



Een volledig Digitale Postkamer

Klantcase: De Kompanjie

“Hoe krijg ik alle poststromen nu gedigitaliseerd?”



“Gelukkig biedt de technologie van DocYard de oplossing”

De Kompanjie kiest voor DocYard om de postkamer verder te digitaliseren:

“We hebben hiermee onze informatiehuishouding nóg beter op orde gebracht”

Bij De Kompanjie in het hoge Noorden beschikt men sinds een tijdje over een Digitale Postkamer. De werkorganisatie voor de gemeenten Veendam en Pekela wilde een grote diversiteit aan documenten automatisch identificeren en opslaan. Om dit te realiseren, maakt het via Docuwork gebruik van de technologie van de Duitse firma DocYard GmbH. Dit is de enige leverancier die alle technologie op het gebied van OCR, data extractie, data classificatie, MRC-compressie, convertering naar PDF/A en processturing en bewaking tot één oplossing bij elkaar heeft gebracht.

Hoe de behoefte ontstond

De behoefte voor digitalisering van de postkamer was bij De Kompanjie al jaren aanwezig. Senior Functioneel beheerder Peter Wever: “Dat kon beslist efficiënter. We waren zelf al wel bezig met post te scannen en metadata in te voeren. Maar we wilden alles digitaliseren, zodat we het konden traceren. Dit proces werd ons te complex. We hadden ook niet de benodigde apparatuur.”

Waarom er juist nu voor gekozen werd om te starten met een digital mailroom ligt volgens Sjoerd Haverkamp, tevens functioneel beheerder, aan een combinatie van factoren: “We waren al een tijdje naar al onze processen aan het kijken of ze niet efficiënter te maken waren. Dat was begin 2017.”

Uitgangspunten

De uitgangspunten voor De Kompanjie om te starten met het digitaliseren van de postkamer waren tweeledig. Voor de inkomende post gold als belangrijkste factor de kwaliteit van de documenten. Wever: “We wilden dat de scan ook echt zo was als het fysieke exemplaar. Het College heeft een machtiging afgegeven om documenten te mogen vernietigen als het digitale exemplaar exact hetzelfde is als het papieren document. En het niet op de selectielijst staat om permanent bewaard te moeten blijven. Daarnaast was natuurlijk efficiëntie voor ons erg belangrijk. We wilden niet investeren in scanapparatuur terwijl die bij Docuwork al aanwezig was. Tenslotte was het een eis dat alle post tijdig wordt aangeleverd. Alles wat vandaag binnenkomt, moet diezelfde dag beschikbaar zijn voor de medewerkers.”

Trechteren

De uitgangspunten voor de uitgaande post waren iets anders van aard. Haverkamp: “We wilden een volledig omvattende verzendadministratie. We wilden alle uitgaande post trechteren, zodat we weten wat er verzonden is en dat we dat eenvoudig en volledig terug kunnen halen. Vroeger hadden we bijvoorbeeld wel dat de uitgaande brief in de administratie zat, maar dat de bijlagen ontbraken. Nu weten we precies wat de deur uit is gegaan en wanneer het daadwerkelijk is verzonden. Wever: “Daarnaast was het een must dat het voor onze medewerkers eenvoudig moest zijn om documenten te

verzenden. We werken met twee gemeentehuizen en nevenlocaties. De ambtenaren moeten eigenlijk niets van DocYard merken.”

“We zochten meer een samenwerking dan dat we een opdracht gaven”

Focus

Op de vraag op welke uitgangspunten uiteindelijk de focus heeft gelegen, is Wever duidelijk. “Bij de inkomende post draait het met name om de kwaliteit. Omdat ook over 100 jaar de documenten nog goed leesbaar en authentiek moeten zijn. Op het gebied van de uitgaande post wilden we de medewerkers zoveel mogelijk ontzorgen.”

Specifieke wensen

De Kompanjie heeft voor het offertetraject geen Programma van Eisen opgesteld. “Omdat we wilden dat de leverancier meedacht over de beste oplossing. We zochten meer een samenwerking dan dat we een opdracht gaven”, meent Haverkamp. “Als je iets over de schutting gooit, heb je een vraag en krijg je wat je vraagt. Dat hebben we dus niet gedaan. We hebben eerst het proces voor onszelf in kaart gebracht. Een brainstorm gedaan en de vraag gesteld hoe wij het zelf graag zouden willen hebben als we de gebruiker waren. Daar kwam een helder proces uit hoe wij het wilden. Dat hebben we vervolgens naar leveranciers gestuurd. En hen gevraagd om met ons mee te denken hoe ze ons het beste zouden kunnen helpen. Kort gezegd wilden we een demonstratie en een prijs.”

Randvoorwaarden

Informatiebeheer wilde ook nog dat rekening werd gehouden met hun randvoorwaarden. Haverkamp: “We wilden in elk geval Word bestanden en PDF's kunnen versturen. Later kwamen daar nog RTF bestanden bij. Excel hebben we heel bewust niet voor gekozen. Dat zijn documenten zonder opmaak, waar informatie in mist. Dat doen we gewoon niet. Als medewerkers die willen versturen, moeten ze er zelf maar een PDF van maken. En JPG's kunnen niet los verstuurd worden, maar wel als je ze in een Word bestand plakt.”

“Dit wil je niet bij de eerste de beste hobbybob onderbrengen”

Het offertetraject

Voor het digitaliseren van de postkamer werden uiteindelijk drie partijen benaderd die een offerte in mochten dienen. Wever: “Docuwork scande natuurlijk al voor ons, daar waren goede contacten mee. Dat was zeker een partij die in ons hoofd zat.” Twee partijen waren bereid een demo te verzorgen voor beide heren en Johannes Terpstra, de teamleider informatisering. Wever: “Jan Ite Muller en Rene Lolkema kwamen. Zij konden het proces laten zien dat wij hadden geschetst in hun eigen testomgeving. Eigenlijk waren we meteen enthousiast. De presentatie verliep soepel, ze konden antwoord geven op al onze vragen en wijzigingen meteen doorvoeren. Daarmee kregen we meteen een goed gevoel. Dat maken we ook weleens anders mee hoor. Soms komt een accountmanager een algemeen verhaaltje houden, maar zij konden per module vertellen wat het deed en hoe het

werkte. Het kwam betrouwbaar over en dat is super belangrijk. We hebben het immers over alle uitgaande post van twee gemeentes en de werkorganisatie De Kompanjie. Dat wil je niet bij de eerste de beste hobbybob onderbrengen.”

Akkoord

Diezelfde middag werd door de drie mannen van Informatisering het besluit genomen om met Docuwork in zee te gaan. Wever: “We hebben ze geloof ik diezelfde middag nog gebeld en ze waren oprecht blij. We hebben ze verteld dat de helderheid van hun offerte doorslaggevend was geweest. Ze lieten gewoon een heel professionele indruk achter.” De offerte werd in december 2017 getekend. Haverkamp: “Het is al met al best wel snel gegaan. Bij ICT moesten we de servers aanvragen, inrichten, rechten toewijzen en databases inrichten. Vervolgens konden we in maart echt aan de slag met DocYard. We hebben met Docuwork een verwerkersovereenkomst opgesteld, zodat zorgvuldig met onze gegevens werd omgegaan.”

Implementatie

De implementatie van de digitale postkamer verliep volgens beide mannen “hartstikke prima”. Haverkamp: “Toen het was uitgerold naar de productie, hebben we nog een paar kleine aanpassingen gedaan. Als we wijzigingen wilden doorvoeren, was Docuwork altijd goed bereikbaar.

Bert Kwant (Business consultant) heb ik best vaak gebeld als dat nodig was. Maar ook aan Hylke Postma (Business consultant) hebben we veel gehad. Het scheelt ook dat het gewoon aardige kerels zijn. Ze stonden altijd paraat om onze verzoeken en wensen aan te horen. Dit geeft vertrouwen, we hebben het echt samen gemaakt. Zij hebben geprogrammeerd en wij voorbereid. Docuwork heeft voor de inrichting van de applicatie gezorgd. Daarnaast was er een training voor de beheerders. Dit hebben we gecombineerd met een testdag. We hebben toen veel uitleg gekregen. Dat was zeker erg nuttig. We kunnen nu ook zelf kleine aanpassingen doen en zien in de ‘logging’ wat er is gebeurd. Daardoor krijgen we meer grip op de zaak en dat is ook een van onze uitgangspunten. Voor grotere aanpassingen hebben we de hulp van Docuwork nog nodig. Op den duur willen we dat verminderen, wat ook mogelijk is door extra trainingen te volgen. Het zijn onze gegevens en we willen niet heel erg afhankelijk zijn van een leverancier.”

Doorlooptijd

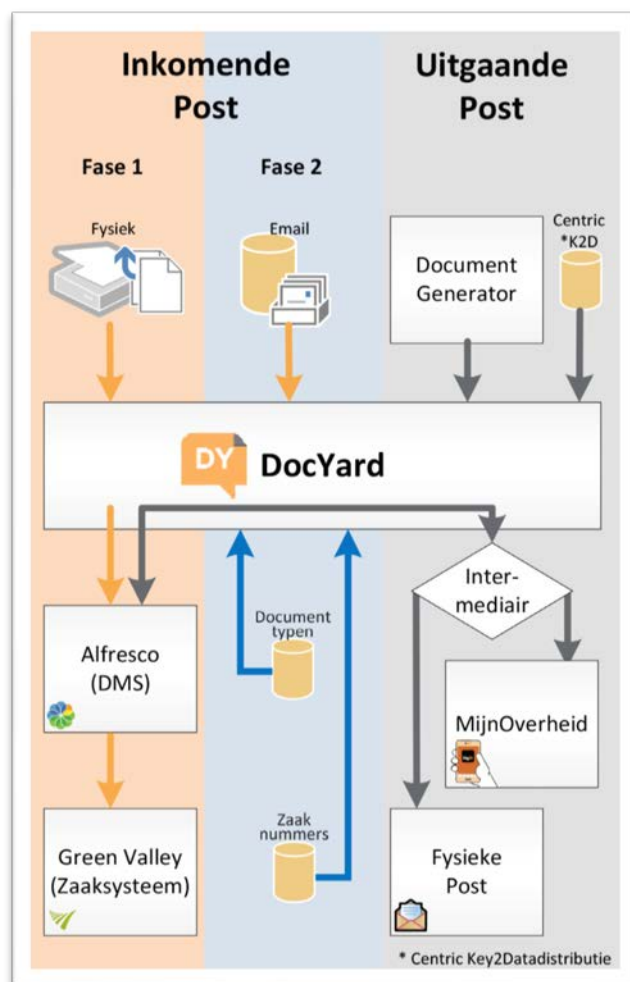
Uiteindelijk nam de implementatie circa vier tot vijf maanden in beslag. Wever: “Waarbij ik eerlijk moet zeggen dat er redelijk wat tijd in de voorbereiding aan onze zijde heeft gezeten. Deze doorlooptijd was naar verwachting. Wij wisten dat het geen klein project was.” Haverkamp vult aan: “We hadden ook bewust geen concrete deadline afgesproken. We wilden het liever goed dan snel. We hebben eerst een testomgeving opgezet waar Docuwork in kon werken. We werken hier immers met overheidsinformatie, dat wilden we niet in een productie-omgeving zetten. Dat kan gewoon niet. De burger mag geen verkeerde brieven ontvangen.”

Hobbels

Wever: “Gelukkig zijn er geen noemenswaardige, onvoorziene zaken in het traject geweest. Natuurlijk heb je altijd wel wat hobbels en bobbel. Maar die zaten eigenlijk alleen intern, bijvoorbeeld in het doorvoeren van onze huisstijl. Een goed voorbeeld hiervan is dat de NAW-gegevens op de brief niet altijd exact op dezelfde plek stonden. Dat hebben we gelukkig opgelost en uiteindelijk is de implementatie gegaan zoals we verwacht en gehoopt hadden.”

Koppelingen

Docuwork zorgde ervoor dat meerdere applicaties met de digitale postkamer van De Kompanjie werden gekoppeld. Het realiseerde koppelingen met omliggende systemen zoals Kodak voor scanning. Met Alfresco / Greenvalley voor de documentopslag. Wever: “Docyard verzorgt voor een deel het toevoegen van de juiste metagegevens aan onze inkomende en uitgaande post en zorgt ervoor dat de documenten klaar zijn voor fysieke en digitale verzending. Daarmee ging De Kompanjie over van volledige outsourcing naar een combi oplossing; On premise installatie DocYard i.c.m. outsourcing werkzaamheden.”



Zoals te zien is in de graphic is er gefaseerd te werk gegaan in de implementatie. De binnenkomende post werd al langer opgepakt en is nu efficiënter ingeregeld in de on premise situatie. Tevens is de uitgaande post hieraan toegevoegd. Op korte termijn wordt ook de verwerking van binnenkomende e-mail toegevoegd als workflow op DocYard.

Digitaliseringdoelstellingen

DocYard helpt de digitaliseringdoelstellingen van De Kompanjie te behalen, zo meent Wever. "DocYard helpt ons de digitaliseringsopdracht m.b.t de inkomende en uitgaande post te realiseren. We kunnen nu veel meer processen van aanvraag tot beslissing digitaal maken. Wij zijn een van de eerste gemeenten die op deze schaal de uitgaande post digitaliseert. De applicatie biedt ons zekerheid dat een brief de deur uit is gegaan. Ook dat was een van de doelstellingen."

Evaluatie

"Natuurlijk hebben ons afgevraagd 'Wat had beter gekund'", vertelt Haverkamp. "Misschien hadden we nog iets beter de verwachtingen kunnen managen. Dus duidelijker omschrijven wat je verwacht. Op die manier hadden we het proces nóg concreter gemaakt. Maar over het algemeen zijn we heel erg tevreden over het gehele proces. Het meest in het oog springende verschil met de vorige situatie is dat de ambtenaar nu zelf niet meer hoeft te printen. En we zien wat er met een document gebeurt en dat het de deur is uitgegaan."

Duurzaamheid

Duurzaamheid is belangrijk voor De Kompanjie. Wever: "We hebben een publieke taak en dus een maatschappelijke verantwoordelijkheid voor een duurzame maatschappij. Dat is zeker een bijverdienste van dit project. We hebben daarnaast meer grip op de documentstromen. Hierdoor kunnen we aantonen wanneer een document verzonden is. Nu is het soms dat een burger zegt dat hij een brief niet heeft gehad. We hebben hiermee onze informatiehuishouding nog beter op orde gebracht."

Hoe verloopt het proces?

Een ambtenaar mailt de uitgaande brief naar een bepaald emailadres. DocYard leest de mailbox uit, voert de bewerkingen uit en biedt hem ter verzending aan. De ambtenaar krijgt daarna een terugkoppeling dat hij verzonden is. Wever: "We wilden eerst periodiek de mailbox uitlezen, bijvoorbeeld elk uur. Maar Docuwork zei 'waarom wil je dat niet continu?' Dat vonden wij natuurlijk nog veel beter. Begin juni is er een pilotfase gestart. Waar de medewerkers vooral aan moesten wennen is dat hun post in een zwart gat lijkt te verdwijnen."

Enthousiast

De medewerkers die deelnemen aan de pilot zijn enthousiast volgens Wever. "Vroeger moest men brieven printen, in een envelop doen en met de interne post versturen. Nu worden gefaciliteerd door het systeem en hoeven ze hier geen tijd meer in te steken. Ze zijn meer gericht op hun eigen taken dan bezig met de administratieve taken. Het zou mooi zijn als er in de toekomst helemaal geen papier meer aan te pas komt."

Tips

Wanneer gemeentes overwegen om hun postkamer te digitaliseren, moeten ze aan de voorkant goed nadenken over wat ze willen en hoe ze het willen, zo meent Wever.

"Je moet eigenlijk je einddoel heel helder hebben. En jezelf de volgende vragen stellen: Met welke systemen heb je te maken en uit welke systemen komen bestanden? Waar moet het heen, in welk formaat en met welke metadata?"

Taart

Bij de ingebruikname van de inkomende post heeft Docuwork een grote taart langsgebracht. Haverkamp: "Om te vieren dat de digitale postkamer in gebruik is genomen. Dat hebben we echt met elkaar gevierd. Dat zegt wel wat over de informele sfeer die er heerst en hoe we met elkaar omgaan. Dat is heel informeel, maar wel professioneel. Wij zouden Docuwork en DocYard dan ook absoluut aanbevelen!"



In het kort

De Kompanjie zoekt een totale oplossing voor een verdere digitalisering van de postkamer.

De Kompanjie is gewicht van volledige outsourcing naar een combi oplossing; On-premise installatie van DocYard i.c.m. outsourcing werkzaamheden.

Docuwork is als reseller naast de maatwerkimplementatie van DocYard ingezet voor advieswerkzaamheden rondom de digitaliseringsdoelstellingen rond de inkomende en uitgaande post van De Kompanjie.

Docuwork realiseerde koppelingen tussen DocYard en verschillende omliggende systemen zoals Kodak voor scanning en Alfresco / Greenvalley voor documentenopslag.

De Kompanjie is erg tevreden over de levering en implementatie van DocYard door Docuwork.

Voordelen op een rij

De belangrijkste voordelen van het gebruik van DocYard zijn; de eindgebruiker merkt er niets van behalve de voordelen, het is een flexibele oplossing en het draait in eigen huis, waardoor persoonsgegevens niet buiten de deur hoeven te komen.

Over De Kompanjie

De Kompanjie is één geprofessionaliseerde, ambtelijke organisatie die twee zelfstandige gemeentebesturen ondersteunt en diensten aan de samenleving van beide gemeenten verleent. De Kompanjie is eigendom van zowel Veendam als Pekela. De gemeenteraden zijn de hoogste bestuursorganen in de gemeenten.

De Kompanjie wil de karakters van beide gemeenten behouden. Daarnaast bundelen zij hun krachten om de kwaliteit van de dienstverlening aan de inwoners van beiden gemeenten hoog te houden.

Meer informatie is te vinden op www.dekompanjie.nl

Over DocYard GmbH

DocYard GmbH levert productiesoftware-oplossingen voor totaal documentbeheer en oplossingen voor document- en gegevensconversie, evenals aangepaste services en uitstekende ondersteuning. DocYard-oplossingen zijn gemakkelijk te hanteren en vereisen een toegankelijk niveau van aanpassing en individuele programmering. Elke stap van de productie is te implementeren en te integreren in configureerbare, centraal beheerde workflows om het hoogste niveau van automatisering en integratie in documentverwerking te bereiken. Gebruikmakend van de volledig geïntegreerde MRC (Mixed Raster Content) Compressie Technology van Foxit Europe GmbH en andere tools voor classificatie en data-extractie dekt DocYard alle vereisten voor Mail Room Solutions en Scan Services.

Wij creëren bewezen software

We maken professionele software zoals onze bewezen DocYard suite. Door geweldige software te leveren, kunnen onze klanten sneller werken door veelvoorkomende, herhalende taken te automatiseren. Onze producten maken het u gemakkelijk om voor kwaliteit te zorgen tijdens alle fasen van de productie.

Wij helpen u om uw proces te optimaliseren

We leveren niet alleen software, maar we helpen u er ook optimaal gebruik van te maken. Wij ondersteunen en helpen onze klanten tot de software productief is en een return on investment is bereikt. We beschouwen een project pas succesvol als onze klant er net zo over denkt.

Werk met mensen, geen robots

De kern van elk succesvol project is een behendig team (van mensen), dat volledig is uitgerust om resultaten van start tot finish te leveren. Onze interdisciplinaire teams zijn schaalbaar voor projecten in alle soorten en maten, waardoor een efficiënte samenwerking met de klant en elkaar mogelijk is, en waarbij de focus behouden blijft op wat echt werkt voor uw bedrijf en uw klanten.

Wij geloven in meetbare resultaten

We streven ernaar om een return on investment te genereren vanaf het allereerste project, terwijl de productiviteit aanzienlijk wordt verhoogd en een duurzaam concurrentievermogen wordt gegarandeerd.

We weten uit eigen ervaring dat investeringen met een bepaald budget moeten leiden tot oplossingen op maat - en met onze oplossingen kunt u dat doel nog steeds bereiken terwijl het aanpassen en individueel programmeren tot een minimum wordt beperkt. En het mooiste hiervan is, het is allemaal meetbaar!

We zijn flexibel en staan altijd klaar om te handelen

Uw bedrijf kan veranderen, wat betekent dat ook de manier waarop u onze producten gebruikt, kan veranderen. Onze producten en mensen zijn flexibel genoeg om aan uw behoeften en omvang van het werk te voldoen. Op deze manier staan wij altijd klaar om te handelen.

Meer informatie is te vinden op onze website: www.docyard.eu
Of neem gerust contact met ons op.



DocYard GmbH
Hermann-Köhl-Straße 7, 28199 Bremen (DE)
Lauwers 18 B, 9405 BL Assen (NL)
Phone : +31 592 200 005
Support : +49 421 3658 3185
Web : www.docyard.eu

