

OPLOSSINGEN VOOR UW DOCUMENTBEHEER!

Uw documentbeheer verbeteren?
Dan denkt u zeker aan vereenvoudiging
van het aanmaken, opslaan en delen van
documenten, en aan de toegankelijkheid van
documenten. Maar uw documentgerelateerde
processen moeten vooral efficiënt zijn.

In dit korte e-book worden een aantal
scenario's van bedrijfsprocessen
en vraagstukken geschetst waar
documentgerelateerde workflows een
belangrijke rol spelen. Daarbij worden
oplossingen aangegeven die KYOCERA
Workflow Manager kan bieden.

BUSINESS SCENARIO 1: FACTUREN VAN LEVERANCIERS VERWERKEN

Uw afdeling ontvangt elke maand facturen van verkopers en leveranciers die essentieel zijn voor uw bedrijf.

Het is noodzakelijk dat deze facturen op tijd worden behandeld en verwerkt zonder uw personeel te veel te belasten en, wat nog belangrijker is, zodat uw leveranciers hun geld altijd op tijd krijgen. U stuurt ook zelf facturen naar uw eigen klanten, voor producten en diensten die u verkoopt. Voor factuurverwerking is een goede samenwerking tussen uw verschillende afdelingen (zoals inkoop, boekhouding, financiën en logistiek) vereist. Controles zijn nodig, evenals goedkeurings- en betaalprocessen. Zou het niet mooi zijn als alle stappen in dit omslachtige, zich herhalende proces geautomatiseerd of in ieder geval gestroomlijnd konden worden met een workflow?

EEN VEREENVOUDIGD SCENARIO:

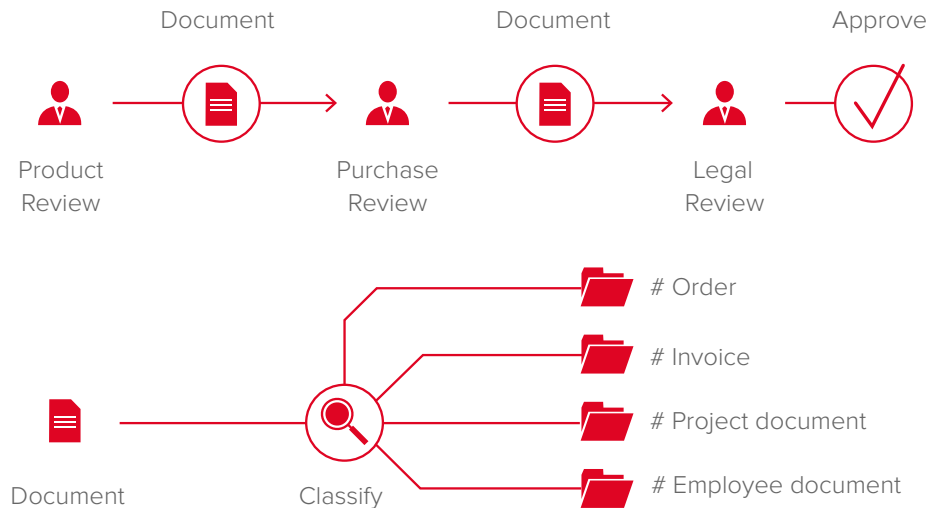
De inkoopafdeling heeft leverancier X voor een specifiek product of materiaal. Stel dat deze afdeling via e-mail of een papieren document een factuur krijgt van deze leverancier. Stelt u zich voor dat de gegevens van deze leverancier al in uw database staan en dat

deze direct toegankelijk is via uw ECM-software (enterprise content management).

Vervolgens kan dit document worden gescand en gedigitaliseerd met behulp van OCR-software. Deze software legt de gegevens vast, verwerkt deze en identificeert vervolgens metatags van de factuur, zoals ontvangstdatum, factuurnummer, soort document (in dit geval een factuur, maar het kan bijvoorbeeld ook een



BUSINESS PROCESS WORKFLOW MANAGER



afleverbon zijn), verschillende andere kenmerken en de leveranciers-id (leverancier X). Het systeem kan dit document vervolgens doorsturen naar de ECM-software (met records management- en archiveringsfunctionaliteit). Het document wordt opgeslagen in de map 'facturen' en in de directory voor leverancier X.

Tegelijkertijd identificeert de software dit document als een factuur, waardoor de factuurworkflow wordt gestart. In deze workflow is

bepaald dat persoon P van de boekhouding het document moet controleren. Vervolgens moet persoon R van de financiële afdeling het document controleren. Ten slotte moet de factuur worden goedgekeurd door persoon Q van de inkoopafdeling. Hiermee worden dus de benodigde stappen in het proces voltooid voordat een betaling kan worden gedaan en de factuur uiteindelijk naar de afdeling crediteuren wordt gestuurd.

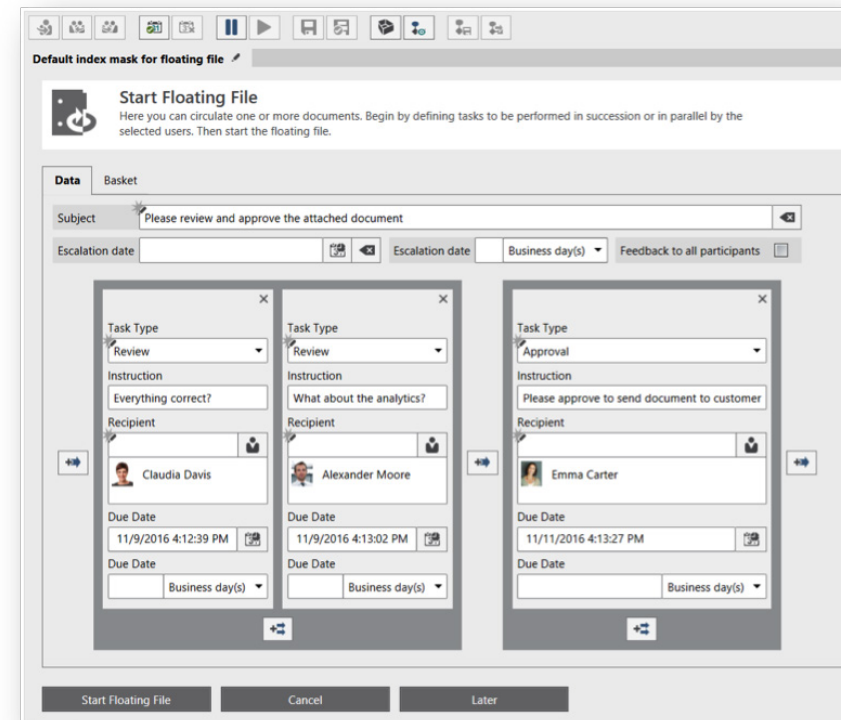
Terwijl persoon P de factuur controleert, kan hij een snelle zoekopdracht uitvoeren via de functie 'zoeken met volledige tekst', om alle voorgaande facturen en kortingsaanbiedingen te vinden en kwaliteitsgerelateerde informatie over leverancier X te bekijken. Alles is gekoppeld (uiteraard via de leveranciers-id van leverancier X), opgeslagen en toegankelijk in de ECM-oplossing. Zo wordt voorkomen dat de gebruiker goederen moet retourneren of verwickeld raakt in juridische procedures etc.

De voordelen van een dergelijk softwaresysteem zijn onder andere dat alle gerelateerde documenten en informatie met betrekking tot de leverancier snel kunnen worden gevonden via een goedkeuringsproces. Met een dergelijk efficiënt en gestroomlijnd

workflowsysteem zijn gebruikers beter in staat om jaarlijks of maandelijks bijzondere voorwaarden af te spreken bij de inkoop van goederen en diensten. Het kan zelfs leiden tot leverancierskortingen voor tijdige betaling. Bijkomend voordeel is een lager risico op annulering van leveringen vanwege niet op tijd betaalde facturen. De interne procesefficiëntie zorgt voor soepele workflows tussen leverancier X, uw bedrijf en verder in de waardeketen.

Een ander bijkomend voordeel is de verhoogde efficiëntie binnen de afdeling en een betere planning op alle afdelingen. Er treden minder geschillen op, wat leidt tot een hogere klanttevredenheid. Dit scenario kan zich overigens in verschillende branches en binnen vele soorten organisaties voordoen.

KYOCERA Workflow Manager heeft als standaardfunctionaliteit een "Floating file" waarmee een gebruiker ad-hoc workflows kan inrichten. Ad-hoc workflows kunnen eenvoudig worden opgezet om de stappen van een werkproces uit te voeren. Daar kunnen facturen en gerelateerde documenten aan worden toegevoegd. De gebruiker definieert hiervoor een proces via de gebruikersinterface, waarmee hij vervolgens direct kan starten. Dankzij de intuïtieve



gebruikersinterface kan de gebruiker taken zoals controles en goedkeuringen toewijzen aan collega's.

Reeksen kunnen stuk voor stuk of gegroepeerd, en parallel of op volgorde worden 'verpakt'. Er is ook een aanvullende module waarin aangepaste workflows kunnen worden opgezet die gecombineerd kunnen worden met externe systemen. Bovendien kunnen e-mailmeldingen worden ingesteld.

BUSINESS SCENARIO 2:

LOGISTIEKE WORKFLOW PROCESSING

In veel organisaties krijgt logistiek management te maken met de administratie en het beheer van supply chain-gerelateerde activiteiten. Hieronder valt transportbeheer (zowel inkomend als uitgaand), fleetmanagement, voorraadbeheer, material handling, verwerking van bestellingen, vraag- en aanbodplanning en de aansturing van externe logistieke serviceproviders. Dit is ook gekoppeld aan klantenservice, sourcing en procurement, productieplanning en inplannen, verpakken en samenstellen.

Logistieke workflows betreffen de levering van goederen waarvoor een bestelling is gedaan. Dit begint met een aanvraag. Deze aanvraag wordt behandeld door de betreffende afdeling. Naar aanleiding van de aanvraag kan een offerte van de leverancier, inclusief een leverdatum, worden opgesteld. Eventueel wordt een monster van het artikel/product opgestuurd ter beoordeling, waarna de klant een bestelling plaatst. Als de bestelling is bevestigd, betaalt de klant na ontvangst van de factuur. Daarna wordt het transport geregeld via het fleetmanagement en wordt het bestelde product afgeleverd. De klant tekent voor de levering na ontvangst van de goederen.

Bij elk van deze stappen worden documenten over en weer gestuurd waarvoor een gecoördineerde workflow nodig is, met controles en goedkeuringen. Enkele van deze documenten zijn:

> **Bill of Lading:** dit is het belangrijkste document bij het vervoeren van goederen. De juridische definitie van een bill of lading is een contract voor het vervoeren van goederen en een eigendomsbewijs voor deze goederen. Dit document bevat alle informatie die de vervoerder nodig heeft voor het transport van de artikelen. Bovendien bevat het document de plaats van oorsprong en de contractvoorwaarden voor het vervoer. De vervoerder kan de levering pas meenemen als hij dit document in bezit heeft. Dit is het contract tussen de afzender en de vervoerder om de goederen op de bill of lading te vervoeren naar de geadresseerde, de koper.

> **Vrachtbrief:** de vrachtbrief is de factuur van de vervoerder aan de afzender waarop alle gemaakte kosten van de vervoerder staan. De vrachtbrief van de vervoerder bevat de gegevens van de verzending, de artikelen die worden verzonden, de geadresseerde, de plaats van oorsprong, de bestemming, het totale gewicht en de totale kosten.

> **Handelsfactuur:** de factuur is de rekening voor de goederen, van de verkoper aan de koper. Deze kan worden gebruikt om de daadwerkelijke waarde van de goederen te bepalen bij vaststelling van de invoerrechten.

> **Certificaat van oorsprong (CvO):** dit is een ondertekende verklaring waarin de oorsprong van het exportartikel staat.

> **Inspectiecertificaat:** de klant kan om dit document vragen als bewijs dat de goederen geïnspecteerd of getest zijn en dat de kwaliteit van de goederen acceptabel is.

> **Exportvergunning:** dit is een overheidsdocument waarmee de export van de goederen in bepaalde hoeveelheden naar een bepaalde bestemming wordt goedgekeurd.

> **Paklijst:** dit is een gedetailleerde paklijst waarop het volgende staat vermeld: elk artikel in de zending, welk soort verpakking is gebruikt, het brutogewicht en de afmetingen van de verpakking.

In de “Floating files” in KYOCERA Workflow Manager kunnen alle gerelateerde documenten (zoals hierboven beschreven) aan workflows worden toegevoegd.

Deze workflows kunnen vervolgens worden toegewezen aan de verantwoordelijke teamleden, ter controle of goedkeuring in verschillende fasen van het standaard- of aangepaste werkproces. Deze workflows kunnen worden opgeslagen en kunnen steeds opnieuw worden gebruikt.

De personen die betrokken zijn bij de procesworkflow ontvangen een melding als een controle- of goedkeuringsstap is afgerond.

Voor alle modules van KYOCERA Workflow Manager zijn gebruiksklare lijsten van documenttypen beschikbaar. Zo kunnen documenten worden ingedeeld op basis van beschikbare documenttypen in de werkcontext, zoals een bestelling, afleverbevestiging en factuur. Dit zorgt voor effectief beheer van verschillende documenten en zoekopdrachten met relevante resultaten.

BUSINESS SCENARIO 3: WORKFLOW PROCESSING BIJ PRODUCTIE

Een middelgroot bedrijf ontvangt een traditionele brief met de bestelling van een machineonderdeel, dat geproduceerd moet worden. In de postkamer wordt de order gescand en gearhiveerd in een elektronisch mappensysteem op basis van het soort document, terwijl tegelijkertijd de orderadministratie op de hoogte wordt gesteld. Op deze afdeling koppelt de verantwoordelijke persoon de order aan een standaard product en geeft deze order samen met het product en alle benodigde aanpassingen door.

In de volgende stap verwerkt de afdeling engineering de aanpassingen aan het standaardproduct en koppelt het ontwerp aan de bestaande order. Nu wordt het aangepaste ontwerp uit het documentenpakket gehaald en beschikbaar gesteld aan een externe werknemer buiten het bedrijf, via een beveiligde VPN-verbinding. Hiermee kan deze externe werknemer het ontwerp op afstand verwerken.

Als de constructieve aanpassingen van het onderdeel zijn afgerond, krijgt de klant de digitale tekeningen en een 3D-animatie waarin de functionaliteit te zien is. Deze 3D-animatie wordt als videobestand



opgenomen in het document voor de klant. Bovendien krijgt het een digitaal certificaat en wordt het beveiligd, zodat de klant zelf geen onbedoelde aanpassingen kan uitvoeren. Na de definitieve goedkeuring door de klant wordt het machineonderdeel geproduceerd.



De productielocatie bevindt zich vanwege de kosten echter in een ander Europees land, op honderden kilometers afstand van de locatie van het bedrijf.

De ontwerpen moeten beschikbaar worden gemaakt en daarom worden de definitieve productietekeningen uit de order gehaald. Via een VPN-verbinding wordt opnieuw toegang verleend. Na de productie koppelt de fabrikant de protocollen voor kwaliteitsbeheer aan de complete order. Daarna is het voltooide product, inclusief alle certificaten, gereed voor levering aan de klant. De factuur wordt aangemaakt – voor de klant op papier en voor de archivering digitaal.

Met KYOCERA Workflow Manager kunnen de verschillende bestanden worden gedeeld en onderdeel worden gemaakt van workflows, zoals eerder besproken. De gedeelde bestanden van andere werknemers van uw organisatie kunnen in KYOCERA Workflow Manager ingezien worden. Er kan ook worden gezocht naar bestanden en ze kunnen worden toegevoegd, samen met een workflowbestand. Als controles en goedkeuringen moeten worden uitgevoerd, kan dit een integraal onderdeel van de procesworkflow worden in elke productieorganisatie.

BUSINESS SCENARIO 4: WORKFLOW PROCESSING VOOR HR-DOCUMENTEN

Het is voor organisaties essentieel dat binnen de HR-afdeling werknemersgegevens die prioriteit hebben kunnen worden gedeeld. Stelt u zich voor dat vanuit het buitenland een nieuwe werknemer bij een organisatie komt werken. Voordat de persoon verhuist, moeten verschillende documenten worden aangemaakt en verwerkt. Deze documenten moeten worden ingevuld en ondertekend door de werknemer en worden ingeleverd. Het kan bijvoorbeeld om een visumprocedure gaan, of om belastinginformatie die moet worden verwerkt door de immigratiedienst, de HR-afdeling en andere partijen zoals banken en zelfs organisaties uit de publieke sector in het land van de werkgever en in het land van herkomst (aangezien de persoon een andere nationaliteit heeft). Documenten met betrekking tot immigratie en andere interne organisatieprocessen moeten vrijwel direct online worden ondertekend en doorgestuurd, via e-mails en in digitaal formaat. Het zou voor de HR-afdeling, voor de logistieke en visumverwerking, voor de nieuwe werknemer en zijn manager wel heel handig zijn als deze gegevens kunnen worden verzameld in een nieuw werknemersprofiel binnen het ECM/DMS-systeem.



Beschikbaarheid van en toegang tot documenten worden dus belangrijke onderscheidende kenmerken van documentbeheersoftware waar organisaties bij de aanschaf op gaan letten.

Bepaalde immigratiedocumenten moeten worden gecontroleerd en teruggestuurd voor verdere verwerking of updates; ontbrekende gegevens moeten worden ingevuld en opnieuw worden opgestuurd. Daarom is een interface noodzakelijk die het voor de beheerder of het hoofd van de HR-afdeling eenvoudig maakt om documenten intern te controleren en goed te keuren.

Interne documenten zoals functieomschrijvingen, belangrijke salarisdocumenten en spreadsheets moeten door verschillende mensen worden gecontroleerd voordat ze kunnen worden geaccepteerd als definitief. Vervolgens moeten er mogelijk wijzigingen in worden aangebracht naar aanleiding van onderhandelingen. Stel dat dit proces niet voor één, maar voor meerdere werknemers moet worden doorlopen!

Het scannen en opslaan van deze documenten en de controle- en goedkeuringsprocessen op de HR-afdeling en de afdeling waar de

werknemer zal gaan werken, worden essentieel en kunnen uiteindelijk het wervingsproces belemmeren of mogelijk maken.

Belangrijke documenten moeten worden opgeslagen, beheerd en direct en snel toegankelijk zijn voor geautoriseerde HR-medewerkers. Toegangsbeheer is dus belangrijk. Voor de organisatie kunnen ook mandaten van kracht zijn om deze gegevens gedurende langere tijd op te slaan in de vorm van documenten, afhankelijk van branchestandaarden en -mandaten. Auditbedrijven moeten deze gegevens kunnen volgen; ze zullen af en toe audits uitvoeren op salarisgegevens etc.

KYOCERA Workflow Manager biedt alle nodige technische structuren voor eenvoudig en effectief werknemersbeheer; denk aan pensioenregelingen, reiskostenvergoedingen, contracten of trainingscertificaten. Alle gegevens en documenten zijn altijd toegankelijk voor HR-medewerkers.

De masterdatasheet van een werknemer bevat alle relevante onderdelen voor personeelsbeheer, van het adres en de

contactgegevens tot functiegroepen binnen het bedrijf en essentiële factuurgegevens (bankrekeningnummer etc.).

Door het documentbeheer in de module kunnen alle benodigde personeelsdocumenten centraal worden gebundeld, alle informatie worden beheerd volgens de auditvereisten en worden workflows geboden als gebruiksklare processen.

De systematische structuur in de HR-module zorgt voor effectief personeelsbeheer, minder administratieve werkzaamheden en lagere kosten.

Dit zijn slechts enkele van de meest voorkomende documentgerelateerde workflows. Dergelijke documentgebaseerde workflows komen voor in elke branche. Mechanismen om dergelijke processen te stroomlijnen en te optimaliseren en om controle en structuur aan te brengen worden steeds belangrijker.

Gezien het tempo van het bedrijfsleven van tegenwoordig is het noodzakelijk dat documenten kunnen worden geopend vanuit een centrale repository en dat er direct beslissingen kunnen worden genomen.



KYOCERA Document Solutions Nederland B.V.

Beechavenue 25, 1119 RA Schiphol-Rijk

Tel: +31(0)20 587 72 00 E-mail: informatie@dnl.kyocera.com