

Beheers e-mail, beheers efficiency

E-mailmanagement is waar het volgens Van der Heijden om draait. 'Wist je dat 60 procent van de tsunami aan zakelijke e-mails bestaat uit kopieën en doorgestuurde berichten van de ene collega aan de andere, binnen de eigen organisatie? En dat driekwart van de mensen belangrijke e-mails afdrukken?' Printen van e-mails heeft volgens de *managing partner* van Semantica weinig zin voor de langere termijn. 'Veertig procent van de mensen die elektronische post afdrukt, weet na een jaar niet waar de berichten zijn gebleven. Een manager alleen besteedt ongeveer twee uur per dag aan het afhandelen van e-mail.'

TIJDSBESTEDING

Bij 'gewone' medewerkers kan de tijdsbesteding volgens deskundigen nog verder oplopen, zelfs als ze communicatie niet als belangrijkste taak hebben. 'E-mailmanagement is noodzakelijk, want dan behandel je de e-mail zoals het hoort: als zakelijke post of bedrijfsinformatie, maar zonder onnodige verspilling van papier. Berichten kunnen zichtbaar zijn voor anderen, je kunt

zien in welk proces een e-mail zit en wat de status van behandeling is, zonder e-mails door te sturen of af te drukken.' Semantica ondersteunt al sinds 1995 organisaties en bedrijven met het archiveren, doorzoeken en delen van documenten. De totaaloplossing van het bedrijf heet Semantica DMS, waarmee je alle e-mail, papieren en digitale documenten binnen een beheersbaar proces houdt. 'Als er een brief binnenkomt, stop je die meestal in een dossier. Maar bij een e-mail gebeurt dat meestal niet. Elektronische post wordt vaak beschouwd als een persoonlijk bericht en blijft daardoor alleen bestaan in de inbox van de ontvanger. Zorg dat je die belangrijke brokken bedrijfsinformatie niet verliest, want het ontbreken ervan kan leiden tot omzetting of problemen met de bewijsvoering in het geval van claims tot gevolg.'

VERRIJKEN

Van der Heijden stelt dat alleen al het info@bedrijfsnaam.nl-adres organisaties hoofdbrekens bezorgd. Ondernemingen weten niet goed met de algemene post om te gaan.

Zeker een kwart van iedere werkdag gaat op aan het afhandelen van elektronische post. Medewerkers mailen zich suf, zowel binnen als buiten het bedrijf. Beheers de e-mailstromen en je beheerst een groot deel van de productiviteit en efficiency van de onderneming. Hoe? Dat vertelt Roland van der Heijden van Semantica, dat software ontwikkelt om documentbeheer gemakkelijker te maken.

'Bij Semantica behandelen we e-mail op dezelfde manier als andere documenten. Door e-mails als bedrijfsinformatie te zien en ze te verrijken met elementen als status en behandeldatum ontstaat de mogelijkheid om e-mail op te nemen in de workflow en dat is een krachtige, nieuwe manier om je e-mail af te handelen. Die scheelt tijd en verbetert zo de efficiency van je bedrijf.' Is een goed digitaal archief dan niet voldoende? 'Een archief is een eerste stap, maar als het daarbij blijft, bereik je je doel niet. E-mailmanagementsystemen bevatten een solide archief, maar voegen daar mogelijkheden voor afhandelingsstatus, dossiervorming en bedrijfsprocessen aan toe. De beste oplossingen maken daarbij geen onderscheid tussen papieren en digitale documenten en e-mailberichten, zodat je stapje voor stapje een volledig beeld opbouwt en handhaaft van je totale bedrijfscommunicatie.'

DEURMAT

Veel ondernemers hebben geld gestoken in een e-mailinfrastructuur. Van der Heijden stelt dat dit niet gelijk staat aan een investering in e-mailmanagement. 'Bestaande e-mailinfrastructuur is vooral een transportmedium. Vergelijk het met de postbode. Die levert berichten af, maar bepaalt niet wat we met onze post doen. E-mailma-

nagement doet dat wel. Je gebruikt de gedane investeringen voor de infrastructuur, maar voegt er kennis en een efficiënte afhandeling aan toe. Een e-mailmanagementsysteem ontvangt de berichten en begeleidt de verdere verwerking. Met alleen een e-mailinfrastructuur houdt de post op bij de deurmat. Niemand wil dat het daar blijft liggen.' Centraal bewaren van e-mailberichten roept altijd vragen op over de privacy. Opmerkelijk, vindt Van der Heijden. 'Het gaat om archiveren van post. Dat archiveren van e-mail een privacyvraagstuk is, betekent dat we nog niet goed hebben afgesproken hoe ermee moet worden omgegaan. Zakelijke e-mail hoort gelijk te staan aan papieren bedrijfscorrespondentie. Je zet geen persoonlijke dingen in zakelijke brieven, dus doe dat ook niet in e-mails. Een bedrijf hoort wel de veiligheid van berichten te waarborgen, maar dat geldt voor alle communicatiekanalen.'

WAVE

Het belang van het beheersen van e-mailstromen dringt langzaam door in de rest van de wereld. Google probeert een duit in de zak te doen en lanceerde Wave: een onlinehulpmiddel voor realtimecommunicatie en samenwerking. Gebruikers van Google Wave kunnen via het internet werk bespreken en tegelijkertijd samenwerken aan bijvoorbeeld tekstdocumenten. 'Google Wave is een interessant project, omdat het ook berichten centraal stelt en het proces daaromheen modelleert. Wave zal e-mail niet vervangen; de acceptatie van e-mail is daarvoor te groot. E-mail is al belangrijk, maar wordt nog belangrijker. Elektronische post zal dé bron van vastgelegde bedrijfscommunicatie zijn.' In zo'n bron moet je volgens de Roland van der Heijden van Semantica niet ten onder gaan. 'Zorg ervoor dat je niet verdrinkt in de aanzwellende stroom e-mails. Dat doet je bedrijf geen goed en is onnodig. Met e-mailmanagement blijf je drijven en houdt je de onderneming op koers.'

Info: www.semantica.com/nl



**Zorg dat je
belangrijke brokken
bedrijfsinformatie
niet verliest.**