

Digitaal werken
doet u zo



Door
documenten
te digitaliseren
met Ricoh

E-book 'Documenten digitaliseren'

Inhoudsopgave

1 - Het nut van Digitaal Werken

Wat is digitaal werken	5
Waarom digitaal werken?	6
Wat zijn de 10 voordelen?	7

2 - Hoe digitaliseer ik mijn bedrijf

Wat wil ik digitaliseren en waarom?	8
Wat ga je bewaren?	9
Wat heb ik nodig?	10

3 - Ervaringen van andere organisaties



Inleiding

Een belangrijke voorwaarde om uw bedrijf efficiënter te laten werken is het digitaliseren van uw documenten. Maar hoe doet u dit precies? In dit e-book leest u alles over het effectief digitaliseren van uw bedrijf. We helpen u er graag bij.

*'De investering verdient zich zeer snel terug
en dan ga je écht besparen.
Dankzij digitaal werken vormen alle 51 vestigingen
nu samen één slagvaardige organisatie.
We kunnen de auto's na schade sneller afleveren.
Waar berijders, verzekeraars en
leasemaatschappijen heel blij mee zijn.'*

Wilberth Burg, Manager ICT CARE Schadeservice



Het nut van Digitaal Werken

De digitale revolutie gaat aan niemand voorbij, maar benut u al alle voordelen? Wat levert verder digitaliseren u op? Het omzetten van al uw documentstromen naar een gestructureerde digitale omgeving maakt uw bedrijf efficiënter, omdat u snel tijd en kosten bespaart.

Wat is digitaal werken?

In welke mate werkt uw organisatie al digitaal? Het is belangrijk om dit van tevoren vast te stellen aan de hand van de volgende definitie:

Digitaal werken is werken waar u wilt en wanneer u wilt met altijd de juiste gedigitaliseerde bestanden bij de hand; op desktop, laptop, tablet of smartphone.

Hiermee omvat de definitie ook de begrippen mobiel werken en flexibel werken. Daarbij staat tijd- en plaatsafhankelijk werken centraal, dat een andere instelling tegenover het werk met zich meebrengt.

In dit e-book richten we ons vooral op de manier waarop wij digitaal werken voor u mogelijk maken, namelijk op digitalisering van de werkprocessen. Daardoor kunt u gemakkelijk, efficiënt en succesvol digitaal werken.

Visie

Aan succesvol digitaal werken gaat een goede voorbereiding vooraf. Het vraagt om het digitaliseren van al uw documentstromen vanuit een goede en gedragen visie. En om een plan, heldere afspraken en een goede organisatie, zodat afspraken worden nageleefd.

Om documenten en werkprocessen te digitaliseren en automatiseren, heeft u software en (mobiele) hardware nodig. Maar voordat u keuzes voor de inrichting van digitaal werken maakt, is het belangrijk goed na te denken over een aantal vragen:

- Wat wil ik bereiken met digitaal werken?
- Welke werkprocessen wil ik digitaliseren en automatiseren?
- Wie zijn de eindgebruikers: medewerkers, en misschien ook klanten, partners, bezoekers?

Grip op digitaal werken

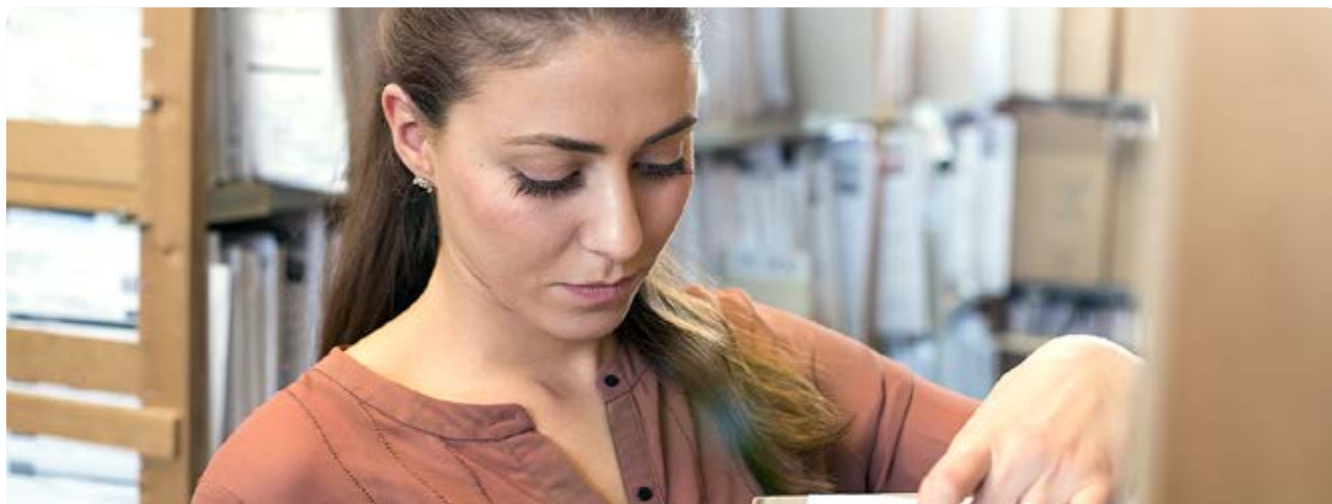
Als u deze route volgt, creëert u vooraf grip op digitaal werken. U kunt de taken en werkprocessen in uw organisatie optimaal monitoren en begeleiden. En u biedt uw werknemers - en mogelijk ook andere eindgebruikers zoals klanten, partners en bezoekers – een digitale werkomgeving op maat.

‘Bij vragen hoeven we niet meer eindeloos te zoeken naar de juiste map met documenten. Geautoriseerde medewerkers, klanten en relaties hebben nu online inzicht in dossiers. Dat bespaart ons veel tijd.’

Jori van Genderen, Accredo Financieel Adviseurs B.V.

'Alle complete personeelsinformatie van medewerkers op 150 verschillende locaties hebben we nu razendsnel in beeld.'

Daan van Boxmeer, functioneel beheerder, Jumbo Supermarkten



Medewerkers betrekken

Het is zaak om uw medewerkers als eindgebruikers al vanaf het begin te betrekken bij de beantwoording van deze vragen. Daarnaast is het belangrijk om ook uw managementteam te betrekken. Zo wil de financieel directeur vooral weten wat de investering gaat opleveren. En uw IT-manager wil veiligheid en inzicht in het ruimtebeslag op de server. Door alle wensen mee te wegen in uw besluit, creëert u volledige draagkracht in uw organisatie.

Waarom digitaal werken?

Het omzetten van de papieren administratie naar een digitale database is voor veel bedrijven een belangrijke efficiëncyslag. Uw bedrijf klaar maken voor digitaal werken is een goede investering.

Informatie-uitwisseling intern en extern

Vooral informatie uitwisselen gaat snel en gemakkelijk. Dit heeft niet alleen voordelen voor u als ondernemer en voor uw werknemers. Het maakt ook het uitwisselen van informatie met externe partijen veel efficiënter. Denk aan accountants, banken, Belastingdienst en overheden. Zij werken in toenemende mate ook digitaal.

Zo heeft de overheid in samenwerking met marktpartijen besloten om Standard Business Reporting (SBR) te introduceren als verplichte standaard voor digitale gegevensuitwisseling. De Belastingdienst, het Centraal Bureau voor de Statistiek, de Kamer van Koophandel, banken, accountants, administratiekantoren en softwareleveranciers gebruiken sinds 2013 allemaal SBR om online gegevens uit te wisselen.

Cijfers

Uit onderzoek van PriceWaterhouseCoopers blijkt dat een onderneming gemiddeld:

- 19 kopieën maakt van ieder papieren document
- 20 euro uitgeeft om ieder papieren document op te slaan
- 120 euro uitgeeft aan het zoeken naar ieder fout opgeslagen document
- 25 uur bezig is met het herstellen van ieder zoekgeraakt document
- 10 procent van de omzet opgaat aan het verwerken van informatie
- 7 minuten nodig heeft om een document op te zoeken en weer op te bergen.

Door de bedrijfsprocessen te digitaliseren kunt u hier eenvoudig op besparen. Over het invoeren van bijvoorbeeld een factuur doet iemand gemiddeld 30 seconden. Met digitale verwerking brengt u dit terug naar 2 seconden per factuur. Daarnaast gaat de foutmarge omlaag. Bij het handmatig invoeren van facturen is het foutpercentage 3,7 procent, bij digitale verwerking is dit gemiddeld 0,6 procent.

'Onze klanten hebben via 'Mijn ABAB' altijd een up-to-date overzicht van hun 'eigen' documenten. Dat waarderen ze enorm. Het scheelt veel telefoontjes en zoektijd, zowel voor de klant als voor ons.'

Frans van Loon, manager ICT & Facilities, ABAB

Controle en koppeling

Digitaal werken maakt ook het controleren van zaken eenvoudiger.

We noemen een aantal winstpunten:

- Doordat u informatie digitaal toegankelijk kunt maken voor de relevante instanties, kunnen zij gemakkelijker controles uitvoeren
- Door databestanden aan elkaar te koppelen of bepaalde profielen op te stellen, is het mogelijk om gedrag en prestaties van mensen en organisaties beter te controleren
- U kunt de documenten koppelen aan andere (online) softwareoplossingen, zoals cashflow- en betalingsprogramma's. Dán bent u helemaal digitaal en hebt u uw complete kantoor altijd en overal bij de hand.

Wat zijn de 10 voordelen?

De 10 voordelen van digitaal werken zijn:

1. Informatie wordt toegankelijker
2. Informatie uitwisselen (intern en extern) wordt makkelijker
3. Grote hoeveelheden informatie delen wordt eenvoudiger
4. Informatie analyseren wordt makkelijker
5. Digitaal werken is beter voor het milieu
6. Digitale informatie is makkelijker te automatiseren
7. Digitaal werken betekent minder kosten voor kopiëren en fysieke opslag
8. Digitale informatie is makkelijker terug te vinden
9. Digitale informatie is makkelijker op te slaan op verschillende 'locaties'
10. Digitaal werken maakt een bedrijf aantrekkelijk voor (jonge) werknemers, partners en klanten.

Hoe digitaliseer ik mijn bedrijf

U kent nu de voordelen van documenten digitaliseren. Maar hoe gaat u te werk? We helpen u graag op weg.

Wat wil ik digitaliseren en waarom?

Welke processen in uw bedrijf zijn omslachtig en bezorgen uw medewerkers veel ergernis? U kunt er vast een aantal bedenken. Maar heeft het ook zin ze te verbeteren? Is het kosteneffectief?

Overzicht relevante verbeterpunten

Om te ontdekken wat de relevante verbeterpunten zijn, brengt u eerst in kaart welke documenten er in uw bedrijf in omloop zijn. Denk aan:

- alle in- en uitgaande post en e-mails (met bijlagen)
- alle fysieke en digitale bestanden die u en uw werknemers aanmaken
- alle gegevens die via systemen binnenkomen (zoals klantgegevens).

Zet alle verschillende datatypes in een overzicht. Vermeld daarbij waar ze binnenkomen, in welke vorm (digitaal/fysiek), hoe vaak en welke route het bestand aflegt door uw organisatie (verwerking, gebruik en opslag).

Kostenberekening huidige werkwijze

Aan de hand van dit overzicht bepaalt u wat u gaat aanpakken. Reken voor de belangrijkste informatiestromen uit hoeveel tijd het uw organisatie kost om de informatie te verwerken, aan de hand van de urenregistratie van uw werknemers. Vervolgens rekent u uit hoeveel geld dit u kost (op basis van het uurtarief van de betrokken werknemers).

Keuze maken

Bepaal daarna wat u gaat digitaliseren en wat niet. Als u maar een paar facturen per week binnen krijgt, kunt u ze gemakkelijk handmatig inscannen en zelf opslaan in de juiste map (digitaliseren, ordenen). Maar als deze handeling meerdere keren per dag wordt verricht, is het slim een geautomatiseerde documentstroom in te richten. De documenten komen dan in de juiste vorm op de juiste plaats terecht, met zo min mogelijk handelingen. Een specialist, uw IT-leverancier bijvoorbeeld, kan u helpen de documentstromen in kaart te brengen. Hij kan u ook adviseren welke daarvan u het beste kunt digitaliseren en mogelijk ook automatiseren.

Conclusie

Weet dus waar uw kansen liggen voor u begint. Voor het ene bedrijf is dat het volledig digitaliseren van het papieren archief, voor het andere is dat klein beginnen met het digitaliseren van nieuwe documenten. Het is natuurlijk afhankelijk van uw behoefte, maar de meeste bedrijven kiezen voor het laatste. Het volledige archief in één keer digitaliseren vraagt namelijk meer van uw organisatie.

Om het proces overzichtelijk te maken voor alle betrokken partijen, is een geleidelijke overgang op een digitale omgeving vaak het beste. Zorg wel dat het proces helder is voor alle betrokken partijen.

'Door digitaal te werken worden dingen inzichtelijker, toegankelijker en je kunt makkelijker bestanden delen. Je kunt werken vanaf iedere locatie. Je hebt ook minder opslag in letterlijke archieven nodig en dat scheelt veel ruimte.'

Madelon Gloude, Businesscoach Complemento

Wat ga ik bewaren?

Het is belangrijk na te gaan wat u moet en wilt bewaren. Als het gaat om bewaar- en vernietigingsplichten is de wet- en regelgeving in bijna elke branche anders. Zo zijn artsen verplicht 15 jaar een patiëntendossier te bewaren. Ook al is de patiënt inmiddels overleden. Als het gaat om notariële documenten en financiële jaarverslagen, dan is iedereen verplicht deze documenten fysiek te bewaren.

HR-documenten

Heeft u een HR-afdeling? Dan is het bewaren en vernietigen van documenten een ingewikkelde zaak. Wist u dat u bijvoorbeeld sollicitatiebrieven na afwijzing maximaal vier weken mag bewaren, inclusief de correspondentie rondom de sollicitatie? Voor kopieën van identiteitsbewijzen van werknemers zijn de regels weer anders. Deze documenten moeten minimaal 5 jaar bewaard worden na het einde van een dienstverband. Erg lastig om dit allemaal in de gaten te houden. Automatisering maakt dit een stuk makkelijker.

Veilig

Digitaal bewaren is vaak ook de meest veilige optie. Want uitgezonderd de notariële documenten en financiële jaarverslagen mag u volgens de wet alles digitaal opslaan. Zo kunt u makkelijker bewijzen dat u documenten bewaart en welke dat precies zijn.



Wat heb ik nodig?

Om uw bedrijf te digitaliseren heeft u bepaalde hardware en software nodig zoals een scanner en een softwareprogramma. Daarbij kan het nodig zijn om onderdelen van uw IT-omgeving te vervangen. Hieronder vindt u een overzicht van de hardware en software die u nodig kunt hebben.

Scanner

Er zijn grofweg drie soorten scanners op de markt:

- de flatbed scanner
- de dedicated scanner
- de multifunctional printer (MFP).

Alle drie zijn ze geschikt om bedrijfsdocumenten te scannen. Maar het verschil zit vaak in de hoeveelheid en dat bepaalt uw keuze. Hoe meer u scant, hoe meer capaciteit en functionaliteit u nodig heeft. Meestal is een centrale MFP voldoende, die u wellicht al heeft staan. Alleen gaat u deze nu minder als printer gebruiken, maar veel meer als scanner. Wordt er in uw bedrijf per afdeling veel gescand, dan bieden enkele dedicated scanners op goed gekozen locaties uitkomst. Een vuistregel is: met meer dan 5.000 dossiers op jaarbasis op één locatie is een dedicated scanner aan te raden. Een ander argument voor de dedicated scanner is dat het een compact apparaat is dat gemakkelijk op een bureau of de balie een plek kan krijgen.

Software en systeem

Digitaliseren is meer dan scannen. Een scan is niet meer dan een foto van een document. Het gaat erom hoe u het document goed vindbaar maakt en hoe u er de juiste data uit haalt voor verwerking.

‘Nu hebben wij in enkele seconden een gezochte brief in beeld. Voorheen hadden we in dezelfde tijd slechts het archiefnummer getraceerd. Dan moesten we nog in kasten en mappen gaan zoeken.’

Wil Verkroost, secretaresse Raad van Bestuur, Kennemer Gasthuis



Bijvoorbeeld de gegevens van een factuur die u wilt inboeken. Handmatig de juiste gegevens invoeren kost veel tijd. De data digitaal inlezen gaat veel sneller en daar leent een factuur zich bij uitstek voor.

Facturen hebben vaak een herkenbare opmaak. Er zijn softwaretoepassingen die deze opmaak herkennen en de belangrijkste data na het scannen van de papieren factuur automatisch invoeren in uw inboekstelsysteem. De techniek hierachter heet Optical Character Recognition (OCR). De software herkent automatisch de belangrijkste kenmerken van 80% van alle facturen. Lukt dat bij een bepaalde factuur niet, dan geeft de software dit aan. Vervolgens geeft u het programma een eenmalige instructie zodat de software de volgende keer ook dit type factuur herkent.

De software is eenvoudig te koppelen aan uw scanner. Dat maakt dat u met één druk op de knop de factuur kunt scannen. De optimale instellingen en bestemming van de scan zijn vooraf bepaald en liggen vast onder deze knop. U kunt deze scan-stap overslaan door uw leveranciers de facturen alleen nog maar digitaal te laten insturen naar een speciaal e-mailadres (bijvoorbeeld: facturen@kantoor.nl). De software 'leegt' deze digitale brievenbus automatisch en brengt de facturen onder in een geautomatiseerd proces van controle en goedkeuring. Deze automatische factuurverwerking is kostenbesparend vanaf ongeveer 1.000 facturen per jaar. Wilt u deze documentstromen verder automatiseren en managen, dan is het aan te bevelen om er een documentmanagementsysteem (DMS) op aan te sluiten.

Mobile devices

Informatie altijd en overal bij de hand hebben. Niet op losse A4'tjes, maar digitaal. Mobiele apparaten zijn de devices bij uitstek waarmee dat kan. Bedenk van tevoren goed welke mobile devices uw organisatie vooral nodig heeft:

- Kies voor tablets als uw medewerkers veel op pad zijn en regelmatig digitale informatie doornemen met klanten, partners en collega's
- Kies voor smartphones als u altijd en overal de juiste informatie wilt benaderen, zonder een computer op te starten
- Kies voor laptops als uw werknemers ook thuis of op andere locaties moeten werken. De desktops kunt u inruilen.

Meerdere schermen

Met digitaal werken ligt er weliswaar minder papier op de bureaus, de hoeveelheid informatie die uw werknemers onder ogen krijgen wordt er niet minder om. Installeer dan extra beeldschermen. Vooral werknemers die veel informatie in meerdere systemen moeten doornemen, werken daardoor efficiënter. Een andere optie is een groot tv-scherm op afdelingen waar werknemers actuele informatie moeten volgen voor hun werk. Denk aan beursnieuws, de stand van aandelen of het monitoren van de traffic op uw website.

Opslagruimte

Digitaal werken vraagt meer servercapaciteit. U kunt die op verschillende manieren uitbreiden:

- meerdere harde schijven aanschaffen
- kiezen voor een oplossing in de cloud, waarbij alle bestanden op een externe server staan en altijd online beschikbaar zijn
- een eigen cloud creëren door de server klaar te maken voor inloggen op afstand (online).

Met name werken in de eigen cloud is een aanrader. Het voordeel is tweeledig: u kunt altijd en overal bij uw bestanden en u heeft het digitale werken volledig in eigen hand. Kiest u voor een eigen server, zorg dan wel voor goede backups en voor opslag op meerdere locaties. Uw kantoorautomatiseerder kan u helpen om te bepalen welke van de genoemde opties het beste voor uw organisatie is.

Ervaringen van andere organisaties

Leny van den Eijnden, Eigenaar van cateraar Baroef

“We werken nu meer met werkplanningen als middel om de organisatie te sturen. Alle gewerkte uren worden direct geregistreerd en zijn direct toegankelijk. Voorheen waren dit statische lijstjes waar ik een keer per jaar naar keek. Maar nu heb ik de gegevens altijd bij de hand. Ik kan ze direct gebruiken om te zien hoeveel tijd een bepaald project kost per werknemer.”

Jori van Genderen, Accredo Financieel Adviseurs B.V

“We hebben nu een scanoplossing die probleemloos aansluit op onze ERP-software. De multifunctional printer (MFP), waar het scanningproces start, was eenvoudig te bedienen en we konden zelf de inrichting bepalen van de documentroutes na scanning. Op het touchscreen van de MFP hebben we buttons aangemaakt die verwijzen naar deze routes.”

Guido Bergman, Commercieel directeur Matas Electronics B.V.

“De handmatige verwerking van orderdocumenten vergde veel tijd: gegevens overnemen, controleren, kopiëren, bonnen toevoegen en lijsten afvinken. Alle informatie die niet was gedigitaliseerd werd in mappen verzameld. Als we deze wilden inzien, moesten we vaak lang zoeken. Erg tijdrovend. Om hier een eind aan te maken, besloten we voor een grote digitaliseringslag te gaan. Na analyse van onze documentprocessen hebben we een multifunctional printer (MFP) bij de receptiebalie gezet. Hier worden nu alle binnenkomende documenten voorzien van een ordernummer, gescand en vanuit de MFP volledig automatisch gerouteerd en gearchiveerd.”

Roy Tolboom, Informatieanalist ABAB

“Digitaliseren is voor ons nu eenvoudig. Dat doen we met slimme software gekoppeld aan de scanner op onze multifunctional printer (MFP). Dankzij de scheidingsvelcode kunnen we een stapel documenten tegelijkertijd scannen. Zo digitaliseren wij al onze oude en nieuwe klantdocumenten. Een uitkomst vergeleken met de omslachtige handmatige verwerking.”

Ton Leurs, Oprichter DenL Business Support

“Wij hebben onze servercapaciteit uitgebreid. We hebben deels gekozen voor het werken in de cloud, maar werken daarnaast ook nog met een eigen server. Van onze server wordt elke nacht automatisch een back-up gemaakt, waardoor we het risico van gegevensverlies minimaliseren. Verder heeft iedere werkplek bij ons nu twee schermen en de meest recente software.”

Wilberth Burg, Manager ICT CARE Schadeservice

“De tijdwinst zit vooral in de verwerking van de documenten. Er is ook geen risico meer op foutieve overname van documentgegevens. Archiefruimte voor papierendossiers kunnen we ergens anders voor gebruiken, documenten raken niet meer zoek maar zijn per schadegeval keurig digitaal naar de juiste applicatie gestuurd en gecombineerd opgeslagen in het schadedossier.”

Fou Khan Tsang, lid Hoofddirectie Alfa accountants en adviseurs

“De juiste stukken komen altijd bij de juiste personen terecht, zodat iedereen de dingen kan doen die hij of zij moet doen en niemand in archieven loopt te zoeken.”

Martin Kappert, P&O-adviseur Carinova

“Alle personeelsdossiers zijn snel in te zien. Dit levert HRM-afdeling en salarisadministratie, maar ook alle managers en secretariaten veel gemak en tijdwinst.”

Jan Rombout, KNO-arts, voorzitter medische staf, Admiraal De Ruyter Ziekenhuis

“Voor het bekijken van patiëntinformatie zijn we nu niet meer afhankelijk van tijd en plaats. Het kan zelfs thuis, via SharePoint. Ideaal.”

Fred Hartman, hoofd ICT, Vlietland Ziekenhuis, Schiedam

“In de toekomst willen we nog meer documentprocessen digitaliseren, zoals het scannen van ons archief. Met deze MFP's zijn we daar in ieder geval al klaar voor!”

Leny van den Eijnden, Oprichter en eigenaar van cateraar Baroef

“We hebben 55 werknemers, verdeeld over vier locaties in Nederland. Voorheen werden bestanden over en weer gemaaid en op diverse locaties opgeslagen. We hebben de overstap naar digitaal werken gemaakt en slaan nu het grootste deel van onze documenten op een centrale locatie op. Een server waarop je online kunt inloggen vanaf iedere locatie. Veel handiger en het maakt het werken efficiënter.”

Guido Bergman, Commercieel directeur Matas Electronics B.V.

“Alle documenten hebben we, met het ordernummer als zoekleutel, altijd snel in beeld. Zelf aangemaakte documenten gaan ook via dezelfde route naar applicaties en dossiers. Hiermee is volledig automatische routing van papieren én digitale documenten een feit en zijn alle orderdossiers altijd actueel en compleet.”

Waarom Ricoh

Niet voor niets is Ricoh wereldwijd marktleider op het gebied van duurzame IT- en documentmanagement-oplossingen. Wij bewijzen dat bedrijven van elke omvang efficiënter, duurzamer en productiever kunnen werken. Daarnaast kunt u kosten besparen en beter beheersen.

Door intensief samenwerken, creatief denken, adviseren en trainen komen we tot oplossingen. Daarmee vereenvoudigt u al uw documentintensieve processen en kunt u informatie beter beheeren. Ook verbetert de beveiliging van uw documenten.

Zo vertalen we uw wensen in slimme ideeën en concrete oplossingen. *imagine. change.*

RICOH
imagine. change.

Ricoh Nederland B.V.
Postbus 93150, 5203 MB 's-Hertogenbosch
Tel.: +31 (0)73 - 645 2600
E-mail: info@ricoh.nl

www.ricoh.nl

Alle merk- en/of productnamen zijn handelsmerken van hun bijbehorende eigenaren. Specificaties en uiterlijke vormgeving kunnen worden gewijzigd zonder voorafgaande kennisgeving.

Copyright © 2015 Ricoh Nederland B.V. Alle rechten voorbehouden. Deze E-book, de inhoud en/of layout ervan mag niet worden gewijzigd en/of aangepast, gedeeltelijk of geheel worden gekopieerd en/of opgenomen in andere werkstukken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ricoh Nederland B.V.