



# Document beheer in de praktijk: Trends, voordelen en voorwaarden bij een document management software implementatie

© MANAGEMENTKENNISBANK

Web: [www.managementkennisbank.nl](http://www.managementkennisbank.nl)

Mail: [info@managementkennisbank.nl](mailto:info@managementkennisbank.nl)

Tel: 020 – 4217359

Augustus 2006



## Inhoudsopgave

<b>WAT HOUDT DOCUMENT MANAGEMENT IN? .....</b>	<b>3</b>
VORMEN VAN TRADITIONEEL DOCUMENTMANAGEMENT OF DOCUMENT ARCHIVERING .....	3
WAAROM WERD ER WEINIG GEBRUIK GEMAAKT VAN DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEMEN (DMS)?.....	3
<b>WAT IS EEN DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEEM (DMS)?.....</b>	<b>3</b>
<b>WAAROM DOCUMENT BEHEER MET DMS SOFTWARE? .....</b>	<b>4</b>
<b>VOORDELEN VAN DOCUMENT MANAGEMENT SOFTWARE .....</b>	<b>5</b>
EFFICIENCY MET DOCUMENTENBEHEER .....	5
REDUCTIE VAN KOSTEN MET DOCUMENT BEHEER .....	6
BETERE SAMENWERKING DOOR EEN DOCUMENTEN BEHEER SYSTEEM .....	6
VERBETERDE KWALITEIT MET DOCUMENT MANAGEMENT SOFTWARE .....	6
<b>VOORWAARDEN BIJ EEN DOCUMENT MANAGEMENT IMPLEMENTATIE? .....</b>	<b>7</b>
PRODUCTIVITEIT VERSNELLING DOOR HET GEBRUIK VAN OCR SOFTWARE EN IMAGE SCANNING. ....	7
<i>Vorbereiding van Imaging met OCR .....</i>	<i>7</i>
<i>Imaging proces met OCR .....</i>	<i>7</i>
<i>Voordelen van imaging .....</i>	<i>8</i>
<i>Nadelen van imaging .....</i>	<i>8</i>
INRICHTEN WORKFLOW MANAGEMENT (WMA) EN DE PROCEDURELE REGELS	
AUTOMATISEREN EN INTEGREREN IN DE PROCESSEN.....	8
<i>Wat is een workflow management systeem?.....</i>	<i>8</i>
<i>Functies van een workflow management systeem .....</i>	<i>9</i>
<i>Voordelen workflow management systeem .....</i>	<i>9</i>
<i>Nadelen workflow management systeem.....</i>	<i>9</i>
INTEGREREN VAN VERSCHILLENDE INFORMATIE UIT EN IN DE SYSTEMEN (INTERFACES)	
.....	10
<b>TRENDS OP HET GEBIED VAN DOCUMENT MANAGEMENT.....</b>	<b>10</b>
ELECTRONIC DOCUMENT PRESENTMENT (EDP).....	10
ELECTRONIC BILL PRESENTMENT AND PAYMENT (EBPP) .....	10
<b>HOE JUISTE DOCUMENT MANAGEMENT SOFTWARE SELECTEREN?.</b>	<b>11</b>



## Wat houdt document management in?

### Vormen van traditioneel documentmanagement of document archivering

Hoewel documentmanagement wordt gezien als een nieuwe methodiek om informatie toegankelijk te maken, passen veel bedrijven document management al in een of andere vorm toe. Denk hierbij maar eens aan:

- De wijze waarop u informatie ordent op uw bureau.
- Op welke manier u mappen inricht en ordent in uw dossierkast.
- Hoe de directory structuur van windows verkenners is opgebouwd om documenten op te slaan en terug te vinden.

Slechts weinig bedrijven maken echter volledig gebruik van de mogelijkheden die Document Management Systemen (DMS) tegenwoordig bieden als ondersteuning van kantoor automatisering en financiële software. Lees ook het artikel: [Online boekhouden als financiële hulp](#).

Implementatie van document management software door de gehele organisatie maakt het mogelijk om niet alleen documenten centraal op te slaan en snel terug te vinden, maar ook om de processen beter te beheren en documenten sneller en breder in de organisatie te distribueren.

### Waarom werd er weinig gebruik gemaakt van Document Management Systemen (DMS)?

Traditioneel is een documentenarchief slechts toegankelijk voor mensen die met de documenten werken. Met de introductie van PC's en netwerken binnen een organisatie kan in principe elke medewerker toegang krijgen tot het archief om daarin de informatie te vinden die hij of zij zoekt. Hierdoor is het mogelijk voor bijvoorbeeld administratief medewerkers, klantenservice medewerkers en managers snel de laatste (en enig juiste) documenten te vinden. Een document management systeem maakt het mogelijk om veel gebruikers op eenvoudige wijze toegang te geven tot het centrale documentenarchief voor makkelijkere interne controle en service op afstand.

Naar schatting ligt zo'n 80% van de totale informatie binnen een organisatie vast in papieren of elektronische documenten. Een simpele aanvraag, offerte of klacht kan een dossier soms laten uitgroeien naar maar liefst 75 documenten. Veel van deze documenten zoals informatieaanvragen, offerteaanvragen, inkoopfacturen, ontvangstbonnen, klachten en andere klantcorrespondentie zijn van belang voor het functioneren van operationele en administratieve bedrijfsprocessen. Met het opzoeken, verzamelen en routeren van documenten gaat echter vaak veel tijd verloren. Kostbare tijd, die binnen elke organisatie niet gemist kan worden. Met een Document Management Systeem (DMS) wordt het document beheer geautomatiseerd en kan het aanmaken, raadplegen, wijzigen en routeren efficiënter en sneller plaatsvinden.

### Wat is een Document Management Systeem (DMS)?

Een document management systeem (DMS) is een informatiesysteem (softwarepakket) voor het managen van de creatie, vastlegging, raadpleging, routering en archivering van elektronische documenten, zoals



word en excel bestanden, maar ook gescande formulieren, facturen, foto's en afbeeldingen.

Tot de functies van document management software behoort ook de controle over het wijzigingsproces van documenten, zoals tekstdocumenten, spreadsheets, presentaties, emailberichten, foto's en andere multimedia, met mogelijkheden als check-out, check-in en revisiecontrole.

Een DMS bevat ook een 'document repository' ofwel tags of unieke codering voor de fysieke opslag van documenten of verwijzingen naar de locatie van de 'hard copies' van documenten die niet elektronisch beschikbaar zijn. De database van de document management software bevat de gegevens (ook wel metagegevens genoemd) die nodig zijn om documenten te kunnen vinden en om relaties tussen documenten te kunnen leggen (dossiervorming). Daarnaast zullen de moderne DMS systemen de fysieke opslag van de documenten ook in de database vastleggen. Op deze wijze maakt het niet meer uit of een bestand wordt verplaatst.

Alle documenten worden in het DMS m.b.v. Word, Excel, PowerPoint of andere software applicaties, aangemaakt (creatie), opgezocht (diverse zoekfuncties), geraadpleegd (check-in controle), gewijzigd (revisiecontrole), opgeslagen (check-out controle, archieffunctie, dossiervorming), gerouteerd (doorverwijzingen) en eventueel verwijderd.

## Waarom document beheer met DMS software?

Er zijn veel redenen om bij document beheer het gebruik van document management software te overwegen:

- *Ruimtebesparing*  
Fysieke opslag van documenten kost jaarlijks veel ruimte en dus veel geld.
- *Efficiëntieverbetering*  
Informatie is altijd aanwezig. Zoeken, en vooral snel vinden, in duizenden documenten bespaart veel tijd.
- *Klantgerichtheid*  
Direct antwoord kunnen geven op vragen van klanten, medewerkers en leveranciers.
- *Betere ondersteuning van werkprocessen*  
Documenten zijn voor iedereen, overal en altijd beschikbaar.
- *Bindingsmiddel tussen processen*  
Op het moment dat u verschillende op zich staande items wilt oproepen kan een document als bindingsmiddel fungeren (indien in het DMS de data goed gekoppeld is).

Bijvoorbeeld een klant van een ICT leverancier heeft een probleem met de cd-rom van een werkstation. Door te zoeken in het DMS naar het werkstation vindt de ICT leverancier het document m.b.t. de verkoopfactuur aan de klant en vanuit de verkoopfactuur zijn bijvoorbeeld weer de inkoopnota en garantie bepalingen van de componenten in het werkstation te vinden, zodat je in één handeling kan bepalen of een reparatie zinvol is, deze vergoed moet worden en wat de marge was op de levering. En daarnaast kan de leverancier kijken of er een cd-rom drive nog in het magazijn ligt. Op deze wijze kan de ICT leverancier direct bepalen welke handeling (vervangen of repareren) het minst kost en het snelst opgelost kan worden.



**Document beheer in de praktijk: Trends, voordelen en voorwaarden bij een document management software implementatie**

[info@managementkennisbank.nl](mailto:info@managementkennisbank.nl)

Door de informatie aan het begin van het proces te digitaliseren kunnen andere processen en systemen deze informatie gebruiken en is ketenintegratie (ook naar externe leveranciers) veel gemakkelijker, want de belangrijkste drempel is weg: informatieoverdracht.

- *Voorkomen dubbele invoer*  
Voorkomt dat dezelfde informatie op meerdere plaatsen in uw bedrijf wordt vastgelegd.
- *Veiligheid*  
Een digitaal archief kan eenvoudig elders opgeslagen worden voor back-up.
- *Beveiliging*  
Authenticatie en autorisatie op gebruik van vertrouwelijke documenten. Opgeslagen documenten kunnen op verschillende niveaus beveiligd worden. Mappen, maar ook complete archieven kunnen beveiligd worden en eventueel gedeeltelijk elders opgeslagen worden.
- *Kostenbesparing*  
Voorkomen dat een document vele malen gedupliceerd wordt. Geen kopieën naar elke verschillende belanghebbende. Één document digitaal opgeslagen kan door iedereen geraadpleegd worden. Digitale opslag is in veel gevallen goedkoper dan fysieke opslag.
- *Eenvoudige dossiervorming*  
Een antwoord op een (ingescande) brief kan vanuit het DMS met Word of Excel gemaakt worden en is direct gekoppeld aan het betreffende document (linken van documenten).
- *Meer flexibiliteit*  
Complete bedrijfsgegevens op een laptop of CD meenemen kan eenvoudig. Alle informatie onder handbereik bij het bezoeken van klanten en leveranciers.

## Voordelen van document management software

De belangrijkste voordelen van document management software op een rij:

### Efficiency met documentenbeheer

- Stroomlijnen van processen en de invoer:
  - Doordat documenten elektronisch beschikbaar zijn is het tijdrovende en inefficiënte printen, kopiëren en verzenden van papieren documenten niet meer nodig.
  - Door workflowmanagement kunnen taken geautomatiseerd worden, zoals het routeren van documenten naar de juiste medewerker(s) ten bate van verdere verwerking of controle.

Een goed voorbeeld van efficiency is het scannen van veelvuldig terugkerende facturen. Door deze facturen eenmalig in te stellen (kost je ongeveer 10 minuten) is het vervolgens mogelijk om de inhoud (factuurnummer, bedragen, leveranciersnaam, productcodering levering, etc.) in te lezen en volledig geautomatiseerd te laten verwerken. Bijvoorbeeld door de factuur automatisch te laten doorboeken in uw boekhoudpakket, zodat u alleen nog maar hoeft te accorderen. Of de gegevens in te lezen in uw voorraadsysteem, zodat er geen verschillen komen in uw magazijnvoorraad en verbruik en diefstal direct meetbaar zijn. Naast de foutenreductie bij invoer van boekingen.



**Document beheer in de praktijk: Trends, voordelen en voorwaarden bij een document management software implementatie**

[info@managementkennisbank.nl](mailto:info@managementkennisbank.nl)

- Snelle toegang tot informatie:
  - Snel en makkelijk opzoeken en direct raadplegen van documenten via het bedrijfsnetwerk; 24 uur per dag.
  - Via het internet zijn documenten vanaf elke locatie toegankelijk te maken, voor eigen medewerkers, klanten en leveranciers.
  - Altijd de juiste (meest recente) versie van een document beschikbaar.
  - Snelle toegang tot informatie betekent snelle oplossingen voor ongeplande problemen.
  
- Sneller en makkelijker beheren van informatie:
  - Documenten kunnen bijvoorbeeld per project worden gegroepeerd, ongeacht de fysieke locatie waar de documenten zich bevinden.
  - Reductie van de tijd om werkmappen met documenten ten bate van een specifieke taak samen te stellen.
    - Snellere en gecontroleerde document wijzigingsprocessen (check-out, check-in en revisiecontrole).
    - Koppeling met MS-Office en financiële boekhoudsoftware voor het automatisch vastleggen van documentkenmerken.

**Reductie van kosten met document beheer**

- Snelle toegang tot de juiste informatie voorkomt vertragingen en fouten in het werk.
- Besparing op arbeid en opslagkosten ten opzichte van een handmatig systeem.
- Besparingen met betrekking tot het opzoeken, printen, verzenden en kopiëren van documenten.

**Betere samenwerking door een documenten beheer systeem**

- Een DMS maakt het delen van informatie en kennis tussen alle betrokken partijen mogelijk. Hierdoor kan beter samengewerkt worden en kunnen projecten sneller uitgevoerd worden.
- Wijzigingen van documenten zijn snel beschikbaar voor alle betrokkenen.
- Document wijzigingen worden gecontroleerd doorgevoerd; gebruikers kunnen altijd zien wat de status van een document is.

Een overheidsorganisatie maakt voor haar wegenbouw projecten gebruik van een centraal dms systeem. In het verleden waren de meest recente tekeningen en werkinstructies nooit beschikbaar en werden er veel fouten gemaakt doordat de versies door elkaar heen liepen en engineers tegelijkertijd op verschillende tekeningen wijzigingen aanbrachten. Door te werken met een centraal systeem dat online toegankelijk is werd voorkomen dat de verkeerde versie of instructie als uitgangspunt werd genomen en nam de hoeveelheid fouten door verkeerde interpretaties door de medewerkers in het veld met 65% gereduceerd!

**Verbeterde kwaliteit met document management software**

- Juiste document management software zorgt voor een zorgvuldige opslag en registratie van documenten die in het kader van kwaliteitsprocessen bewaard moeten worden.
- Middels een 'audit trail' is het altijd na te gaan wie wat heeft gedaan met betrekking tot een document.



- Het DMS zorgt ervoor dat altijd de juiste versie van een document wordt gewijzigd en pas na goedkeuring beschikbaar komt voor raadpleging.
- De juiste informatie is beschikbaar op het juiste moment op de juiste plaats (voor de juiste persoon). Hierdoor worden fouten en vertragingen in de uitvoering van het werk voorkomen.

Een thuiszorginstelling bespaarde veel werk, tijd en extra procedures door de belangrijkste documenten van haar zorgcliënten te scannen en via een DMS systeem beschikbaar te stellen aan geautoriseerde medewerkers. In tegenstelling tot andere thuiszorginstellingen met een HKZ certificatie werden er dossierkasten verwijderd en verlopen aanvragen veel sneller.

## Voorwaarden bij een document management implementatie?

Uiteraard zijn bovenstaande voordelen niet direct te behalen bij een document management implementatie. Om een document management systeem te implementeren zijn er een drietal vereisten om het geheel succesvol te laten werken:

1. Productiviteit versnelling door het gebruik van OCR en Image scanning.
2. Inrichten workflow management/ processen en de procedurele regels automatiseren en integreren in de processen
3. Integreren van verschillende informatie uit en in de systemen (interfaces)

## Productiviteit versnelling door het gebruik van OCR software en Image scanning.

Imaging is een methode voor het converteren van papieren documenten naar een elektronisch formaat, met behulp van scanners en gerelateerde technieken zoals Optical Character Recognition (OCR).

### *Vorbereiding van Imaging met OCR*

Voorafgaand het imaging proces met OCR kan plaatsvinden zal er een scanner, herkenningsoftware en inrichting plaats moeten vinden. Binnen dit proces is de inrichtingherkenning cruciaal en bij de implementatie moet het accent hier ook op liggen. Heeft u vragen over de inrichting van OCR software, [vul dan het reactieformulier in o.v.v. uw vraag of probleem](#). Gebeurt dit niet zorgvuldig met ondersteuning & trainingen, dan kunt u de implementatie beter beëindigen want dan zal het niet tot een succes leiden.

### *Imaging proces met OCR*

Het totale imaging proces (scanproces) verloopt in acht fasen :

1. Klaarmaken van de documenten voor scanning: bijvoorbeeld verwijderen van nietjes, aanpassing van het formaat, sortering, etc.
2. Handloose scannen van de documenten (ofwel automatisch zonder handmatige invoer) met behulp van een documentscanner en de automatische herkenning.
3. Classificeren en indexeren van de gescande documenten (opzoekfunctie).



4. Opslaan van de documenten (archieffunctie, dossiervorming).
5. Transport van informatie: drie aspecten zijn hier belangrijk namelijk de melding van de beschikbaarheid van het document, het doelbewust zoeken van een document in een database en de interactie van de invoer in het proces. Bijv. de gescande factuur moet geboekt worden in het financiële boekhoudpakket.
6. Documenten op het scherm: de medewerker kan kennis nemen van de inhoud van een document en de door hem te ondernemen activiteiten, de sequentiële verwerking wordt vervangen door een gelijktijdige verwerking.
7. Behandeling: tijdigheid, klantvriendelijkheid, beheer- en beleidsinformatie creëren.
8. Archivering: bewijsmateriaal (intern en extern), kennisopslag.

#### *Voordelen van imaging*

Het grote voordeel van imaging is dat het een belangrijke bottleneck binnen bedrijfsprocessen op gebruiksvriendelijke wijze oplost, namelijk de bedrijfsbrede ontsluiting van fysieke documenten en informatie. Daarnaast kan er fysieke opslagruimte ruimte uitgespaard worden. Bovendien gebeurt het opvragen van documenten zeer snel (fast retrieval) en kunnen deze documenten (door hun digitale opslag) snel opgehaald en verstuurd worden via computernetwerken zoals internet en intranet.

#### *Nadelen van imaging*

- Leesbaarheid van teksten op een scherm.
- Kosten van imaging (ook in kader van wetgeving).
- Herkenning van woorden en teksten en de foutreductie.
- Verspreiding van (electronische) documenten door de organisatie (interne postbezorging verdwijnt).

Om een deel van deze problemen op te lossen voeren veel organisaties samen met het DMS ook een vorm van 'workflowmanagement' in.

### **Inrichten workflow management (WMA) en de procedurele regels automatiseren en integreren in de processen**

Workflow management (WFM) is de automatisering van een bedrijfsproces, geheel of gedeeltelijk, waarbij documenten, informatie of taken van de ene betrokkene naar de andere(n) worden doorgegeven, volgens een vooraf gedefinieerde set van procedurele regels. Workflow management heeft betrekking op de gehele coördinatie rondom het aansturen van taken en het beheersen van de werkstroom (procesbeheersing).

In een DMS wordt workflow management vaak gebruikt voor het managen van het proces van creëren, controleren, routeren en distribueren van documenten. Door een gedeelte van de workflow te automatiseren worden gebruikers verplicht om te werken volgens de meest efficiënte procedures

#### *Wat is een workflow management systeem?*

Een workflow management systeem is een informatiesysteem (softwarepakket) dat de besturing, beheersing en bewaking van werkstromen geautomatiseerd uitvoert. Een WFM systeem is eveneens in staat gegevens bij te houden over de status van de verschillende





werkprocessen (wel/geen werkvoorraden, overschrijding gewenste doorlooptijden en productiviteit, etc.) en kan desgewenst prestatiestatistieken genereren.

Een DMS gecombineerd met WFM biedt enkele unieke mogelijkheden om bedrijfsprocessen parallel te laten verlopen, zodat doorlooptijden aanzienlijk gereduceerd kunnen worden. Denk hierbij aan de volgende productiviteit verbeteringen:

- het is mogelijk dat meerdere mensen tegelijk met een document werken.
- digitale documenten kunnen in een ogenblik worden verspreid en de informatie kan ingelezen worden in andere programma's.
- digitale documenten zijn eenvoudig te beveiligen.
- er kan eenvoudig een historie van het gebruik worden bijgehouden.

#### *Functies van een workflow management systeem*

Een workflow management systeem heeft over het algemeen de volgende functies:

- Routing: controle m.b.t. de distributie van documenten, informatie of taken van gebruiker tot gebruiker. De route die zal worden doorlopen, wordt bepaald door vooraf vastgestelde procedure regels.
- Retrieval: ophalen van de voor een bepaalde taak benodigde gegevens zoals eerder gescande documenten. Het doel hiervan is de informatie op de meest efficiënte manier op te halen.
- Wachtrij beheer: prioriteitstelling regelen en de status van het werk en de tijd dat het werk in het proces zit weergeven. Indien noodzakelijk kunnen wachtrijen worden vrijgegeven en toegewezen aan andere gebruikers, zodat de doorlooptijd niet onnodig wordt verlengd.
- Statistieken: management inzicht krijgen in de processen met betrekking tot de uit te voeren taken, doorlooptijden, productiviteit, etc.
- Simulatietool: impact van wijzigingsvoorstellen op bedrijfsprocessen in een virtuele omgeving analyseren en werkprocessen aanpassen.

#### *Voordelen workflow management systeem*

Toepassing van een workflow management systeem kan tot meer efficiëntie en effectiviteit leiden op operationeel niveau door een betere, snellere en goedkopere werkwijze. Andere voordelen zijn betere financiële resultaten en een hogere werknemerstevredenheid. Op strategisch niveau kan men stellen dat er een betere relatie met de klanten kan worden gerealiseerd. Bovendien heeft men beter inzicht in de bedrijfsprocessen en verkrijgt men meer en relevante statistische informatie. Verdere voordelen kunnen zijn: consistentie, kwaliteit, verlaagde kosten, betere toegang tot gegevens, betere archivering, automatische validatie (controle), automatische validatie en een output die conform is met de vooropgestelde doelen.

#### *Nadelen workflow management systeem*

De belangrijkste nadelen van een WFM systeem zijn tweeledig. Enerzijds kost invoering, onderhoud en het beheer tijd en geld. Anderzijds betekent de invoering van een WFM systeem een aanzienlijk organisatieveranderingsproces.



### **Integreren van verschillende informatie uit en in de systemen (interfaces)**

Met name het koppelen van gegevens uit en naar de verschillende softwaresystemen is een lastige en onderschatte activiteit. Onder interfaces verstaan we de koppelingen van data uit systemen. Ofwel hoe haal ik de informatie uit een ander systeem, bewerk ik deze en zorg ik dat de gemuteerde data weer terug wordt geplaatst in het bronsysteem.

Hoewel het onderdeel uitmaakt van de DMS processen verdient het aandacht om bij het koppelen van data via interfaces te letten op:

- Functionele specificatie waar de informatie wordt gebruikt en in welk formaat de informatie in andere systemen moet worden aangeleverd
- Snelheid & performance van de systemen en informatieoverdracht
- Aanpassingen van de interfaces bij een update van systemen
- Betrouwbaarheid van de invoer en uitvoer
- Etc.

### **Trends op het gebied van Document Management**

De opkomst van internet biedt nieuwe mogelijkheden bedrijven die veel documenten produceren en verzenden. Door gebruik te maken van Electronic Document Presentment (EDP) kunnen enorme besparingen en verbeteringen gerealiseerd worden.

#### **Electronic Document Presentment (EDP)**

Bij het bedienen van klanten spelen informatie en in het bijzonder documenten een cruciale rol. Dit wordt onderstreept door het feit dat het merendeel van de kantoor automatisering voor digitale archivering, gericht is op het verbeteren van de klantenservice van het betreffende bedrijf.

Tot nu toe gebeurt dat nog hoofdzakelijk voor intern gebruik, maar gezien de ontwikkelingen zullen de gearchiveerde documenten met behulp van Internet steeds meer direct toegankelijk worden voor de klanten. Deze ontwikkeling wordt Electronic Document Presentment (EDP) genoemd. In feite valt bijna iedere internetsite onder de noemer EDP.

Een installatiebedrijf heeft door haar informatie over het onderhoud, storingen en reparaties online toegankelijk te maken, 45% minder vragen gekregen van haar klanten (woningbouwverenigingen en corporaties) over de status van het onderhoud, probleemgevallen, type product dat bij de klant aanwezig is, etc.

Doordat de woningcorporaties direct kunnen zien wat de status is, als een van hun huurders belt, kunnen zij hun huurders direct van informatie voorzien en waar nodig ook meteen een afspraak inplannen in het planningssysteem van het installatiebedrijf.

#### **Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP)**

EBPP is in Europa nog minder bekend maar dit zal snel veranderen. De verwachting is dat in 2007 20% van alle facturen die door consumenten betaald worden, via EBPP zullen worden afgehandeld. De toepassingen voor Electronic Document Presentment zijn breed. In principe kan EDP ingezet



worden voor alle documenten die mensen regelmatig ontvangen. Voorbeelden zijn facturen, salarisslips, bankafschriften, polisoverzichten.

Opvallend is dat digitale archivering veel ingezet wordt voor dit soort documenten. Deze worden dan vaak nog aangevuld met bijvoorbeeld correspondentie zodat een compleet digitaal relatiedossier ontstaat. Door deze documenten met behulp van EDP online te brengen kunnen de eindgebruikers ze zelf met behulp van Internet raadplegen. Dus in plaats van iedere maand een salarisslip of factuur te ontvangen, kunnen deze documenten op ieder gewenst moment bekeken worden.

Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP) neemt binnen de verschillende EDP-varianten een aparte plaats in, omdat facturen niet alleen verzonden worden, maar ook een betaling initiëren. EBPP is dus in feite een vorm van EDP die in combinatie met betalingsfunctionaliteit moet worden aangeboden.

De werkwijze is dan als volgt: De consument krijgt een e-mail met de boodschap dat hij/zij moet betalen en kan de betreffende factuur op de site bekijken. Na controle kan deze ter plekke met bijvoorbeeld een creditcard of Internet betalingssysteem betaald worden.

Marktplaats en Speurders werken op dit moment al met een vorm van EBPP. Op het moment dat u een zakelijke advertentie wilt plaatsen kunt u deze online samenstellen.

Na bestelling krijgt u een bericht per mail om de betaling te verifiëren en wordt er een internetpagina aangemaakt waarop uw factuur staat (en is te downloaden in PDF), maar ook alle relevante statistiekgegevens over de performance / resultaten van de door u geplaatste advertentie.

Dit scheelt heel veel correspondentie en u krijgt online tips om de prestatie van uw advertentie te verbeteren.

Uiteraard moeten bij de invoering een paar drempels overwonnen worden. Klanten zijn gewend aan het ontvangen van papieren overzichten en kunnen of willen niet allemaal direct overstappen op raadpleging via internet. Echter door de snelheid en de extra mogelijkheden die online worden geboden, ziet de klant vaak de toegevoegde waarde in en zal deze eerder besluiten om hier gebruik van te maken.

## Hoe juiste document management software selecteren?

In Nederland zijn enkele honderden oplossingen op het gebied van "Document Management Systemen" verkrijgbaar. Al die software aanbieders beweren dat zij de juiste oplossing hebben voor uw vragen en problemen.

Praktijkvoorbeelden spreken echter het meest aan en vandaar dat we u uitdagen om uw probleem kort te formuleren. U krijgt dan een op maat voorbeeld toegestuurd, zodat u uzelf kunt oriënteren op de mogelijkheden en valkuilen.

Heeft u nog vragen of wilt u meer informatie over document management, [vul uw vraag dan in op het reactieformulier](#).