

## 1.7 DMS ANALYSE

*Doelstelling: Het in kaart brengen van de huidige informatie- en documentenstroom met een focus op de kansen en bedreigingen als gevolg van het toegepaste beleid.*



Binnen iedere organisatie is er plaats voor meerdere informatie- en documentstromen. Denk daarbij onder andere aan handelsdrukwerk, commercieel drukwerk, interne rapporten, archieven, interne en externe communicatie, e-mailverkeer, social media, websites en nog veel meer. Het handels- en commerciële drukwerk zijn veelal aardig in kaart gebracht.

Wat veel organisaties echter niet in kaart hebben, zijn met name de interne informatiestromen. Afhankelijk van het soort organisatie kunnen 'latente informatiestromen' als broedplaats voor veel ellende fungeren. Het duidelijkste voorbeeld hiervan is het ordinaire roddelcircuit. Om te voorkomen dat onjuiste informatie en vertrouwelijke informatie via onduidelijke stromen hun weg vinden, is het zaak om de legitieme informatiestromen in kaart te brengen en deze, met name voor de interne organisatie, duidelijk te communiceren.

### Case:

*Organisatie X had te kampen met het probleem dat er, buiten de formulierenstroom die men binnen ISO9001 geregeld had, via e-mail informatie werd uitgewisseld die een bijdrage leverde aan het profiel van specifieke klanten. Deze informatie echter werd niet binnen de CRM applicatie opgeslagen maar speelde wel een rol bij het nemen van besluiten om klanten in een bepaalde kostencategorie in te delen. Ten onrechte werden klanten dus geen kosten aangerekend die men eigenlijk op basis van hun beleid wel zouden moeten betalen. Organisatie X liep hierdoor omzet mis.*

### Oplossing:

Vanuit TRES PRETIA® werden alle informatie- en documentstromen binnen organisatie X middels audits in kaart gebracht. Hierdoor werd duidelijk dat, geheel ter goede trouw, informatie over klanten op niet toegestane plekken werd opgeslagen waardoor kritische informatie voor beslissers niet toegankelijk was. TRES PRETIA® heeft voor dit specifieke probleem een nieuw protocol geschreven dat voorziet in een centrale vastlegging waarmee omzetzerving werd voorkomen.