Memo

Betreft: Voortgang van het onderzoek naar het invoeren van een CMS

Datum: 15 januari 2020

Opgesteld door: Valentina Infanti  
Meegelezen door: Maarten Zeinstra

Memo Voortgang onderzoek CMS

Introductie

Deze memo bespreekt de voortgang van het onderzoekt naar de behoefte voor het introduceren van een Client Management System (CMS) bij het Noord-Hollands Archief (NHA). De eerste fase van dit onderzoek bestond uit het in kaart brengen van een deel van de klantcontact stromen waar het NHA mee te maken heeft. Bij deze fase heeft er ook een inventarisatie plaatsgevonden van welke knelpunten deze processen ervaren. Hieruit is gebleken dat er geen eenduidig antwoord is op de vragen hoe de knelpunten kunnen worden weggenomen en hoe het proces gestroomlijnd kan worden. Processen waarbij het invoeren van een CMS niet direct soelaas biedt zijn daarom (voorlopig) buiten de scope van dit onderzoek geplaatst.

Bevindingen

Om de processen af te bakenen die in de eerste fase van dit onderzoek in kaart gebracht moesten worden is er gebruik gemaakt van onderstaand overzicht:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **NHA als dienstverlener** | **NHA als afnemer van dienst/product** |
| **Contact met instellingen**  **(zakelijk)** | advies en toezicht zorgdragers  educatie  pers  evenementen/tentoonstellingen  bruikleen | acquisitie/in beheer nemen archieven (niet particulier, bijvoorbeeld ook veilingen)  bruikleen  restauratie/transport/bewerking archiefstukken  leveranciers facilitair  leveranciers ICT  tijdschrift abonnementen  aanschaf boeken (bibliotheek) |
| 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 (infobox)  vragen/verzoeken naar de infobox  vragen via de chat  vragen telefonisch  aanvragen scanstraat  nieuwsbrief  website (incl. Oneindig NH) | acquisitie particuliere archieven |

De eerste fase van dit onderzoek heeft zich gericht op het kwadrant links onder, op de processen waarbij het NHA contact heeft met particulieren en waarbij het NHA dienstverlener is. Om deze processen in kaart te brengen hebben er gesprekken op de werkvloer plaatsgevonden waaruit onderstaande inzichten blijken.

De aanvragen via de site en de scanstraat aanvragen zijn processen die in grote mate geautomatiseerd zijn. Afwijkingen binnen deze processen worden via een andere route (bijvoorbeeld via de e-mail) afgehandeld.

De chatfunctie is een gebruiksvriendelijk middel voor een snelle service voor particuliere gebruikers. Het betreft vaak een verzoek om hulp bij het zoeken naar informatie. De vluchtigheid en anonieme natuur van de contacten leent zich niet naar registratie van deze contactmomenten.

De receptie is vaak het eerste contactpunt met externen die het NHA fysiek of telefonisch benaderen. In het overgrote deel van de gevallen is de receptie niet het doel van het contactmoment an sich. Fysieke bezoekers registreren zich wel bij de receptie, maar het doel zijn meestal andere diensten, zoals de studiezaal of een tentoonstelling. Ook de mensen die telefonisch contact opnemen worden vaak doorverbonden met een collega die het verzoek inhoudelijk verder kan behandelen. Alhoewel er dus veel klantcontact is bij de receptie, is er door de vluchtigheid van het contact en de snelle afhandeling/doorverwijzing geen prangende behoefte aan het registreren van deze contacten.

Studiezaal medewerkers hebben ook veel contact met klant, fysiek of via de telefoon. De contacten die plaatsvinden betreffen vaak verzoeken die betrekking hebben op de diensten van het NHA, en die meteen worden afgehandeld. Dergelijke contacten worden op dit moment niet gelogd. Het kan voorkomen dat een contactmoment dat fysiek of telefonisch begon via een andere route vervolg krijgt, bijvoorbeeld via de mail. In dergelijke gevallen kan de voortzetting van het contact behandeld en gelogd worden op basis van de *practices* binnen de nieuwe contactstroom.

Ook de e-mail wordt intensief gebruikt door particulieren als manier om contact te leggen met het NHA. Het betreft dan e-mails die worden gestuurd naar het algemene e-mailadres info@noord-hollandsarchief.nl. Het beheer van deze algemene inbox is momenteel niet optimaal ingericht. Dit proces zou zeker baat kunnen hebben bij een revisie. Het gaat echter om *quick-wins* die behaald kunnen worden door aanpassingen en standaardisering van het proces en door in gebruik name van reeds bestaande middelen die nog niet (optimaal) worden benut. Het stroomlijnen van het proces van het beheer van de algemene inbox valt hierdoor buiten de scope van dit onderzoek. Wel is het aan te raden om dit proces aan te pakken, bijvoorbeeld door hier een werkgroep voor in te richten.

Een afdeling die baat zou hebben bij een CMS oplossing is de afdeling communicatie. Voor het versturen van nieuwsbrieven heeft de afdeling een apart, goed functionerend systeem. Echter is er voor het versturen van andere berichten (bijvoorbeeld uitnodigen, per post of per mail) geen systeem waar de collega’s van de afdeling gebruik van kunnen maken om zelf ontvangersgroepen te maken, te beheren en uit te draaien. Het optimaliseren van dit proces valt wel binnen de scope van dit onderzoek.

Conclusie

De meeste processen die tot dusver zijn bekeken hebben geen prangende knelpunten die opgelost kunnen worden door de invoering van een CMS oplossing. Wat wel het geval is, is dat voor alle processen voorbeelden te noemen zijn waarbij een CMS oplossing de dienstverlening klantvriendelijker of sneller zou maken. Echter komen deze situaties zo weinig voor dat er een goede afweging moet worden gemaakt of de extra belasting die zou voortvloeien uit de in gebruik name van een CMS oplossing onder aan de streep daadwerkelijk winst zou opleveren.

Een eerste conclusie naar aanleiding van deze bevindingen is dat een CMS oplossing niet voor elk proces een probleem oplost of een efficiënte manier is om een proces te stroomlijnen. Wel kan een CMS iets toevoegen op het vlak van klantvriendelijkheid. Voor de meeste processen die tot dusver zijn bekeken is het dus belangrijk om te evalueren of de toegevoegde service die een CMS oplossing zou bieden in verhouding staat met de hoeveelheid werk die nodig is om met de oplossing te werken.

De uiteindelijk vorm van de CMS oplossing lijkt daarom, op dit moment, bepalend van de scope van de invoering van een oplossing. Een gekoppelde oplossing die weinig onderhoud vraagt zou organisatie breed ingevoerd kunnen worden om de klantvriendelijkheid te verbeteren. Wel is het de vraag of een dergelijk oplossing de beste oplossing is om de knelpunten die er zijn aan te pakken.

Vervolg

Het voorstel voor een tweede fase van het onderzoek is om de focus te leggen op de processen binnen de afdeling Communicatie. Omdat het ontbreken van een CMS oplossing hier voelbaar is, is het nodig om het probleem uit te diepen om een beter beeld te krijgen van welke knelpunten de oplossing zou moeten ondervangen.

Het is belangrijk om hier een duidelijk beeld van te krijgen omdat het nog niet uitgesloten kan worden dat de beste oplossing voor de knelpunten bij Communicatie een organisatie brede oplossing kan zijn voor een organisatie brede CMS oplossing.

Het optimaliseren van het beheer van de algemene inbox kan daarnaast worden opgezet als apart project. Het voorstel is om een advies te schrijven of een werkgroep op te zetten om te kijken of en welke aanpassingen kunnen worden aangebracht aan het proces om het te stroomlijnen. Dit kan worden gezien als een apart project dat parallel aan, maar los van, het CMS onderzoek loopt.