

Whitepaper

Hoe digitaal archiveren uw bedrijf kan helpen

Inhoudsopgave

1. Over RetSoft
2. Wat is digitaal archiveren?
3. Hoe kan het mijn bedrijf helpen?
4. Wat heeft u nodig?
5. Voorbeeld uit de zakenwereld

1. Over RetSoft

RetSoft is een Nederlandse software ontwikkelaar dat zich heeft gespecialiseerd in software voor digitaal archiveren.

2. Wat is digitaal archiveren?

Historie

Voor het gemak neem ik even aan dat u reeds bekend bent met het concept achter archiveren. Een definitie hiervan is het opslaan van gegevens in dossiers of mappen op georganiseerde en systematische wijze. Digitaal archiveren moderniseert dit proces en transformeert het in een veel efficiënter middel om zaken te doen.

Waarom archiveren we documenten? Het antwoord op deze vraag is simpelweg omdat het ons in staat stelt belangrijke gegevens veilig te bewaren voor toekomstig gebruik. In het verre verleden was de enige mogelijkheid om informatie voor het nageslacht te bewaren om het op te schrijven op een stuk papier of het te graveren in steen. Papier vergaat met de tijd en steen is aan erosie onderhevig indien langdurig blootgesteld aan weer en wind. Tot de uitvinding van computers een feit werd was er geen andere methode beschikbaar. Computers stelden de mensheid in staat om gegevens elektronisch op te slaan en voegden zo een nieuwe dimensie toe aan hoe informatie verspreid kan worden.

Het Informatie technologie tijdperk

Een moderne computer in combinatie met een scanner kan documenten digitaliseren en ze opslaan in het geheugen in hun elektronische vorm. Op deze wijze heeft u een kopie van een fysiek document gemaakt op uw computer en kunt u het bestand behandelen als ieder ander bestand op uw systeem. U kunt het verplaatsen, printen, e-mailen of zelfs verwijderen, indien u het niet langer nodig hebt. Is dit echter digitaal archiveren? Nog niet, want hoewel uw document is getransformeerd in een elektronisch bestand is het slechts aanwezig op een locatie ergens op uw computer. Er is geen systeem dat dit bestand beheert en het is daarom kwetsbaar in deze staat. U kunt het namelijk eenvoudig verliezen of vergeten indien u geen maatregelen neemt om het goed te administreren.

U kunt uw eigen digitale archief bouwen door gescande documenten in, door u aangemaakte, mappen en submappen te zetten. Zo weet u exact waar u moet zoeken als u een contract, een factuur of productinformatie zoekt. Dit is een goedkope oplossing maar niet erg praktisch op termijn wanneer u met een groeiend aantal documenten te maken krijgt.

Software om digitaal te archiveren

Er bestaat tegenwoordig software om het archiveerproces te automatiseren. Dit varieert van zeer simpele indexeringsapplicaties, die u in staat stellen om een bepaalde structuur of index in uw lijst met documenten te scheppen, tot krachtigere applicaties die een volledig digitaal archief bieden. Afhankelijk van uw budget en uw persoonlijke eisen kunt u voor het meest geschikte systeem kiezen.

Zwaardere systemen maken gebruik van database technologie die varieert tussen de bescheiden MS Access database tot de zeer krachtige SQL Server, MySQL of Oracle databases. Een database is in feite een middel om gegevens te organiseren. Denk aan een wit stuk papier waar u lukraak woorden, nummers en letters op schrijft in willekeurige volgorde en posities. U wordt er geen wijs uit tenzij het

gegroepeerd en gestructureerd is en daarnaast nog verdeeld in categorieën. Een database doet dit voor u.

Het grote verschil tussen individuele bestanden op uw harddrive plaatsen of ze in een database opslaan zit hem in de efficiëntie. U kunt uw bestanden indexeren, ze in één database bestand opslaan waar bovendien eenvoudig een back-up van te maken is en, nog belangrijker, de gewenste informatie veel sneller terugvinden. Bijkomend is het thema beveiliging relevant omdat de database beveiligd kan worden met een wachtwoord en niet bestaat uit losse bestanden die verspreid staan op uw harddrive. De kans dat uw bestanden geïnfecteerd of corrupt raken of per ongeluk verwijderd worden blijft tot het minimum beperkt op deze manier en ook hackers kunnen zich niet automatisch toegang verschaffen indien uw systeem ooit gekraakt wordt.

Digitaal archiveren versus workflow

Digitaal archiveren en workflow zijn twee verschillende dingen, al houden ze wel nauw verband met elkaar. Het opslaan en terugvinden van bestanden is de essentie van digitaal archiveren en daar zal 90% van de zakelijke gebruikers meer dan genoeg aan hebben. Sommige (grote) bedrijven hebben echter een systeem nodig dat versiebeheer, accorderen en automatische verdeling van documenten naar verschillende ontvangers in de organisatie mogelijk maakt. Dit soort systemen wordt in de regel voor gebruik in grotere bedrijven of bedrijven met een specifiek bedrijfsproces ontworpen. Digitaal archiveren is in feite het laatste stadium van workflow en er bestaan meerdere modulair opgebouwde software pakketten die u een keuze geven om te kopen wat u nodig heeft. Er zijn ook een aantal bedrijven die hun systemen integreren met boekhoudsoftware of een CRM pakket en er zijn zelfs koppelingen tussen systemen voor digitaal archiveren en systemen voor workflow beschikbaar van verschillende aanbieders.

3. Hoe kan het mijn bedrijf helpen?

Verhoog uw efficiëntie

Als zakelijke gebruiker gaat u dagelijks de uitdaging aan die uw werk u brengt. Haal uw vereiste verkoopresultaten, stippel uw strategie uit, werk aan uw marketing en stuur uw medewerkers aan. Het laatste wat u dan wilt is veel kostbare tijd verspillen aan administratieve processen, waarvan archiveren waarschijnlijk de vervelendste bezigheid is. De handeling op zich is niet het ergste maar om het volgens een vast systeem te doen dat u vervolgens in staat stelt om de benodigde documenten snel terug te vinden is een ware opgave. Eén foutje en u kunt een document verliezen in de grote massa, alleen omdat u het per ongeluk onder X i.p.v. Y hebt gearchiveerd.

Een professioneel digitaal archiveringssysteem stelt u in staat om uw bestanden in een database op te slaan. U kunt uw document een naam geven, trefwoorden definiëren en, in complexere systemen, zelfs een uitgebreide set regels en instructies meegeven om documenten in een workflow proces te verwerken. De database stelt u in staat om documenten m.b.v. een zoekopdracht op bepaalde trefwoorden terug te vinden. Geavanceerde digitale archiveringssystemen bieden in de regel OCR (tekstherkenning) technologie om dit proces te optimaliseren. Dit betekent dat een gescand document inhoudelijk doorzocht wordt op de trefwoorden die u hebt ingevoerd.

Digitaal archiveren bespaart u een hoop tijd door de automatisering van administratieve processen. U kunt uw werk veel efficiënter maken en uw tijd gebruiken voor de zaken die er echt toe doen.

Kostenbesparing

Als u de tijd kon bijhouden die u, en uw medewerkers, kwijt bent aan het vinden van informatie in facturen, contracten en andere documenten dan zult u waarschijnlijk versteld staan. Dit wordt vervolgens vertaald naar de kosten van arbeid en uw vaste lasten. Elk uur dat besteed wordt aan taken die maar 10 minuten hoeven te duren met het juiste systeem is verspilling. Niet alleen van tijd maar ook van geld. Uurlonen en vaste lasten vormen de totale lasten van uw onderneming en des te meer tijd u kwijt bent aan de uitvoering van ondersteunende taken des te minder tijd kunt u besteden aan het zorgen voor het spreekwoordelijke brood op de plank. Tel daarbij nog het feit dat waar eerder 6 mensen veel tijd kwijt waren aan het uitzoeken van facturen en bonnetjes er met het juiste systeem maar 2 mensen nodig zijn.

Geef uw inkomsten en winst een opkikker

Stelt u zich eens voor dat een verkoper enkele uren kwijt is aan het vinden van informatie voor een potentiële klant. Een kopie van die bestelling die hij kwijt is of correspondentie waarin afspraken staan over prijs en overige condities waaronder hij wil kopen. Elke minuut die hij besteed aan andere dingen dan het verkopen van de producten of diensten van zijn bedrijf betekent een verlies omdat niet alleen kostbare tijd verloren gaat maar ook de benodigde focus om succesvol te zijn in zijn kernactiviteit: verkopen. Tel daarbij dat de responstijd voor potentiële en bestaande klanten veel korter is met een systeem en dus de perceptie van deze verkoper veel positiever is. Alle informatie bij de hand hebben met een druk op de knop betekent dat u nooit meer voor verrassingen komt te staan en met vertrouwen op vragen van potentiële klanten kunt antwoorden. Geen geklungel of aarzelingen en geen vertraging in antwoorden naar klanten omdat u moet zoeken naar de juiste informatie.

Het verhogen van uw effectiviteit in het verkoopproces op deze manier zal vroeg of laat leiden tot meer verkopen met een verhoging van de inkomsten en de winst als logisch resultaat.

Conclusie

Digitaal archiveren maakt van uw organisatie een zeer effectief systeem. Naast de eerdergenoemde voordelen zoals efficiëntie, kostenbesparing en verhoging van de inkomsten/winst leidt het automatiseren van archiveren en informatievoorziening ook tot een stijgende motivatie. Saaie en tijdrovende taken zijn aan niemand besteed als favoriete activiteit en dit kan na verloop van tijd leiden tot onrust en ontevredenheid. Motivatie komt deels uit de waardering die ontvangen wordt doordat u uw werk goed doet en omdat u zich een meester voelt die totale controle heeft over wat hij doet. De voordelen van kantoorautomatisering in het algemeen ontstijgen de zichtbare aspecten omdat gemotiveerd personeel ook productief personeel is.

4. Wat heeft u nodig?

Alleen u kunt bepalen wat u nodig heeft

Verkopers denken vaak niet vanuit het perspectief van de klant. Opdringerige verkooppraatjes en het verlangen om de hoogste commissie op te strijken voor dat spiksplinternieuwe systeem uit het hoogste prijssegment maken ons allemaal wat terughoudend om nieuwe technologie te kopen. U weet dat u wat moet ondernemen om uw huidige situatie te veranderen maar u heeft geen zin om uw lot in handen te leggen van iemand met

“Ik moet dit verkopen om mijn target te halen vandaag” op z'n voorhoofd geschreven.

Natuurlijk is geen enkele expert volledig onafhankelijk omdat we in een commerciële wereld leven maar een goede verkoper zal u nooit adviseren om meer te kopen dan u nodig heeft. Zamel advies in uit meerdere bronnen en vraag wat collega ondernemers gebruiken voordat u offertes opvraagt bij aanbieders. Deze white paper is geschreven om exact dat te bereiken en ik hoop dat het de meeste vragen beantwoord die u heeft over wat digitaal archiveren precies is en hoe het uw bedrijf kan helpen. Zorg dat u zichzelf onderwijst over mogelijkheden om uw leven makkelijker te maken en uw bedrijf te laten bloeien. Kies een oplossing die u in staat stelt om dit te bereiken.

Wat is de meeste geschikte oplossing voor u?

Er zijn vele oplossingen beschikbaar maar niet allen zullen ze geschikt zijn voor uw bedrijf, of zelfs binnen uw budget vallen. Als u een onafhankelijke advocaat bent dan heeft u bijvoorbeeld andere eisen dan een advocatenkantoor waar 50 advocaten en een leger ondersteunend personeel werkzaam is. Hoewel het om dezelfde branche gaat hebt u te maken met een verschil in het aantal documenten, het belang van privacy en beveiliging en zelfs een verschil afhankelijk van welk deel van de wet men zich in gespecialiseerd heeft. Een transporteur op zijn beurt heeft weer geheel andere behoeften en zo kunnen we nog wel even doorgaan.

Belangrijke criteria bij de keuze voor uw oplossing:

1. Hoeveel documenten wilt u per jaar archiveren? Denk hierbij aan de gehele papierstroom (facturen, bonnen, contracten, orders, marketing materiaal, verkooptechnische informatie en vaktechnische informatie etc.).
2. Heeft u voldoende aan archiveren/zoeken of volgen uw documenten een administratieve procedure die uitgevoerd zou kunnen worden m.b.v. een workflow systeem? Wat wilt u dat het systeem doet?
3. Hoeveel personen zullen het systeem gaan gebruiken binnen uw bedrijf? En hoeveel over 1 of 2 jaar?
4. Hebt u een koppeling nodig met een boekhoudpakket, CRM of andere software?
5. Wat is uw budget voor een oplossing zoals deze? Zorg dat u een budget vaststelt want anders dreigt het gevaar dat u veel te veel gaat betalen, alleen maar om het te hebben.
6. Wat is de huidige status van uw beschikbare hardware? Is een nieuw pakket hierop te gebruiken en hoe ziet dit er uit in de toekomst?
7. Zijn uw medewerkers in staat om eenvoudig te werken met het door u gekozen systeem of bent u bereid ze op een cursus te sturen indien noodzakelijk?
8. Wat zijn de kosten voor de helpdesk en updates voor de gekozen software? Veel aanbieders hebben een jaarlijks onderhoudscontract waar u rekening mee moet houden bij het berekenen van de kosten van een systeem.

5. Voorbeeld uit de zakenwereld

Hoe echte mensen er baat bij hebben

In de beginjaren van ons bedrijf werden wij benaderd door de Nederlandse postbode (toen nog monopolist op de postmarkt). Dit bedrijf ondervond de noodzaak om het track & trace systeem te automatiseren en wilde dit bereiken door een systeem te kopen om de handtekeningen van de ontvangers van pakketten te archiveren. Dit waren fysieke handtekeningen die de postbezorger verzamelde op een formulier en vervolgens inleverde bij het regionale depot.

Wij pasten ons bestaande systeem aan om aan de eisen te voldoen en alle formulieren werden lokaal ingescand alvorens ze naar een centrale server doorgestuurd werden. De klantenservice van het bedrijf kon vervolgens het archief doorzoeken op naam, adres, postcode en het pakketnummer om een elektronische versie van de handtekening terug te vinden.

De snelheid waarmee dit postbedrijf nu kon opereren betekende een aanzienlijke verhoging van de efficiëntie die vervolgens weer tot kostenbesparingen en een grotere tevredenheid onder klanten leidde door het hoge serviceniveau.

Dit is een mooi voorbeeld van hoe digitaal archiveren één van de grootste bedrijven in Nederland heeft geholpen bij het verbeteren van hun bedrijf. U hoeft echter geen miljoenenbedrijf te bezitten om het uit te laten kunnen voor uw firma. Enkele van de eenvoudigere professionele oplossingen zijn al te koop voor een paar honderd Euro namelijk.



Image © RetSoft B.V. All rights reserved.