

Facility Management Magazine Jaarbijlage 2002

Titel : **Document Management**

Bijdrage van : **BCIM** Bos Consultancy & Interim Management

Alexander P. Bos

Auteur is tevens Bestuurslid van Facility Management Nederland (FMN)

Datum: Oktober 2001

Document Management

Inhoud:

1. Recente ontwikkelingen & State of the Art
2. ICT & Documenten
3. De Documentmanager & Outsourcing
4. Toekomstige ontwikkelingen

1. Recente ontwikkelingen & State of the Art

Het document van de 21^e eeuw is het document niet meer. Waren de documentstromen nog geen 10 jaar geleden redelijk traditioneel en voorspelbaar, zo oncontroleerbaar en moeilijk traceerbaar is het nu.

Overheidsinstanties accepteren op hun websites nog steeds geen e-mail als officieel document. Het digitale document past gewoonweg niet in hun traditionele manier van werken. Weinig bedrijven kennen een integrale aanpak van documentmanagement. Veelal zijn disciplines breed verspreid door de organisatie en zijn bevoegdheden met betrekking tot inkoop, ontwikkeling c.q. ontwerp van documenten en het beheer ervan niet goed of niet volledig vastgelegd.

Sinds kort heeft de digitale factuur een juridische status gekregen. Een factuur per e-mail/internet wordt als document geaccepteerd indien een kopie opvraagbaar is en blijft bij de verzender en zolang de verzender kan aantonen dat de back-up van deze digitale documenten niet gemuteerd kan worden.

Europees commissaris Bolkestein doet al jaren pogingen de postale diensten in europa geliberaliseerd te krijgen. Dit lukt hem beetje bij beetje. Er zijn twee redenen waarom de grote Europese landen (Duitsland, Frankrijk, Spanje) niet zitten te wachten op het op korte termijn vrijgeven van hun postmarkt.

1. De nationale postbedrijven zijn zeer grote werkgevers in die landen, waarbij de sociale factor een zeer belangrijke rol speelt. In ieder dorp tref je er nog een postagentschap aan. Op vakantie erg handig en effectief, maar zakelijk vaak niet even efficiënt. In Nederland is TPG/PTT Postkantoren bv al langer bezig met het reorganiseren (lees: saneren) van het aantal postkantoren en postagentschappen. Het op korte termijn vercommercialiseren van de postale activiteiten in genoemde landen zou een te grote sociale onrust met zich meebrengen.
2. De betreffende nationale postbedrijven zijn nog niet voldoende (en sommige nog helemaal niet) omgevormd tot een commerciële organisatie, dat sterk genoeg is om in europa de concurrentie aan te gaan met onder meer TPG (de nederlandse TNT Post Groep) en Deutsche Bundespost (die onder meer Van Gend & Loos, met onder meer

Selektvracht als onderdeel daarvan) heeft overgenomen. Eerder genoemde landen zijn bang dat grote, inmiddels sterk geprofessionaliseerde postorganisaties te veel invloed binnen hun nationale postsysteem gaan krijgen en zijn bang dat slechts de commercieel interessante gebieden (gebieden met een hoge bevolkingsdichtheid) voldoende worden bedient, terwijl de landelijke (bergachtige-) gebieden verstoken zullen blijven van hun dagelijkse post, tenzij deze mensen er niet-marktconforme (te hoge) bedragen voor willen betalen. Deze angst heeft ook in Nederland jarenlang gespeeld. Dit is ook de reden dat de concessie zo langzaam wordt afgebouwd. Overigens vindt de rest van Europa dat het op dit punt in Nederland al erg snel gaat.

Het frankeren via internet is inmiddels enkele jaren geleden uit de VS naar Europa overgewaaid, maar is nog steeds geen gemeengoed. Omdat post en het bijbehorende frankeren door veel organisaties wordt beschouwd als een soort 'natuurverschijnsel' (het hoort er nu eenmaal bij en je hebt er toch geen invloed op) en de afgelopen jaren diverse 'grote', op ICT-capaciteit van invloed zijnde, veranderingen zijn geweest (millennium-uitdaging, wijziging van het BTW percentage naar 19%, invoering van de Euro), zal het nog wel even duren voordat wij allemaal onze postzegels van internet downloaden.

Inmiddels heeft TPG besloten de zg. KIX-code (de streepjescode onder het adresblok) weer af te schaffen, omdat het toch niet de techniek blijkt te zijn die in de toekomst gebruikt zal blijven worden. De apparatuur op de sorteercentra zijn inmiddels dermate geprofessionaliseerd dat deze code niet meer nodig is. Het adres en de postcode worden eenvoudigweg gelezen, waarmee de sorteerslag (op straatnaam en huisnummer niveau, op looproute) volledig machinaal geschiedt zonder verdere codering. Ik ben benieuwd of de bedrijven die hebben geïnvesteerd in nieuwe enveloppen (grotere vensters), hun huisstijl/briefpapier hebben aangepast in verband met de toegevoegde streepjescode en vele software-programmeeruren hebben gemaakt, hun gemaakte kosten vergoed krijgen!

Het lijkt er op dat het bedrijf Media-Expresse haar langste tijd heeft gehad. De orderportefeuille (voornamelijk omroepbladen en tijdschriften) worden in gedeeltes overgeheveld naar TPG, zodat omzet en efficiency van TPG verder worden vergroot. Dan moet de particuliere postzegel toch weer goedkoper kunnen worden?

De discussie over de toekomstige taken van de ouderwetse 'postbesteller' wordt in alle dagbladen gevoerd, maar één ding is zeker: er zal altijd iemand langs de deur moeten blijven gaan om post te blijven bezorgen, al is het alleen maar direct mail. Direct mail compenseert nog immer de afnemende hoeveelheid briefpost door het toenemende gebruik van internet, e-mail en SMS.

Drukkerijen hebben het nog steeds erg moeilijk. Vele kleinere bedrijfjes moeten of stoppen of worden overgenomen door grotere organisaties. Op hun beurt hebben deze grote(re) drukkerijen weer alle mogelijke moeite om het hoofd boven water te houden, door met name de enorme investeringsdruk. Nieuwe apparatuur (noodzakelijk om aan de stijgende kwaliteitsvraag van de klant te kunnen blijven voldoen) is zeer kostbaar, terwijl de vulling van de capaciteit van deze machines vaak nog niet rond is.

Om omzet en activiteiten op een gewenst niveau te behouden worden activiteiten toegevoegd (printen, kopiëren, vormgeving, distributie).

Nieuwe druk- en opmaaktechnieken zorgen ook nog eens voor hoge investeringen in opleidingen voor het personeel, terwijl de klant nog steeds rekent op scherpe prijzen.

2. ICT & Documenten

Het is verbazingwekkend te constateren dat printactiviteiten vaak nog gescheiden plaatsvinden van de repro-activiteiten.

Printer-zaken (inkoop, supplee-beheer en netwerk) vallen vaak onder de competentie van de ICT Manager, terwijl repro-aangelegenheden vaak de verantwoordelijkheid zijn van de Facility Manager.

Printers en bijbehorende supplies worden gekocht. Kopieermachines en bijbehorende supplies worden vaak gehuurd. Een betrouwbaar overzicht van de kosten is bij beide disciplines binnen veel organisaties nauwelijks te verkrijgen. Men weet het eenvoudigweg niet.

Een integrale kostprijs van de afdruk per click is derhalve niet of nauwelijks te bepalen, terwijl je binnen een organisatie al snel spreekt over miljoenen afdrucken per jaar.

Tegenwoordig kunnen printers kopiëren en kopieermachines kunnen printen. De organisaties waarbinnen een competentieslag plaatsvindt tussen de Facility Manager en ICT Manager, zijn niet op twee handen te tellen. “Wiens budget is het?”, is een veelgehoorde vraag, terwijl de vraag “hoe kunnen we het totale print- en kopieerproces verder optimaliseren”, nauwelijks te horen is. Dat kan ook niet anders, zolang budgetverantwoordelijkheid nog steeds recht evenredig is aan primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden. In processen denken en handelen wordt nog steeds niet echt bevorderd door het management

Er zijn twee redenen waarom leveranciers onvoldoende bijdragen tot een integrale benadering van het creëren van efficiënte documentstromen:

- a. voorafgaande aan de feitelijke verkoop (de handtekening) van apparatuur, software of diensten, zal een gedegen consultancy plaats moeten vinden, alvorens een goed onderbouwd voorstel richting klant kan gaan. Slechts weinig leveranciers ‘durven’ een financiële vergoeding te vragen voor deze adviezen, verkregen uit de zg. ‘consultancy-fase’.
- b. veel vertegenwoordigers worden nog steeds afgerekend op korte termijn resultaten (maand-, kwartaal- en jaarbonussen en –incentives), terwijl documentprocessen en met name de ontwikkelingen op dit gebied een visie, beleid en ondersteuning over meerdere (boek-)jaren vereisen.

3. De Documentmanager & Outsourcing

Nog weinig organisaties hebben het lef gehad een “Documentmanager” als functionaris te installeren. Deze functionaris zou binnen de gehele organisatie invloed moeten kunnen uitoefenen op en zeggenschap hebben over alle activiteiten die te maken hebben of van invloed zijn op documentprocessen.

Of het de afdeling marketing is, het archief, de verkoopafdeling of de binnendienst. Wanneer zich een ontwikkeling voordoet met een document (zie de Document-spiraal), zal dit via het bureau moeten van de documentmanager.

De vraag of activiteiten binnen de verschillende documentprocessen al dan niet beter kunnen worden uitbesteedt, kan dan ook veel betrouwbaarder worden beantwoord.

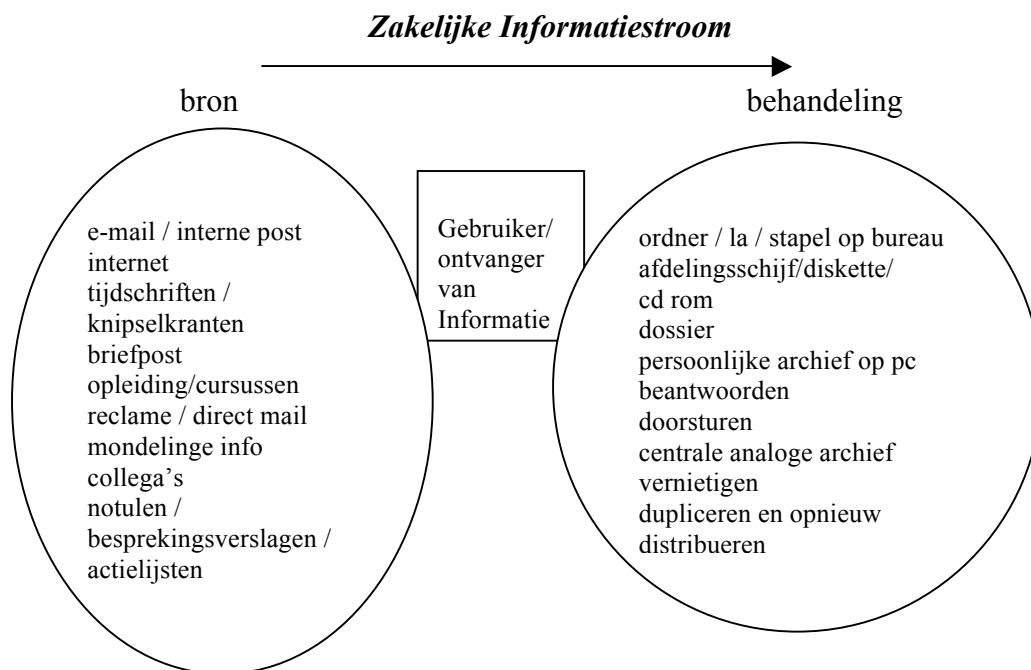
Verschillende aanbieders van dienstverlening op het gebied van documentprocessen, hebben zelf contracten opgezegd of zijn bezig bestaande contracten te reconstrueren (lees: renoveren). Er is weinig eer te behalen wanneer je als dienstverlener niet wordt betrokken in optimalisatie van bedrijfsprocessen omdat jouw aanspreekpunt en contactpersoon geen invloed heeft op activiteiten van andere afdelingen, terwijl deze wel betrokken dienen te zijn bij deze optimalisatieslagen.

Aan de andere kant is het bij veel dienstverleners duidelijk te merken wanneer een achterliggend belang (aandeelhouders van de dienstverlener) een grote rol speelt, dat van invloed is op de objectiviteit van de advisering van deze dienstverlening en de daarbij behorende uitvoering van de activiteiten. Dus is de juistheid van een marktconforme kostprijs moeilijk te bepalen.

De recent ontwikkelde facilitaire NEN-norm 2748 ('Facilitaire termen- Rubricering en definiëring') en de beschikbare gegevens vanuit het FKG-project (Facilitaire Kengetallen) kunnen hierbij als hulpmiddel dienen.

De enorme informatiestroom en de diversiteit waarmee deze informatie op een gebruiker afkomt, neemt nog steeds in omvang toe. Dezelfde gebruiker wordt geacht deze informatie te rangschikken, te ordenen, op een gewenst tijdstip terug te kunnen vinden, relevante informatie te filteren en 'toe te voegen aan zijn kennis', zich af te vragen of de informatie wellicht ook voor anderen interessant is, en last but not least, ook nog wat met deze informatie te doen, zoals tijdig reageren wanneer daarom wordt gevraagd.

De volgende figuur geeft bovenstaande schematisch weer:



De documentmanager moet ook de persoon zijn die in staat is documentair beleid te formuleren. Zonder de pretentie te hebben een documentair beleidsplan te willen schrijven (vele organisaties zijn hierover al gestruikeld, omdat dit een te veelomvattend item is), moet het mogelijk zijn op onderdelen een documentair "Gebruiksplan" te schrijven en uit te voeren. Hoe gaan we nu om met bepaalde soorten documenten, hoe denken wij dat dit gaat veranderen, gelet op de plannen van de organisatie en hoe gaan wij het gebruik van deze documenten hierop aanpassen, zijn vragen die aan de orde dienen te komen in een documentair gebruiksplan. Iedere organisatie die veel met documenten te maken heeft, zou meerdere van deze plannen moeten hebben.

Wanneer documentmanagement niet goed in de organisatie wordt verankerd, gaat dit ten koste van het resultaat. Echter kan een optimaal gebruik van documenten de effectiviteit en de efficiency van een organisatie vergroten.

4. Toekomstige ontwikkelingen

Om overzicht te behouden welke activiteiten onder document-management worden verstaan kan de “Document-spiraal” als hulpmiddel dienen.

Voorheen werd gesproken van de document-cyclus, maar aangezien de levenscyclus van een document niet meer scherp af te bakenen (lees: te controleren) is, is er een spiraal van gemaakt die geen einde kent. De spiraal wordt ook steeds dikker, omdat het aantal documenten dat wordt verspreid ook niet meer controleerbaar is. Eén ding is zeker: het aantal documenten wordt alleen maar groter.

OP DEZE PLEK AFBEELDING DOCUMENTSPIRAAL

Creatie

DTP – ontwerp
Webdesign
Documentbeheer
Huisstijl (-bewaking)

Productie

Print
Repro
Drukwerk
Afwerken
CD-Rom
Email

Logistiek

Post
Koeriers
Transport
Print & Mail
Kantoorartikelen
1^e lijns service apparatuur

Registratie

Wettelijke noodzaak
Beantwoording
Eigen systemen
Read & Write-autorisatie

Archivering

Analoog vs. digitaal
In House vs Out House
Eigen systemen
Wettelijke noodzaak

Recycling

Vernietiging
Hergebruik
Storage/Retrieval
Autorisatie

Zolang Microsoft cs. de handleidingen als dikke papieren manuals blijven leveren en rapporten nog steeds in boekvorm worden uitgegeven, zal ik het niet meer meemaken dat er een ‘paperless-office’ gaat komen. Er zal wel sprake gaan zijn van een ‘less-paper-office’. Het zal nog enkele generaties duren alvorens deze trend zich met kracht gaat doorzetten. De huidige generatie scholieren en studenten communiceren veelal digitaal (e-mail en SMS). Het boekenpakket wordt al voor 30% op cd-rom aangeleverd. De drastische toename aan informatie en de snelheid waarmee deze verkregen wordt, zorgt er echter voor dat de papierberg voorlopig nog niet wordt uitgedund. Kijk alleen maar naar de hoeveelheid analoge documenten (lees: papier) die nog nodig zijn een cd-rom bij een consument thuisbezorgd te krijgen, hoe uitgebreid een beschrijving is om internet-software op je computer te installeren en hoeveel direct-mail nog dagelijks (ongevraagd) in de brievenbus wordt gedeponeerd en je weet genoeg.