelmolenlaan 2 | 3447 GX Woerden

T +31 (0)34 846 55 00 | E-mail: [info@idbgroep.nl](mailto:info@idbgroep.nl) | [digioffice.nl](http://digioffice.nl)



**Docdynamic-** Valutaboulevard 16 | 3825 BT Amersfoort

T +31 (0)33 887 4002 | E-mail: verkoopbinnendienst@docdynamic.nl | [docdynamic.nl](http://docdynamic.nl)

---

**GeONE BV** - Van Deventerlaan 31 | 3528 Utrecht

T +31 (0)35 740 01 02 | E-mail: info@geone.nl | [geone.nl](http://geone.nl)

---

**Office in a box** – Zweedsestraat 8A28 | 7418 BG Deventer

T +31 (0)57 054 65 87 | E-mail: info@oib4u.nl | [oib4u.nl](http://oib4u.nl)

---

**DDi b.v.** – Binnenweg 18 | 2132 CT Hoofddorp

T +31 (0)88 567 20 00 | E-mail: info@ddi.nl | [ddi.nl](http://ddi.nl)

---

**CognIT** – Gasthuisstraat 54 | 1760 Roosdaal

T +32 (0)2 669 05 80 | E-mail: info@cognit.be | [cognit-be](http://cognit-be)

---

**Informatie- en procesmanagement BV** – Lauwers 56 | 2631 NN Nootdorp

T +31 (0)15 215 54 18 | [ienpm.nl](http://ienpm.nl)

---

# ICT informatiecentrum

Dit boek is een uitgave van het ICT informatiecentrum. Met meer dan 200.000 gebruikers is het ICT informatiecentrum sinds 2001 het grootste zelfstandige en onafhankelijke informatieplatform voor bedrijven en overheden in Nederland en België over de selectie, implementatie en toepassing van ICT oplossingen.

Met de publicatie van gratis beschikbare online informatie, boeken, whitepapers, informatiepakketten, nieuws, checklists en andere media beoogt het ICT informatiecentrum een bijdrage te leveren aan goede beslissingsprocessen rondom investeringen in hard- en software en de toepassing ervan in de praktijk.

Het ICT informatiecentrum is onafhankelijk in de samenstelling van publicaties. Deze staan altijd onder eigen redactie en komen tot stand in samenwerking met onafhankelijke ICT redacteuren en externe kennispartners. Indien kennispartners verbonden zijn aan leveranciers van commerciële ICT producten of diensten, dan wordt hiervan altijd melding gemaakt, zodat in alle gevallen duidelijk is vanuit welk belang een publicatie tot stand is gekomen.



Kijk voor alle (gratis) kennis en informatie over bedrijfssoftware en andere ICT thema's op [ICTinformatiecentrum.nl](http://ICTinformatiecentrum.nl)