

whitepaper Digitale formulieren met workflow

Een heldere kijk op
informatiestromen
binnen uw organisatie

LEANFORMS
smart input, smart output

INHOUDS- OPGAVE

<u>Samenvatting</u>	<u>3</u>
<u>Inleiding</u>	<u>4</u>
<u>Registraties: van papier tot ERP</u>	<u>5</u>
<u>Digitale formulieren: van simpel tot geavanceerd</u>	<u>6</u>
<u>App, desktop of hybride-oplossing?</u>	<u>7</u>
<u>Bedrijfsinformatie op eigen locatie of In the Cloud?</u>	<u>8</u>
<u>Digitale formulieren: contract of abonnement?</u>	<u>9</u>
<u>Kosten en opbrengsten</u>	<u>10</u>
<u>Praktijkvoorbeelden</u>	<u>11</u>
<u>Tips bij de keuze en implementatie van digitale formulieren met workflow</u>	<u>12</u>
<u>Tot slot</u>	<u>13</u>

Elke dag produceren organisaties enorm veel gegevens. Deze data geven informatie over de bedrijfsvoering en de resultaten van de bedrijfsprocessen. Ze worden op verschillende tijdstippen ingevoerd, aangepast en (opnieuw) gebruikt door verschillende medewerkers in een organisatie. Op basis van de beschikbare data worden vervolgens (management)beslissingen genomen. Het behoeft geen betoog dat de beschikbare informatie niet alleen snel en goed toegankelijk moet zijn, maar ook betrouwbaar.

Veel organisaties worstelen met het houden van overzicht over al die informatiestromen. Er zijn papieren lijsten, Excel-sheets en software-applicaties, maar vaak geen plannen of middelen om de informatie- stromen in goede banen te leiden. Het gevolg is volle archiefkasten, een doolhof van mapjes op het bedrijfsnetwerk en zelfs persoonlijke dossiers in outlook of op de eigen computer. Kansen dus voor een efficiëntere bedrijfsvoering en meer winst!

In deze whitepaper wordt een oplossing voor dit probleem besproken: een digitale formulierensysteem met workflow. Hiermee wordt het eenvoudig om bedrijfsprocessen te digitaliseren en te automatiseren met workflowtechniek. Informatie wordt op eenduidige wijze behandeld en opgeslagen en is direct beschikbaar voor actuele rapportages. Een digitaal formulierensysteem vereist geen specifieke ICT-kennis, verhoogt de efficiency en heeft een zeer korte terugverdientijd.

Bedrijfsprocessen en registratieformulieren zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Registraties zijn nodig voor administratieve doeleinden, voor borging van processen, het genereren van managementinformatie en om juridische of wettelijke zaken vast te leggen.

De meeste besluiten en acties in organisaties worden genomen op basis van de beschikbare informatiebronnen. Deze data dienen daarom correct en tijdig aanwezig te zijn, anders worden verkeerde beslissingen genomen of wordt er te laat gereageerd. Daarnaast is het van belang dat mensen betekenis kunnen geven aan data. Organisaties ontkomen dus niet aan het vastleggen van vele, uiteenlopende gegevens.

Maar juist het vastleggen van al die informatie is in veel organisaties een doel op zich geworden. Het wordt als extra taak uitgevoerd – op verschillende plaatsen, door verschillende mensen, ongecontroleerd. Het vastleggen en registreren van data kost menige organisatie dan ook veel tijd en geld. Medewerkers zijn veel tijd kwijt aan administreren en rapporteren. Om nog maar te zwijgen over de veel te dure op maat gesneden ICT-oplossingen die in veel organisaties zijn geïmplementeerd.

En dat terwijl registraties integreren in de dagelijkse activiteiten heel veel tijdsbesparing oplevert. Tot wel 30 %! Tel uit je winst.

De oplossing: digitale registratieformulieren.

Er zijn vele manieren om data in organisaties te registreren, er zijn vele toepassingen en bijna even zoveel (software)systemen. Maar hoe hou je het praktisch en overzichtelijk? Welk systeem past het beste bij de eigen organisatie? Hoe maak je de juiste keuze uit een oerwoud aan registratiesystemen en aanbiedingen?

In deze whitepaper leggen we uit wat (digitale) registratieformulieren zijn, hoe u informatiestromen kunt stroomlijnen en hoe u slimme webformulieren kunt maken. We vergelijken drie verschillende systemen zodat u voor uw eigen situatie de juiste keuze kunt maken.

Met als doel:

- » tot 30 procent tijdswinst boeken;
- » hogere kwaliteit van informatie genereren;
- » snellere doorlooptijden realiseren;
- » de (interne) communicatie verbeteren.

REGISTRATIES: VAN PAPIER TOT ERP



Het doel van registraties, ofwel het vastleggen van informatie, sterk afhankelijk van de toepassing. In het eenvoudigste geval bedoeld als geheugensteuntje, maar veel vaker wordt informatie vastgelegd om bedrijfsprocessen te sturen, om naspeurbaarheid te organiseren of om compliance aan te tonen.

Van papier en pen tot maatwerk

Het registreren van bedrijfsinformatie is ooit begonnen met pen en papier. Met de opkomst van de PC in de jaren tachtig van de vorige eeuw is menig bedrijf begonnen met digitalisering, veelal in een Microsoft Office omgeving.

Vervolgens zijn er softwarepakketten ontwikkeld die registraties en procesvoering ondersteunen – met bijbehorende functionaliteit, ICT-complexiteit en natuurlijk een prijskaartje. Bedrijfsprocessen veranderen voortdurend waardoor er regelmatig dure software-aanpassingen noodzakelijk zijn, zeker als er sprake is van maatwerk.

Soort oplossing	IT-kennis	Autorisatie	Workflow	Licentiekosten	Beheerkosten
Papier	Niet	Niet	Niet	Niet	Niet
Excel/Word	Beperkt	Beperkt	Niet	Beperkt	Beperkt
MS Acces	Gevorderd	Beperkt	Niet	Beperkt	Beperkt
Share point	IT specialist	Ja	Ja	Ja	Ja
Digitale formulieren	Niet	Ja	Ja	Ja	Ja
ERP	IT expert	Ja	Ja	Ja	Ja

Digitale formulieren: geen ICT-kennis nodig

Als men niet afhankelijk wil zijn van de aanwezige ICT-kennis binnen de organisatie, zijn er volop mogelijkheden. Zo hebben organisaties met de komst van technieken als RAD-software de mogelijkheid om eenvoudig zelf het bedrijfsproces te automatiseren.

Een webformulieren-systeem is zo'n systeem. Het kan zonder enige ICT-kennis worden opgezet. De data worden in een onderliggende database overzichtelijk beheerst en zijn direct beschikbaar voor rapportages.

Hoe maak je de juiste keuze?

Een eerste verkenning in Google op het zoekwoord 'webformulieren systeem' geeft meer dan 1,2 miljoen hits. Hoe maak je dan een goede keuze? Dat vereist meer inzicht in systemen voor webformulieren.

Van simpel tot geavanceerd

Google Formulieren is hét voorbeeld van de eenvoudigste manier van digitale formulieren bouwen. Een medewerker kan een formulier zelf vormgeven door eenvoudigweg te klikken op icoontjes en deze te slepen ('drag and drop'). Het schrijven van code komt hier niet aan te pas.

Dit soort formulierensystemen wordt vaak aangeboden maar mist een essentiële slimme functionaliteit: workflow. Om maximaal rendement te halen uit digitale formulieren moeten ze vóór je werken. Een dergelijk formulier kan intelligente dingen doen en daardoor fouten voorkomen. We noemen dit workflow-management.

Een workflow-formulierensysteem regelt het verloop van bijvoorbeeld een klacht, een verlofaanvraag, serviceverzoek of een andere taak, door deze in deeltaken op te splitsen in de volgorde waarin ze door de desbetreffende afdelingen worden behandeld en geaccordeerd.

Andere veel gebruikte intelligente functies zijn:

- » Afhankelijkheden: alleen relevante vragen worden getoond of vervolgvragen zijn gerelateerd aan de voorafgaande vragen;
- » Controle op invoer, zoals op format, minimum/maximum getallen, aantal karakters e.d.;
- » Flexibele routing: op basis van input in velden gaat het formulier automatisch naar de juiste persoon/afdeling of groep;
- » Diverse rapportagemogelijkheden;
- » Actiemanagement: tijdsbewaking op stappen in de route;
- » Formulieren op mobiele apparaten;
- » Data-uitwisseling met andere applicaties, webservices.

Google Formulieren missen een essentiële functionaliteit: **workflow**

APP, DESKTOP OF HYBRIDE OPLOSSING?



Naast Google Forms zijn er talrijke aanbieders van digitale formulieren die via een App te downloaden zijn uit Apple, Android of Windows-stores. Vrijwel allemaal zijn ze gratis en hebben een daarbij horende zeer beperkte functionaliteit.

'Gratis' is een beperkt begrip, nog los gezien van de herkomst van de App, het onderhoud en de doorontwikkeling. Indien men meer functies wenst en men wil vertrouwen op een Nederlands product dan is MoreApp mogelijk een goede keuze.

Desktop

Een tweede mogelijkheid is de desktop-uitvoering. De formulieren worden als een internetpagina aangeboden en kunnen met behulp van een browser worden geopend en bewerkt. Om de concurrentie aan te gaan met de App-alternatieven wordt vaak ook een App bijgeleverd zodat deze ook mobiele apparaten is te gebruiken. Tot deze groep behoort o.a. Formdesk.

App, mobiel en hybride, in- en uithuizig

Zowel Formdesk als MoreApp bieden een SaaS-oplossing aan (Software as a Service). Wilt u liever ook de mogelijkheid om data uitsluitend op eigen locatie op te slaan met minimaal de functionaliteiten van MoreApp en Formdesk? Dan geeft LeanForms de meest flexibele en uitgebreide mogelijkheden.

BEDRIJFS- INFORMATIE OP EIGEN LOCATIE OF IN THE CLOUD



Met webtechnologie worden de pagina's als een website verwerkt. Browsen kan dus zowel extern (via internet) of intern (via een server binnen de eigen organisatie).

Bij een intern gehoste oplossing (on Premise) bent u dus afhankelijk van uw eigen IT-afdeling. Deze is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en de technische set-up van de server. Het voordeel is dat u gemakkelijk met andere interne applicaties data kunt uitwisselen omdat deze zich in het zelfde domein bevinden.

Bij vragen over de werking van de formulieren-software en bij regelmatige updates die worden uitgebracht moet echter ook de mogelijkheid zijn om de leveranciers de server te laten bereiken. Dit gaat vaak op afspraak en is daarom minder flexibel en niet zo kosteneffectief.

In the Cloud: veilig en overal bereikbaar

Met webformulieren in de Cloud ontzorgt u in feite de eigen organisatie. In speciale serverparken wordt uw domein gehost en deze is bereikbaar via een beveiligde internetpagina. Hierdoor is de toegankelijkheid meteen veel breder, vanaf iedere werklocatie kunt u de formulieren benaderen. Er is geen gedoe met inloggen op het bedrijfsdomein.

Tips voor veilig databeheer in the Cloud

Met de formulieren verzamelt u bedrijfsspecifieke informatie die niet voor iedereen bestemd is. Een beveiligde verbinding spreekt voor zich, maar overtuig uzelf ook van de locatie van de servers. Als deze buiten Nederland staan is hier de lokale privacywetgeving op van toepassing. Zorg ook dat u de data altijd kunt downloaden indien u stopt met de service en dat een dagelijkse back-up in het contract is opgenomen en wordt uitgevoerd.

DIGITALE FORMULIEREN: CONTRACT OF ABONNEMENT?



De tijd dat men software kocht en jaarlijks de onderhoudskosten (20-25%) betaalde, ligt achter ons. Zo ook bij de cloudoplossing van webformulieren-systemen. Waarom zou je bedrijfskapitaal investeren software waarvan de kosten en opbrengsten nog ongewis zijn?

Flexibiliteit is te koop maar de voorwaarden van de aanbieders verschillen zeer sterk. In onderstaand overzicht is dit uitgewerkt voor eerder genoemde aanbieders.

Eigenschap	LeanForms	Formdesk	MoreApp
Cloud	Ja	Ja	Ja
On premise	Ja		
Desktop	Ja	Ja	Ja
App/Mobile	Ja	Ja	Ja
Data exchange	Ja	Ja	Ja
Kosten model	Per geregistreeerde gebruiker in workflow Per jaar	Per handeling Per jaar	Per verzonden formulier Uit bundel
Opslag	Fair use policy	125-1000 MB	Onbekend
Restricties	Geen	Aantal opgeslagen formulier gemaximaliseerd	Prijs is vanaf, complexiteit gebruik extra widgets, insluiten van foto's verhoogt prijs
Helpdesk	Ja	Ja	Ja

Formdesk en MoreApp hanteren een vanaf-prijs die oploopt met toenemende complexiteit en opslag van formulieren. Dit kan voor formulieren met een uitgebreide workflow, veel foto's of met niet-gedefinieerde gebruikers aanzienlijk oplopen. Daarnaast verschillen de beide aanbieders in hun abonnementsvorm. Licenties bij Formdesk zijn een jaar geldig, bij MoreApp wordt uitsluitend verrekend op verbruik van de infrastructuur.

LeanForms heeft gekozen voor een aantal geregistreeerde gebruikers als basis voor de prijsstelling. Geregistreeerde gebruikers kunnen formulieren opstarten en afwerken, afhankelijk van de toegekende autorisatie door de eigen beheerder. Wel staat LeanForms toe om formulieren openbaar te maken voor gebruik op internet. Op deze wijze is het aantal gebruikers niet gelimiteerd, maar deze personen kunnen alleen een toegekend formulier starten en verzenden naar het systeem voor afwerking of opvolging door een geregistreeerde gebruiker. LeanForms hanteert net als Formdesk een licentie met een contractduur van één jaar. Flexibiliteit is te koop maar de voorwaarden van de aanbieders verschillen zeer sterk.

KOSTEN EN OPBRENGSTEN

Een digitaal formulierensysteem leidt door betere informatie- voorziening in de eerste plaats tot een kwaliteitsverbetering van de geleverde producten en services. Daarnaast is het mogelijk de efficiencyslag te kwantificeren met een Return of Investment-berekening (ROI). Het ROI-resultaat komt overeen met het aantal malen dat een investering wordt terugverdiend.

Als men de kwaliteitsverbetering achterwege laat en zich uitsluitend richt op de tijdsbesparing die men realiseert bij het invullen van formulieren, het opvolgen en monitoren, dan krijgt men een eerste indicatie of het gebruik van een webformulierensysteem gaat bijdragen aan een verhoogde efficiency. Het praktijk-resultaat zal dus nog beter zijn.

Door de ingebouwde restricties die verschillende leveranciers hanteren, is het niet mogelijk de kosten direct te vergelijken.

De belangrijkste variabelen zijn:

- » aantal gebruikers (LeanForms);
- » complexiteit formulieren (MoreApp);
- » aantal handelingen/opvragingen (Formdesk);

In onderstaande tabel is de jaarlijkse ROI uitgerekend op basis van:

- » totaal aantal ingevulde formulieren;
- » het aantal stappen (relevant voor MoreApp en Formdesk) is vastgesteld op 2;
- » formulieren worden binnen een maand afgesloten.

Ingevuld formulier	LeanForms n=50	LeanForms n=10	LeanForms n=5	Formdesk n=onbeperkt	MoreApp n=onbeperkt
1000	2	3	4	4	17
2500	4	8	19	4	17
5000	8	15	18	4	21
10000	15	30	35	4	21
20000	31	60	70	4	21
40000	62	120	140	4	29

n=aantal gebruikers

In alle scenario's wordt eenvoudig een positieve ROI behaald. Dit betekent dat digitalisering van bedrijfsprocessen altijd loont en dit natuurlijk niet alleen in de uitvoering.

Als men een formulier goed opstelt, volgt daaruit automatisch informatie die kan worden gebruikt voor verdere analyse en verbetering van de bedrijfsresultaten.

Dan gaan workflow-systemen pas echt werken!

“ Een klein productiebedrijf gebruikte zes verschillende Excel-formulieren voor het uitleveren van orders. Maandelijks was de boekhouder vier dagen in touw om het maandrapport op te stellen. Met een slim webformulier is dit proces geautomatiseerd en is de maandelijkse rapportage nu real time beschikbaar. De ROI bedraagt 16. Het bedrijf gebruikt twintig verschillende soorten formulieren voor dezelfde prijs. Door te kiezen voor de juiste leverancier is er geen beperking in het aantal formulieren of het aantal ingevulde formulieren. ”

“ Een hightech-machinebouwer digitaliseerde het veranderproces. Voorheen werd dit op papier vastgelegd zonder overleg. Hierdoor werden veel veranderingen zonder duidelijke communicatie doorgevoerd. Door dit proces via een digitaal keuzeformulier in te richten met een aantal toetsingsvragen, is meer duidelijkheid gecreëerd en zijn er minder verrassingen op de werkvloer. Hierdoor heeft men 20 procent meer effectieve werktijd gerealiseerd. ”

“ Door een slimme koppeling te maken met een ERP-systeem is bij een dienstverlenend bedrijf een fors aantal dure ERP-licenties overbodig geworden. De medewerkers surfen nu alleen nog via een webbrowser door de formulieren. ”

TIPS BIJ DE KEUZE EN IMPLEMENTATIE VAN DIGITALE FORMULIEREN MET WORKFLOW

- » Laat de leverancier een live demo geven en overtuig uzelf van de eenvoud van het samenstellen van formulieren, routes en rapportages
- » Laat de kosten van uw specifieke formulieren doorrekenen door de leverancier. Let hierbij op het aantal verzendstappen in formulieren en/of aantal malen dat formulieren worden opgevraagd. Dit voorkomt onnodige verrassingen
- » Bij het opstellen van formulieren geldt: 'begin with the end in mind'. Wat wilt u bereiken met het formulier en welke vragen, workflow, autorisaties en rapportages horen daarbij? De ervaring leert: eerst modelleren, dan pas digitaliseren. Modelleren kost ongeveer 90 procent van de tijd bij het opstellen van een formulier
- » Begin klein met één formulier waarvan u zeker weet dat de huidige werkwijze tijdrovend is en/of frustrerend binnen uw organisatie
- » Als u begint met digitalisering van bedrijfsprocessen, vergeet dan niet uw organisatie mee te nemen en goed te instrueren
- » Verzamel eens alle Excel-files of lijstjes binnen uw organisatie voor de diverse bedrijfsprocessen en inventariseer de hoeveelheid verspilling in tijd, duplicaten, zoeken, etc.
- » Bekijk ook eens welke andere registratiesystemen die u nu gebruikt vervangen zouden kunnen worden door een formulierenregistratiesysteem met workflow. Hier kunt u mogelijk ook licentiekosten besparen

Een digitaal formulierensysteem is een slimme en eenvoudig bedienbare tool, bestemd voor veilige en betrouwbare registraties. Zonder IT-kennis kan iedereen digitale formulieren opstellen en/of invullen, voor welk bedrijfsproces dan ook. Denk aan inspecties, audits, verbetervoorstellen, urenregistraties, klachten etc. Door intelligente functies worden gebruikers geholpen bij het invullen. De kwaliteit van de data is daardoor veel betrouwbaarder en direct geschikt voor rapportages.

Een digitaal formulierensysteem...

- » verhoogt de productiviteit binnen een organisatie
- » verhoogt de kwaliteit van de informatie
- » voorkomt fouten
- » versnelt en verbetert de afwikkeling van bedrijfsprocessen
- » verbetert de communicatie
- » heeft een zeer korte terugverdientijd
- » kan zeer laagdrempelig zijn omdat geen specifieke IT-kennis nodig is
- » biedt enorme tijdswinst, tot 30 procent van de beschikbare werktijd

Wel dient men zich goed te verdiepen in het kostenmodel van de aanbieders om onverwacht hoge gebruikerskosten te voorkomen.

**De mensen maken
het verschil en samen
weten we meer!**

Leanforms b.v.

**Minervum 7068 C
4817 ZK BREDA**

**Tel +31 (0)161 – 77 84 42
info@leanforms.com**

www.leanforms.com

LEANFORMS
smart input, smart output