

Documenten zijn gevaarlijk



De afgelopen decennia is er aanzienlijk geïnvesteerd in technologie. Toch is de productiviteit niet toegenomen. En ook voor diefstal van gegevens blijven we kwetsbaar.

Hoe komt dat? Eén reden is uiteraard dat we er niet in slagen om documenten goed te beheren en onder controle te houden. Loop maar eens naar een printer. Hoe vaak komt het niet voor dat daar meerdere exemplaren van een document met gevoelige klantgegevens liggen te wachten tot iemand ze komt ophalen? Dat is duidelijk een risico voor de beveiliging en de naleving.

Een andere reden is de hoeveelheid papieren en digitale documenten die zonder strikte controle binnen organisaties wordt verspreid. Iedereen weet hoeveel tijd wordt verspild met het terugvinden van documenten. Of hoeveel tijd er verloren gaat als we erachter komen dat we werken met een verouderde versie van een document.

Papieren documenten, inadequaat afdrukbeheer en belabberd documenttoezicht brengen nogal wat problemen met zich mee. Maar gelukkig kunnen deze problemen eenvoudig worden verholpen. U hoeft alleen maar de juiste keuzes te maken.

Documenten brengen risico's met zich mee

Bij vrijwel alle taken binnen een bedrijf, van het plaatsen van een bestelling bij een leverancier tot het opstellen van een projectplan, worden documenten gemaakt. En telkens wanneer we een document maken of wijzigen, slaan we het in digitale vorm op of maken we een afdruk op papier. Dat geldt voor alles: een Word-document, een PDF, een PPT-presentatie of een spreadsheet. Elk van deze documenten levert onmiddellijk een risico voor het bedrijf op. Voorbeelden in overvloed:



Beveiligings- en nalevingsrisico's

De meeste organisaties maken veel budget en mankracht vrij voor cyberbeveiliging. Maar uit de harde cijfers blijkt dat uw bedrijf 50% meer kans heeft op kostenposten als gevolg van inadequaat documenttoezicht dan door misbruik van gegevens.

U leest het goed. Ondanks de krantenkoppen over cybermisdrijven wordt maar de helft van de bedrijven getroffen door een cyberaanval die ze daadwerkelijk geld kost. Volgens IDC heeft echter meer dan driekwart van de ondernemingen materiële schade als gevolg van matig documenttoezicht. Denk daarbij bijvoorbeeld aan verlies van klanten, verlies van medewerkers, crises met betrekking tot PR, niet-naleving en het uitvoeren van kostbare audits.

En ook als documenten niet zijn gelekt, kunnen de gevolgen ernstig zijn. Strenge nalevingsverplichtingen kunnen leiden tot financiële boetes en het opleggen van een gedragscode, zelfs als er feitelijk geen sprake is van een inbreuk. Zo kreeg het Massachusetts General Hospital een boete van 1 miljoen dollar opgelegd omdat een medewerker een vertrouwelijk dossier had afgedrukt om er thuis aan te werken.



**20%**

van een werkdag wordt besteed
aan het opsporen van informatie.

Verlies van productiviteit

We hebben allemaal wel eens gezocht naar informatie waarvan we zeker wisten dat die ergens moest zijn. Vermenigvuldig dat verlies van productiviteit (volgens schatting van McKinsey, IDC en anderen zo'n 20% van een werkdag) eens met het aantal mensen in uw organisatie, en het wordt onmiddellijk duidelijk hoeveel geld dat uw bedrijf kost.

Dit verlies van productiviteit wordt een nog groter probleem wanneer goed betaalde managers en leidinggevendenden de benodigde informatie niet kunnen vinden. En hoe groter de hooiberg, hoe moeilijker het wordt om de naald te vinden.

Tijdverlies

Elke week zijn we zo'n tien uur kwijt aan het zoeken naar informatie in documenten, en dat gaat niet alleen ten koste van onze productiviteit. Het leidt tot een vertraging bij alles wat we doen. Het duurt langer om besluiten te nemen. Het duurt langer voordat we op verzoeken van klanten reageren. We stellen vergaderingen uit en passen de planning van projecten aan.

Alles bij elkaar opgeteld, maakt dit tijdverlies onze organisaties minder flexibel en gaat het ten koste van ons vermogen om adequaat om de steeds veranderende behoeften van de markt in te spelen. En dat is precies het tegenovergestelde van wat we moeten doen. Er zijn immers steeds meer slagvaardige concurrenten die steeds hogere verwachtingen bij klanten wekken.

Kostbare fouten

Ontbrekende, onnauwkeurige en/of verouderde informatie leidt tot allerlei kostbare fouten. Teams nemen slechte besluiten. Advocaten gaan onderhandelingen in zonder goede voorbereiding. Miscommunicatie maakt klanten boos, waardoor ze opstappen.

Zelfs als er maar één stukje van de informatiepuzzel ontbreekt, kunnen de kosten van deze fouten hoog uitvallen. Het verlies van een rechtszaak of van een grote klant kan een desastreuze en langdurige impact op de bedrijfsresultaten hebben. Effectief, adequaat beheer van alle typen informatie in het hele bedrijf is dus een must.



Waardeverlies

Documenten zijn van cruciaal belang voor bedrijven omdat hiermee bruikbare informatie wordt gedeeld met iedereen die bij de besluitvorming is betrokken. Wanneer het niet mogelijk is om deze informatie tijdig te vinden en te delen, slagen we er niet in om het volledige potentieel ervan te benutten. Dat kan een groot verlies voor het bedrijf zijn.

Zoals gezegd, heeft de omvang van een dergelijk verlies niet te maken met het totale aantal 'naalden' in de 'hooiberg' van uw organisatie. Uw verlies wordt bepaald door hoe belangrijk het is dat uw teams op een bepaald moment over volledige en nauwkeurige informatie beschikken. Dat geldt zowel voor een belangrijk strategisch besluit om een product op de markt te brengen als voor een grote deal met een belangrijke klant.



Waar komt het op neer? Bij inadequaat beheer van en toezicht op de informatie van uw organisatie verliest u geld. En loopt u risico nog meer te verliezen.

Een nieuwe methode voor documenttoezicht

Elke organisatie gebruikt verschillende soorten documenten op verschillende manieren. Geen enkele methode voor documenttoezicht is dus ideaal voor iedereen. Wel zijn er diverse belangrijke aanbevolen werkwijzen die we in alle effectieve methoden voor documenttoezicht terugzien.

1

Beveiliging en naleving van de regelgeving

Een speciale set controlefuncties op basis van regels wordt ingezet voor beveiliging en naleving van de regelgeving. Het kan hierbij gaan om beperkingen als het gaat om de toegang tot documenten en het delen en afdrukken ervan. Met een voldoende intelligent systeem is het zelfs mogelijk om gevoelige inhoud, zoals persoonlijk identificeerbare informatie, automatisch zwart te maken wanneer documenten worden afgedrukt of gedeeld door mensen met de juiste bevoegdheid. Het opstellen van deze regels moet voldoende flexibel en adaptief verlopen om in te spelen om de veranderende behoeften van het bedrijf en de wettelijke voorschriften.

2

Controleerbaarheid

Bij uniform toezicht is het veel eenvoudiger om het gebruik van documenten bij te houden en mogelijk misbruik te achterhalen. Deze controleerbaarheid is op twee manieren essentieel voor de naleving. Ten eerste maakt dit een betrouwbare rapportage mogelijk, die in de wet- en regelgeving verplicht wordt gesteld. Ten tweede kunt u bij niet-naleving de 'due diligence' van uw bedrijf aantonen door middel van controleerbaarheid en andere aanbevolen werkwijzen voor documenttoezicht. Hierdoor neemt het risico op boetes van regelgevingsinstanties af. Controleerbaarheid is ook handig voor informatie-beveiligingsteams die onderzoek doen naar het misbruik van gegevens.

3

Uniforme architectuur voor toezicht

Zoals gezegd, worden documenten in veel verschillende indelingen in organisaties verspreid, ook op papier. Het is dan ook verstandig om in elk geval uw documenten onder te brengen in een uniform toezichtsmodel dat in de gehele onderneming wordt gebruikt. Dit betekent niet dat alle documenten in dezelfde indeling in één centrale repository moeten worden opgeslagen. Wél moet u een uniform model voor documentbeheer toepassen, en papieren documenten waar mogelijk converteren naar een gangbare digitale indeling zoals PDF.



4

Inhoud en metagegevens vastleggen

Bij het implementeren van een uniforme methode worden digitale documenten meer dan alleen beeldbestanden. De inhoud ervan (dus de tekst) en de bijbehorende relevante metagegevens kunnen worden vastgelegd, zodat informatie gemakkelijker kan worden opgezocht, en adequaat beheer en toezicht mogelijk worden. Het is verstandig om voor een eenvoudig en transparant proces te kiezen. Het laatste wat u wilt is dat aanbevolen werkwijzen voor documenttoezicht contraproductief werken en een extra belasting voor uw medewerkers opleveren.

5

Processen en controlefuncties op basis van regels

Zodra documenten in een uniform systeem zijn ondergebracht, kunt u zelf regels formuleren voor de verplaatsing en het gebruik ervan. U kunt hierbij denken aan toegangscontroles en het beperken van afdrukrechten tot automatische routing en archivering. Verder kunt u de regels opstellen op een groot aantal kenmerken, zoals trefwoorden, onderwerp, taak-/dossiernummer, auteur, aanmaakdatum, enzovoort. Betrokkenen met de juiste bevoegdheid kunnen tijdens de documentcyclus bovendien handmatig metagegevens en andere kenmerken aan documenten toevoegen.

6

Prioriteiten bepalen en van daaruit verdergaan

Bij de ontwikkeling van een methode voor documenttoezicht is het niet nodig om alle genoemde aanbevolen werkwijzen in één keer binnen de gehele organisatie te implementeren. Er zijn voorbeelden te over van mislukte initiatieven voor documentbeheer, vaak omdat een organisatie veel te veel hooi op de vork neemt en alles in één keer wil doen.

Met een technologie die voldoende flexibiliteit biedt, kunt u zich eerst concentreren op 'laag hangend fruit' waarmee u zonder al te veel moeite resultaten boekt. Vervolgens kunt u die technologie in de loop der tijd naar andere onderdelen van het bedrijf uitrollen. Die uitbreiding wordt ook nog eens eenvoudiger door de opgedane ervaring en de zichtbare voordelen.

Redenen om geavanceerd documenttoezicht prioriteit te geven

U kunt tegenwoordig kiezen uit talloze technologische initiatieven, maar de budgetten en beschikbare uren van uw medewerkers zijn beperkt. Het is dus goed om eens stil te staan bij de vraag waarom u documenttoezicht juist nu prioriteit moet geven. Een paar antwoorden:



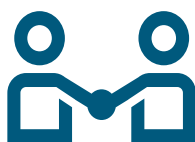
Uw bedrijf wordt aanmerkelijk veiliger.

Er wordt heel wat geld en mankracht besteed aan informatiebeveiliging en naleving van de regelgeving. Toch blijven de meeste bedrijven veel te kwetsbaar voor misbruik van gegevens, boetes en reputatieschade. Beter documentbeheer resulteert in minder financiële risico's dan andere beveiligingsmaatregelen, vooral omdat uit de harde cijfers blijkt dat bedrijven 50% meer kans hebben op kostenposten als gevolg van inadequaat documenttoezicht dan door misbruik van gegevens.



Het is net of er 20% meer ervaren mensen bijkomen.

Bij een goed beheer van documenten zijn mensen minder tijd kwijt aan zoeken en kunnen ze veel productiever werken. Dit geldt net zo goed voor managers en leidinggevendenden als voor administratief en uitvoerend personeel. Uw investeringen in documentbeheer leiden er dus toe dat u uitdagingen op het gebied van human resources eenvoudiger het hoofd biedt.



De klantervaring verbetert aanzienlijk.

Bij de ervaring van klanten gaat het niet alleen om apps en het contact met de klanten. Net zo belangrijk is wat zich achter de schermen afspeelt. Het is essentieel dat iedereen over de benodigde informatie beschikt om klanten tijdig de juiste antwoorden te geven. Snelle toegang tot nauwkeurige en volledige informatie, zonder dat dit ten koste gaat van de privacy van klanten, is hiervoor een vereiste.



Er is minder risico op grote en kleine fouten.

Wanneer het niet lukt om één klein stukje relevante informatie snel op te sporen, kan dat desastreuze gevolgen hebben in de directiekamer, de rechtszaal en elders. Houd goed voor ogen dat in de top tien van gevaarlijkste dieren niet de olifant, maar de mug op de eerste plaats staat. Toepassing van aanbevolen werkwijzen heeft een gunstig effect op alle problemen met documenten. En die problemen gaan elke minuut van de dag ten koste van de prestaties van uw bedrijf.



Het is bepalend voor het succes van de digitale transformatie.

U kunt net zoveel in AI, IoT en blockchain investeren als uw wilt. Zonder digitale documentcontroles en workflows wordt uw bedrijf nooit digitaal. Het succes van andere digitale initiatieven is onlosmakelijk verbonden met de mate waarin uw belangrijkste besluitvormers en deskundigen in staat zijn om inhoud snel en absoluut vertrouwelijk te delen. En dat is alleen mogelijk wanneer documenten adequaat worden beheerd.



De eerste uitdaging voor iedereen die deze voordelen wil realiseren, ligt in het doorbreken van gewoontes. We werken allemaal al behoorlijk lang met pc's, printers, MFP's, bestandsystemen en zoekfuncties. En we denken al snel dat we precies weten hoe we inhoud moeten maken, gebruiken, delen en beveiligen. **Maar we hebben het mis.**

Er is voldoende bewijs dat we te veel tijd verspillen, te veel fouten maken en onvoldoende veilig werken. Willen we beter presteren, dan moeten we overstappen op betere methoden voor documentbeheer en op betere technologieën die dat mogelijk maken.

Neem contact op met Nuance via:
imaging@nuance.com
+31 36 546 9425

Informatie over Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications, Inc. is wereldwijd een toonaangevende leverancier van spraak- en taaloplossingen voor bedrijven en consumenten. Dankzij de technologieën, programma's en diensten van Nuance hebben mensen eenvoudiger toegang tot apparaten en systemen. Dagelijks genieten miljoenen mensen en talloze bedrijven van de toepassingen van Nuance, die hun waarde meer dan bewezen hebben. Ga naar www.nuance.com/nl-nl voor meer informatie.



Copyright © 2019 Nuance Communications, Inc. Alle rechten voorbehouden. Nuance en het Nuance-logo zijn handelsmerken en/of geregistreerde handelsmerken van Nuance Communications, Inc. of zijn dochterondernemingen in de Verenigde Staten en/of andere landen. Alle andere merk- en productnamen zijn handelsmerken of geregistreerde handelsmerken van de respectieve bedrijven.

NDI_WP-DUT, Nov 2018