**Opzet Onderzoek CMS**

**Probleemstelling**

In het *Informatiebeleidsplan* wordt het plan vastgesteld om een Client Management System (CMS) te introduceren (14-17)[[1]](#footnote-1). Een dergelijk systeem wordt voorgesteld om de problemen rondom de versnipperde informatie en de voortgang van de verzoeken en aanvragen te ondervangen. In het beleidsplan worden twee problemen in het bijzonder uitgelicht: het ontbreken van één centraal systeem voor het registreren van contactinformatie, en het ontbreken van één centraal en goed functionerend registratie systeem voor verzoeken en aanvragen waarbij niet alleen de oorspronkelijke vraag kan worden geregistreerd, maar ook de voortgang en de afhandeling hiervan. Daarnaast wordt het inzichtelijk maken van trends, het afhandelingsproces en de *workload* genoemd als een bijkomend voordeel van het introduceren van een CMS. Deze functionaliteit zou helpen bij het blijven ontwikkelen van een service die klantgericht en op maat is. In het informatiebeleidsplan worden ook al drie mogelijk opties genoemd, namelijk een Excel overzicht, een programma dat geïntegreerd is met de website en een programma met workflowtooling.

Voordat er gekeken wordt naar het introduceren van een nieuw systeem is het van belang om de huidige situatie in kaart te brengen: zijn de problemen en de wensen voor een CMS zoals deze in het informatiebeleidsplan staan omschreven een weerspiegeling van de huidige situatie? Het kan namelijk zo zijn dat de problemen die omschreven zijn niet meer (in die vorm) spelen, bijvoorbeeld door het invoeren van andere systemen, werkzame ad-hoc oplossingen of veranderingen in het werkproces. Ook kan het zo zijn dat er andere problemen spelen die niet zijn meegenomen in het informatiebeleidsplan. Daarom is het van belang om eerst de huidige situatie in kaart te brengen, zodat het duidelijk is welke problemen het CMS zou moeten gaan oplossen, voordat er wordt gezocht naar de beste oplossing.

**Afbakening**

Dit onderzoek geeft antwoord op de vraag “Wat is de behoefde voor het introduceren van een Client Management System (CMS) bij het Noord-Hollands Archief (NHA)?

Deelvragen:

* Welke contactstromen bestaan er in het NHA?
* Is het nodig om een CMS in te voeren voor het hele NHA?
  + Welke processen zouden baat kunnen hebben bij een vernieuwing van het proces/systeem?
* Wat zijn de wensen van de medewerkers m.b.t. het gebruik van een CMS?
* Welke opties bestaan er voor een CMS?
  + Is er al een systeem aanwezig dat als CMS zou kunnen fungeren?
  + Zo niet, wat zijn de opties voor een nieuwe oplossing?

**Methodologie**

De eerste stap is het in kaart brengen van de contactstromen en processen door middel van gesprekken op de werkvloer. Hiervoor is het belangrijk om input te krijgen van medewerkers van de verschillende afdelingen van het NHA om te inventariseren wie het gemis van een CMS ervaart (is het gemis organisatie-breed of geldt dit enkel voor bepaalde afdelingen), of er inmiddels, sinds het schrijven van het beleidsplan een jaar geleden, veranderingen zijn opgetreden en of er inmiddels andere oplossingen zijn gekomen die werkbaar zijn voor een bepaalde afdeling/situatie. De antwoorden op deze vragen zijn noodzakelijk voor het in kaart brengen van de huidige situatie. Een tweede gesprek voor het inventariseren van de gewenste functionaliteiten kan altijd later nog plaatsvinden.

Mogelijke vragen om het probleem in kaart te brengen:

* Met welke systemen werken jullie nu?
* Hebben we contact met klanten en zo ja, wij zijn jullie klanten en in welke vorm(en) hebben we contact (mail, telefoon, fysiek, verzoeken via website)?
* Hoe registreren we nu het klantencontact? Indien in een systeem, in welk systeem en wat zijn hiervan de voor- en nadelen? Zijn er nog wensen voor functionaliteiten die niet bestaan in het gebruikte systeem?
* Indien er geen systeem in gebruik is, hoe zou dit systeem eruit moeten zien? Welke informatie willen jullie kunnen verwerken en bijhouden?
* Ondervinden we problemen door het ontbreken van een centraal CMS systeem?

Mogelijke gesprekspartners:

Eerste gesprekken met de afdelingshoofden Klaartje, Maarten B. en Patrick: vragen wat hun visie/idee is voor een CMS. Hoe zien zij dit voor zich? Hebben ze een idee van welke processen soepeler kunnen verlopen met een CMS? Met wie moet ik nog meer hierover spreken?

**Eerste gesprekken met afdelingshoofden (7-10, 9-10 en 10-10-2019)**

Om een eerste beeld te krijgen heb ik gesprekken gevoerd met de drie afdelingshoofden. Deze gesprekken zijn aangevraagd om te bespreken of, en wat de heersende ideeën zijn m.b.t. het invoeren van een CMS.

Maarten B. gaf aan dat het sowieso handig zou zijn om de klantcontacten in kaart te brengen en om te inventariseren bij welke klantcontact momenten er persoonsgegevens worden geregistreerd. Ook heeft Maarten B. aangegeven dat het wat hem betreft niet noodzakelijk is een organisatie breed systeem in te voeren als er al specifieke systemen zijn die de benodigde functionaliteiten hebben. Wellicht dat er een mogelijkheid bestaat bestaande systemen aan elkaar te linken. M.b.t. de processen en klantcontactmomenten noemt Maarten B. de nieuwsbrief, waar een apart systeem voor is, en het bezoekersregistratiesysteem in MaisFlexis waar ook de pasjes aan gekoppeld zijn. In het boekhoud programma Exact is een overzicht van de financiële afhandeling met leveranciers.

Klaartje legt vooral de nadruk op het professionaliseren als gewenst resultaat. Ook geeft zij aan dat ze nog niet overtuigd is van het feit dat een CMS wel de beste oplossing is: alhoewel een CMS wel goed werkt voor grotere organisaties, is het de vraag of het de beste oplossing is voor een kleinere organisatie als het NHA. Misschien is het verstandiger om eerst naar processen te kijken, het systeem is immers een ondersteuning van het proces. Klaartje ziet wel de meerwaarde van een systeem waarin iedereen de status terug kan vinden van de contacten tussen het NHA en klanten. Een praktisch voorbeeld van te verbeteren processen is de verwerking van mails die binnen komen op het algemene info@noord-hollandsarchief.nl mailadres. Er is een toename aan vragen, maar op dit moment wordt een ontvangstbevestiging handmatig gestuurd waarna de vraag/het verzoek doorgestuurd wordt ter afhandeling. Nadat de vraag/het verzoek is doorgestuurd is niet makkelijk te achterhalen wat de status hiervan is zonder het aan de desbetreffende collega te vragen. Het zou daarom dit proces versoepelen als er een automatische ontvangstbevestiging zou zijn en er een ticket systeem o.i.d. zou bestaan, zodat de afhandeling van een mail gemakkelijk kan worden gevolgd en het werken in de inbox overzichtelijker zou worden.

Patrick ziet een CMS als een handig systeem om gemakkelijk per klant te zien wat voor contacten er zijn geweest. Zijn beeld is dat van een database met alle klanten en met alle contacten geregistreerd, idealiter doorzoekbaar (bijvoorbeeld: wie zijn de ICT leveranciers?). Ook geeft hij aan dat het goed zou zijn als er een manier komt eenvoudiger een ontvangerslijst te distilleren en processen meer te automatiseren (bijvoorbeeld het versturen van de nieuwsbrief). Of dit het beste door middel van een CMS of een CRS of een andere variant kan gebeuren, dat moet dit onderzoek nog uitwijzen.

Met wie ik moet spreken:

Uit de gesprekken kwam naar voren dat ik de volgende mensen zou kunnen spreken: Annabelle voor de nieuwsbrief, Paula en Nick voor JOIN, Klaartje of Susan voor bezoekersregistratiesysteem, evt. Maarten B. of Simone voor Exact, Lise voor de chatfunctie, Mariska voor de info@ inbox en Simone voor de personeelsgegevens.

**Gesprek met Roomyla over reeds uitgevoerd onderzoek naar een CMS (22-10-2019)**

Ca. twee jaar geleden heeft Roomyla al onderzoek gedaan naar het invoeren van een CMS. De problemen die Roomyla noemt tijdens het gesprek zijn in grote lijnen de problemen die ook in het informatiebeleidsplan te vinden zijn, of die al naar voren kwamen tijdens de gesprekken met de afdelingshoofden: de info@ inbox, inclusief de wens om waar mogelijk de antwoorden meer te automatiseren d.m.v. automatische antwoorden en sjablonen, een overzicht van de contacten met zorgdrager, beter inzicht in de afhandeling en doorlooptijd van vragen en verzoeken. Ook noemt Roomyla het aanmaken van een ontvangerslijst voor communicatie (b.v. nieuwsbrief of persbericht) als een knelpunt, omdat dit telkens handmatig uit Decos moet worden gegenereerd.

Roomyla identificeert drie groeperingen/afdelingen, elk met een verschillend hoofdprobleem: bij dienstverlening is het knelpunt overzicht houden over de info@ inbox, bij zakelijke contacten met zorgdragers en andere klanten is er een gebrek aan een centraal overzicht van deze klantcontacten, en bij communicatie is het knelpunt het beheren van de lijsten van ontvangers.

Ca. twee jaar geleden is er al contact opgenomen met een leverancier voor een CMS, Apollo. Deze leverancier was bereid om een systeem op maat te bouwen om aan onze wensen te voldoen. De kosten voor het systeem werden toen geschat op 7000 euro voor de oplevering, en 1000 euro jaarlijks voor het onderhoud. Leverancier: <https://www.apollo.business/crm.html>

Link naar de PPT van Roomyla ‘Wat kan een geïntegreerd DMS verbeteren’ is hier te vinden:  
G:\02. Afdeling AC\11. Informatie Management\02. Beleid\Informatiebeleidsplan

**Gesprek met Hannah over tijdschriften (30-10)**

Hannah heeft aangegeven op korte termijn meer inzicht te willen verkrijgen in de tijdschrift abonnementen. Er is een overzicht van, de vraag is echter of dit overzicht up-to-date is.

Op de lange termijn ziet Hannah wel de meerwaarde van een centraal overzicht voor alle contacten om zo de verschillende lijntjes van de bibliotheek centraal in kaart te brengen.

**Gesprek met Annabelle over CMS (31-10)**

Tripolis is het nieuwsbrief systeem, hiervandaan worden de nieuwsbrieven verstuurd naar de ontvangers. Van de ontvangers is enkel de naam en het mailadres bekend.

Annabelle geeft aan dat het grootste probleem de adresgegevens zijn voor andere communicatie. De ontvangers (bijvoorbeeld voor uitnodigingen of persberichten) staan in groepen in Decos JOIN, en wanneer Annabelle en bericht moet sturen aan bepaalde ontvangers vraagt zijn Paula of Susan om een lijst te distilleren vanuit de verschillende groepen. Problemen die hierbij kunnen komen kijken zijn bijvoorbeeld dat niet alle mailadressen in Decos staan en dat de dubbele ontvangers niet automatisch uit de lijst worden gehaald, waardoor dit handmatig moet gebeuren.

Annabelle zou daarom graag een systeem willen waarin zij zelf lijsten van ontvangers kan bijhouden. Alhoewel ruimte voor een kleine notitie bij het contact gewenst is, gaat het Annabelle voornamelijk om de contactgegevens.

**Working definitions & voorlopige afbakening**

- klant: als voorlopige definitie maak ik het onderscheid tussen *klanten* en *functionele contacten*, waarbij klanten particulieren of instellingen zijn die gebruikmaken van diensten die het NHA biedt, terwijl functionele contacten particulieren of instellingen zijn waarbij het NHA een afnemer van producten of diensten is

- klantcontact: onder de noemer *klantcontact* versta ik op dit moment alle interacties tussen afnemers van diensten van het NHA en het NHA zelf (personeel en vrijwilligers vallen hier niet onder)

- CMS: koepelterm voor alle mogelijke oplossingen, dus herzien van processen, aanpassing gebruik huidige systemen, technische aanpassing huidige systemen, aanschaf nieuw systeem

Afbakening onderzoek: voorlopig lijkt het mij het beste om mij te focussen op de linker kolom van onderstaand schema

NB: Van 7 tot 24 oktober wordt de kwaliteitsmonitor uitgevoerd onder onze bezoekers, om de dienstverlening van het NHA te beoordelen. De resultaten in de gaten houden, wellicht dat dit meegenomen moet worden in het onderzoek.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **NHA als dienstverlener** | **NHA als afnemer van dienst/product** |
| **Contact met instellingen**  **(zakelijk)** | advies en toezicht zorgdragers  educatie  pers  evenementen/tentoonstellingen | acquisitie/in beheer nemen archieven (niet particulier, bijvoorbeeld ook veilingen)  restauratie/transport/bewerking archiefstukken  leveranciers facilitair  leveranciers ICT  tijdschrift abonnementen |
| partners/uitwisseling kennis: andere archiefinstellingen en overkoepelende diensten  partners/uitwisseling kennis: andere culturele instellingen | |
| **Contact met particulieren** | aanvragen studiezaal (fysiek/telefonisch)  aanvragen via de site  aanvragen via de mail (info@)  vragen/verzoeken naar de info@  vragen via de chat  vragen telefonisch  aanvragen scanstraat  nieuwsbrief  website (incl. Oneindig NH) | acquisitie particuliere archieven |
| **Intern** | personeel  vrijwilligers | |

1. NHA Informatiebeleidsplan, Periode 2019-2021 (concept) [↑](#footnote-ref-1)