

Annex XIX Inventarisatie Aandachtspunten DMS 2018-2019

Onderzoek Inventarisatie Aandachtspunten Document Management Systeem DMS Regio Gooi en Vechtstreek 2018 - 2019

Onderzoek Inventarisatie Document Management Systeem DMS Regio Gooi en Vechtstreek 2018 - 2019					
Prioriteit	Punt	Beschrijving	Noodzakelijk	Wenselijk	Aantal malen benoemd
1	Gebruiksvriendelijkheid / gebruiksgemak	Het DMS dient gebruiksvriendelijk te zijn: intuïtief, snel, weinig muisklikken, overzichtelijk.	X		10
2	Zoekfunctionaliteit	Er dient een gemakkelijke, betrouwbare en volledige (zonder limiet) zoekfunctionaliteit te zijn, waarbij niet alleen Google-achtig gezocht kan worden (enterprise search), maar ook getrapd. Tevens is 'fuzzy logic' (d.w.z. "u bedoelt ...") wenselijk.	X		10
3	Integratie met MS Office	Een gebruiksvriendelijke integratie met de Office-applicaties (in de eerste plaats met Outlook en Word) is noodzakelijk.	X		9
4	Digitaal vergaderen	Het DMS moet digitaal vergaderen faciliteren, waarbij o.m. duidelijke agendaopbouw mogelijk is, vergaderstukken in de juiste versie voor deelnemers beschikbaar zijn, taken / actiepunten / besluiten worden bijgehouden, eerdere vergaderingen makkelijk en integraal raadpleegbaar zijn.	X		9
5	Device en plaats onafhankelijk	De interface dient zich automatisch aan te passen aan het device waarmee het wordt aangeroepen (responsive design). Tevens dient het plaatsonafhankelijk (mits internetverbinding) te zijn. Het systeem kan door de gebruiker vanaf zijn of haar device ten volle gebruikt worden.	X		8
6	Samenwerken in één document (samenwerkingsruimte)	Het moet mogelijk zijn om samen in één document te werken (bijv. à la Google Docs), waarbij goed versiebeheer en logging wel geborgd zijn.	X		6
7	Procesgericht werken / workflow	Processen (incl. bestuurlijke besluitvorming) moeten middels een workflow kunnen worden ondersteund (meerwaarde bieden), waarbij de verschillende behandelstappen met de daarbij behorende documenten / sjablonen door de juiste betrokkenen met de juiste rollen en rechten worden doorlopen.	X		6
8	Flexibel / generiek / herbruikbaar	De Regio is een complexe organisatie die veel organisatieonderdelen kent met uiteenlopende taken. Ook is er dikwijls sprake van uitbreiding met nieuwe taken. Dat vraagt om een flexibel systeem met generieke en herbruikbare elementen. Aanpassingen binnen processen dienen gemakkelijk realiseerbaar te zijn.	X		5
9	Koppelingen	Het moet mogelijk zijn met belangrijke aan te wijzen concern systemen (generiek) te kunnen koppelen.	X		5
10	Logfunctionaliteit	Logging is heel belangrijk (op aangeven van de accountant). Er dient te allen tijde onveranderlijk inzichtelijk te zijn wat rondom een registratie / workflow in het DMS is gebeurt.	X		4
11	Meer regie gebruiker bij dossiervorming	De gebruiker zou zelf, mits geborgd, dossiers moeten kunnen aanmaken met meer vrijheid om daarbinnen registraties in te delen te koppelen of te relateren.	X		4
12	Versiebeheer	Goed versiebeheer is van wezenlijk belang. Het is voor de gebruiker duidelijk kenbaar en er wordt een logging bij gehouden. Tevens is er de mogelijkheid om een (al dan niet als processtap) definitieve versie aan te wijzen (bevriezen).	X		4
13	Sjablonen	Het is mogelijk om binnen het DMS eenvoudig sjablonen te maken en toe te kennen aan verschillende documenttypen. Ook is het mogelijk om via opgemaakte sjablonen in Office naar het DMS te registreren.	X		4
14	Rechten / vertrouwelijkheden / autorisatie	Vertrouwelijkheden moeten zo laag mogelijk (niveau registratie) toe te kennen zijn. Beheerregels rondom vertrouwelijkheden zijn eenvoudig in te stellen (bijv. het wel of niet overnemen van vertrouwelijkheid van een registratie bij het opnemen in een dossier). Er is mogelijkheid om rechten via rollen toe te kennen.	X		4
15	Layout / symbolen / aanduidingen	Het DMS dient te beschikken over een rustige en overzichtelijke lay out met duidelijke en vooral eenduidige symbolen en / of (knop-) aanduidingen, waarbij ook tabbladen, scherm- / vensterwisselingen beperkt zijn.	X		4
16	Rapportages / overzichten	Binnen het systeem moeten voldoende rapportages en overzichten te genereren zijn. Tevens moet er een mogelijkheid zijn eenvoudig zelf rapportages en overzichten te bouwen die naar buiten (minimaal Excel) toe geëxporteerd kunnen worden. Er kan ingesteld worden dat rapportages op gezette tijden automatisch gegenereerd worden.	X		3
17	Werken in de keten	Registraties of dossiers moeten voor een externe derde toegankelijk (minimaal raadpleegbaar) gemaakt kunnen worden, zonder dat een account van de Regio of het DMS noodzakelijk is.	X		3
18	Ondersteunen meer bestandstypen in viewer	Het moet mogelijk zijn meerdere verschillende bestandsformaten duidelijk in de viewer bij de gebruikersinterface getoond te krijgen.	X		3

19	Communiceren binnen DMS	Het moet mogelijk zijn om binnen het DMS rondom een dossier of registratie een behandelend collega een bericht te sturen of taak toe te kennen. Tevens dient er de mogelijkheid te zijn deze berichten bij de registratie of in het dossier op te slaan.	X		3
20	Afgedwongen registratie / dossiervorming	De gebruiker wordt bij het opstellen c.q. opslaan van een document snel, duidelijk en eenvoudig gefaciliteerd richting registratie in het DMS.	X		3
21	Digitale handtekening	Het nieuwe systeem moet de functionaliteit of de integratie van een digitale handtekening ondersteunen.	X		3
22	CRM - functionaliteit	Het heeft meerwaarde als het DMS ook CRM-functionaliteiten in zich heeft, waarbij rondom personen of organisaties / bedrijven op verschillend niveau (RvE) e.e.a. aan relatiebeheergegevens geregistreerd kan worden.		X	2
23	Systeem af te stemmen op soort gebruiker	Het zou wenselijk zijn als het systeem afgestemd kan worden op het soort gebruiker (bijv. light / heavy user of manager /werknemer) om daar ook de lay out en functionaliteiten op in te richten.		X	2
24	Minimale dubbele invoer	Data die eenmaal is ingevoerd in het DMS (als metadata) komt zo veel als mogelijk terug (o.m. in sjablonen, automatische aanvulling) ter voorkoming van dubbele invoer.		X	2
25	Bestanden delen intern via DMS	In het DMS kunnen registraties (bestanden) via een te genereren link gedeeld worden. Ook is het mogelijk om in de Office - applicaties links op te nemen met naar registraties in het DMS.		X	2
26	Eigen persoonlijke opslagruimte	Binnen het DMS is er ruimte voor een eigen 'persoonlijke schijf', waar de gebruiker zelf documenten kan opslaan zonder dat andere gebruikers (zelfs binnen een ingedeelde gebruikerseenheid) daartoe toegang hebben.		X	2
27	Mogelijkheid relatie website	Er zijn mogelijkheden t.a.v. registraties (bijv. rondom agenda en vergaderstukken bestuur) van DMS naar de website en terug (registreren webpagina).		X	2
28	Automatische registratie mailbundeling	Eénmalig een initiële mail registreren in het DMS, waarbij vervolgens een reply of forward mail automatisch wordt gekoppeld aan het dossier (bijv. via het registratiekenmerk in het onderwerp-veld).		X	2
28	Checklist dossier / proces	Bij het aanmaken van een dossier of proces zou een 'checklist' toegevoegd / voorgedefinieerd moeten kunnen worden, waarbij zichtbaar is welke documenten erbij horen (nu al inzitten) incl. de melding 'ontbreken documenten' of 'compleet'. A.d.h.v. deze checklist kan dus (indirect) een statusmelding worden afgegeven.		X	1
29	Ondersteunen nieuwe media	Het systeem biedt mogelijkheden (o.m. in registratie en dossiervorming) voor het omgaan met nieuwe media (What's App, Facebook etc.).		X	1
30	Statusinformatie processtappen	Er kan statusinformatie ingericht en gegenereert worden bij een (besluitvormings-)proces. Hierbij is het ook mogelijk om in te stellen dat bij het bereiken van een bepaalde status automatische meldingen aan betreffende gebruikers of derden worden verzonden. Zie verder ook punt 28.		X	1
31	Mailings versturen	Vanuit het DMS kan er eenvoudig een grote mailing verstuurd worden, waarbij wel per geadresseerde een registratienummer wordt toegekend. Ook de omgekeerde weg is mogelijk: een samenvoegbestand kan eenvoudig in het DMS geregistreerd worden met ook hier automatische toekenning van een registratienummer per geadresseerde.		X	1
Totaal			21	11	128

Functionele Aandachtspunten Document Management Systeem DMS Regio Gooi en Vechtstreek 2018 - 2019

Prioriteit	Punt	Beschrijving
1	Implementatie	<i>Er dient een duidelijk beschreven en gedragen implementatieplan te komen. De implementatie dient projectmatig met leverancier en een team van applicatiebeheer en key users (o.m. DIV) te geschieden. In het implementatieplan ligt uiteraard sterke nadruk op de uitrol van het nieuwe systeem in de organisatie met aandacht voor gebruikersinstructie en nazorg. Team DIV dient uitgerust te worden om zowel in de uitrol als in de nazorg een wezenlijke rol van betekenis te spelen.</i>
2	Ondersteuning	<i>Ook na de implementatie zal er geruime tijd extra ruimte voor ondersteuning van gebruikers moeten zijn. De gebruiker dient in die eerste fase van kennismaking met een nieuw systeem snel, adequaat en laagdrempelig geholpen te worden bij problemen.</i>
3	Opschonen data	<i>Het is sterk aan te bevelen de data in het huidige DMS zo veel als mogelijk op te schonen. In geval van een migratie van data is het evident. Voorkomen dient te worden dat er van meet af aan vervuiling optreedt in het nieuwe systeem. Ook in geval van een besluit om niet te migreren en de data op een andere wijze blijvend te ontsluiten, is er een noodzaak voor een accurate en betrouwbare dataset. Opgemerkt dient te worden dat team DIV al grote stappen heeft gezet als gaat om opschoning.</i>
4	Inlezen externe tabellen	<i>Het moet mogelijk zijn om externe tabellen (gangbare formaten, zoals Excel) in te lezen in het nieuwe DMS. Denk hierbij o.m. aan procesinvetarisaties of de BAC.</i>
5	Rechten / vertrouwelijkheden / autorisatie	<i>Vertrouwelijkheden moeten zo laag mogelijk (niveau registratie) toe te kennen zijn. Beheerregels rondom vertrouwelijkheden zijn eenvoudig in te stellen (bijv. het wel of niet overnemen van vertrouwelijkheid van een registratie bij het opnemen in een dossier). Er is mogelijkheid om rechten via rollen toe te kennen.</i>
6	Testomgeving	<i>Er dient structureel een volledige en actuele testomgeving te worden ingericht direct na de zg. proof of concept. Deze omgeving zal door ICT en de functioneel applicatiebeheerder worden beheerd.</i>
7	Aansluiten E-depot	<i>Het DMS zal moeten kunnen koppelen met een E-depotvoorziening. Bij de inrichting zal de archiefinspectie betrokken dienen te worden om op voorhand al af te stemmen welke metadatanen in ieder geval van wezenlijk belang voor de aansluiting (of overdracht naar) een E-depotvoorziening.</i>
8	Scannen	<i>Er dient bij voorkeur rechtstreeks (d.w.z. niet middels extra hanelingen in een aparte softwaretool) naar het DMS gescand te kunnen worden, waarbij de mogelijkheid bestaat te werken met integratie van sjablonen (bijv. barcodes) en slimme scansoftware (herkenning van bepaalde metadata, vgl. scansoftware facturen) met als doel e.e.a. zo veel als mogelijk geautomatiseerd te laten verlopen.</i>
9	Viewer	<i>De viewer in de lay out ondersteunt veel verschillende bestandsformaten, waardoor het bestand direct zonder doorklikken (en een nieuw venster) raadpleegbaar is.</i>
10	Hoge mate van zelfredzaamheid in applicatiebeheer	<i>Ingezet moet worden op een hoge mate van zelfredzaamheid in het applicatiebeheer, waarbij de functioneel applicatiebeheerder op meerdere niveau's zelf uit de voeten kan om pas daarna (in het laatste stadium) een beroep te doen op de helpdesk van de leverancier.</i>
11	Opleiding	<i>In samenhang met het vorige punt van zelfredzaamheid geldt dat de functioneel applicatiebeheerder (en als achtervang hele team DIV) een gedegen opleiding door de leverancier aangeboden krijgt, waarbij de instructieomgeving is afgestemd op de inrichting van het systeem, zoals dat bij de Regio gaat gelden.</i>
12	Gebruiksvriendelijkheid functioneel beheer	<i>Evenals voor het gebruik geldt ook voor het (functioneel) applicatiebeheer de voorwaarde van gebruiksvriendelijkheid: intuïtief, snel, weinig muisklikken, overzichtelijk.</i>
13	Overzicht / inzichtelijkheid	<i>Ook bij het functioneel applicatiebeheer is sprake van een rustige en overzichtelijke lay out met duidelijke en vooral eenduidige symbolen en / of (knop-) aanduidingen, waarbij ook tabbladen, scherm- / vensterwisselingen beperkt zijn.</i>
14	Beschikbaarheid (Installatie van updates / releases, helpdesk leverancier)	<i>Over beschikbaarheid van het systeem dienen strakke afspraken gemaakt te worden. De installatie van updates c.q. releases valt binnen de vooraf afgestemde norm. Het is ook duidelijk wat de normen zijn voor een call (eerste lijn / tweede lijn) bij de helpdesk van de leverancier.</i>

Overige Aandachtspunten Document Management Systeem DMS Regio Gooi en Vechtstreek 2018 - 2019

Nummer	Punt	Beschrijving
1	Beleid	<i>Er is behoefte aan een aantal heldere, kenbare uitgangspunten bij het werken met informatie en gegevens.</i>
2	Inrichting	<i>Na het definitief worden van de gunning van het nieuwe DMS zal een werkgroep bestaande uit leverancier, technisch / functioneel applicatiebeheer, key users (DIV) en gebruikerszich buigen over de inrichting van het systeem.</i>
3	Implementatie	<i>Er dient een duidelijk beschreven en gedragen implementatieplan te komen. De implementatie dient met leverancier en een team van applicatiebeheer en key users (o.m. DIV) te geschieden.</i>
4	Ondersteuning	<i>Ook na de implementatie zal er geruime tijd extra ruimte voor ondersteuning van gebruikers moeten zijn. De gebruiker dient in die eerste fase van kennismaking met een nieuw systeem snel, adequaat en laagdrempelig geholpen te worden bij problemen.</i>
5	Draagvlak	<i>In samenhang met de implementatie en de inrichting: er zal sterk ingezet moeten worden door, niet alleen de betrokken projectgroepen, maar vooral ook het management om een stevig draagvlak te creëren voor het nieuwe DMS. Juist omwille van het leren van de fouten uit het verleden dient de punt in het vervolgtraject uitdrukkelijk de aandacht te krijgen.</i>
	Netwerkschijven	<i>Op de persoonlijke en afdelingsschijven staat veel aan data dat in het DMS geregistreerd dient te worden of dat als privé data beschouwd kan worden. Al deze bestanden worden meegenomen in de back up. Dat is eigenlijk onwenselijk. Het uitfaseren van de netwerkschijven is geen doel op zich, maar als dat in de hand gewerkt kan worden middels faciliteiten en inrichting binnen een nieuw DMS dan is dat een zeer wenselijk bij-effect.</i>