

4.4 INTEGREREN

Doelstelling: Kritische informatie en identificeerbare documentatie onderdeel maken van de bedrijfsprocessen onder de noemer imago management.



Dit onderdeel van het imago management proces wordt te weinig op haar juiste waarde ingeschat. Organisaties denken veelal met het definiëren, classificeren en autoriseren van de informatie flow de gehele stroom beheersbaar te hebben. Wat veelal vergeten wordt is dat het juist kunnen identificeren en verifiëren van documenten van essentiële waarde is en door gebrek hieraan of door onjuiste interpretatie direct afbreuk wordt gedaan aan het imago van de onderneming. Door identificatie en verificatie van informatie en documentatie onderdeel te maken van de bedrijfsprocessen wordt imagoschade voorkomen.

Case:

Binnen organisatie X waren zowel digitaal als analoog aanwezig:

- *Huisstijldocumenten die de identiteit van de organisatie weergeven;*
- *Promotionele documenten die bijdragen aan het commerciële proces;*
- *Functionele documenten die bijdragen aan de bedrijfsprocessen;*
- *Identificatiepapieren die de authenticiteit van het individu moeten waarborgen;*
- *Waardedocumenten die het resultaat zijn van de dienstverlening.*

Met name voor de medewerkers aan de ontvangstbalie moest duidelijk zijn op welke punten de identificatiepapieren en waardepapieren beoordeeld moesten worden en welke bronnen voor verificatie geraadpleegd konden worden.

Oplossing:

TRES PRETIA® heeft speciaal voor deze medewerkers een workshop samengesteld die hen heeft geïnformeerd over de echtheidskenmerken in identificatiepapieren en waardepapieren. Tevens zijn er bronnen aangereikt waarin specifieke documenten geverifieerd kunnen worden. Door het personeel op deze punten te trainen zijn kosten voor herstel voorkomen. De handvatten die werden aangereikt zijn vertaald naar protocollen die thans onderdeel uitmaken van het bedrijfsproces.