

De klant en documentmanagement

Meer dan een elektronische kopie

Elke klantorganisatie, hoe groot of klein ook, wordt bedolven onder een grote hoeveelheid documenten. Een veelgehoord probleem is de diversiteit van die aangeboden documenten en de interne verwerking ervan door verschillende afdelingen of werkprocessen. Als we de vraag stellen: "Wat is dat eigenlijk, een document?"; dan komt er een breed scala aan antwoorden van diezelfde klantorganisaties. Ook de vraag hoe het documentbeheer in een klantorganisatie is georganiseerd, wordt vaak heel divers beantwoord. Hieruit blijkt wel weer de complexiteit en onbegrepenheid van het onderwerp documentbeheer. Om die kluwen te ontwarren is het nodig deze materie in historisch perspectief te plaatsen.

De variatie in antwoorden op de vraag "Wat is dat eigenlijk, een document?"; loopt van een boek, memo of rapport tot en met e-mail en een multimediaal archief. Van Dale brengt het op het web niet verder dan 'een geschreven of gedrukt bewijsstuk' of een 'oorkonde'. Het begrip documentatie is al breder verwoord: het verschaffen van documenten of gegevens c.q. het materiaal waaruit men put. Daarin passen wel de antwoorden op de eerste vraag.

Essentieel voor documentbeheer is de inrichting ervan. Als we als tweede vraag stellen: "Op welke wijze is het documentbeheer in uw klantorganisatie georganiseerd?"; volgt een kakofonie van antwoorden. In ordners, in tekstverwerkingsbestanden, in e-mail,

in het fysieke archief in de kelder en voor een ander deel in de kast of bureau van de individuele medewerker, in de postkamer, in de interne post waar nog een deel onderweg is en uiteindelijk is er ook nog een deel in het stapeltje werk dat in behandeling is. Een alles behalve concreet antwoord op de vraag dus, die duidt op de complexiteit van het begrip documentbeheer.

Historisch perspectief

Het begrip documentatie is meegegroeid met de ontwikkelingen op de markt. In eerste instantie bestond er consensus over de definitie van documentatie als een verzameling van boeken, tijdschriften en ordners. Documentbeheer was het registreren, onder de juiste condities terug-

vindbaar opslaan en uitgeven van fysieke documenten. Een vreselijk intensieve klus, een illustratief voorbeeld daarvan is die van -technische handboeken. In sommige bedrijven is of was het alleen al een dagtaak om de revisies daarvan samen te stellen en te distribueren. Mechanisatie bracht vernuftige archiefsystemen met zich mee. Het fysieke document bleef daarbij de stabiele factor. De filmindustrie verbreedde het scala aan mediale mogelijkheden met bijvoorbeeld foto's, (micro)films en microfiches. Zoals met zoveel zaken gooiden de ICT-ontwikkelingen de zaken helemaal op de kop. Er waren ontwikkelingen in de breedte (meerdere typen opslagmedia) en in de diepte (nieuwe manieren van zoeken in de media). Daarmee werd het begrip document in de praktijk opgerekt. In de ICT-markt is een document thans een scala van informatiedragers, media en opslagformaten, met hun eigen karakteristieken en wijzen van opslaan, doorzoeken en beschikbaar stellen.

Documentair informatiesysteem

Welke functies worden binnen een klantorganisatie ondersteund met een documentair informatiesysteem en wat is de verhouding tussen het document en de primaire werkprocessen? Het antwoord op deze vragen zullen we beknopt beschrijven. De basisfunctionaliteit van het documentair informatiesysteem is nog altijd het secundaire werkproces van

registreren, bewaren, terugvinden en het ter beschikking stellen van documenten in enigerlei vorm. Als referentiepunt geldt de algemene procestheorie van *instroom, inhoudelijke behandeling en uitstroom*.

De *instroom* is meer dan het ontvangen van documenten. Het betreft tevens een aantal kwalitatieve toetsen, bijvoorbeeld controle of het aangeleverde document volledig is qua inhoud. Ook een betrouwbaarheidscontrole behoort tot het instroomproces (is de afzender daadwerkelijk degene die hij zegt dat hij is). Hoewel dit in het bijzonder geldt voor elektronisch aangeleverde documenten, gaat het ook op voor fysiek aangeleverde documenten. Specifiek voor elektronische aanlevering is de toegangscontrole in verband met het kraken van computersystemen en virusscanning. De Antrax-zendingen van eind vorig jaar hebben ons geleerd dat toegangscontrole op fysiek aangeleverde documenten ook een aandachtspunt is. Integraal onderdeel van het instroomproces vormt het gereedmaken van de documenten voor de opslag, terugvindbaarheid, de distributie en het gebruik binnen de werkprocessen. *De binnenkomst van het document zelf vormt veelal de trigger voor een werkproces of een activiteit daarbinnen*. Dat betekent dat de selectie van het te starten werkproces én het starten van dat werkproces ook onderdeel uitmaakt van het instroomproces.

De *behandeling* van een binnengekomen document bestaat uit verschillende procesniveaus. Binnen het primaire proces ge- of verbruikt men de inhoud van het document en in het secundaire proces houdt men zich bezig met de zorg voor de documenten en de distributie ervan. Een klantorganisatie zal ook in deze proces-

gang worden geconfronteerd met grote veranderingen op het gebied van documentbeheer. De verandering ligt niet alleen in de wijze van aanbieden van documenten (zowel fysiek als elektronisch), maar ook in de wijze waarop moderne organisaties documenten gebruiken. Door inzet van technieken die werkstromen begeleiden (workflowmanagement), al dan niet gecombineerd met customer relationship management (CRM), ontstaat de noodzaak tot het parallel beschikbaar stellen van documenten aan de behandelaars.

De *uitstroom* betreft niet alleen het archiveren, maar ook het tijdig en gecontroleerd doen uitgaan van documentaire producten van de voorgaande procesactiviteiten. In de praktijk betekent dit dat op deze plaats in het proces de documentinhoud en de documentuithoud, de adresserings- en archiveringsgegevens worden samengevoegd tot een eindproduct. Dat eindproduct gaat vervolgens als brief, pakketje e-mail of iets dergelijks naar de klant van het werkproces.

Effecten van documentair beheer

Wat zijn nu de effecten die de inzet van een documentair beheersysteem kan hebben voor de eindconsument, de klantorganisatie en de medewerkers daarbinnen?

Consumenten - in het bijzonder organisaties in de rol van klant - zijn geconfronteerd met veranderingen van verschillende aard. In de bedrijfsvoering zien we een beweging naar procesmatig werken, gecombineerd met een gebruik van documenten en elektronische bestanden die door het proces heen worden bewerkt. Ook wordt de eindconsument geconfronteerd met veranderingen in de wijze

waarop documenten worden verspreid. Een boek of muziek-cd kan nog steeds bij een (internet) detailhandel worden gekocht. Echter, er zijn ook andere technieken, bijvoorbeeld printing-on-demand. Dat is het laten drukken en toezenden van een publicatie op het moment dat daar vraag naar is. Een andere mogelijkheid is het downloaden of via een abonnement periodiek laten toezenden van muziek of gegevens. Bottomline, de wijze en de weg van verkrijging zijn soms anders, voor het overige blijft alles bij het oude. Anders ligt het met bestanden op de thuis-pc. Vele eindconsumenten hebben ondervonden dat archiveren en terugvinden toch echt een vak apart is.

Vanuit het oogpunt van de klantorganisatie kunnen we een aantal specifieke aandachtspunten uitlichten:

- > Hoe om te gaan met oude(re) papieren archieven en zijn digitale en fysieke media te combineren?
- > Is het mogelijk om de stroom 'vluchtige' bestanden te beheersen en inzichtelijk te houden?
- > Ontstaan er nieuwe werkwijzen en functies, en zo ja, welke?

Bestaande documentarchieven (zowel statisch als dynamisch) zijn veelal verschillend ingericht. Die inrichting is gerelateerd aan het medium waarin men het document heeft gerealiseerd. Het grootste probleem zit in de koppeling van papieren (bijvoorbeeld een ontvangen factuur) en elektronische documenten (bijvoorbeeld een e-mail over de inhoud van die factuur). Beide documenten bergt men in verschillende archiveringssystemen op en behandelt men in verschillende werkprocessen. De e-mail en de factuur zullen handmatig worden gekoppeld om de behandeling van de inhoud van de e-mail ter hand

te nemen. Een veelgehoorde oplossing voor deze problemen van de klantorganisatie is, "Maak alles elektronisch, want dan kun je er altijd bij". In de jaren negentig van de vorige eeuw is een aantal van die oplossingen inderdaad geïmplementeerd. Die hebben dan ook geleid tot een elektronische brij. Management van elektronische documenten vergt meer dan alleen elektronische omzetting. Dit nog afgezien van het feit dat het waarschijnlijk slechts ten dele noodzakelijk is om het 'oude' papieren archief om te zetten. Immers, een deel van dat archief wordt niet meer opgevraagd en voor dat deel kan de organisatie in principe volstaan met omzetting op het moment dat dat opportuun is. Invoering van elektronisch documentmanagement vergt niet alleen een goede applicatie daarvoor, maar vereist juist ook een instelling waarbij men goed nadenkt over de ordening en opslag en de wijze van gebruik, opvraging en terbeschikkingstelling. Uit de voorgaande zin valt af te leiden dat een organisatie meer dan één discipline moet inzetten om succesvolle invoering van documentmanagement te waarborgen. Buiten de kennis van een productdeskundige, is ook kennis nodig van een documentalist en een procesvormgever.

Vluchtige documenten

Het nadeel van al die elektronische documenten is dat documenten 'vluchtig' worden. Je hebt niets meer in handen om mee te werken, hoewel in de praktijk nog steeds hele bossen door de printer worden gejaagd. Vreemd genoeg is het juist die vluchtigheid die de documenten beter beheersbaar maakt. De opslag en distributie is beter beheersbaar door de tracking-en-tracing-technieken die in documentaire, workflow-

middleware- en andere berichtroutingssystemen zijn ingebakken. Een elektronisch spoor wordt uitgezet, en het elektronische document volgt dat spoor. Men kan detecteren waar het document is. In veel gevallen is het zelfs de vraag of dit het originele document zelf is, of slechts een snelle koppeling naar het document. Ook is het mogelijk elektronische kopieën ervan te verspreiden als werkexemplaar. Bijkomend voordeel is dat het elektronische spoor ook meteen de voortgang van een proces inzichtelijk maakt. Mits gecommuniceerd kan dat ook een voordeel voor de eindconsument zijn.

Uit die nieuwe mogelijkheden ontstaan bijna vanzelfsprekend ook nieuwe functies of andere werkwijzen. Hoe bekend is de functie van contentmanager die de zorg heeft voor de inhoudelijke berichtgeving via (elektronische) documenten? Of neem de functie van inter- of intranet applicatiebeheerder. Deze was vijf jaar geleden binnen het gros van de bedrijven niet aanwezig, op dit moment begint het echter gemeengoed te worden. De archivaris van tien jaar geleden had een andere functie-inhoud en werkwijze dan nu. Voor vele werknemers op documentair gebied geldt dat hun functie nu een breder werkveld bestrijkt en meer informatiesysteemgericht is. Met name het deel van doelgerichte imaging en elektronisch distributie of terbeschikkingstelling is sterker aanwezig. Ook op de werkplek is voor de 'gewone' medewerker een verandering zichtbaar. E-mail is ingeburgerd op de werkplek en is als communicatiemedium geaccepteerd. Langzaam wordt de volgende beweging zichtbaar, het gezamenlijk gelijktijdig werken aan documenten, het zogenaamde 'collaborative' werken. Deze

functionaliteit wordt met name in de nieuwere toepassingen aangeboden als oplossing voor het ondersteunen van werkgroepverbanden met een hoge mate van interactie. Of het collaborative werken een vlucht gaat nemen is op dit moment niet te voorspellen, maar het is in ieder geval een factor om in de afweging bij documentbeheer mee te nemen. In de behandeling van documenten is zeker iets veranderd, zeker in combinatie met CRM en workflow. Het ene maakt alle handelingen voor een klant zichtbaar, de andere dient werkprocesgewijs de medewerker als elektronische butler de relevante documenten op.

Beter rendement

Concluderend kunnen we stellen dat de inzet van een documentair informatiesysteem een traject is waarvan een grote impact op de organisatie is te verwachten. Invloed is te verwachten op alle werkprocessen, maar ook op de wijze waarop werkprocessen worden opgestart. Een documentair informatiesysteem zal ook een beter rendement hebben als het in combinatie met andere informatiesystemen wordt gebruikt, anders is het een elektronische kopie van de bestaande situatie. Dat rendement komt tot uiting in bijvoorbeeld parallelisatie en het niet langer rondzenden van het originele document. Invoering is mede om die reden een multidisciplinaire aangelegenheid. In het verlengde daarvan nog een klein advies: voer nooit een documentair informatiesysteem in zonder een goede businesscase met bijbehorende analyse.



Bert van der Linde

Bert van der Linde (bert.linde@bowler.nl) is werkzaam bij Bowler Management & Advies.