

ManualMaster Magazine

IS EEN UITGAVE VAN MANUALMASTER • JAARGANG 2

- **INHOUD** In gesprek met ... • Eerste bijeenkomst (huis)artsenlaboratoria is gepland! • ManualMaster MeMo
- Terugblik op "Een middag vol Chemie"



De trein is vertrokken!

Op 22 mei heeft ManualMaster de nieuwste versie van haar software aan de huidige gebruikers geïntroduceerd. De succesvolle introductie van ManualMaster 6 heeft plaatsgevonden in het Spoorwegmuseum in Utrecht. Hetzelfde Spoorwegmuseum is in de aanloop naar de introductie bijeenkomst tevens als een metafoor voor ManualMaster 6 gebruikt.

In de eerste aankondiging voor ManualMaster 6 is aangegeven, dat de trein niet mag worden gemist. Om de metafoor aan te houden kunnen we nu vaststellen, dat de ManualMaster 6 trein daadwerkelijk is vertrokken! Een goed moment om u nu inzicht te geven in de diverse vertrek- en aankomsttijden.

ManualMaster heeft besloten om de compleet nieuw ontwikkelde trein vanaf de start langzaam te laten rijden. Hierdoor is het vooraf lastig om de exacte aankomsttijd op het volgende station aan te geven. De trein is namelijk niet alleen volledig nieuw, maar bevat ook vele nieuwe en handige functies. Zou de trein te snel gaan rijden, dan bestaat immers het gevaar dat zowel bestaande als nieuwe reizigers het spoor bijster zullen gaan raken.



Introductie bijeenkomst ManualMaster 6

De langzame start geldt overigens niet voor alle reizigers. Een selecte groep reizigers - de zogenaamde Early Adopters - zal de trein tijdens haar eerste rit beoordelen op zowel de werking van de bestaande onderdelen als op de werking van de nieuw toegevoegde functies. Naar verwachting zal de trein in september van dit jaar arriveren op het vrijgavestation. Op dit station zal de ManualMaster 6 trein al haar deuren open stellen om ook andere reizigers te laten genieten van een geweldige rit.

Voor de nieuwste versie heeft ManualMaster wederom goed geluisterd naar haar gebruikers. Onderdelen als documentverificatie, flexibele en parallele autorisatie, WebEdit technologie voor alle documentsoorten waren gebruikerswensen van diverse gebruikers en maken dat ManualMaster 6 nu al is getypeerd als een grote sprong voorwaarts of zoals een van de aanwezige ManualMaster gebruikers aangaf "Een trein die je niet wilt missen!"



In gesprek met ...

Voor deze editie van "In gesprek met..." zijn wij vertrokken naar Voorthuizen waar een gesprek is gevoerd met de heer J. Kroonen. De heer Kroonen is als Hoofd Kwaliteitszorg werkzaam bij Denkavit Nederland BV; een werkmaatschappij van de Denkavit Groep, die tevens in Voorthuizen haar hoofdvestiging heeft. Denkavit komt voort uit een handelsmaatschappij in grondstoffen voor de mengvoederindustrie. De eerste bedrijfsactiviteiten dateren al van 1929.

De afgelopen ruim 50 jaren heeft Denkavit zich gespecialiseerd in het ontwikkelen en produceren van hoogwaardige voeders, vooral voor dieren in de eerste fase van de opfokperiode. De Denkavit Groep is zowel in Nederland als internationaal dé toonaangevende partner voor de veehouder en mengvoederindustrie. Deze instelling komt ook naar voren in het devies van Denkavit "Groeien doe je samen". De Denkavit-producten worden ontwikkeld en geproduceerd op basis van uitgebreid onderzoek in het eigen laboratorium en in de eigen proefbedrijven, in Nederland en in Frankrijk.

zie vervolg pagina 2

In gesprek met...

• vervolg pagina 1

Ze voldoen daardoor aan de hoogste kwaliteitseisen die gelden voor voeders voor opgroeiende dieren.

ManualMaster en Denkavit Nederland BV werken al sinds november 1996 samen. De eerste versie die op de systemen van Denkavit Nederland BV werd geïnstalleerd was ManualMaster 1.2B. Op dit moment wordt er door de diverse medewerkers gewerkt met ManualMaster 5.4.2.

De heer Kroonen was op 22 mei 2008 als deelnemer aanwezig tijdens de ManualMaster 6 introductiebijeenkomst in het Spoorwegmuseum te Utrecht. Een goede reden voor de redactie van het ManualMasterMagazine om de heer Kroonen te vragen naar de eerste indrukken van deze nieuwe ManualMaster versie.

ManualMaster is al enige tijd in gebruik bij Denkavit. Kun je misschien iets meer vertellen waarvoor ManualMaster de afgelopen periode is ingezet?

"Vanaf de implementatie van ons kwaliteitsmanagementsysteem in 1993 werden alle documenten handmatig beheerd via een directory structuur in toen nog WordPerfect. Door het grote aantal documenten was het versiebeheer een secure en tijdrovende opgave. Al vrij snel ontstond bij ons de behoefte aan een programma voor documentenbeheer. Na een inventarisatie van de beschikbare programma's op de markt hebben we gekozen voor ManualMaster. In 1996 zijn we gestart met versie 1.2. De publicatie bleef vooralsnog volledig op papier.

Per (sub)afdeling was een ordner met de documenten van het kwaliteitshandboek aanwezig. In totaal 26 boeken. Een publicatie hield in dat in alle kwaliteitshandboeken de gewijzigde documenten en de inhoudsopgaven moesten worden vervangen. Een persoon was er enkele dagen druk mee."

Ben je zelf betrokken geweest bij de ingebruikname in 1996?

"ManualMaster is in 1996 ingevoerd door mijn voorganger de heer Sanderman. Mijn concrete bemoeienis met ManualMaster dateert van latere datum. Pas vanaf 2002 ben ik zelf actief met het programma gaan werken. In eerste instantie heeft de heer Sanderman mij ingewerkt in ManualMaster. Na de implementatie van versie 4 heb ik de trainingen bij ManualMaster gevolgd. Uit de verhalen van de heer Sanderman is me de grote starheid bijgebleven van de eerste versies van ManualMaster.

Als er bewust of soms ook onbewust in de basisinstellingen of lay-out iets werd gewijzigd moesten grote aantallen (soms alle!) documenten opnieuw worden geactiveerd. Dit is in de latere versies gelukkig aanmerkelijk verbeterd. Het eerste dat ik in 2002 heb gedaan is de papieren handboeken vervangen door het beschikbaar stellen van het kwaliteitshandboek via Intranet. Dit leverde meteen een enorme tijdsbesparing op in het onderhouden van de kwaliteitshandboeken."

Welke informatie wordt via ManualMaster beheerd en beschikbaar gesteld?

"Momenteel omvat ons kwaliteitshandboek ruim 400 documenten. Deze documenten worden door 2 mensen beheerd. Bij het autoriseren zijn de 12 afdelingshoofden betrokken. Iedereen van de 150 medewerkers kan op zijn werkplek via Intranet alle documenten van het kwaliteitsmanagementsysteem raadplegen. Het systeem is verder zo ingericht dat de actuele formulieren vanaf het intranet rechtstreeks afgedrukt kunnen worden."

Hoe reageren de diverse medewerkers op het digitale handboek?

"Hoewel inmiddels vrijwel iedere medewerker op zijn of haar werkplek over een PC beschikte was de overschakeling in 2002 van een papieren handboek naar een digitale variant een grote stap. Aan de introductie is dan ook de

nodige aandacht besteed. In de productie omgeving hebben we het eerste jaar ook nog enkele handboeken als papieren naslagwerk gehandhaafd. Toen men eenmaal met de digitale versie gewerkt had, was men overtuigd van de voordelen. De mogelijkheid om het handboek op de eigen werkplek te raadplegen, het kunnen doorlinken naar bijbehorende documenten en het raadplegen van aanvullende informatie via pop-up schermen wordt als zeer gebruikersvriendelijk ervaren."

Je hebt vrij recent de ManualMaster WebAccess Server aangeschaft. Kun je aangeven wat je met de mogelijkheden van dit product wilt gaan bereiken?

"Recent hebben we de module WebAccess Server aangeschaft met de bedoeling ook het autorisatie-proces volledig digitaal te gaan laten verlopen. Ook het informeren van medewerkers over nieuwe of gewijzigde documenten zal voortaan via de WebAccess Server plaatsvinden. De Read & Understand-optie is hierbij van grote waarde. Via deze toepassingen reken ik erop opnieuw een tijdsbesparing te kunnen realiseren."

Zie je kans om in de toekomst binnen Denkavit onderdelen als ManualMaster WebForms of ManualMaster Indicatoren toe te passen?

"Nu we de stap gezet hebben naar de WebAccess Server configuratie komen ook de mogelijkheden van WebForms en Prestatie Indicatoren binnen handbereik. Ik verwacht dat we in de komende jaren ook van deze mogelijkheden gebruik gaan maken. Over 5 jaar zullen de registraties in het kader van het kwaliteitsmanagementsysteem in hoge mate interactief plaatsvinden. ManualMaster biedt daartoe nog volop mogelijkheden."

Wat was je indruk van de demonstratie van ManualMaster 6?

"Met de introductie van versie 6 zet ManualMaster een grote stap vooruit. De server-based-architectuur van versie 6 maakt deze versie ook aantrekkelijk voor de systeembeheerder."

Heb je punten gezien in ManualMaster 6, die je binnen Denkavit kunt gaan toepassen?

"Doordat de toegankelijkheid van menu'schermen en functies voor de gebruiker intuïtiever zijn geworden kan de individuele gebruiker een grotere rol gaan spelen in het voeren en onderhouden van het kwaliteitsmanagementsysteem. Deze mogelijkheden ga ik zeker inzetten."



De heer Kroonen, Hoofd Kwaliteitszorg, Denkavit Nederland BV

Je hebt al enkele jaren ervaring met het upgraden naar een hogere ManualMaster versie. Wat is je verwachtingspatroon ten aanzien van deze upgrade?

"Tijdens de periode dat ik mezelf actief met ManualMaster bezighoud zijn de versies 4 en 5 geïmplementeerd. De eigen ICT-afdeling heeft de klus met ondersteuning vanuit ManualMaster altijd soepel en snel kunnen klaren. Op grond van deze ervaringen verwacht ik dat ook de upgrade naar ManualMaster 6 voorspoedig zal verlopen."

Je hebt je niet ingeschreven voor het Early Adopter Programma. Wanneer denk je over te gaan naar ManualMaster 6?

"Het is uitdagend om deel te nemen aan een Early Adopter Programma en gelijk vanaf het begin actief mee te werken aan het nieuwe programma. Dit vraagt echter een investering in tijd van onze zijde en niet in de laatste plaats van onze ICT afdeling. Omdat wij momenteel bezig zijn om internationaal in de Denkavit Groep een ERP-pakket te implementeren is het op dit moment niet mogelijk deze extra tijd hiervoor te reserveren. Gezien de veelbelovende eigenschappen van ManualMaster 6 ben ik wel voornemens tegen het einde van 2008 over te schakelen."

Bedankt voor dit vraaggesprek! Heb je tot slot nog een tip of een aanbeveling voor andere ManualMaster gebruikers?

"Een kwaliteitsmanagementsysteem is een dynamisch geheel. De ideeën over de rol van de documentatie in een kwaliteitsmanagementsysteem hebben zich sinds de jaren 90 van de vorige eeuw duidelijk ontwikkeld. Het devies daarbij is "less is more". Wees heel kritisch over welke zaken gedocumenteerd worden. Het is de uitdaging als beheerder van het kwaliteitshandboek de structuur zo duidelijk mogelijk neer te zetten met zo weinig mogelijk documenten. De Intranet mogelijkheden van ManualMaster bieden volop mogelijkheden om de documentatie vlot toegankelijk te maken. Wij zitten nu midden in de overschakeling van tekstgeoriënteerde naar interactieve documenten. Het is raadzaam bij het ontwerpen van de documentatie reeds nadrukkelijk rekening te houden met de interactieve mogelijkheden van de intranet toepassing."

Meer informatie over Denkavit Nederland BV of de Denkavit Groep kunt u vinden op www.denkavit.nl.

Wanneer u inhoudelijke vragen heeft naar aanleiding van dit artikel, dan brengen wij u graag in contact met de heer Kroonen.

"ManualMaster 6 kenmerkt zich door een meer uniforme interface, voor de verschillende gebruikers. Daarnaast zijn diverse taken nu ook meer logisch gegroepeerd."

Theo Liskamp
Applicatiebeheerder
GGD Regio Nijmegen

"De vernieuwingen in ManualMaster 6 sluiten aan op de veranderingen in de GGZ: verificatie, uitgebreide herziening en decentraal beheer. ManualMaster heeft de processen en protocollen om met de software te werken verbeterd en versneld!"

Karen Meijs
Medewerker informatievoorziening
Reinier van Arkel groep

ManualMaster 6 willen we graag hebben! De schermopbouw en lay-out zien er goed uit. Met name de uitbreiding met Visio, PDF en Excel voor de Web-Editoren, maar ook de mogelijkheid voor de supervisor om te werken via de WebEdit technologie zijn grote verbeteringen.

Maxime van der Hoff
Kwaliteitsfunctionaris
GGD Rotterdam-Rijnmond

"Onze eerste reactie was: geweldig! Veel van onze wensen komen nu uit, alles valt op zijn plaats! De wensen die wij de afgelopen periode hebben ingediend, zijn in ManualMaster 6 verwerkt. Een flinke stap vooruit. De kracht van ManualMaster is dat de organisatie niet aangepast dient te worden aan de software, maar dat de software zich aanpast aan de organisatie."

Ruud de Soet
Kwaliteitsfunctionaris
Rode Kruis Ziekenhuis

"De gebruiksiinterface van ManualMaster 6 ziet er duidelijk uit en is logisch qua opbouw!"

Bert van de Merwe
Manager TQM
Vialis bv

"De verbeterde infrastructuur, de nieuwe looks & feels en de technische verbeteringen van ManualMaster 6 geven veel vertrouwen!"

Marc Abbink
Projectleider Kwaliteit
ADP Nederland BV

"Zeer positieve indruk van ManualMaster 6. De schakeling en mogelijkheid om meerdere documenten tegelijk te openen, zoals Word, Excel en Visio is een grote meerwaarde voor ons. Daarnaast is de communicatie tussen de verschillende databases een belangrijk pluspunt."

Piet Geurts
Manager Kwaliteit Arbo & Milieu,
Sanquin Bloedbank Regio Zuidoost

ManualMaster 6

... mis hem niet!



- INEOS NOVA is een wereldwijde fabrikant van styreen en polymeer styreen. Op het gebied van polystyreenproducten is INEOS NOVA Europees marktleider. Wereldwijd zijn 1400 mensen op 13 productie sites in 6 verschillende landen (in Europa en Noord-Amerika) werkzaam.



Terugblik op "Een middag vol Chemie"



De heer Schaerlaeckens,
European Quality Manager, INEOS NOVA

Afnemers bevinden zich in een breed spectrum van marktsegmenten en de producten komen voor in allerlei vormen in het dagelijkse leven. Naast het hoofdkantoor in Zwitserland zijn er vijf productiesites in Europa, waaronder Breda. Hier bevinden zich ook het Europese Technology Center en de Europese support functies. In Breda zijn ongeveer 220 mensen werkzaam. Op 9 april 2008 heeft ManualMaster in samenwerking met de heer Schaerlaeckens,

European Quality Manager van INEOS NOVA op haar site te Breda een bijeenkomst georganiseerd met als thema "Een middag vol Chemie". De zestig deelnemers hebben tijdens de presentatie van de heer Schaerlaeckens niet alleen kennis kunnen maken met de inrichting van ManualMaster, maar ook met de wijze waarop de documenten en processen aan de organisatie worden gepresenteerd.

Na de presentatie verzorgden medewerkers van INEOS NOVA een zeer interessante rondleiding waarin de deelnemers kennis konden maken met een gedeelte van het productieproces. Aansluitend op de rondleiding verzorgde de heer Schaerlaeckens een presentatie over de bij INEOS NOVA toegepaste ManualMaster WebForms. Aan de hand van de aanwezige praktijk-

voorbeelden kregen de aanwezigen een goede indruk van de wijze waarop medewerkers van INEOS NOVA formulieren, zoals "Management of Change" en "Wijziging Grondstoffen/ Recepturen" kunnen invullen en doorsturen. Ten slotte werd er aan het einde van de presentatie uitvoerig stilgestaan bij de wijze waarop de ingevulde data zowel on-line als off-line wordt geanalyseerd.



ManualMaster MeMo

- ManualMaster is gegroeid! Vanaf 20 juni kunt u ons niet meer vinden op De Wederik 7 maar op De Wederik 4.
- Naast de vestiging in Winterswijk en Maastricht kiezen nu ook de andere Nederlandse en Belgische vestigingen van Ankerpoort NV voor ManualMaster.
- Vijf organisaties doen mee aan het Early Adopter Programma.
- De VRK en de VZA zijn gestart met de ingebruikname van ManualMaster!
- Vernomen reacties via Professional Services & Support: "De vernieuwde portal en de inzet van NetOp is een grote toegevoegde waarde op jullie dienstverlening!"
- Gesprekken over de invulling van de volgende "Een middag vol" worden op dit moment gevoerd met een wereldwijde leverancier van sauzen.

Eerste bijeenkomst (huis)artsenlaboratoria is gepland!

ManualMaster organiseert een informatieve bijeenkomst voor (huis)artsenlaboratoria. De bijeenkomst vindt op 9 september plaats op de locatie van Saltro Artsenlaboratorium & Trombosedienst in Utrecht. In nauwe samenwerking met deze ManualMaster gebruiker wordt verdere invulling gegeven aan het dagprogramma.

Het dagprogramma zal voor een groot deel in het teken staan van de digitalisering van documentatie in laboratoria. Daarnaast zal ManualMaster de toegevoegde waarde van het praktische gebruik van ManualMaster WebForms en ManualMaster Indicators toelichten. De middag is natuurlijk ook een goede gelegenheid voor zowel huidige als toekomstige ManualMaster gebruikers om nader met elkaar kennis te maken.

U kunt zich kosteloos voor deze bijeenkomst inschrijven door het versturen van een e-mail aan info@manualmaster.com. Meer informatie over de bijeenkomst, het dagprogramma en de route-beschrijving naar Saltro Artsenlaboratorium & Trombosedienst kunt u vinden op www.manualmaster.com.

Het ManualMaster Magazine is een uitgave van ManualMaster en wordt in een oplage van 3.000 stuks verzonden aan relaties van ManualMaster.

ManualMaster • De Wederik 4
3355 SK Papendrecht • The Netherlands
T (+31) 78 - 644 6888
F (+31) 78 - 644 6880
W www.manualmaster.com
E info@manualmaster.com



ManualMaster