

DMS software selectie

**Wat u moet weten over het succesvol kiezen en implementeren
van document management software.
Concrete tips, adviezen en eyeopeners**

VOOR BETERE ICT BESLISSINGEN

DMS software selectie

**Wat u moet weten over het succesvol kiezen en implementeren
van document management software.
Concrete tips, adviezen en eyeopeners**



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

U gaat een nieuw document management systeem (DMS) kiezen. Het grote aanbod, de soms subtiele verschillen tussen DMS oplossingen en de voortgaande technologische ontwikkeling ervan, maken het lastig om te bepalen welke van al die oplossingen het best past bij uw type organisatie en workflow. Zelf kunt u onmogelijk alle kennis hierover bezitten. Daarvoor is deze kennis over de toepassing, werking en inrichting van een DMS te specialistisch. Leveranciers presenteren u graag hun oplossingen en kunnen u goed helpen met hun praktijkervaring en productkennis, maar missen de objectiviteit die u nodig heeft om een gefundeerd besluit te kunnen nemen. Maakt u gebruik van een adviseur die helpt met de selectie van een DMS oplossing, dan is de onafhankelijkheid niet gegarandeerd. En websites waarop u zelf kunt selecteren zijn ronduit commercieel en daarom niet erg zinvol. Er zit dus niets anders op dan zelf ook te weten wat er bij de selectie van een document management systeem zoal op u afkomt. De informatie daarover leest u dit boekje in combinatie met alle andere informatie van de DMS box van het ICT informatiecentrum.

Vanuit diverse bronnen en invalshoeken behandelt dit boekje de belangrijkste aspecten van het selecteren van een document management systeem. U leest over waaruit een goede voorbereiding op een DMS selectietraject bestaat en welke stappen daarbij essentieel zijn. De succesfactoren en valkuilen worden besproken, evenals aanbevelingen voor het zo goed mogelijk uitvoeren van het implementatietraject. U leest hoe u DMS software met elkaar kunt vergelijken en krijgt tips en adviezen over een DMS selectie. Ofwel, een praktische bron van informatie en inspiratie als u aan het begin staat van een nieuw DMS project. Voor een stap voor stap beschrijving van het selectietraject verwijzen wij u naar het Handboek Softwareselectie.

Wij wensen u een succesvolle selectie en implementatie toe!

ICTinformatiecentrum.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
Uitgangspunten bij DMS selectie	6
Elf selectieadviezen vooraf	7
Starten met DMS selectie	12
In 5 stappen naar een succesvol DMS	15
Noodzakelijke selectiestappen	18
Succesfactoren	21
Valkuilen	24
Adviezen over DMS selectie (1)	27
Adviezen over DMS selectie (2)	29
Implementatie van een DMS	31
Adviezen over implementatie	32
Meer informatie over ICT oplossingen	35
Kennispartners	36
ICT informatiecentrum	38

Uitgangspunten bij DMS selectie

Bron: ICT Informatiecentrum

Het selecteren van een document management systeem, de selectie van een aanbieder of het tot een goed einde brengen van uw DMS project bevat veel logica. De meeste valkuilen en succesfactoren kunt u zelf bedenken. En toch is de praktijk van DMS selecties en implementaties dat veel van deze logische aspecten over het hoofd gezien worden. Hieronder en in het volgende hoofdstuk leest u de belangrijkste adviezen en eyeopeners voorafgaand aan het selectietraject. Nog meer informatie vindt u in de andere boeken en whitepapers van het ICT informatiecentrum die over DMS software voor u beschikbaar zijn en ook onderdeel zijn van de DMS box.

Goed om te realiseren

Softwareprojecten kunnen mislukken, ook die rond document management. Daarvan zijn veel voorbeelden bekend. De schade daarvan kan beperkt blijven bij relatief kleine softwareprojecten. Maar worden de projecten groter, dan zijn de negatieve gevolgen ook groter als het misgaat. Tijd, geld, goodwill en geloofwaardigheid gaan onnodig verloren. De kans op een succesvol DMS project kunt u eenvoudig vergroten met deze uitgangspunten:

- Voor het goed aansturen van een DMS project is uw eigen kennis onvoldoende. Gebruik aanvullende informatie.
- DMS specialisten weten meer dan u; u leert altijd van hun kennis, visie en adviezen. Sta er voor open.
- Alle betrokkenen bij uw project hebben eigen belangen, niemand is objectief. Eigen kennis is noodzakelijk.
- U kiest een nieuwe DMS oplossing voor jarenlang gebruik. Neem de tijd voor onderbouwde beslissingen.
- 5% extra kennis kan 100% bijdragen aan het succes van een implementatie. Zorg voor die 5% extra.

Elf selectieadviezen vooraf

Bron: ICT Informatiecentrum

1. Ken alle criteria waarop u DMS software beoordeelt

Een document management systeem moet optimaal passen bij uw bedrijfsprocessen, u zekerheden bieden voor de toekomst, zich bij vergelijkbare bedrijven als succesvolle DMS oplossing bewezen hebben en een betrouwbare en deskundige leverancier hebben. Om software te kunnen beoordelen op deze hoofdpunten, zijn er veel onderliggende criteria. Zorg ervoor dat u deze criteria kent, dat u de checklists gebruikt en weet wat er te kiezen valt. Alleen dan kunt u goede afwegingen maken.

2. Neem beslissingen zelf; uw adviseurs hebben ook hun belangen

Bij de selectie van DMS software kunnen adviseurs betrokken zijn. Dat kan nodig zijn voor de specialistische kennis over document management zelf en de toepassing en implementatie van DMS software. Blijf ervan bewust dat u bij een DMS selectie uiteindelijk zelf de beslissingen moet nemen. Het gaat immers om uw bedrijf, uw oplossing, uw portemonnee, uw bedrijfsproces, uw medewerkers, uw klanten en uw toekomst. Beslissingen daarover moet u niet uitbesteden. Realiseer dat uw adviseurs ook hun eigen belangen of voorkeuren hebben. Bijvoorbeeld omdat zij over de ene DMS oplossing meer kennis hebben dan over de andere. Maar ook verschillende commissieafspraken met DMS leveranciers hebben invloed op adviezen. Ook een belang bij het vervolgtraject kan adviezen kleuren, zoals mogelijke vervolgoordrachten voor de implementatie van de document management oplossing die gekozen wordt. Laat u zo onafhankelijk mogelijk adviseren en ken op zijn minst de belangen die een adviseur heeft bij uw DMS project en de oplossing die hij of zij adviseert.

3. Bij twijfel of onduidelijkheden: beslis niet

Een groot deel van de kennis die u nodig heeft voor goede beslissingen over een document management systeem komt van anderen. Zoals DMS

leveranciers, adviseurs, de medewerkers in uw organisatie collega's, bevriende managers of het ICT informatiecentrum. Dat anderen de kennis voor u hebben, is uiteraard zeer plezierig, maar maakt het niet minder noodzakelijk zelf ook precies te begrijpen waarover u beslist, wat uw afwegingen zijn en welke argumenten de doorslag geven. Merkt u tijdens het selectietraject dat u nog onvoldoende weet om beslissingen en keuzes te kunnen onderbouwen, neem dan het meest wijze besluit op dat moment: beslis nog niet. De keuze van een DMS oplossing kunt u niet maken, zolang er onduidelijkheden zijn.

4. Analyseer eerst uw bedrijfsprocessen en workflows

DMS software helpt u bij het beheer van documentatiestromen en de verwerking en opslag van documenten. Hoe u ermee omgaat, wordt bepaald door de bedrijfsprocessen en workflows in uw organisatie. Neem geen besluit over nieuwe DMS software, als de betreffende bedrijfsprocessen en workflows nog niet 100% op orde zijn of als de verantwoordelijkheden binnen de organisatie of structuur ervan niet duidelijk zijn. Als DMS implementaties mislukken, is dat vaak te wijten aan het automatiseren van processen die daar nog niet op aangepast zijn. Software is nooit de oplossing voor problemen in bedrijfsprocessen. Analyseer daarom eerst uw processen, benoem de succesfactoren en knelpunten, maak een lijst van verbeterpunten en realiseer deze. Een verdere aanpassing van uw bedrijfsprocessen laat u afhangen van de mogelijkheden die nieuwe DMS software u biedt.

5. Vermijd 'oud denken' en voorkom een mislukking

Aan ieder IT project kleeft het risico van 'oud denken'. Dit betekent dat huidige bedrijfsprocessen, vaste gewoonten en verworven rechten de uitgangspunten zijn bij het vervangen van uw softwareoplossing. Het risico bestaat dan dat u uw oude document management oplossing gaat nabouwen met het nieuwe DMS. De afloop hiervan is meestal desastreus. Daar komt u overigens pas achter als u al te laat bent om uw keuzes nog om te kunnen draaien. Wat wel? Neem de mogelijkheden van de nieuwe DMS

oplossing en pas uw bedrijfsprocessen daar op aan. Lees het boekje daarover dat onderdeel is van de DMS box.

6. Gebruik de beschikbare kennis

Achteraf is het altijd gemakkelijk te verklaren waarom er zaken fout zijn gegaan of beter hadden gekund. Vooraf is het een stuk lastiger om te voorspellen waar een softwareproject fout kan gaan. Sommige valkuilen zijn direct duidelijk, anderen zitten verscholen op plekken waar u de valkuil niet vermoedt. Leer deze vooraf kennen en benut de kennis en ervaringen van organisaties die u voorgingen en DMS specialisten die zich dagelijks bezighouden met vergelijkbare projecten. Laat u inspireren en informeren door de DMS boeken, whitepapers en online informatie van het ICT informatiecentrum. Praat erover met mensen in uw eigen netwerk die dit traject al eerder hebben doorlopen. Hoe meer u weet over de praktijk van een DMS selectie, hoe eenvoudiger u valkuilen omzeilt en hoe meer u weet om uw project tot een succes te maken.

7. Verspil uw tijd niet aan 'gratis software selecties' en vergelijkingsites

Er zijn partijen die u de selectie van DMS software gratis aanbieden. Zet hier direct uw vraagtekens bij en doorzie de commerciële belangen die aan deze gratis selecties verbonden zijn. 'Gratis' en 'objectief' gaan in selectieprocessen niet samen. De gratis selectie maakt deel uit van een salesproces om uiteindelijk van u de opdracht te krijgen voor begeleiding, implementatie en andere diensten in het vervolg van uw project. De kans is groot dat het resultaat van de gratis selectie een document management systeem is waarin de aanbieder 'toevallig' gespecialiseerd is in de implementatie ervan. Nog minder heeft u aan gratis selecties die resulteren in een shortlist die niet bestaat uit DMS oplossingen die de beste match hebben met uw bedrijfsprocessen (is ook onmogelijk om dat online te doen), maar die de bemiddelaar de grootste commissie opleveren. Online softwareselecties werken allemaal zo. Verspil uw tijd er niet aan, begrijp zelf hoe het DMS selectietraject in elkaar steekt en maak zo nodig gebruik van specialisten die volledig open kaart spelen over wat hun belangen zijn.

8. Oriënteer u breder dan wat u al kent

Een tunnelvisie ligt op de loer als er gekozen moet worden voor een nieuw document management systeem. U kunt dit voorkomen door u de vraag te stellen wat u zou doen als u nog geen DMS oplossing in huis had en er ook geen kennis over heeft. Ontdek de vooringenomen standpunten tijdig en laat deze niet leidend zijn bij de keuze van een DMS. Sta open voor verandering, ook al leidt dat tot andere oplossingen en een andere leverancier dan waar u zelf in eerste instantie aan dacht of waaraan u al jarenlang verbonden bent. Kijk naar de ontwikkelingen rondom document management en DMS software, zoals het sterk toegenomen gebruik van cloudoplossingen. Langer bestaande DMS leveranciers bieden cloud versies van hun oorspronkelijke on premise oplossingen aan. Nieuwe spelers in de DMS markt richten zich uitsluitend op de cloud. Betrek deze nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden bij uw selectieproces.

9. Kies een oplossing vanuit een toekomstvisie voor uw organisatie

Een software oplossing kiest u niet voor korte tijd. In de meeste gevallen kiest u die voor een periode van drie tot zes jaar of langer. U kunt alleen een goede keuze maken als u zich gedachten maakt over hoe uw organisatie er dan uit ziet, in welke markt u dan (nog) actief bent of wat uw producten en diensten dan zijn. De keuze van nieuwe software vereist dat u in de toekomst kijkt en rekening houdt met trends en ontwikkelingen in de markt en de koers en ambities van uw organisatie.

10. Spreek DMS specialisten

DMS specialisten hoeven niet onafhankelijk te zijn om u toch te inspireren en informeren. Gelukkig maar, want de meeste specialisten zijn nu eenmaal verbonden aan een leverancier of product. Zij zijn degenen die dag in dag uit bij DMS projecten betrokken zijn bij vergelijkbare organisaties met vergelijkbare bedrijfsprocessen en in situaties die vergelijkbaar zijn met de uwe. Vraag hen waar zij tegenaan lopen, wat de knelpunten zijn en wat zij doen om DMS projecten goed te laten verlopen. Juist omdat deze specialisten verschillende oplossingen (en belangen!) hebben, ontstaat een

compleet beeld van alle factoren die bij de selectie van een document management systeem een rol spelen.

11. Ken de juridische implicaties van een DMS project

De impact van DMS software op uw organisatie en bedrijfsprocessen wordt in negatieve zin snel duidelijk als tijdens en na de implementatie ervan blijkt dat er iets niet gaat zoals u gewenst had. In dergelijke situaties wordt er door u en de DMS leverancier over en weer snel verwezen naar wederzijdse rechten en plichten. Door tijdig goede afspraken te maken, verkleint u de kans dat er zich problemen voordoen en vergroot u de kans dat er snel oplossingen gevonden worden. Dat klinkt niet al te ingewikkeld. De praktijk is dat echter wel, simpelweg omdat er over heel veel aspecten afspraken gemaakt moeten worden. Denk daarbij aan een nauwkeurige vastlegging van de overeengekomen dienstverlening, meerwerk, minderwerk, de kosten daarvan of de planning. Maar ook gaat het over gebruiksrechten van de software, eigendomsrechten van de data, prestatieverplichtingen en garanties. Leg daarom alles wat belangrijk is contractueel vast en betrek daar zo nodig een jurist bij. De tijd, kosten, ergernis en bedrijfsschade die een mislukt project u kosten, wegen ruimschoots op tegen de kosten om juridisch meer zekerheid te hebben.

Starten met DMS selectie

Bron: Diverse kennispartners

Wij adviseren om, ter voorbereiding van een project, een marktoriëntatie te doen door middel van referentiebezoeken, presentaties van diverse leveranciers of een intake gesprek. Zo wordt kennis vergaard en is er voldoende tijd voor een correcte beeldvorming over functionaliteit, doorgroeimogelijkheden, etc. Op basis hiervan kan de organisatie een relevant programma van eisen opstellen. In het formele traject is communicatie vaak alleen schriftelijk mogelijk. Daarnaast moet gekeken worden naar de randvoorwaarden: is er een projectleider beschikbaar, is er voldoende capaciteit beschikbaar, is de ICT infrastructuur op orde, is het applicatie-beheer gewaarborgd? Deze elementen kunnen risico's vormen en moeten op voorhand onderkend worden. *BCT*

Alvorens te starten met de selectie van een DMS moet u onderzoeken welke rol documenten spelen in uw organisatie. In welke bedrijfsprocessen komen deze voor? Hoe worden deze verspreid en uitgewisseld? Dan kan men zich afvragen waar optimalisaties mogelijk zijn of waar de rol van documenten kan worden uitgebreid. Met andere woorden: het is belangrijk eerst te bepalen wat de functionele behoeften zijn. *Pincette*

Om een succesvolle implementatie te waarborgen is de samenstelling van het projectteam cruciaal. Van de organisatie wordt verwacht dat de juiste personen met voldoende kennis en ervaring worden vrijgemaakt en met de juiste rolverdeling beschikbaar worden gemaakt gedurende het project. *PLM Xpert*

Beantwoord de vraag 'welk probleem lost een DMS op?' en focus op dit doel. Een DMS systeem moet de organisatie helpen bij het bereiken van haar bedrijfsdoelstellingen. De IT aspecten van een DMS dienen ondergeschikt te zijn aan de functionele meerwaarde voor het bedrijf. De meeste selecties

richten zich teveel op features. Door de relatieve gelijkwaardigheid van oplossingen van verschillende leveranciers is dit zinloos als het op selectiecriteria aankomt. *Semantica*

Het is belangrijk dat een DMS aansluit op de bestaande werkprocessen in uw organisatie, zonder deze noodzakelijkerwijs van te voren in kaart te brengen. Het gebruik van een DMS hoeft geen organisatorische gevolgen met zich mee te brengen. Het is een tool die ingezet moet worden ten behoeve van de werknemer en kennis-werker om zijn/haar taken makkelijker te maken. Het positieve gevolg hiervan is dat de implementatietijd van het DMS kort kan zijn en de gebruikers zonder intensieve training in staat zijn om direct met het DMS te werken. Om werkprocessen te onderbreken en snel efficiency-stappen te kunnen realiseren, is een korte implementatietijd van een DMS belangrijk. *I-talamo*

Het is van belang dat u van tevoren bepaalt wat u wilt. Waar ligt uw probleem? Wijs een verantwoordelijke aan die het traject leidt en aanspreekpunt is. Laat meerdere partijen u uitleggen wat de verschillende oplossingen zijn voor uw situatie. Selecteer altijd een leverancier die bekend is met uw processen en de markt of keten waarin u acteert. Het vertalen van techniek naar werkbare werkprocessen is cruciaal. *Hyarchis*

Onderzoek en leg de antwoorden vast van alle vragen op de gebieden organisatie-waarde (strategisch kader), aanleiding (wat moet DMS oplossen?), draagvlak (bij medewerkers, stakeholders en externe partijen), veranderstructuur (projectorganisatie) en communicatie (communicatie over en weer, de culturele aspecten). Vraag uzelf af of de vraag 'Wat moet het DMS oplossen?' niet uitgebreid moet worden met 'Wat moeten of willen we in de organisatie bereiken?' en 'Wat kan het implementatie- of verandertraject daaraan bijdragen?'. Doe dit organisatiebreed, zodat er een duidelijk beeld ontstaat van de verwachtingen en de eisen waaraan een DMS moet voldoen. Communiceer deze verwachtingen en eisen in een RFI (Request For Information) helder aan potentiële leveranciers. *IDB Groep*

Zoals elk softwareselectietraject is het belangrijk om eerst na te gaan welk business-probleem opgelost wordt door de beoogde software. De software is tenslotte niet het doel, maar een middel om processen te optimaliseren of een bepaald doel te bereiken. Als voorbereiding op het selectietraject is het daarom goed om binnen de organisatie draagvlak te zoeken voor de verandering. Door na te gaan wat de bedrijfs-behoefte zijn en de verschillende rollen binnen de organisatie te betrekken bij het selectietraject, wordt de gehele organisatie weerspiegeld in de uiteindelijke keuze. Dit verhoogt het draagvlak en de kans op succes. Bij het in kaart brengen van de wensen is het goed om zo vroeg mogelijk het gesprek aan te gaan met marktpartijen. Hier zit de kennis over de mogelijke oplossingen. Door de kennis in te zetten, komen mogelijkheden boven water die intern niet gevonden zouden zijn. *Docdynamic*

Begin met een duidelijke informatiestrategie. Geen uitgebreid dik papieren document, maar beknopt met de belangrijkste uitgangspunten. Wat wilt u bereiken? Denk daarin groot en zorg dat dit in lijn is met de algemene organisatiestrategie. Neem vervolgens een partij in de hand met veel ervaring, die kleine stapjes definieert om dat grotere doel, die uitgangspunten, te bereiken. Kijk ook vooral bij andere organisaties in de keuken en doe referentiechecks. Maar het meest belangrijk is: betrek de eindgebruiker erbij. Zowel bij de selectie als bij het in kaart brengen van de uitgangspunten. Pas daarbij bijvoorbeeld imagenering toe. Zorg dat eindgebruikers drempelvrij hun wensen rondom informatie in kaart kunnen brengen, laat hen dromen. Breng dit vervolgens onder in wat realistisch is, voor de korte en lange termijn. Maak uiteindelijk een shortlist en laat waar mogelijk de eindgebruiker de systemen van die shortlist testen. Wat vindt hij of zij het fijnst werken? Kortom, de eindgebruiker moet leidend zijn. Het succes van een DMS valt of staat met de adoptie door de eindgebruiker. *GeONE BV*

In 5 stappen naar een succesvol DMS

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

Een ding is zeker als een bedrijf de aanschaf van een document management systeem (DMS) overweegt: een verandering op het gebied van ICT heeft invloed op een organisatie. Vanuit de dagelijkse praktijk is de ervaring dat ICT implementaties daarom vragen om een integrale aanpak. Een succesvolle DMS implementatie staat of valt met een aanpak met aandacht voor organisatiewaarde, aanleiding, commitment, veranderstructuur en communicatie.

Een van de manieren om te komen tot een integrale aanpak is het volgen van een stappenplan. De tekst hieronder beschrijft 5 stappen naar een succesvol DMS en is tot stand gekomen uit antwoorden op vragen van (potentiële) gebruikers, praktijkervaring en projectevaluaties.

Stappenplan voor succesvol DMS

Een werkbaar en effectief DMS is alleen te realiseren door vanaf de oriëntatiefase een duidelijke strategie te hanteren en te communiceren. Onderstaand 5 stappenplan is een hulpmiddel dat ervoor zorgt dat die strategie de elementen bedrijfsbelang, noodzaak, draagvlak, project-organisatie en communicatie bevat.

De 5 stappen naar een succesvol DMS zijn:

1. Bepaal en omschrijf de noodzaak
2. Beperk de scope van het project
3. Stel het pakket van eisen (PVE) samen
4. Selecteer een leverancier
5. Stel een projectplan voor de implementatie op

Stap 1: Omschrijving noodzaak

Welke problematiek, visie of beslissing ook de aanleiding vormt voor de aankoop van een DMS, het is heel belangrijk om de noodzaak tot verandering duidelijk op papier te zetten. Dit komt het beste tot uiting in een beschrijving van de huidige situatie en de gewenste situatie. Een beproefde aanpak is om vertegenwoordigers van afdelingen direct vanaf stap 1 op te nemen in het projectteam. Dit zorgt voor betrokkenheid vanuit alle lagen van de organisatie en maakt zeggenschap mogelijk. Vanaf stap 1 is communicatie over het project en de vorderingen cruciaal om in het hele bedrijf draagvlak voor de verandering te creëren. De projectleden fungeren hierin als ambassadeur en aanspreekpunt.

Stap 2: Beperking scope

Vaak komen er gedurende stap 1 meerdere punten naar voren die om een oplossing vragen. De ervaring heeft geleerd dat het stellen van prioriteiten helpt om de scope van het project te beperken. Door vereisten te scheiden van wensen, is de scope beter te bepalen. Dit maakt het project beheersbaar, beter uitvoerbaar en het vergroot de slagingskans. Het voorkomt ook dat de uiteindelijke inrichting van het DMS niet voldoet aan de verwachtingen. Wensen kunnen altijd in een vervolgtraject worden opgenomen.

Stap 3: Samenstelling PVE

Het projectteam is samengesteld, de scope is bepaald maar welke software komt het dichtst in de buurt van de gewenste oplossing? In stap 3 moet daarvoor een pakket van eisen (PVE) worden samengesteld. Hierin staat tot in detail beschreven aan welke eisen een oplossing moet voldoen. Doordat het projectteam een afspiegeling is van de organisatie, zal het uitgewerkte PVE elementen bevatten die tegemoet komen aan de voorwaarden die de diverse afdelingen stellen aan een werkbaar DMS.

Stap 4: Selectietraject leverancier

Met een uitgewerkt PVE kan in stap 4 het selectietraject voor een DMS software leverancier worden gestart. Dit begint uiteraard met het opstellen van een longlist. Deze leveranciers krijgen een Request for Information (RFI) met het uitgewerkte PVE toegestuurd ter beantwoording. Op basis van deze fase wordt de longlist terug gebracht tot een shortlist van bedrijven die een presentatie komen geven aan het projectteam. Hierbij is het goed om de leverancier te vragen een aangedragen voorbeeld, een script, in te vullen met zijn oplossing. Op die manier is snel te zien of deze aansluit op de vraag en de bedrijfsvoering. Probeer bij het samenstellen van een script vooral dicht bij de huidige werkelijkheid te blijven en een reëel scenario te bepalen. De misvatting een script te maken van hoe het zou moeten werken in het ideale plaatje, is snel gemaakt. Na de presentaties maakt het projectteam een keuze voor een leverancier.

Stap 5: Opstellen projectplan implementatie

Met de keuze voor een leverancier is het laatste stadium, stap 5, aangebroken: het opstellen van een projectplan voor de implementatie van het DMS. Samen met de leverancier maken de projectleden een draaiboek voor de inrichting en oplevering van het DMS. Daarbij moet ook gedacht worden aan het opleiden van medewerkers in het gebruik van de nieuwe applicatie.

Samenvatting en conclusie

Elke ICT implementatie brengt veranderingen voor de organisatie met zich mee. Door een DMS project te zien als organisatieverandering en te zorgen voor een integrale aanpak, komen een gecontroleerde implementatie en succesvol DMS binnen handbereik. Zo weten direct betrokkenen wat er van hen verwacht wordt en is de gehele organisatie op de hoogte van de aankomende verandering. Het 5 stappenplan kan daarbij helpen.

Noodzakelijke selectiestappen

Bron: Diverse kennispartners

Selectietrajecten worden vaak gegund op basis van de economisch meest voordelige aanbieding. Soms maken organisaties op basis van het programma van eisen een keuze, zonder de applicatie ook maar één keer gezien te hebben. Ons advies is om op voorhand voldoende kennis in te winnen en een presentatie onderdeel uit te laten maken van de gunning. *BCT*

Het goed bepalen van de functionele behoeften wordt wel eens overgeslagen. Men vertrekt vaak van de bestaande situatie en zoekt dan naar een oplossing die er zo goed mogelijk op lijkt, om die dan incrementeel uit te bouwen. Dit laatste is op zich geen probleem, maar het wordt dan moeilijk om grotere ambities te stellen en daar in fasen naartoe te werken.

Pincette

Bewustwording van het managementteam en directie. Zij moeten deze organisatorische en IT technische verandering begrijpen, de meerwaarde zien en ondersteunen. *PLM Xpert*

Kennismaken met de leveranciers. Veel selectietrajecten houden leveranciers op veilige afstand. Het gebruik van RFI en RFP scheppen een blokkade voor open overleg. Het DMS, en dus ook de leverancier, gaan een structureel onderdeel van het bedrijfsproces vormen. Hoe u de leverancier ervaart, is minstens zo belangrijk als de features van het DMS. Een betaalde proefopstelling met een beperkt aantal leveranciers vertelt veel meer over de mogelijkheden van de leverancier en zijn product dan een papieren selectie of verkoopdemonstratie ooit kan doen. *Semantica*

Vaak besluiten organisaties vooral op basis van economische motieven welk product ze willen implementeren. Daarbij wordt ook in veel gevallen niet eens met een leverancier van DMS software gesproken. Het is buitengewoon

pijnlijk als een organisatie voor een product kiest, waarvan later blijkt dat het in feite niet aan de behoefte van de organisatie voldoet. De relatie met de leverancier is minstens net zo belangrijk als het product zelf. Het valt daarom altijd aan te bevelen om eerst eens goed te gaan 'winkelen'. Praat met potentiële leveranciers, organiseer meerdere demonstraties en ga goed na of een bepaald product inderdaad datgene biedt, waar de organisatie behoefte aan heeft. *I-talamo*

De implementatie van een DMS systeem is het doen van een investering, meestal projectmatig. Dus niet alleen de aanschafkosten bepalen het projectbudget maar ook de kosten voor projectuitvoering. In de praktijk blijkt dat organisaties niet altijd voor ogen hebben hoe bedrijfsprocessen in de praktijk werken en nauwelijks inzicht hebben in het doorvoeren van verbeteringen door de inzet van een DMS. Dit laatste is vaak een consequentie van een selectietraject welke gericht is op techniek en prijs. *Hyarchis*

Naast een RFI is het goed om de leverancier te vragen een door u gesteld voorbeeld, een script, in te vullen met zijn oplossing. Op die manier ziet u snel of deze aansluit op uw vraag en bedrijfsvoering. Probeer bij het samenstellen van een script vooral dicht bij de huidige werkelijkheid te blijven en een reëel scenario te bepalen. De misvatting een script te maken van hoe het zou moeten werken in het ideale plaatje, is snel gemaakt. *IDB Groep*

Onze ervaring is dat klanten veelal met een uitgekristalliseerde lijst wensen de markt benaderen. Dit zorgt ervoor dat kansen over het hoofd gezien worden. Door in een eerder stadium potentiële leveranciers te betrekken bij het selectietraject, kunnen deze kansen benut worden. Ook zien we dat er vaak alleen gekeken wordt naar de invulling van de huidige behoefte binnen de organisatie, terwijl de selectie van een DMS een keuze is voor een langere periode. Daarom is het goed om ook de mogelijke vervolgttrajecten te

verkennen, door na te gaan hoe een leverancier de organisatie hierin kan ondersteunen. *Docdynamic*

Veel organisaties vervallen vaak in overdadige lijsten van functionele eisen. Bedacht vanuit een ivoren toren en op papier duidelijk afgebakend. In de praktijk werkt het echter anders. Misschien lukt dit bij het ouderwetse documentbeheer, informatiemanagement is echter veel dynamischer. De gebruiker is het belangrijkste. Faseer daarom het proces. Na elke stap worden vaak nieuwe lessen geleerd, die op voorhand niet werden ingeschat. Neem de gebruikers mee in de selectie, het proces en de uiteindelijke keuze. Laat u ook informeren door onafhankelijke beoordelingen. Lees bijvoorbeeld rapporten van analisten zoals Gartner of Forrester. *GeONE*

Succesfactoren

Bron: Diverse kennispartners

De succesfactoren zijn: business case, projectaanpak, projectteam, kwaliteit, samenwerken, verwachtings- en verandermanagement. De business case rechtvaardigt het project en moet ondersteund worden door het organisatiemanagement. In een gedegen projectaanpak wordt de juiste scope vastgelegd door de projectleider. Ook is de samenstelling van de projectgroep belangrijk. Deze werkt samen naar de doelstellingen toe en kent een duidelijke betrokkenheid van het management. Door in de testfase (een deel van) de eindgebruikers te betrekken, wordt de gebruikersacceptatie vergroot. Een ander belangrijk aspect is het verwachtingsmanagement. Alle lagen in de organisatie moeten op het juiste moment betrokken worden en van de juiste informatie worden voorzien. Tot slot is proactief verandermanagement richting de gebruikersorganisatie belangrijk. Geen enkel DMS project slaagt als de gebruikersorganisatie het niet accepteert. *BCT*

Achter een DMS project moet een langetermijnvisie zitten. De menselijke en eventueel financiële investering kan aanzienlijk zijn. Al te vaak op zijn stappen moeten terug keren kan dus duur uitvallen en frustrerend zijn. Een langetermijnvisie kan evengoed in fasen gebeuren. Het is zaak om bij iedere stap goed na te denken over de keuzes om het verdere traject niet in het gedrang te brengen. De mensen die ermee gaan werken moeten ook de gelegenheid krijgen om er geleidelijk aan in te groeien. De kans op aanvaarding is dan groter. *Pincette*

De introductie van een DMS is een belangrijk veranderingsproces. En u weet: er is niets zo veranderlijk als een mens. Als uw medewerkers efficiënter gaan werken, dan is het DMS een succes voor de medewerker en voor de organisatie. Belangrijke succesfactoren zijn:

- Implementeer processen stap voor stap, doe niet alles tegelijk, focus op de quick win – welk (deel)probleem lossen we het snelst op met het DMS.
- Creëer ambassadeurs binnen de organisatie, mensen die open staan voor verbetering van hun werkwijze, die voortgang uitdragen en de volgende stappen voorbereiden.
- Stel vertrouwen in de relatie met de leverancier, de ervaring en de kennis van de leverancier geven u een voorsprong, maak er gebruik van. *Semantica*

Zoals met elke andere software toepassing is een DMS project pas succesvol als de door de projectgroep gestelde doelen behaald zijn en het product volledig door de gebruikersorganisatie is geaccepteerd. Om dit te bereiken bestaan er verschillende modellen, maar de voornaamste factoren die in al deze modellen terug zijn te vinden, zijn: duidelijke projectdoelstelling, draagvlak vanuit het management, draagvlak binnen de organisatie zelf, betrokkenheid van de medewerkers bij het project, goede en realistische planning en uiteraard de beschikbaarheid van personeel en financiële middelen om het project uiteindelijk tot een goed einde te brengen. Dit alles kan variëren van project tot project en kan zelfs buitengewoon kortdurend en simpel zijn. Dat laatste heeft uiteraard de voorkeur en met een hoog gebruiksgemak en snelle implementatietijd onderscheiden wij ons ook van de concurrentie. *I-talamo*

Creëer draagvlak bij de directie en de gebruikers. Essentieel zijn de veranderingen in de werkprocessen en werkmethodieken van gebruikers die de inzet van DMS teweeg brengen. De gebruikers moeten 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. Goed projectmanagement kenmerkt zich door voortdurende en kritische aandacht voor zowel de project methodiek als voor de mensfactor. Beide aspecten zijn essentieel voor het bereiken van projectsucces en is de

basis voor het verzilveren van de business case van het project. Een geslaagd project resulteert in acceptatie bij de gebruikers, efficiëntere werkprocessen, een betere dienstverlening en betaalt zich binnen één tot twee jaar terug.

Hyarchis

Belangrijk is het positioneren van een ICT productimplementatie als een organisatieverandering. Draagvlak creëren, uitstralen en communiceren door management, IT- en communicatieafdeling over het doel van het project en het belang van het gebruik van DMS. Dit is cruciaal voor het slagen van het project. *IDB Groep*

Elk implementatietraject staat of valt met draagvlak. Projecten waarbij vanuit elke laag van de organisatie mensen betrokken zijn in een stuurgroep, hebben een sterk verhoogde kans op succes. Door deze mensen in te zetten als ambassadeurs voor het project, kan het draagvlak verder uitgebouwd worden. *Docdynamic*

Maak kleine stapjes en kom elke keer terug bij de input van de eindgebruiker. Dit vergt dus goede communicatie naar en betrokkenheid van de werknemers. Werk vanaf dag één samen met de eindgebruiker. Benader hem of haar als vakspecialist of professional en niet als IT- of applicatiespecialist. Kom uiteindelijk tot twee opties en laat de eindgebruiker de beslissing maken. Laat hierin het businessproces leidend zijn. Hoe werkt de organisatie (of beter: hoe zou u willen werken)? Maak vervolgens de techniek passend. Stel tot slot een helder adoptie- en communicatieplan op en laat dit integraal onderdeel uitmaken van uw project. *GeONE BV*

Valkuilen

Bron: Diverse kennispartners

De valkuilen schuilen in het onvoldoende organiseren van de genoemde succesfactoren. Indien een duidelijk beschreven business case ontbreekt, kan de projectmanager de doelstellingen en resultaten niet goed formuleren en niet bewaken dat het beoogde resultaat behaald wordt. Zonder betrokkenheid van het management, krijgt de gebruikersorganisatie ook geen voeding om zich te committeren. Wanneer gebruikers een DMS opgedrongen krijgen, zullen ze dit minder accepteren dan wanneer ze onderdeel van het succes uitmaken. Gebruikers moeten dus tijdens een testfase betrokken worden. *BCT*

Wanneer het project niet gedragen wordt door de gebruikers is het gedoemd om te mislukken. Het installeren van een groot monolithisch systeem waarin zagezegd alles zit verhoogt de kans op dit probleem. De impact op de manier van werken van de gebruikers is vaak te groot. Ze moeten teveel nieuwe dingen ineens leren. Monolithische systemen zijn ook niet steeds in alles goed. Daardoor stuit men later wel eens op problemen waar men moeilijk een mouw aan kan passen. Obstakels die te lang in de weg, liggen zullen de frustratie alleen maar vergroten. *Pincette*

Wanneer de risico's onvoldoende onder ogen worden gezien en worden bewaakt. *PLM Xpert*

Als de medewerkers binnen een organisatie geen meerwaarde ervaren in de veranderde werkwijze, dan mislukt een DMS project. De belangrijkste valkuilen zijn:

- De implementatie van het DMS wordt teveel vanuit een technische invalshoek benaderd. Het DMS dient in eerste instantie ter ondersteuning van de bedrijfsvoering te staan. Natuurlijk zijn

technische aspecten belangrijk, maar zonder effectieve ondersteuning blijft alleen een technisch toeltje over.

- Teveel in één keer willen doen. Door de hele organisatie in één keer op het document management systeem aan te sluiten, bereiken we snel afhakende gebruikers die zich niet direct geholpen voelen.
- Dat de organisatie niet duidelijk kan maken waarom men de inzet van een DMS wil en wat men ermee wil ondersteunen. *Semantica*

Het is een klassieke fout om te denken dat leveranciers een DMS project wel alleen aan kunnen. Gebruikers en de organisatie dienen betrokken te worden bij de implementatie. Dit helpt bij de borging van het product in de organisatie en de acceptatie van de gebruikers. Als het product niet geaccepteerd wordt door de gebruikers is het gedoemd te mislukken. Het teveel benaderen van een DMS project vanuit een technische invalshoek is ook een veel voorkomende fout. De gebruiker van het product en de door hem gewenste functionaliteit en meerwaarde dienen centraal te staan. Het technische aspect is louter faciliterend aan het product. Hoe technisch perfect een product ook wordt geïmplementeerd, als de gebruiker er de meerwaarde niet van ziet, of er zelfs een aversie tegen ontwikkeld doordat zijn behoefte niet centraal staat, is per definitie een mislukt project. *I-talamo*

Soms wordt een DMS implementatietraject geïnitieerd door directie en/of ICT. Echter, DMS is een oplossing die door de business (gebruikers) moet worden geïnitieerd. Zonder betrokkenheid en acceptatie van de directie en gebruikers is een project gedoemd te mislukken. Door de urgente behoefte aan een DMS oplossing wordt het project vaak te krap gepland. De technische implementatie van een DMS kan in enkele dagen gerealiseerd zijn. Echter om te komen tot een acceptatie van de organisatie is veel kennis en input nodig van de mensen in de organisatie. Om deze te vertalen naar techniek moet rekening worden gehouden met een doorlooptijd van een aantal maanden tot een half jaar. *Hyarchis*

Een DMS project is gedoemd te mislukken als er vooraf geen duidelijke afspraken gemaakt zijn over het plan van aanpak, de scope van het project, de gewenste functionaliteiten, de projectorganisatie en de input van alle partijen. Daarnaast is het ontbreken van draagvlak een van de valkuilen. Een enthousiaste interne projectleider alleen is niet genoeg. Probeer een duidelijke fasering aan te brengen waarbij meetbare en zichtbare resultaten ontstaan binnen een afgesproken termijn. Een pilot voor een afdeling of bedrijfsonderdeel is een mooi voorbeeld van een meetbaar resultaat waarbij het project tijdig bijgestuurd kan worden door praktijkervaringen. *IDB Groep*

Tijd is vaak een kritieke factor. Uiteraard voert de leverancier van de software veel werk uit tijdens de implementatie, maar hiervoor is veel input nodig vanuit de organisatie. Als dit ontbreekt, veelal door tijdgebrek, is de kans groot dat de oplossing niet aansluit bij de wensen en verwachtingen van de organisatie. *Docdynamic*

Gebruikers worden vaak te laat in het proces betrokken. Er wordt te veel gekeken vanuit de ICT, terwijl de dagelijkse praktijk het belangrijkste is. De keuze voor welk systeem en hoe dit in te richten moet eigenlijk bepaald worden door de eindgebruiker. Daarnaast kan het ontbreken van draagvlak bij directie en management een valkuil zijn. Zij dienen commitment te geven aan de nieuwe manier van werken. Dit kan alleen als de nieuwe manier van werken in lijn is met de strategische doelstellingen van de organisatie. *GeONE BV*

Adviezen over DMS selectie (1)

Bron: ICT informatiecentrum

- Projecten rond document management kunnen complexe projecten zijn. Hulp is bijna altijd nodig. Wacht daar niet mee tot u vastloopt.
- Vaar bij DMS pakketselectie niet blind op wat externe consultants u adviseren. Bouw altijd ook zelf kennis op over het selectie- en implementatietraject. Zorg dat u iedere keuze zelf kunt begrijpen en onderbouwen.
- Maak gebruik van een DMS specialist die verstand heeft van uw type bedrijfsproces en ervaren is binnen uw branche.
- Richt u niet te snel op grote spelers op de DMS markt. Voor u minder bekende DMS software en DMS dienstverleners bieden vaak oplossingen met heel eigen eigenschappen en voordelen.
- Maak met iedereen die bij uw DMS project betrokken is over alles wat het selectietraject aangaat goede afspraken en leg die altijd vast.
- Een goede business case is essentieel om de kwaliteit van uw keuze te kunnen bepalen. Stuur deze tijdens het project bij. Omstandigheden kunnen tijdens het project veranderen.
- In de selectiefase is voor DMS leveranciers niets een probleem en alles kan opgelost worden. Zorg ervoor dat u doorvraagt, garanties krijgt en referenties kent. Daarmee voorkomt u dat beperkingen van een DMS pakket pas blijken als de implementatie ervan al is begonnen.
- Beoordeel een DMS oplossing niet alleen op de specificaties van de software zelf, maar met name ook op de kwaliteit van de leverancier ervan. Na de DMS pakketselectie, wacht er een periode van intensieve samenwerking met de leverancier. Zonder voldoende 'klik' zal uw DMS project stroef verlopen, met alle gevolgen van dien.

- Voorkom dat uw DMS project qua kosten en planning ontspoord. Controleer tijdens de selectiefase welke leveranciers u de meeste zekerheden bieden en realiseer u dat van 'minderwerk' zelden sprake is en van 'meerwerk' bijna altijd.

Adviezen over DMS selectie (2)

Bron: Diverse kennispartners

Een organisatie dient zich te realiseren dat de software alleen kan ondersteunen in de werkzaamheden, het neemt geen werkzaamheden over. Om draagvlak te creëren voor een DMS is het cruciaal dat men zich realiseert dat de implementatie alleen een succes kan worden als de oplossing, de processen, de projecten en de organisatie in balans zijn. Dit alles dient daarnaast in overeenstemming te zijn met de ambitie van de betreffende organisatie. *BCT*

Ga voor een integrale oplossing voor uw organisatie en processen. *PLM Xpert*

Selecteer de beste leverancier in plaats van te focussen op het beste pakket. Praat met een drietal leveranciers open over de wensen van de organisatie. Geef voldoende informatie voor het maken van een kostenraming. Gebruik de kennis en ervaring van de leverancier. Gebruik een proefopstelling om het product en de leverancierskwaliteiten te beoordelen. Maak duidelijke afspraken over de kosten voor een Proof of Concept. *Semantica*

Software is een stuk gereedschap dat het werk gemakkelijker moet maken. Daarbij dient de gebruiker centraal te staan, want die moet uiteindelijk met het product werken. Stel vooral geen doelen die moeilijk of onmogelijk zijn om te realiseren. Voer een DMS stap voor stap in. Neem de tijd om alles goed te evalueren, en pas als er draagvlak binnen de gebruikersorganisatie en het management bestaat, pas dan breekt het moment aan om daadwerkelijk tot implementatie over te gaan. Hierbij hoeft u ambities niet te schuwen. Zolang ze maar binnen het bereik van uw organisatie passen. Laat het DMS het werk van uw mensen eenvoudiger en makkelijker maken. Daar profiteert uw organisatie ook van, zowel op de korte als op de lange termijn. Dus stap voor stap *I-talamo*

Selecteer een leverancier die een technisch goede oplossing heeft, uw markt en processen kent, goede referenties heeft en het project samen met uw organisatie kan uitvoeren. Wanneer DMS in uw primaire proces wordt ingezet, vraag de leverancier dan om een variabel afrekenmodel. Als uw organisatie succesvol is, profiteert de leverancier en andersom. *Hyarchis*

Bij een pakketselectie voor een Document Management Systeem komt heel wat kijken. Hoe weet u bijvoorbeeld of een softwarepakket voldoet aan uw voorwaarden? Door alle basisonderwerpen en -vragen te benoemen in een pakket van eisen (PVE) wordt duidelijk waar uw Document Management Systeem aan moet voldoen. U vindt een voorbeelddocument van een PVE op onze website. *IDB Groep*

De keuze voor een DMS is meer dan de keuze voor alleen software. De leverancier is een partner die een organisatie kan ondersteunen in meer dan alleen het implementatietraject. Een goede manier om dit te peilen is door bij bestaande klanten van de leverancier op referentiebezoek te gaan. Zij hebben langere tijd ervaring met de leverancier en kunnen zo een kijkje in de keuken geven. *Docdynamic*

Denk altijd vanuit de gebruiker. Het gaat om drie dingen: de gebruiker, de gebruiker en de gebruiker. *GeONE BV*

Implementatie van een DMS

Bron: ICT informatiecentrum

Na de selectie van een DMS systeem is de implementatie noodzakelijk om de software draaiende te krijgen. Tenminste, als u kiest voor een on premise oplossing. Gaat u gebruik maken van een cloudoplossing, dan ligt de verantwoordelijkheid voor het werkend maken van uw DMS oplossing bij de aanbieder daarvan.

Alles dat nodig is om de DMS software te kunnen gaan gebruiken zoals u voor ogen stond, is onderdeel van deze implementatiefase. De installatie van de software betreft de technische aspecten. Daarnaast zijn er diverse organisatorische factoren die een rol spelen. Gebruikers van de nieuwe software moeten worden voorbereid en getraind, processen waar nodig aangepast. Als DMS implementaties mislukken of moeizaam verlopen, is dat meestal te wijten aan een slechte voorbereiding, slecht projectmanagement en onduidelijke workflows. Voorkom daarom:

- Ondoordachte besluiten.
- Te gehaast uitgevoerd voortraject.
- Slecht management in het selectie- en implementatietraject.
- Te weinig inzicht in eigen workflows en bedrijfsprocessen.
- Te gering draagvlak binnen de organisatie.

Adviezen over implementatie

Bron: Diverse kennispartners

Een implementatietraject heeft het meeste kans van slagen als genoeg tijd gestoken wordt in de voorbereiding. Deze extra tijd wordt terugverdiend tijdens het project als:

- Succesfactoren goed ingevuld en uitgewerkt zijn.
- Het management betrokken is.
- Er een gedegen projectaanpak is.
- Het projectteam zich committeert aan het te behalen resultaat.
- Er een testfase is, waarin de gebruikersorganisatie betrokken is.
- De organisatie de juiste verwachtingen heeft.
- Het verandermanagement past bij het project en de organisatie.

Wanneer gebruikers de voordelen en de meerwaarde ervaren, verhoogt de medewerking van de gebruikers en dus de kans op succes. *BCT*

Kies voor een modulair project dat gefaseerd uitgebouwd kan worden. Het belang van standaarden hierin kan niet overschat worden. De bedoeling van standaarden is het verhogen van de interoperabiliteit tussen verschillende onderdelen. Daardoor kan men voor specifieke functies op zoek gaan naar een gespecialiseerde oplossing en die dan inpassen in het geheel. Standaarden hebben ook als groot voordeel dat veel mensen erover hebben nagedacht. Er is dus enorm veel ervaring. Wanneer men vaststelt dat voor een bepaald deeldomein de compatibiliteit nog niet erg goed is, dan is dit een teken dat dit deeldomein nog moet rijpen. Het is dan verleidelijk te kiezen voor de bedrijfseigen oplossing van één of andere leverancier. Een conservatieve houding is echter veiliger op de lange termijn. *Pincette*

Begin klein met deelgebieden, maar houd het grote plaatje: het lonkend perspectief voor ogen! Werk daar in stappen naar toe. *PLM Xpert*

Keep it simple, stap voor stap werkt beter dan Big Bang. Begin bij de gebruiker en niet bij de ICT afdeling en luister naar de gebruiker. Zie de DMS leverancier als dienstverlener en niet alleen als productleverancier. De opbrengsten van een DMS zitten bij de gebruiker, de kosten bij de IT afdeling. Laat een enthousiaste afdeling zien wat er verbeterd kan worden. Na 30 jaar kantoorautomatisering en meerdere falende projecten is de scepsis groot. Herstel vertrouwen. Zorg ervoor dat de werkwijze en processen geaccepteerd zijn vóórdát het DMS geïntroduceerd wordt binnen de organisatie. *Semantica*

Een succesvolle invoering wordt voor een groot deel bepaald door de acceptatie van de gebruikers. Niet alleen een hoge gebruikersvriendelijkheid is belangrijk, maar ook dat medewerkers niet gedwongen worden om volgens een vooraf bepaald stramien te moeten gaan werken. Ga uit van kenniswerkers, die kunnen blijven werken zoals ze gewend zijn. De winst wordt behaald door digitale beschikbaarheid en digitale procesafhandeling. Gebruik herkenbare digitale dossierindeling, gebaseerd op uw huidige papieren dossierindeling. Goede bestaande werkwijzen moeten blijven bestaan en digitaal worden ondersteund. *I-talamo*

- Betrek directie en gebruikers bij de implementatie. Niet alleen door ze op te nemen in de stuur- en projectgroep maar communiceer periodiek over de status van het project en de voordelen van een DMS.
- Ga voordat u een definitieve keuze van de leverancier maakt op referentiebezoek bij één van haar klanten. Vraag deze klant niet alleen om ervaringen met het product maar zeker ook naar het karakter van de leverancier. Is deze flexibel? Heeft deze genoeg resources? Vraag ook wat de oorspronkelijke projectbegroting was

en wat het project uiteindelijk heeft gekost. Met andere woorden: is het project het binnen budget gebleven en zo nee hoe komt dat?

- Vraag de leverancier om een Proof of Concept uit te voeren, waarin de leverancier kan aantonen dat de beoogde oplossing ook in de praktijk werkt. *Hyarchis*

Werk met een gestructureerde en beproefde methode voor project-management. Daarbij geldt dat iedere implementatie uniek is, omdat ieder bedrijf een eigen cultuur en eigen wijze heeft van omgaan met veranderingen. Een conclusie wat voor uw bedrijf de juiste aanpak zou zijn, is niet op voorhand te trekken. Bepaal de strategie met uw leverancier, tijdens de opstartfase van een implementatie. *IDB Groep*

Zorg voor een goede samenstelling van een stuurgroep. Hierdoor is draagvlak beter geborgd. Tevens is het aan te bevelen om het project op te delen in fasen, waardoor de organisatie sneller resultaat ziet van de keuze voor een nieuw DMS. Ook is het erg belangrijk om te beseffen dat het implementatietraject niet afgelopen is bij livegang van de oplossing. De nazorg en training van gebruiker zijn essentieel onderdeel van een implementatie. *Docdynamic*

Denk groot, maar neem hand in hand met de eindgebruiker kleine stapjes. *GeONE BV*

Meer informatie over ICT oplossingen

ICTinformatiecentrum.nl

Alle ICT thema's en informatie

ICTboekensite.nl

Gratis boeken en publicaties

ICTwhitepapers.nl

Whitepapers, artikelen, checklist, cases

ICTberichten.nl

Belangrijk ICT nieuws + de ICT nieuwsbrief

CRMsystemen.nl

CRM en relatiebeheer, sales automation

ERPsystemen.nl

Geïntegreerde bedrijfssoftware

DMSsystemen.nl

Document management, ECM

BIsystemen.nl

Business intelligence, data oplossingen

HRMsystemen.nl

HRM software, e-HRM, ESS en MSS

WMSsystemen.nl

Warehouse management, magazijnbeheer

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. 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 | bct.nl

Pincette - Engelbeekstraat 8 | 3300 Tienen, België
T +32 (0)48 642 58 03 | info@pincette.biz | pincette.biz

PLM Xpert - Tussenlanen 17c | 2861 CB Bergambacht
T +31 (0)18 235 04 41 | info@plmexpert.nl | plmexpert.nl

Semantica- 3e Binnenvestgracht 23 L | 2312 NR Leiden
T +31 (0)71 541 44 71 | info@semantica.nl | semantica.nl

I-talamo - Schijfstraat 8 | 5061 KB Oisterwijk
T +31 (0)85 333 0008 | E-mail: info@italamo.com | 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 | hyarchis.com

IDB Groep - Vijzelmolenlaan 2 | 3447 GX Woerden
T +31 (0)34 846 55 00 | E-mail: info@idbgroep.nl | digioffice.nl

Docdynamic- Valutaboulevard 16 | 3825 BT Amersfoort
T +31 (0)33 887 4002 | E-mail: verkoopbinnendienst@docdynamic.nl | docdynamic.nl

GeONE BV - Van Deventerlaan 31 | 3528 Utrecht
T +31 (0)35 740 01 02 | E-mail: info@geone.nl | geone.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