



HOOFDSTUK 4

HOE ONTWIKKEL IK EEN
PROGRAMMA
DAT WERKT VOOR ONZE
MEDEWERKERS ÉN ONS BEDRIJF?

DE NOODZAAK VAN EEN UNIFORM
INFORMATIEBEHEER

WAAROM U HET E-BOOK OVER INFORMATIEBEHEER NODIG HEBT

Dit vijfdelige e-book helpt u om meer inzicht te krijgen in de rol die informatie in uw organisatie speelt. Het onderzoekt alle aspecten van de waarde van informatie.

1. Wat is "Return on Information"?
2. Hoe krijg ik toegang tot mijn informatie om de maximale waarde hieruit te halen?
3. Wat kost het als we het informatierisico negeren?
4. Hoe ontwikkel ik een programma dat werkt voor onze medewerkers én ons bedrijf?



De noodzaak van een uniform informatiebeheer



De huidige situatie



Denk aan de risico's voor uw bedrijf



De oplossing

5. Hoe beïnvloeden toekomstige trends in informatiebeheer mijn bedrijf?



U LEERT

hoe u ervoor zorgt dat uw informatiebeleid gewaardeerd, begrepen en gedeeld wordt op alle niveaus binnen uw organisatie.

SEE INFORMATION
DIFFERENTLY



INFORMATIE-ECONOMIE

HET SNIJPUNT VAN WAARDE, RISICO'S EN KOSTEN

Dit e-book gaat over het beheren en gebruiken van informatie die wordt gecreëerd en ontvangen door een organisatie, en geeft hierbij de belangrijkste punten weer. Elk bedrijf heeft een organisatiebrede informatiestrategie nodig met het doel de risico's te beperken en naleving van wet- en regelgeving te waarborgen tegen de laagst mogelijke kosten. Met de opkomst van big data is hier ook de voorbereiding op analyses bijgekomen. Dit vijfdelige e-book biedt een uitgebreide en samenwerkingsgerichte strategie om organisaties te helpen hun informatiewaarde te maximaliseren en de risico's in elke fase te beperken. Dit geldt voor de gehele levenscyclus van documenten. Van het aanmaken van records en informatie, via het actieve leven tot de veilige vernietiging ervan.

HOOFDSTUK 4:

UW MEDEWERKERS EN PROCESSEN IN PERFECTE HARMONIE

In vorige hoofdstukken van dit e-book werd bekeken hoe u de kosten van het beheer van uw archieven kon minimaliseren, zoveel mogelijk waarde uit uw informatie kon halen en de risico's kon beperken. In dit hoofdstuk bespreken we hoe u een programma voor archief- en informatiebeheer opzet dat al uw medewerkers en processen harmonieus integreert. Niet alleen moeten organisaties de informatie beheren met het oog op de bijbehorende risico's, maar ze moeten er ook voor zorgen dat de informatie wordt behandeld als een bedrijfsmiddel.



DE NOODZAAK VAN EEN UNIFORM INFORMATIEBEHEER



Informatie moet beheerd worden. 25% van de organisaties zegt dat de omvang van hun papieren archieven zo'n 35% van de kantoorruimte inneemt¹. Uit onderzoek is gebleken dat mensen 26,5% effectiever zijn wanneer ze sneller en eenvoudiger toegang tot informatie krijgen². En het niet naleven van wet- en regelgeving kan leiden tot boetes van €600.000³. Een verkeerd beheer van de informatie is onmiddellijk van invloed op de klanten. Recent onderzoek heeft aangetoond dat de grootste irritatie van klanten (77%) is om van het kastje naar de muur te worden gestuurd en meerdere malen dezelfde vraag te moeten stellen⁴. Daarom is het van groot belang om de juiste data bij de hand te hebben.

Als informatiespecialist begrijpt u dat heel goed. Maar dan moet iedereen in uw organisatie zich wel bewust zijn van wat er op het spel staat - en begrijpen hoe zij de kosten van informatieopslag kunnen beperken, veelgebruikte informatie toegankelijk kunnen maken en alle informatie tegen risico's kunnen beschermen. Uw archieven bevatten informatie die u kan helpen begrijpen wat uw klanten in het verleden hebben gevraagd, en voorspellen wat ze in de toekomst nodig hebben en wanneer ze dat nodig hebben. Datawetenschap is een bedrijfsdiscipline die u nieuwe manieren kan verschaffen om informatie te organiseren en er waarde uit te putten.

¹ AIIM 2014 - An update from the battlefield

² Association for Information and Image Management

³ UK Information Commissioners Office

⁴ 2014 Paper Light Attitudinal Research Campaign

EEN KWART VAN
DE ORGANISATIES
ZEGT DAT HUN
PAPIEREN
ARCHIEVEN

35% 
**VAN DE
KANTOORRUIMTE
INNEMEN**

DE HUIDIGE SITUATIE



Informatiebeheer wordt steeds belangrijker nu data een grotere rol gaan spelen in het succes van een bedrijf. Maar als u uw informatie onder controle wilt houden zult u uw werknemers wel moeten overhalen om mee te werken. Uw succes hangt er helemaal van af of u de voornaamste belanghebbenden en andere werknemers kunt overtuigen.

48% van de bedrijven zegt dat zij vaak data gebruiken om zakelijke beslissingen te onderbouwen. Slechts 16% kan zeggen dat alle werknemers toegang tot de gewenste data hebben en over een gebruiksvriendelijke manier beschikken om deze informatie te analyseren⁵. Dus hoewel het belang van informatie toeneemt, lijkt de betrokkenheid van de werknemers geen gelijke tred te houden.

Voor de prestaties van uw bedrijf is het van fundamenteel belang om al uw werknemers te motiveren data te gebruiken en ze te betrekken bij de procedures. Het is een grote sprong voor werknemers om van “dat is interessant” naar “ik kan die informatie gebruiken” te gaan - informatie moet immers relevant zijn voor de werknemers, anders voelen ze zich er niet bij betrokken. Bovendien moeten ze via doelstellingen kunnen zien hoe het gebruik van data zowel de organisatie en de werknemer kan helpen succesvol te zijn. 53% van de respondenten aan een enquête uit 2015 stelden dat data-initiatieven meestal van de top van een organisatie naar beneden worden opgelegd. Wanneer topmanagers duidelijk het goede voorbeeld geven, inspireert dit de medewerkers in de rest van de organisatie. Daarnaast wordt (bij)scholing van de werknemers genoemd als de op één na effectiefste tactiek om het engagement van de werknemers en hun acceptatie van data analytics te stimuleren (48%)⁵.



48%

**VAN DE BEDRIJVEN
GEBRUIKT DATA OM ZAKELIJKE
BESLISSINGEN TE ONDERBOUWEN...**

⁵ The virtuous circle of data - The Economist Intelligence Unit, 2015

DENK AAN DE RISICO'S VOOR UW BEDRIJF



Naast de mogelijke boetes voor het niet naleven van wet- en regelgeving is er de eeuwige dreiging van dataschending. 90% van de bedrijven die belangrijke data verliezen gaat immers binnen twee jaar failliet⁶. In het Verenigd Koninkrijk was in 2014 31% van de ergste veiligheidsschendingen het gevolg van menselijke fouten die vermeden hadden kunnen worden. Dit onderstreept de noodzaak van onderwijs en training⁷. 87% van de Europese bedrijven gelooft niet dat ex-werknemers informatie van het bedrijf hebben meegenomen naar een nieuwe werkgever - het is een naïef idee dat informatie van alle niveaus niet door bestaande en toekomstige werknemers aan de concurrentie wordt verstrekt⁸.



**VAN DE BEDRIJVEN
DIE HET SLACHTOFFER
ZIJN VAN EEN ERNSTIGE
DATASCHENDING GAAN
BINNEN TWEE JAAR
FAILLIET**

Daarom is het des te opmerkelijker dat maar 26% van de Europese ondernemingen uit het middensegment over een begeleide training in informatierisico's beschikt en dat maar 27% een beleid heeft voor de beveiliging, opslag en vernietiging van vertrouwelijke informatie⁸.

Uiteindelijk gaat het erom of men open staat voor verandering. Uit onderzoek in 2014 bleek dat 21% van de kantoormedewerkers en 41% van de topmanagers terughoudend stond tegen veranderingen in hun manier van informatieverwerking⁹. Dit betekent dat bedrijven informatie zullen moeten behandelen als ieder ander bedrijfsmiddel en erop moeten toezien dat de normen voor het gebruik afgesproken, versterkt en gemeten worden.

Helaas lijken de werknemers zich meer te moeten beroepen op hun vastberadenheid en positieve instelling dan op beleid, processen en communicatie. 31% zegt dat ze eerst terughoudend waren, maar nu een positieve instelling hebben om informatiebeheer onder de knie te krijgen¹⁰.

⁶ Londense Kamer van Koophandel

⁷ Information Security Breaches Survey 2014 - UK Department for Business Innovation and Skills

⁸ Beyond Good Intentions - Een PwC-rapport, 2014

⁹ Opinion Matters - Iron Mountain Berkeley PR 2014

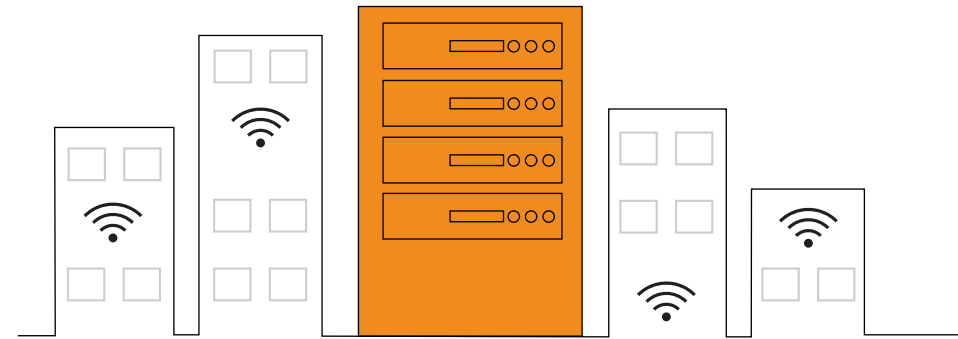
¹⁰ 2014 Paper Light Attitudinal Research Campaign

DE OPLOSSING



Uiteindelijk zal de evolutie van het informatiebeheer afhangen van regelgeving en van organisaties die bereid zijn het evenwicht te bewaren tussen risico en waarde. Het is niet genoeg om een beleid te hebben dat informatie beschermt, er moet ook duidelijk gemaakt worden dat een goed beheer van informatie een commerciële noodzaak is. Het is belangrijk dat topmanagers volledig achter de agenda voor het informatiebeheer staan. Maar door medewerkers op alle niveaus van de organisatie te betrekken kunt u culturele veranderingen stimuleren die potentieel een langdurig en diepgaand effect hebben. Om een informatiegericht bedrijf te worden, kunt u:

- ▶ Gespecialiseerde data-analisten of wetenschappers aanstellen die over de vaardigheden beschikken om uw bedrijf verder te helpen.
- ▶ Prioriteiten en doelstellingen vastleggen.
- ▶ Data behandelen als een bedrijfsmiddel waarin geïnvesteerd moet worden.
- ▶ Medewerkers de training en ondersteuning bieden die zij nodig hebben om de informatie overeenkomstig met de procedures en doelstellingen te kunnen beschermen en beheren.
- ▶ De training versterken met heldere en objectieve prestatie maatstaven.
- ▶ Toezien op een snelle en veilige toegang tot nuttige informatie.
- ▶ Een solide proces hebben om de informatie bij het vertrek van werknemers te beschermen.



73% van de Europese bedrijven is van mening dat de algehele verantwoordelijkheid voor de informatiebeveiliging bij het IT-personeel ligt. Iron Mountain adviseert echter dat iedereen enige verantwoordelijkheid draagt en inziet waarom er beleid en procedures zijn. De data moeten op grotere schaal worden gedeeld met analisten en innovators in de hele organisatie, en het vertrouwen in de werknemers moet worden beschermd en ondersteund door geëvalueerde en beheerste processen. Informatie kan slechts een waarde voor uw bedrijf inhouden als ze behoorlijk beheerd en effectief benut wordt. Daarom moeten eventuele tekortkomingen in de vaardigheden naar behoren worden geaudit en moet het aanwervingsbeleid hierop worden afgestemd¹¹.

Tevens raden wij aan om de informatierisico's vast te stellen en een rampenbestrijdingsplan op te stellen. Volgens het PwC-rapport 'Beyond Good Intentions' zijn papieren archieven een zwak element. Met een gestructureerde aanpak van digitale scanning, de opslag en opvraging van documenten behoudt u de controle over uw papieren archieven en uw bewaartermijnschema.

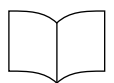
¹¹ Beyond Good Intentions - Een rapport van PwC, 2014



KIJK UIT NAAR HET VOLGENDE HOOFDSTUK

HOOFDSTUK 5: HOE BEÏNVLOEDEN TOEKOMSTIGE TRENDS IN INFORMATIEBEHEER MIJN BEDRIJF?

Zorg dat u het informatiebeleid implementeert dat uw organisatie nodig heeft en download 'De fundamenteën van een informatiebeheerbeleid voor de hele onderneming'.



© 2015 Iron Mountain Incorporated. Alle rechten voorbehouden. Iron Mountain en het ontwerp van de berg zijn gedeponeerde handelsmerken van Iron Mountain Incorporated in de VS en andere landen. Alle andere handelsmerken en gedeponeerde handelsmerken zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren.