

## AUTOMATISERING VAN DOCUMENTMANAGEMENT

---



De overheid behoort tot één van de meest document intensieve branches. Met de huidige digitalisering maken overheidsinstanties een grote slag in efficiency. En dit is nodig: veel instanties hebben lange doorlooptijden, berusten op inefficiënte bedrijfsvoering en zijn vastgeroest in het document georiënteerd werken. Door zaakgericht werken en werken in de Cloud bespaar je veel tijd en geld, en zet je tevens een stap richting hogere klanttevredenheid.

Naast voordelen en kansen die de Cloud kan

bieden, zijn er echter ook risico's aan verbonden. Over de veiligheidsrisico's van overstappen naar de Cloud zijn veel artikelen met tegenstrijdige informatie te vinden op het internet. Wat de voordelen en de bijbehorende risico's zijn, en wat het voor jouw overheidsinstantie betekent om over te stappen, wordt uitgelegd in deze whitepaper.

### De Cloud

---

'De Cloud' horen we tegenwoordig vaker voorbij komen in het dagelijks leven. De term 'Cloud' heeft zijn naam te danken aan het feit dat de opslaglocatie niet zichtbaar of onbekend is. De Cloud is in essentie een opslaglocatie buiten jouw computer waarop documenten en software geplaatst zijn die voorheen op jouw eigen harde schijf stonden. In de meeste gevallen wordt deze opslag via het internet benaderd, maar dit hoeft niet. Het is ook mogelijk om via een 'eigen' verbinding gebruik te maken van deze opslag. Een combinatie hiervan is echter ook mogelijk.

Een voorbeeld van werken in de Cloud is het gebruik van Word van Office 365. Naast het online gebruik van software kun je ook denken aan een online database waar je al jouw documenten kunt vinden (en die van collega's), of een e-mail applicatie.



## Private Cloud, publieke Cloud, of allebei?

---

De Cloud (de online opslag van gegevens, bestanden en software) komt in meerdere soorten en maten voor en wordt tegenwoordig door een groot aantal gespecialiseerde hosting leveranciers aangeboden. Zo is het mogelijk om een online omgeving te laten creëren waarbij de benodigde hardware niet gedeeld wordt met andere klanten, dit noem je een private Cloud. Dit betekent dat het voor de ICT afdeling op deze manier mogelijk is om precies te zien op welke apparaten de Cloud draait en waar de fysieke data zich bevindt. Het verkrijgen van een dergelijke exclusieve Cloud kan echter kostbaar zijn.

Een andere mogelijkheid is om een Cloud omgeving te creëren waarbij gebruik wordt gemaakt van een gedeelde infrastructuur. Dit betekent dat je geen eigenaar bent van de hardware waarop de Cloud werkt en je dus geen toegang hebt tot waar de hardware staat. Door het delen van de hardware waarop de Cloud werkt is dit een goedkoper en betrouwbaar alternatief indien je tijdens piekuren meer capaciteit nodig hebt.

Een veel gekozen optie is de 'Hybrid Cloud'. Deze omgeving is een combinatie van een private Cloud die met een publieke Cloud gecombineerd kan worden door een gestandaardiseerde koppeling als Azure AD. Hierdoor kun je via Azure AD met een enkele login ongestoord op twee Cloud-services werken.

## Voordelen van werken in de Cloud

---

De voordelen van digitalisering van documenten en dossiers is voor de meesten allang duidelijk; je hebt géén archiefruimtes meer nodig. De overstap van een lokale server naar de Cloud is minder vanzelfsprekend. Door het schakelen van offline naar online wordt het mogelijk om eigen servers uit te besteden aan derden. Dit scheelt in de kosten en het onderhoud van je eigen lokale hardware.

Naast het uitbesteden van de hardware, wordt ook het updaten van de software overgelaten aan de software leveranciers. Hierdoor hoef je je nooit zorgen te maken over het onderhoud of de veiligheid van jouw software. Dit zorgt er ook voor dat de ICT afdeling zich bezig kan houden met andere, belangrijkere zaken dan het beantwoorden van telefoontjes van collega's over het installeren en updaten van software.



Doordat jouw Cloud leverancier beschikt over een zeer grote server capaciteit betekent dit ook dat er meer ruimte beschikbaar is, wanneer jij dit nodig hebt. Het voordeel hiervan is dat de Cloud een grote tolerantie heeft voor piekvraag tijdens de drukke uren. Er wordt dan extra capaciteit beschikbaar gemaakt indien nodig. Hierdoor is de Cloud een stuk betrouwbaarder dan je gewend bent van andere servers.



 Office365

Met het online werken in de Cloud wordt werken een stuk flexibeler. Medewerkers hebben, ongeacht hun werkplek (het park, het kantoor of thuis), altijd toegang tot de documenten en software die zij nodig hebben.

Door het online werken is het daarnaast mogelijk om tegelijk met collega's samen te werken aan één bestand. Zo is de laatste versie altijd centraal beschikbaar in plaats van dat deze op een persoonlijke harde schijf van een collega opgeslagen staat.

## Veilig werken in de Cloud

---

Of je als overheidsinstantie nu lokaal, regionaal of centraal opereert; de data die opgeslagen wordt in de Cloud bevat belangrijke persoonsgegevens. Hiervoor is de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing. Deze wet stelt dat een bewerkersovereenkomst gesloten moet worden met wettelijke eisen waar de Cloud aanbieder aan moet voldoen. Vaak worden deze niet geaccepteerd en heeft een aanbieder zijn eigen standaard voorwaarden. Een overheidsinstantie moet dan zelf beoordelen of deze voorwaarden wel voldoen.

Een aanbieder die streeft om hier wel aan te voldoen is Microsoft. Met de op 25 mei 2018 intredende AVG wet (Algemene Verordening Gegevensbescherming) zal de huidige Wet bescherming persoonsgegevens worden vervangen. Microsoft heeft al aangekondigd dat zij als eerste Cloud aanbieder volledig in overeenstemming zal handelen met de AVG wet. Daarmee is de Cloud van Microsoft zo veilig dat de Nederlandsche Bank goedkeuring heeft gegeven om deze Cloud te gebruiken binnen financiële instellingen.



Waar velen huiverig voor zijn is het opvragen van data door buitenlandse overheden. Dit is echter niet mogelijk zonder een gerechtelijk bevel en is daarmee net zo veilig als wanneer de data zich op een fysieke server in een gemeentehuis bevindt. Ten slotte is Microsoft door haar omvang en grote capaciteit aan specialisten in staat om data van een gelijkwaardige of zelfs betere encryptie te voorzien dan de eigen specialisten van de overheid.

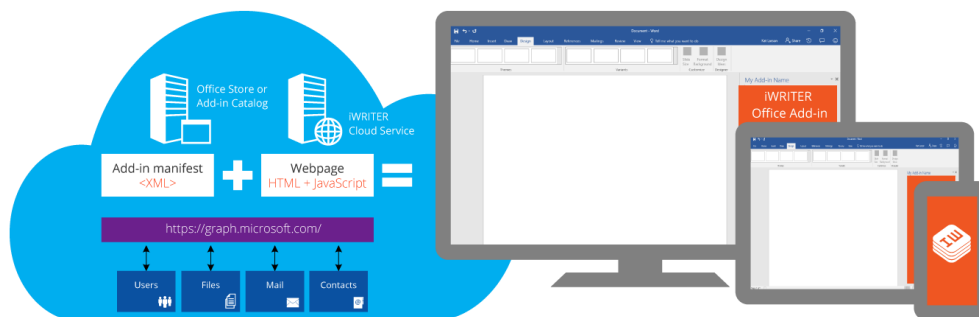
## De overstap naar de Cloud

---

Bij het transformeren van de huidige omgeving van offline naar online is het van belang om de basis voor het beveiligen van je gegevens op orde te hebben. Een belangrijk basisonderdeel hiervan is het voldoen aan het privacy recht. Dit doe je door ervoor te zorgen dat alleen de medewerkers toegang krijgen tot persoonsgegevens die noodzakelijk zijn. Daarom is het van belang om de autorisatie rechten goed te overwegen voor iedere werknemer en/of voor iedere functie of afdeling. Zo voorkom je dat privacygevoelige informatie bij externen terecht kan komen.

Het voordeel van Cloud-based werken is dat het toegang biedt tot document management systemen die de beheerder in staat stellen verschillende autorisatie levels accuraat toe te passen voor iedere individuele medewerker. Bovendien is het mogelijk om gebruik te maken van dubbele authenticatie, zoals het gebruik van een combinatie van een wachtwoord en token.

Het in één keer overzetten van het huidige systeem naar een Cloud omgeving kan voor frictie zorgen, zeker met medewerkers die hierdoor gehinderd worden. Hoewel een volledige integratie in de Cloud vaak het gewenste resultaat is, kan het voordelig zijn om de implementatie te starten met een hybride benadering. Hierbij wordt gestart met het overzetten van één applicatie zoals de e-mailserver, om van daaruit stapsgewijs verder te werken.



De hybride Cloud, zoals Azure AD, zorgt ervoor dat er een consistent platform ontstaat terwijl medewerkers in feite gebruik maken van zowel een lokaal datacentrum als een Cloud database. Dit zorgt voor eenvoud en geeft de organisatie de controle en mogelijkheid om de capaciteit van de Cloud te benutten. Het is daardoor mogelijk om snel uit te breiden, maar ook om een stapje terug te doen. Dit maakt de overgangperiode of zelfs het lange termijn werken in de hybride Cloud zeer toegankelijk en betrouwbaar. Ten behoeve van de productiviteit en betrouwbaarheid stappen veel organisaties over op het werken in de Cloud, maar hoe deze er precies uit moet zien en in welk tempo de overstap gemaakt kan worden is uniek voor iedere organisatie.

## De Cloud opent nieuwe deuren

---

Waar eerst een fysieke opslag of een fileshare gebruikt werd om het archief te borgen, heeft nu de Cloud-based oplossing van Office 365 de leidende rol. De chaos van verspreiding en toegankelijkheid van documenten is hiermee omgevormd naar structuur, gebruiksvriendelijkheid en zaakgericht werken. Door de stap naar de Cloud te zetten kunnen overheidsinstanties kostbare archiefruimtes en lokale servers beperken of zelfs sluiten, wat veel geld en arbeid kan besparen.



Nooit meer een chaotisch geheel van losse mappen met verschillende toegangsniveaus die niet-up-to-date documentversies bevatten. In Office 365 werk je altijd met de laatste versies nauw samen met collega's. Het mooie hiervan is dat je kunt werken met de alom bekende software pakketten met alle voordelen van het online werken.

Met het oog op betere communicatie, zowel intern als extern, is professionaliteit en kwaliteit van groot belang. Met het oog op het verbeteren van deze aspecten zorgt het gebruik van sjablonen voor eenduidige en foutloze communicatie met burgers, bedrijven en andere relaties. Door het werken in de Cloud is het mogelijk om ongeacht van het gedecentraliseerd werken van medewerkers, sjablonen te delen met collega's. Zo zorg je ervoor dat iedereen dezelfde boodschap uitdraagt.



Naast de inhoud is de opmaak van documenten essentieel. Door het vastleggen van alle opmaakelementen in sjablonen verzekert je organisatie zich van een consistente huisstijl. Documentcreatie software biedt een optimaal en eenvoudig gebruik van de mogelijkheden van sjablonen. Doordat deze sjablonen in de Cloud online beschikbaar zijn, kun je deze altijd benaderen en ben je verzekerd van de laatste, up-to-date versie. Een documentcreatie software tool helpt de gebruiker om deze sjablonen nog sneller en eenvoudiger te creëren, bewerken en centraal bewaren.

## Documentcreatie software in combinatie met Office 365

---

Voor veel professionele organisaties is het woord voor woord typen van documenten nog de dagelijkse gang van zaken. Zoals gezegd kunnen sjablonen hierbij helpen. Door de integrale tool van iWRITER is het mogelijk om in je gebruikelijke Office 365 producten eenvoudig sjablonen te creëren. Door de slimme bouwstenen kun je met een paar muisklikken al een volledig document creëren. Deze tool koppelt een database aan Office 365 waardoor personalia automatisch toegevoegd kunnen worden en een routebeschrijving met één klik onder het document geplaatst kan worden. Heb je alle onderdelen in het document geplaatst? Dan hoef je je niet meer te bekommeren over de opmaak, deze wordt automatisch toegevoegd. Daarnaast kun je tijdens het bewerken van jouw documenten alle metadata (zoekkenmerken) toevoegen zodat de documenten eenvoudig terug te vinden zijn in de Cloud voor jou, én collega's. Wel zo handig!

Meer informatie over iWRITER 365 kun je vinden op de [website van iWRITER](#).

