

Papierloos werken doe je zo, met dit stappenplan van Ricoh



Papierloos werken in 90 dagen

Stap voor stap aan de slag.

Inhoudsopgave

1. De voordelen van een papierloos kantoor	4
2. Digitaliseren: 3 sleutelprocessen	7
3. Het 90 dagen-plan	8
• De eerste 30 dagen	8
• De volgende 30 dagen	10
• De laatste 30 dagen	11

Inleiding

Efficiënter werken. Tijd en kosten besparen. Tegelijk: de productiviteit verhogen, klanten doorlopend optimale service bieden en ook de medewerkerstevredenheid een impuls geven. Hoe tackel je deze uitdagingen?

Leg de loep eens op de documentintensieve processen in je organisatie. Hoe zien deze eruit? Kan het efficiënter? Waarschijnlijk wel. Vaak kom je tot de ontdekking dat hier nog een belangrijke slag te halen valt. Want ongemerkt gaat veel tijd verloren aan administratie en de organisatorische 'rompslomp' bij papieren processen.

Digitalisering van documenten biedt uitkomst om efficiënter te werken, met meer plezier. In dit stappenplan lees je er alles over. En ontdek je hoe je in slechts 90 dagen een papierloos kantoor maakt via een documentmanagementsysteem.

1. De voordelen van een papierloos kantoor

Steeds meer organisaties kiezen voor het comfort van een papierloos kantoor. Begrijpelijk, want digitalisering biedt tal van belangrijke voordelen.

1. Opperuimd kantoor, meer productiviteit

Belangrijke notities, klant- en personeelsdossiers, offertes, facturen of geprinte documenten die je eigenlijk niet meer nodig hebt, maar niet durft weg te gooien. In veel organisaties liggen er (nog) stapels papier. Herkenbaar? Zonde! Want een oppgeruimd kantoor werkt prettiger en brengt rust. Dit betaalt zich uit in een hogere productiviteit en meer werkplezier.

2. Gestroomlijnde workflows

Kies je voor digitalisering? Met een documentmanagement-systeem hebben medewerkers altijd de juiste informatie bij de hand, waar ze ook zijn. Zij delen documenten eenvoudig met collega's van verschillende afdelingen. Ook raakt informatie nooit meer zoek, dankzij slim archiveren. Het resultaat: gestroomlijnde werkprocessen, met meer in- en overzicht.

3. Sterkere concurrentiepositie

Door processen digitaal te laten verlopen, reduceer je het aantal fouten en verbeter je de kwaliteit van processen. Hierdoor is het voor klanten prettiger om zaken te doen met jou als organisatie. In combinatie met een lagere kostenstructuur verstevig je hiermee je concurrentiepositie.

4. Meer grip op security

Een document met persoonsgegevens dat zoekraakt of achterblijft in de printer. Een datalek is sneller gemaakt dan je denkt. Met een gedigitaliseerde workflow houd je meer grip op security. Want alle informatie wordt altijd versleuteld verzonden (encryptie). En dankzij verschillende autorisatieniveaus is het mogelijk om alleen bevoegde medewerkers toegang te geven tot een specifiek document.

5. Optimale klantrelaties en service

Stel, je bent lekker aan het werk. Dan belt een klant of leverancier met een vraag of klacht. Heb jij dan direct alle gegevens bij de hand, of moet je jezelf eerst een weg banen door een berg aan (fysieke) documenten? Met een digitale workflow heb je de juiste klant- of leveranciersgegevens altijd binnen handbereik. Zo garandeer je optimale service en houd je de klantrelatie goed.

6. Slimmere besluitvorming

Een digitale workflow biedt meer inzicht in je realtime data. Ook werkt iedereen in de juiste versies van documenten. Dit stelt je in staat om als organisatie beter besluiten te nemen en processen waar nodig verder te stroomlijnen.

7. Verlaag je CO₂-footprint

Minder verbruik van papier, inkt en toners of cartridges. Met digitalisering verlaag je de CO₂-footprint van je organisatie en geef je aantoonbaar invulling aan je MVO-beleid. Ook draag je bij aan de Duurzame Ontwikkelingsdoelen (SDG's) van de VN, met daarin onder meer de ambitie om in 2030 zoveel mogelijk duurzaam te produceren.

“Met een digitale workflow heb je altijd de juiste informatie bij de hand”



2. Digitaliseren: 3 sleutelprocessen

Overweeg jij om volledig papierloos te gaan? Breng dan eerst de processen in je organisatie in kaart. Hoe zien deze eruit? En voor welke processen biedt digitalisering zeker kansen om efficiënter te werken?

Drie processen waarop je in elk geval een belangrijke efficiency-slag kunt slaan, zijn:

1. **Capture:** slim informatie vastleggen
2. **Workflow:** gestroomlijnde routing van documenten
3. **Archiveren:** documenten snel terugvinden

In dit hoofdstuk lichten we deze processen verder toe.

2.1. Capture

Informatie komt op verschillende manieren je organisatie binnen. Bijvoorbeeld via e-mail, fysieke post en webformulieren. Vervolgens wordt deze informatie door verschillende collega's op verschillende plaatsen opgeslagen. Vaak ontbreekt hierbij het overzicht. Want: waar vind je dat ene contract, personeelsdossier, die notulen, transportdocumenten of vergunningen ook alweer? En wat is de laatste versie? Is dat de versie die in

de e-mail of in de verkenner op de computer staat? En had mijn collega laatst nog een fysieke versie in de dossierkast gearhiveerd?

Kies je voor digitalisering op basis van een documentmanagementsysteem? Dan is het via 'document capture' mogelijk om vanaf het allereerste moment slim informatie te verzamelen van zowel papieren als digitale documenten, zodat deze in de toekomst altijd voor iedereen makkelijk vindbaar zijn.

Dit kan bijvoorbeeld door fysieke documenten te scannen en vervolgens op te slaan in het documentmanagementsysteem. Het systeem indexeert elk document automatisch én slaat het daarna op basis van de inhoud op een logische plek op. Zo blijft alle informatie altijd eenvoudig doorzoekbaar. Ook na jaren.

Digitaliseer je het proces van informatieopslag en -verwerking? Dan is het raadzaam om ook data uit belangrijke bedrijfsapplicaties te verzamelen, zoals je ERP- en CRM-systeem. Een koppeling tussen het documentmanagementsysteem en bedrijfsapplicaties is hierbij cruciaal.

**DANKZIJ DOCUMENT
CAPTURE ZIJN
DOCUMENTEN ALTIJD
VOOR IEDEREEN VINDBAAR**

2.2. Workflow

Het tweede proces waarop veel organisaties een belangrijke efficiëncyslag kunnen maken, is het werkproces zelf. Want of je nu een offerteaanvraag afhandelt, een contract opstelt of een afgerond project factureert. Dit soort (gedeeltelijk) papieren processen gestroomlijnd laten verlopen, is vaak een uitdaging. Met een documentmanagementsysteem blijven deze processen doorlopend overzichtelijk en werkbaar. Komt er bijvoorbeeld een projectaanvraag binnen? Dan kun je hiervoor een workflow definiëren. Je legt vast welke stappen er doorlopen moeten worden. Het systeem leidt je telkens naar de volgende stap. Collega's kunnen niet van de workflow afwijken, tenzij dit vooraf aangegeven is.

Het voordeel is dat elke collega altijd op dezelfde wijze werkt. Tegelijk houdt het systeem bij wie wat heeft gedaan. Hiermee wordt het vraagstuk van compliance voor een groot deel ondervangen. Je kunt namelijk precies zien wie wat wanneer heeft gedaan, en wie bijvoorbeeld goedkeuring voor een betaling heeft gegeven.

Medewerkers krijgen een seintje zodra zij een document moeten controleren of goedkeuren. Eventuele afwijkingen, uitzonderingen of escalaties worden direct teruggekoppeld. En de actuele status van een project of proces is altijd voor de juiste personen inzichtelijk.

Belangrijke features

Kijk voor een nog efficiëntere workflow of het documentmanagementsysteem ook beschikt over de volgende features:

1. Tool voor Business Process Mapping

Met Business Process Mapping breng je jouw bedrijfsprocessen in kaart en visualiseer je deze. Dit stelt je in staat om doorlopend te sturen op procesverbeteringen.

2. Koppeling met webformulieren

Check of de oplossing een koppeling biedt voor webformulieren. Komt er dan bijvoorbeeld een aanvraag voor een inkooporder binnen? Dan slaat het systeem deze direct op als document, waarna de workflow kan starten.

3. Mobiele app

Met een mobiele app kunnen medewerkers ook vanaf hun tablet of smartphone informatie inzien en documenten checken of goedkeuren.

**AUTORISATIE-
NIVEAUS
VOORKOMEN
ONEIGENLIJK
TOEGANG TOT
(PERSOONS)-
INFORMATIE**

2.3. Archiveren

Tot slot biedt het archiveringsproces belangrijke kansen voor digitalisering. Want vrijwel ongemerkt gaat er dagelijks veel tijd verloren aan het opslaan én weer terugzoeken van (papieren) documenten.

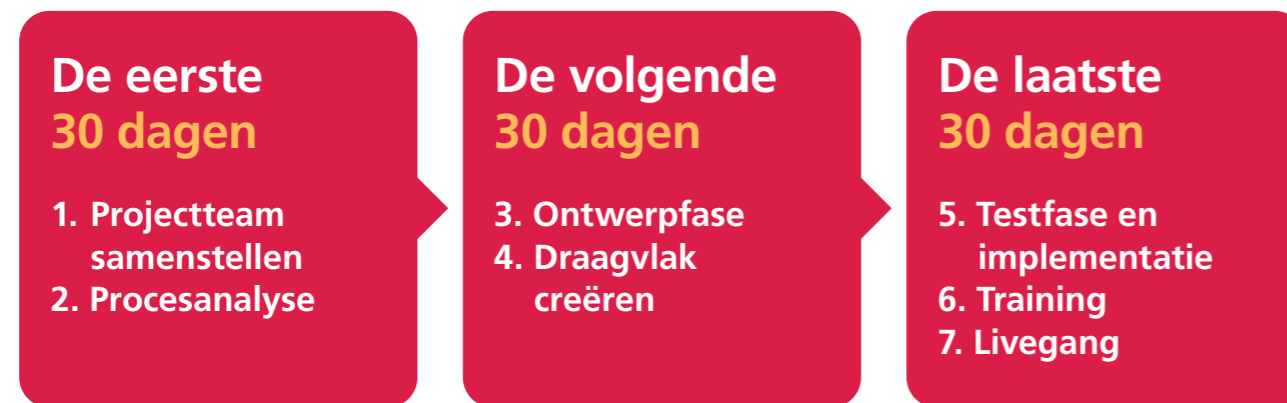
Met een documentmanagementsysteem is dat verleden tijd. Want zoals je eerder las is het hiermee mogelijk om documenten via indexering automatisch op te laten slaan op een logische plek. Zodat elke collega de juiste informatie snel weer terugvindt.

Tegelijk ondervang je met digitalisering nog één van de belangrijkste uitdagingen bij het archiveren van documenten, namelijk waarborging van security. Je wilt dat persoonsinformatie altijd veilig opgeslagen is volgens actuele wet- en regelgeving, zoals de AVG. Met een documentmanagementsysteem voldoe je hier aantoonbaar aan. Zo zorg je er via verschillende autorisatieniveaus voor dat personen nooit oneigenlijk toegang krijgen tot (privacygevoelige) informatie.

3. Het 90 dagen-plan

Weet je welke processen je wilt digitaliseren? Dan is het nu tijd om de stap naar een papierloze organisatie te zetten. Maak hiervoor een realistische planning. Met onderstaand stappenplan stel je een haalbaar (kwartaal)doel én ruim je voldoende tijd in voor verandermanagement: cruciaal voor een succesvolle uitrol.

Het stappenplan:



De eerste 30 dagen

Stap 1: Stel een projectteam samen

Voor een succesvolle uitrol van een digitaliseringsoplossing is een gemêleerd projectteam essentieel. Allereerst is het belangrijk dat het managementteam achter de nieuwe plannen staat en (deels) het projectteam vertegenwoordigt. Zij hebben immers de slagkracht om de plannen door te zetten.

Onderschat tegelijk het belang van de eindgebruikers niet. Zij kennen de processen door en door en weten vaak exact waar de kansen liggen. Zorg dus ook dat de business goed

vertegenwoordigd is in het projectteam. Deze medewerkers zijn de 'ambassadeurs' van de nieuwe manier van werken en kunnen vervolgens hun collega's ook weer enthousiast maken.

Tot slot is het raadzaam om je te laten adviseren door een externe partij met ruime kennis van bedrijfsprocessen en de rol die documenten hierin hebben. Een consultant die je kan ondersteunen met zowel de technische implementatie als het verandermanagement in je organisatie.

Stap 2: Maak een procesanalyse

Voordat je begint met digitalisering, is het belangrijk om het bedrijfsproces dat je wilt digitaliseren volledig in kaart te brengen. Wat zijn de belangrijkste stappen in het proces? Waar zijn medewerkers veel tijd aan kwijt? Waar zitten de knelpunten?

Stel jezelf in elk geval de volgende vragen:

- Hoe wordt het proces in gang gezet? Is dat met een e-mail of telefoontje? Met een ingevuld online aanvraagformulier? Of door een fysieke brief?
- Hoe/waar leg je deze informatie vervolgens vast?
- Wat doe je daarna met de informatie (wat is de eerste stap)?
- Waar bewaar/archiveer je de informatie?
- Wie is er betrokken bij het proces? Moet het document bijvoorbeeld beoordeeld en goedgekeurd worden? En zo ja, door wie?
- Is integratie met andere systemen nodig, zoals het ERP- of CRM-systeem?
- Is toegang tot en goedkeuring van documenten via mobiele devices gewenst?

Kortom:

in de analyse beschrijf je tot op detailniveau alle stappen in het proces. Welke handelingen voer je uit? En op welke manier? Dit maakt inzichtelijk waar de kansen liggen voor digitalisering.

CRUCIAAL:
EEN GEMÊLEERD PROJECTTEAM,
MET ZOWEL MANAGEMENT ALS
MEDEWERKERS

De volgende 30 dagen

Stap 3: Ontwerpfase

Heeft het projectteam volledig inzicht in het complete bedrijfsproces? Dan kun je gaan nadenken over welke oplossing het meest geschikt is voor jouw organisatie. In deze ontwikkelfase bepaal je welke software en functionaliteiten je in elk geval nodig hebt om soepel papierloos te kunnen werken.

En kies je voor on premise beheer of ga je voor het gemak van een cloudoplossing? Houd hierbij rekening met de mogelijkheden van je IT-infrastructuur en de expertise van je IT-team. Weeg ook de kosten van on premise beheer af tegen die van een cloudoplossing. Vaak is een cloudoplossing kosten-efficiënter, omdat je dan niet hoeft te investeren in servers en hardware. Voor één vast, periodiek bedrag wordt het complete beheer dan voor je geregeld.

De belangrijkste voordelen van de cloud

- Altijd en overal online samenwerken
- Eenvoudig capaciteit op- en afschalen
- Optimale service en support
- Geen omkijken naar onderhoud
- Dagelijkse back-ups, hoge security-normen
- Geen softwarelicenties en upgrades nodig

Stap 4: Creëer draagvlak

Een succesvolle implementatie van de oplossing valt of staat met het draagvlak van de mensen in je organisatie. Start daarom tijdig met verandermanagement. Neem iedereen in de organisatie continu mee in het veranderproces. Vraag hen ook om feedback: wat vinden ze goed aan het plan, wat kan nog beter?

Openheid en transparantie zorgen voor vertrouwen in de nieuwe koers. Deel bijvoorbeeld video's waarin de nieuwe oplossing wordt toegelicht. En toon de vele voordelen van de digitalisering. Kortom: laat zien dat medewerkers uiteindelijk prettiger en efficiënter kunnen werken, en onderbouw dit ook met duidelijke voorbeelden. Organiseer ook (evaluatie)bijeenkomsten waarin je iedereen bijpraat over de voortgang. En is er een nieuwe mijlpaal bereikt? Vier dit dan samen!

De laatste 30 dagen

Stap 5: Testfase en implementatie

De implementatie van een nieuwe digitaliseringsoplossing begint altijd met een grondige testfase. Richt hiervoor een aparte testomgeving in. Je wilt niet direct in je productie-omgeving aan de slag. Als er dan iets misgaat, is dat een serieus risico voor je lopende bedrijfsprocessen. Zorg daarom altijd voor een testomgeving. Hierin kan je in alle rust de nieuwe oplossing ontwikkelen en testen, en eventuele bugs oplossen. Als de oplossing eenmaal gereed is, kun je starten met de daadwerkelijke implementatie. Test de oplossing ná de implementatie nogmaals met een aantal proefdocumenten en gebruik dit als oefening.

Stap 6: Training

Uiteraard is het belangrijk dat je medewerkers goed uit de voeten kunnen met de nieuwe oplossing. Train hen daarom in het gebruik ervan. De trainingsduur varieert van een aantal uur voor een klein proces tot één of twee dagen voor omvangrijkere processen. Een externe partij kan je hier eventueel bij ondersteunen.

Verzorg ook een hand-out waarop medewerkers kunnen terugvallen en leg vast bij wie zij terecht kunnen voor technische vragen en ondersteuning bij de software (vaak zijn dit systeembeheerders).

Zorg tot slot dat je de nieuwe werkwijze goed documenteert. En leg het ook vast als er iets in de oplossing of het proces verandert. Zo voorkom je dat alle expertise bij één of slechts enkele collega's wordt belegd en zorg je ervoor dat iedereen altijd prettig kan werken met de nieuwe oplossing.

Tips voor een effectieve training

- **Train eerst enkele ambassadeurs**
Train allereerst systeembeheerders en medewerkers die veel met de oplossing gaan werken. Zij vormen als het ware de ambassadeurs van de nieuwe manier van werken. Vervolgens kunnen zij hun collega's weer trainen. Zo ontstaat er sneller een positief sneeuwbal-effect.
- **Maak het praktisch!**
Medewerkers leren vooral door te doen. Laat hen zelf ervaren hoe je bepaalde taken uitvoert in het nieuwe systeem door middel van praktijkopdrachten.
- **Spread de training over een aantal dagen**
Korte trainingen waarin je één onderwerp behandelt zijn effectiever dan lange trainingen waarin meerdere onderwerpen aan bod komen.
- **Bied video-instructies aan**
Zet de trainingen extra kracht bij met video-instructies. Zo kunnen de medewerkers de inhoud van de trainingen altijd nog eens terugkijken.
- **Maak gebruik van de kennis van de softwareleverancier**
Moedig je medewerkers aan om bijvoorbeeld FAQ's te raadplegen.

EEN SUCCESVOLLE IMPLEMENTATIE BEGINT BIJ ZORGVULDIG VERANDERMANAGEMENT

ONTWIKKEL DE NIEUWE OPLOSSING ALTIJD IN EEN TESTOMGEVING

Stap 7: Livegang

Heb je dit alles rond? Dan is het tijd voor de langverwachte livegang. Zorg dat er die eerste periode voldoende capaciteit is voor vragen van medewerkers die voor het eerst met de nieuwe oplossing werken.

in 90 dagen papierloos werken

Start

• Plan en ontwerp

- Stel een projectteam samen
- Breng documentintensieve processen in kaart
- Kies een oplossing, richt workflows in

• Test en implementeer

- Richt een testomgeving in
- Maak de keuze: on premise of cloud?
- Configureer en implementeer de oplossing

• Documenteer en train

- Train ambassadeurs
- Train eindgebruikers
- Documenteer werkwijze en processen

Livegang

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 kun je kosten besparen en beter beheersen.

Door intensief samenwerken, creatief denken, adviseren en trainen komen we tot oplossingen. Daarmee vereenvoudig je al je document-intensieve processen en kun je informatie beter beheren. Ook verbetert de beveiliging van je documenten.

Zo vertalen we jouw wensen in slimme ideeën en concrete oplossingen.

imagine. change.

RICOH
imagine. change.

Ricoh Nederland B.V.

Magistratenlaan 2, 5223 MD 's-Hertogenbosch

Tel.: +31 73 645 1111

www.ricoh.nl