

# Social Media Management

## Grip op informatie 2.0

Social media zijn geen hype meer. Binnen uw organisatie wordt e-mail communicatie vervangen door andere, 2.0 kanalen. Uw medewerkers zijn zakelijk en privé actief via LinkedIn, Twitter, Hyves en Facebook. Webcare wordt gezien als middel om de klant of burger antwoord te geven op vragen. Ook zijn sociale media een nieuwe manier om in gesprek te raken met uw doelgroep om zo tot betere dienstverlening te komen. Wat u terug krijgt wordt gebruikt om beleid of plannen op te stellen of producten te verbeteren.

Kortom, het gebruik van uw website en social media wordt onderdeel van uw bedrijfsvoering. Ze worden niet meer louter gebruikt als communicatiemiddel maar worden volop ingezet in het dienstverlenings- en bedrijfsproces. Allemaal fantastische mogelijkheden, maar hoe borgt u deze informatie en hoe houdt u deze toegankelijk? Hoe houdt u grip op deze informatie?

### UW RESULTAAT

U wilt grip houden op al deze informatiestromen? Doxis biedt u daarvoor diverse oplossingen.

- Een volwaardig en overzichtelijk archief van al uw web communicatie.
- Structurele of on-demand ontsluiting van kwalitatieve informatie uit sociale netwerken.
- Proactief risicomanagement door bewustwording en beheersregels.

### ONTSLUITING VAN 2.0 INFORMATIE

Sociale media bevatten een schat aan informatie. Wat speelt er in de wijk? Hoe staat de burger tegenover dit nieuwe beleidsplan? Hoe wordt er over mijn organisatie, producten en diensten gesproken? Wat doen mijn concurrenten en hoe wordt over hen gesproken? Welke van mijn medewerkers schrijven blogs die leiden tot nieuwe inzichten? U kunt dit natuurlijk actief monitoren, maar liever zou u deze informatie in een overzichtelijk archief hebben.

### JURIDISCHE ASPECTEN

Uw website en communicatie via sociale media is informatie waaraan burgers of klanten rechten kunnen ontlenuen. Wat als een burger of klant iets meent te hebben gelezen op internet en daarop aanspraak maakt? Wat als u een arbeidsconflict heeft met een werknemer door uitlatingen via sociale media? U wilt in dat geval kunnen aantonen welke informatie daadwerkelijk op de betreffende datum is gepubliceerd. Een eenvoudige print of back-up voldoet helaas niet. Hiervoor zoekt u een gedegen oplossing.



### EEN COMPLEET DOSSIER

Binnen uw organisatie wordt met burgers en klanten gecommuniceerd via sociale media. Ze maken onlosmakelijk deel uit van het primaire werkproces. Dit leidt tot transacties of handelingen die verantwoording eisen. Brieven en e-mail voegt u toe aan het bijbehorende dossier. Communicatie via sociale media hoort daar ook bij.

### WAARDE VAN UW WEBSITE

Websites hebben een documentaire en culturele waarde. De eerste elektronische nieuwsbrief is verloren gegaan. De officiële website van het ministerie van LNV is niet meer beschikbaar.

# Social Media Management

## Grip op informatie 2.0

Overheidsinstellingen moeten zich kunnen verantwoorden voor informatie op hun website. Deze kan de handelingen en beslissingen van burgers sturen. Tevens zijn ze op basis van de WOB opvraagbaar.

### PROACTIEF RISICOMANAGEMENT

Voorkomen is beter dan genezen. U wilt dat uw medewerkers zich bewust zijn van de mogelijkheden en de risico's die kleven aan het gebruik van sociale media. Naast bewustzijn creëren wilt u afspraken ook vastleggen in beheersregels waarin u afspraken over het gebruik van sociale media vastlegt. Uiteraard is daarin ook aandacht voor wat wel en niet wordt vastgelegd als officiële communicatie.



### DOXIS OPLOSSINGEN

Doxis levert u een compleet pakket aan oplossingen om grip te houden op al uw communicatie via het web. Een selectie van de mogelijkheden:

- Een complete en volwassen softwareoplossing voor het archiveren, ontsluiten en conserveren van uw website en social media.
- Ondersteuning bij de implementatie van de softwareoplossing.
- Koppeling met uw DMS, ECM of CRM suite.
- Het opstellen van een inrichtingsplan of volledige inrichting van de software.
- Ontsluiting van informatie uit sociale netwerken on-demand over een beperkte periode. U ontvangt een kwalitatief onderzoeksrapport.

- Bewustwording van uw medewerkers over de kansen en risico's van social media door middel van een interactief spel.
- Het opstellen van beheersregels voor social media gebruik door uw werknemers, met expliciet aandacht voor het vastleggen van communicatie.

### DOXIS OPDRACHTGEVERS

- Gemeente Zoetermeer
- Gemeente Houten

### PARTNERS

U wilt natuurlijk een totaaloplossing. Daarvoor heeft u ook een pakket nodig waarmee u informatie van het web kunt archiveren. Doxis werkt hiervoor samen met PageFreezer, een volwassen pakket dat voldoet aan eisen op het gebied van compliancy en de archiefwet. Voor meer informatie kijkt u op [www.pagefreezer.nl](http://www.pagefreezer.nl)

### CONTACT

Wij zetten ons graag voor u in als deskundige en betrouwbare partner. Wilt u weten wat wij voor u kunnen betekenen, neem dan contact op met de Commerciële Binnendienst van Doxis op nummer 070-317 71 72. Mailen kan ook naar [commercielebinnendienst@doxis.nl](mailto:commercielebinnendienst@doxis.nl).

Kijk voor meer informatie op [www.doxis.nl](http://www.doxis.nl)



@DoxisInformatie

### MO3

E: [info@mo-3.nl](mailto:info@mo-3.nl)

W: [www.mo-3.nl](http://www.mo-3.nl)



@modrie

