

## Positionering e-mail processing

De Rijksoverheid en gemeenten bevinden zich in een interessant krachtenveld. De 24-uurseconomie is blijvend en de digitale wereld is overal om ons heen. De ene na de andere technologische vernieuwing passeert de revue. Er wordt veel verwacht van de overheid. De politiek, burgers en bedrijven willen dat de overheid efficiënt en kostenbesparend werkt en tegelijkertijd snel reageert naar haar burgers en bedrijven. En dit alles binnen de geldende wet- en regelgeving. Geen gemakkelijke positie, maar wel een uitdagende opdracht!

De overheid pakt de handschoen steeds meer op. Zo heeft de VNG de Digitale Agenda 2020 gelanceerd om te komen tot een betere dienstverlening en bedrijfsvoering. Juiste informatievoorziening is daarbij van essentieel belang. Informatie is het belangrijkste kapitaal van de overheid en de maatschappij. E-mailprocessing zorgt voor structuur in de informatievoorziening van de overheid.

## E-MAIL; de grootste informatiestroom

Door de digitalisering van de maatschappij wordt er continu en in hoog tempo informatie uitgewisseld. Dat uitwisselen gaat via verschillende media; van een brief, e-mail tot social media. Overheidsorganisaties ontvangen **duizenden e-mails per dag**. Maar hoe verwerk je deze e-mails op een slimme en juiste manier? Met de wetenschap in je achterhoofd dat er nu al dagelijks wereldwijd 225 miljard e-mails worden ontvangen en verzonden. Tot zelfs 246 miljard in 2019!

# E-MAIL PROCESSING

## E-MAIL PROCESSING IN DRIE STAPPEN

Het kanaliseren van het e-mailkanaal is een grote uitdaging. De belangrijkste **eerste stap** voor organisaties is het creëren van bewustwording. Accepteer dat e-mails bestaan en dat dat zo blijft in de toekomst. Stel vooral vragen. Hebben bestuurders enig idee hoeveel e-mails er dagelijks binnenkomen en wat dit voor de burger, maar zeker ook voor de organisatie kan opleveren? En niet geheel onbelangrijk; wat kost het? **Stap twee** is het inzichtelijk maken van inkomende e-mails met e-mailanalyse software. Door te meten krijg je inzicht. Dan kun je voor processen waar direct de meeste winst is te verwachten regels opstellen voor automatische verwerking. In de **derde** en laatste stap wordt het e-mailkanaal geautomatiseerd en sluit het aan op de diverse processen. Omdat de digitale veranderingen snel gaan, moet dit wel via een flexibele softwareschakel die makkelijk meebuigt met eisen vanuit de politiek en samenleving en nieuwe innovaties. Zo zorg je ervoor dat de aansluiting ook in de toekomst optimaal is. Een uitdagende taak!

## DIRECTE VOORDELEN

Met goede informatie op de juiste plaats creëer je direct voordelen. *De return of investment met e-mail processing is hoog:*

### Burgers tevreden

*Burgers en bedrijven worden sneller geholpen. De kwaliteit van de dienstverlening stijgt en de overheid kan zich richten op primaire taken zoals in het sociale domein, werkgelegenheid en veiligheid.*

### Medewerkers tevreden

*Het verwerken van e-mails kost minder tijd (seconden in plaats van minuten, uren, dagen). Dit levert directe besparingen op in de bedrijfsvoering. Medewerkers hebben geen onnodige administratieve rompslomp en kunnen gegevens vaak sneller vinden i.p.v. gemiddeld 25% van hun tijd kwijt te zijn aan het zoeken naar informatie.*

### Bestuurders tevreden

*De governance en verantwoording is op orde. De overheid voldoet daarmee aan relevante wet- en regelgeving. De informatie zit in de juiste backofficesystemen, in het goede duurzame formaat en is niet verspreid over diverse in-boxen, netwerkschijven of portals.*



**OCTOBOX; automatisch makkelijker!**

Kijk voor meer informatie over Blauwborg en OCTOBOX op [www.blauwborg.nl](http://www.blauwborg.nl)