

DDi B.V.
Binnenweg 18
2132 CT Hoofddorp
T +31 (88) 567 2030
info@ddi.nl
www.ddi.nl
Rabobank 34.58.63.003
K.v.K. Haarlem 34081856



DDi Formulier

Geautomatiseerde formulier; dat scheelt veel tijd, fouten en geld

DDi

DDi Formulier

Geautomatiseerde formulier; dat scheelt veel tijd, fouten en geld
2 januari 2012

Ze zijn er in veel vormen en grote aantallen: formulieren waarin om informatie wordt gevraagd. Van aangifteformulieren, declaratieformulieren, urenverantwoordingen, verzekeringsformulieren en actiecoupons tot enquêtes, vragenlijsten, verzuimformulieren, inschrijvingen en ga zo maar door. Het lijkt soms op een ware invasie aan vragen om informatie. Elke dag en bij elk bedrijf is er sprake van inkomende formulieren, maar ook van uitgaande invulformulieren. U wilt immers zelf ook regelmatig iets meer weten van uw (aankomende) klanten? Hoe verwerkt u al deze inkomende informatie? Toch niet handmatig? Dat gaat namelijk erg veel tijd en dus geld kosten en er is bovendien een forse kans op het maken van fouten. Daar zijn tegenwoordig veel efficiëntere oplossingen voor.

Veel effectiever is het namelijk om dergelijke formulierstromen (semi-)geautomatiseerd te laten verwerken. Kwestie van het juiste onderscheid kunnen maken, letterlijk in dit geval. Belangrijk aspecten daarin zijn de lay-out van het formulier, de aantallen en de duidelijkheid van de vraag naar informatie. Heeft u daar grip op, dan kunt u ook heel snel goede resultaten behalen met geautomatiseerde formulierverwerking.

Belang goede formulierverwerking vaak onderschat

Er zijn zoveel formulieren en vragenlijsten over informatie in omloop, dat het u regelmatig duizelt. U doet daar echter ook zelf aan mee: u wilt immers ook op geregelde basis meer weten over uw klanten, over de behoefte aan nieuwe producten en diensten die daar heerst. Dat gebeurt op allerlei manieren en door middel van de meest uiteenlopende formulieren. Dat kan via een invulformulier op uw website, of via fysiek uitgestuurde papieren formulieren; via een pdf of via een zogenaamde Quick Respons (QR) code (geavanceerde barcode) op een document waarmee u de ontvanger van die code direct naar uw website kunt leiden en hem daar een aanbieding op maat doen. Veel manieren die allemaal min of meer hetzelfde doel dienen: meer te weten komen over uw klanten, over uw achterban, over de wensen die zij hebben en daarin sturing aanbrengen. Zodat u precies weet waarmee u hun kunt bedienen. Tot op zekere hoogte kan uw bedrijfsstrategie zelfs afhangen van de hoeveelheid informatie die u weet over uw afnemers, over uw abonnees, over de ondervraagden. Dus het verwerken van al die formulieren is een zaak die u niet moet onderschatten. Snelheid, effectiviteit en accuratesse zijn van het grootste belang. En met name de verwerking van papieren formulieren kost vaak nog veel tijd, veel geld en gaat gepaard met relatief veel fouten.

Automatisering levert altijd rendement

Om tot de juiste verwerkingsstrategie te komen van een formulierenstroom is het eerst zaak om duidelijk te maken welke soorten formulieren er zijn. Los van alle uitvoeringen kun je dit type documenten onderscheiden in zogenaamde gestructureerde, semi-gestructureerde en ongestructureerde formulieren. Het belangrijkste basisonderscheid in deze drie categorieën is de mate van voorspelbaarheid van de plaats en aard van de gegevens op het formulier: bij de gestructureerde formulieren zijn die nagenoeg

volledig voorspelbaar en bij de ongestructureerde formulieren nagenoeg onvoorspelbaar. De semi-gestructureerde formulieren zweven daar ergens tussenin. Maar in alle gevallen is de verwerking van deze formulierstromen nog steeds heel goed te automatiseren!

Gestructureerde formulieren zijn die formulieren die er elke keer weer hetzelfde uitzien en om dezelfde gegevens vragen. Het voordeel van deze formulieren is dat ze heel goed geautomatiseerd zijn te verwerken en dat het rendement daarvan ook heel hoog is. Er is dan bijna geen handwerk meer nodig, het systeem herkent alles direct en verwerkt de gegevens nagenoeg foutloos. Voorbeelden van deze formulieren zijn toetsen, examens, aanvraagformulieren, inschrijvingen etc.. Hier hoeft het systeem dus alleen maar te worden duidelijk gemaakt **waar** precies de gevraagde informatie staat.

Semi-gestructureerde formulieren zijn al wat lastiger; hier is sprake van enige variatie in vooral de plaats waar bepaalde gegevens op het formulier staan. Daardoor moet het systeem, om ze geautomatiseerd te kunnen verwerken, 'intelligenter' worden gemaakt. Het moet worden ingeregeld waar precies welke gegevens op het formulier zouden kunnen staan. Is dat eenmaal gedaan dan kan het proces van de automatische verwerking nog altijd bijzonder rendabel worden ingericht. Voorbeelden van dit soort formulieren zijn actiebonnen en -coupons die bijvoorbeeld voor verschillende bladen in wisselende lay-outs worden gemaakt, urenverantwoordingen, declaratieformulieren en zo meer. Bij deze formulieren gaat het om **hoe** en **waar** de informatie op het formulier staat.

Tenslotte de lastigste vorm: de **ongestructureerde formulieren**. Deze formulieren kennen eigenlijk helemaal geen vaste waarden. Het gaat er niet alleen om **hoe** en **waar** de informatie op het formulier staat, maar ook **welke** informatie. Ook die kan sterk verschillen per formulier. Als de verscheidenheid te groot en te onvoorspelbaar wordt, kan alleen de menselijke intelligentie een gestroomlijnde geautomatiseerde verwerking optimaliseren. Voorbeelden van dergelijke formulieren zijn inkooporders, medische recepten, contracten, offertes, schadeformulieren, doorverwijzingen etc..

Elk van deze drie vormen kent zijn eigen specifieke eigenschappen om een geautomatiseerde verwerking optimaal te maken. En ook halen ze alle drie hun eigen specifieke rendementspercentages: het meest rendabel is de geautomatiseerde verwerking van de gestructureerde formulieren. Tijdswinsten van meer dan 80% in de verwerking zijn echt geen uitzondering! Bij de ongestructureerde formulieren, de lastigste, zijn rendementspercentages te behalen van rond de 30-40%. Nog altijd zeer rendabel, maar uiteraard minder rendabel dan bij de eerstgenoemde categorie. Het zal dan duidelijk zijn dat de semi-gestructureerde formulieren daar tussenin zitten qua rendement. Deze percentages zijn dan gemeten in de praktijk ten opzichte van puur handmatige verwerking.

Kortom, er is altijd, ook voor de lastigste categorie, een interessante business case te maken om formulieren (semi-)geautomatiseerd te laten verwerken door speciaal daarvoor ontwikkelde software. Het scheelt u veel tijd en bovenal: het scheelt u veel handmatig werk en geeft dus een sterk verminderde kans op het maken van fouten. De meeste fouten worden immers gemaakt door de

medewerkers die gegevens handmatig moeten invoeren. En fouten kunnen verstrekkende gevolgen hebben voor uw bedrijf.

Overzichtelijk proces

Het proces van het (semi-)geautomatiseerd verwerken van formulieren - in welke categorie ook - bestaat in principe uit een viertal stappen:

1. Het digitaliseren van het papieren formulier met behulp van een scanner;
2. Het herkennen van het soort formulier en de informatie die op het formulier staat;
3. Het corrigeren van eventueel niet (goed) herkende gegevens;
4. Het exporteren van de gegevens naar een applicatie waar die gegevens voor worden gebruikt.

Het is dus een betrekkelijk overzichtelijk proces. Dat in de achtergrond van het proces geavanceerde (herkennings)technologieën een belangrijke rol spelen, is voor de gebruiker ervan nauwelijks van belang. Van belang is slechts dat elke stap zijn eigen inregeling kent om een optimaal resultaat te behalen en dat dan vervolgens ook snel hoge rendementen zijn te behalen.

Stap 1: scannen

Voor de eerste stap, het scannen, moet eerst een keuze worden gemaakt voor het type scanner. De hoeveelheid en aard van de documenten die moeten worden verwerkt per tijdseenheid bepaalt de keuze voor de scanner zelf. Vervolgens moet voorafgaand aan de verwerking een aantal handmatige handelingen worden verricht, zoals het netjes op een stapel leggen van de formulieren, het ontnieten, de documenten wat glad strijken etc. zodat de stapel snel en zonder storingen door een scanner kan worden verwerkt. In deze stap is dus nog wel een aantal handmatigheden te onderscheiden, waarna de documenten geautomatiseerd door de scanner worden gevoerd.

Stap 2: herkennen

Bij het herkennen van de gegevens die op de formulieren staan wordt door de software gebruik gemaakt van meerdere herkenningstechnologieën om een optimaal resultaat te halen. Afhankelijk van de aard van de informatie, de aanwezigheid van barcodes, QR-codes, OMR-codes (aanvinkhokjes en dergelijke), geprinte en/of handgeschreven teksten, wordt daarin gespecialiseerde software aangesproken. Het herkennen gebeurt 100% geautomatiseerd.

Stap 3: corrigeren

In de correctiefase worden de door de software als niet (goed) herkende gegevens 'geselecteerd' en door het systeem aan de gebruiker aangeboden om te controleren. Er kunnen diverse redenen zijn waarom bepaalde gegevens of antwoorden niet of niet helemaal goed is herkend, maar de gebruiker kan er in veel gevallen snel uitsluitsel over geven en de alsnog juiste gegevens (laten) invoeren. Deze stap blijft in de regel ook beperkt tot een klein aantal documenten of gegevens, afhankelijk van de reden waarom iets niet goed is herkend.

Stap 4: exporteren

In de laatste fase moeten de gegevens naar een applicatie worden overgestuurd. De herkenningsoftware heeft nu, na de correcties, alle gegevens 'op een rij' en kan die in het gewenste bestandsformaat exporteren naar de juiste applicatie. Dat kan uiteraard per toepassing en per organisatie verschillen. Dit deel van het proces kan ook volledig geautomatiseerd gebeuren.

In een goed ingericht formulerverwerkingsproces kan dus een belangrijk deel van het handmatige werk worden overgenomen door een (nagenoeg) volledig geautomatiseerd systeem. Dit systeem kan naar keuze worden ingericht op één PC of in een netwerk. Daardoor kan het rendement nog verder worden vergroot, doordat meer gebruikers of meerdere vestigingen direct kunnen beschikken over de verwerkte gegevens.

Uitvoering formulier belangrijk voor verwerking

Uit het voorafgaande kunt u afleiden dat het erg belangrijk is dat de software snel en efficiënt de gegevens op de formulieren kan herkennen. Daar kan een overzichtelijke en goed leesbare uitvoering van het formulier een belangrijke bijdrage aan leveren. De lay-out van een formulier bepaalt voor een groot deel al de effectiviteit van de herkenningsoftware. Daarnaast is het van belang dat een bepaalde eenduidigheid in de formulieren wordt nagestreefd. Veel verschillende en verschillend uitgevoerde formulieren maken het proces lastiger te optimaliseren. Voor een organisatie kan het dus al een belangrijke stap zijn om eens serieus naar het ontwerp van de formulieren en de hoeveelheid ervan te kijken en te bedenken of daar op voorhand al niet een verbeteringslag is te maken.

Heb je de uitvoering en het aantal formulieren onder controle is het zaak de mensen die de gegevens gaan verstrekken (de invullers van de formulieren) wat op te voeden. Je moet ze ervan overtuigen dat ze toch echt het formulier volledig moeten invullen om ook voor hen een zo efficiënt mogelijke verwerking te realiseren. Dat is in het belang van zowel de ondervraagde als de vragensteller. Een eenduidige invulling lijkt voor zich te spreken, maar er zijn in de praktijk maar al te vaak grote inconsequenties te ontdekken in de manier waarop mensen bepaalde, toch vast lijkende gegevens invullen. Kijk alleen al eens naar NAW-gegevens. Ook daarin kun je gebruikers echter goed sturen als je vooraf nadenkt over de uitvoering van je formulieren.

Tenslotte is voor een hoge(re) winst in het proces wel een zekere minimale oplage nodig. Die is uiteraard afhankelijk van de investeringen en de frequentie, en ook van de waarde van de opgevraagde informatie, maar het zal duidelijk zijn dat bij kleine oplages het niet snel rendabel is om een formulier geautomatiseerd te laten verwerken als bij een grotere oplage. Echter, het is ook weer niet zo dat je tienduizenden formulieren nodig hebt om een dergelijk systeem winstgevend te krijgen voor je organisatie. Het is sneller rendabel dan menigeen denkt.

Wie is DDi Document Software?

Nu duidelijk is geworden hoe de automatische formulierverwerking precies werkt en wat u er aan heeft, is het tijd om met de juiste partij in zee te gaan. Als specialist in dit vakgebied kunnen wij, DDi uit Hoofddorp, u perfect van dienst zijn om bovenstaande formulierverwerkingsproces snel en adequaat in te richten. Heeft u het gevoel dat veel tijd (en dus geld) gaat zitten in een handmatige invoering van gegevens die voortkomen uit formulierstromen die binnenkomen in uw organisatie? En ergert u zich groen en geel aan de fouten die dan nog in de ingevoerde gegevens zitten? Dan kan het snel interessant zijn eens serieus te kijken naar de processen rond uw formulierverwerking. Wellicht komt u net als wij snel tot de conclusie dat hier nog een mooie verbeter slag in is aan te brengen! Neem dan gerust eens contact met ons op.

Wij zijn een puur Nederlands softwarehuis met veel kennis en ervaring op het gebied van het elektronisch vastleggen en be- en verwerkbaar maken van informatiestromen. Daarnaast hebben wij heel specifieke en uitgebreide praktijkervaring in intelligente formulierverwerking, het inrichten van de Digitale Postkamer en aanverwante projecten. We kunnen een imposante lijst van klanten overleggen die allemaal al hebben vertrouwd op onze kennis van zaken. Dergelijke oplossingen stellen technisch en functioneel hoge eisen, maar moeten vooral ook toegankelijk zijn voor de gebruikers. Daar ligt onze specialiteit! Wij houden van begrijpelijke software waar u wat aan heeft: eenvoudig in gebruik, uniform in de uitvoering en daardoor ook makkelijk te integreren in uw organisatie.

Wij voelen ons bijzonder goed thuis in de wereld van softwaretoepassingen voor onder meer assurantiekantoren, verzekeringsmaatschappijen, overheidsinstanties, de gezondheidszorg en de grotere commerciële organisaties. Voor de gezondheidszorg hebben we bijvoorbeeld een Digitaal Medisch Archief ontwikkeld. Voor de assuradeurs bieden we een elektronisch dossier systeem dat feilloos de relatie-, schade- en polisadministratie ondersteunt. Om tot de beste oplossingen en diensten te komen maken wij gebruik van de nieuwste technologie en schakelen wij de beste mensen in om voor u het beste eindresultaat te bereiken.

Wordt het niet eens tijd om úw inkomende en uitgaande formulierstromen onder de loep te nemen?
DDi: van papier naar digitaal!

DDi Document Software

Binnenweg 18
2132 CT Hoofddorp
T. 088 - 567 2030
www.ddi.nl
info@ddi.nl