

- kennis delen en ontvangen
- in gesprek met BAM Civiel
- IT-Servicemanagement met ManualMaster
- de tip van Johan de Rooij
- discussiegroep validatie
- KennisDinsdag: workshop Slim & Slank
- De GroeneConsultant
- ManualMaster
- Verbetercyclus tool
- ManualMaster ValuePacks



mag.

Jaargang 6 | Nr. 2 | december 2011

In gesprek met ...

Jacco Geerts
(Procesmanager BAM Civiel)

De rubriek 'In gesprek met...' wordt steevast gevuld door ervaringen van ManualMaster-gebruikers. Deze keer is de beurt aan Jacco Geerts, die bij BAM Civiel verantwoordelijk is voor het vastleggen en beheren van de processen binnen dit veelzijdige bedrijf.

BAM Civiel is gespecialiseerd in het ontwerpen, bouwen en beheren van uiteenlopende civiele en industriële constructies. Het bedrijf telt ongeveer 850 medewerkers, verdeeld over verschillende vestigingen. ManualMaster wordt ingezet om het bedrijfs- en projectmanagement in goede banen te leiden en bevat ongeveer 500 documenten.

Zie vervolg pagina 2



Kennis delen en ontvangen

- ManualMaster introduceert de KennisDinsdagen
- Input van klanten als basis voor verbeteringen

Kennis delen is de drijvende kracht achter de grote populariteit van social media. Mensen willen graag vertellen wat ze weten, wat ze bezighoudt en wat ze horen of zien. Het delen van informatie ligt ook ten grondslag aan ManualMaster. We leggen gegevens vast zodat ze eenvoudig en correct gedeeld kunnen worden. Maar daar laten we het niet bij. ManualMaster heeft de KennisDinsdagen in het leven geroepen om de gebruikers van ManualMaster de gelegenheid te geven hun kennis van

de applicatie te verdiepen, maar ook om onze klanten de gelegenheid te geven met elkaar en een professional van ManualMaster diverse vraagstukken onder de loep te nemen. En dat dit een welkom aanbod is, blijkt wel uit de opkomst tijdens de verschillende edities. Een aanmoediging voor ons om hier mee door te gaan.

Ook hebben we de afgelopen maanden geïnvesteerd in het ontvangen van kennis. De gesprekken die we met onze klanten hebben, leiden

geregeld tot nieuwe inzichten. De komende maanden zullen we hier nog meer tijd insteken en meer structuur in aanbrengen. Alle opmerkingen en wensen verwerken we en zullen resulteren in een betere dienstverlening, zowel qua product als advies en ondersteuning. Dit is een voortdurend proces, dus schroom niet uw wensen kenbaar te maken. Zo blijven we met z'n allen continu in beweging.

José Wienese
Chief Executive Officer



IT-Servicemanagement met ManualMaster

ISM, ofwel IT-servicemanagement, is een snel opkomende methode voor het organiseren van dienstverlening binnen IT-afdelingen. De ISM-methode levert, integreert en ontsluit de middelen die de IT-beheerder nodig heeft voor de inrichting en besturing van de beheerorganisatie. Met ISM wordt snel en efficiënt bepaald en vastgelegd wat er moet gebeuren, wanneer, door wie en met behulp van welke middelen. De ICT Dienst van LabNoord (de stichtingen Huisartsenlaboratorium Noord, Trombose-dienst Groningen en Medisch Laboratorium Noord) voert momenteel met behulp van ManualMaster ISM in ter ondersteuning van het procesbeheer. De benodigde processen en documenten worden vastgelegd in onze software. Hierbij plaatsen ze documenten uit het oude systeem in het nieuwe ManualMaster-systeem.

LabNoord



De tip van...



Johan de Rooij

(Senior Accountmanager New Business bij ManualMaster)

Onbeperkte toegang met WebEdit

De WebEdit-optie wordt steeds aantrekkelijker. Al lange tijd kon men vanuit Word direct aanpassingen doorvoeren, zonder volledige toegang te hebben tot ManualMaster. Daar hebben we eerder dit jaar MS Excel, MS Visio en Object aan toegevoegd. Op die manier zijn meer mensen verantwoordelijk te maken en wordt de druk op de beheerders verlaagd. WebEditors dragen zorg voor de juiste inhoud, Administrators zorgen voor een accuraat kwaliteitssysteem. Om het nog toegankelijker te maken, bieden we sinds kort onbeperkte licenties aan. Zo hoeft u zich niet druk te maken over het aantal mensen dat u wilt aanstellen als WebEditor. Zie ook de demovideo op onze website.

... in gesprek met BAM Civiel

BAM Civiel, een werkmaatschappij van de Koninklijke BAM Groep, zag enkele jaren geleden de klantvraag veranderen. Voorheen was het bedrijf de uitvoerder van bouwprojecten, maar steeds vaker vroegen opdrachtgevers of BAM Civiel ook het ontwerp, projectmanagement en beheer op zich kon nemen. Jacco Geerts: "Ons bedrijfsmanagementsysteem (BMS) is altijd gericht geweest op het technische voorbereidingswerk en de uitvoering. Nu ons primaire proces veranderde, hebben we ook gelijk onze IT-ondersteuning van het BMS herzien. De keuze voor een ondersteunende applicatie is breed in de markt weggezet, waarna uiteindelijk ManualMaster is geselecteerd."

Flexibel managementsysteem

Voor ontwerp, onderhoud en projectmanagement had BAM Civiel geen procedures voorhanden, laat staan een systeem dat die procedures kon vastleggen en beheren. Aangezien de opdrachten sterk uiteenlopen qua karakter, werd er gezocht naar een flexibel managementsysteem.

Geerts: "Het systeem wilden we opdelen in twee elementen. Een relatief statisch, stabiel onderdeel voor bedrijfsmanagement en een flexibel, op maat in te richten gedeelte voor projectmanagement. Onze slogan is niet voor niets: 'Flexibel denken, flexibel bouwen.'"

Het feit dat ManualMaster helemaal naar wens is in te richten, was voor ons dus een zeer groot pluspunt."

Startpagina is paradepaardje

"We hadden veel eisen voor de inrichting en ManualMaster heeft er veel tijd ingestoken om onze wensen te realiseren. We hebben daardoor een systeem dat volledig naar ons idee is vormgegeven. Dat we veel aandacht besteden aan vormgeving, is ook duidelijk te zien aan de fraaie startpagina. Daar krijgen we van eigenlijk iedereen die het ziet complimenten over."

Eigen werkproces is leidend

Door de veranderingen in werkzaamheden liep BAM Civiel steeds vaker tegen verschillende normverplichtingen aan. Geerts: "We moeten rekening houden met zoveel verschillende normen, terwijl deze elkaar op heel veel vlakken overlappen. Daarom hebben we besloten niet vanuit de norm, maar vanuit het eigen werkproces te handelen. Die processen leggen we zo goed vast, en handhaven we zo, dat we aan alle verplichtingen voldoen."

Beperkt aantal beheerders

BAM Civiel werkt momenteel met drie Administrators en vijf WebEditors. Geerts verwacht niet dat het aantal beheerders de komende tijd zal uitbreiden, eerder afnemen. "Met templates en dergelijke kun je een hoop voorkauwen en vastleggen, maar medewerkers blijven hun eigen manier van invullen houden. Dat zie je met name bij Visio-schema's. Om het systeem eenduidig te houden, hebben we besloten het aantal mensen met beheerrechten laag te houden. Verantwoordelijkheid voor de inhoud ligt bij de diverse proceseigenaren,

maar hoe het in het systeem komt te staan, ligt bij ons."

Vraag om uitleg en hulp

Voor andere ManualMaster-gebruikers heeft Geerts nog een tip: "Vraag de mensen bij ManualMaster vooral om hulp als je er niet uitkomt. We merken dat de software nog altijd flink doorontwikkeld wordt. Soms is het dan even wachten op een specifieke functionaliteit, maar omdat ze er zo druk mee bezig zijn, zijn ze ook altijd goed op de hoogte en kunnen ze je snel verder helpen met een vraag. En laat ze specifieke zaken uitleggen. Tijdens ons keuzeproces voor een nieuw managementsysteem stak de presentatie van ManualMaster er met kop en schouders bovenuit. Ze weten waar ze het over hebben en maken dat in hun software waar."

Keuzecriteria

BAM Civiel koos voor ManualMaster vanwege:

- Volledige vrijheid bij inrichting en modelleren
- Goede integratie in bestaande IT-infrastructuur
- Professioneel beheer
- Overzichtelijke licentiestructuur, los van het aantal eindgebruikers
- Aantrekkelijke prijs-kwaliteitsverhouding

Discussiegroep Validatie

Het onderwerp validatie leeft. Dit zagen we al tijdens de goedbezochte bijeenkomst in maart, en de KennisDinsdag van 25 oktober bevestigde dit. De benodigde stappen om ManualMaster in een gevalideerde omgeving te laten meedraaien, werden kritisch bediscussieerd. We willen dit graag stimuleren en hebben daarom een discussiegroep op LinkedIn geopend. We praten hier verder over validatie, maar uiteraard ook over andere onderwerpen.

De 'ManualMaster gebruikersgroep' wordt voor en door gebruikers vormgegeven. We participeren in de discussie enkel als daartoe aanleiding is, bijvoorbeeld als er een specifieke vraag wordt gesteld. Daarnaast zullen we uiteraard niet schromen af en toe de discussie aan te zwengelen. Als u zich aanmeldt bij de groep (zoek op LinkedIn naar ManualMaster en u ziet de groep vanzelf in de suggesties) kunt u direct meepraten.



Heeft u geen LinkedIn-account? Bekijk op onze website een praktisch uitleg hoe je een profiel aanmaakt.

KennisDinsdag



Niks op papier voordat het doel bekend is

Wat is kwaliteit? Met die vraag dook de workshop Slim & Slink meteen de diepte in, en dat is precies de bedoeling van onze KennisDinsdag. Deze sessie ging in op het handzamer en slimmer maken van een kwaliteitshandboek. Dit zijn immers nog te vaak uitpuilende documenten, die nauwelijks bruikbaar of leesbaar zijn. Hoe moet het dan wel?

Om daar antwoord op te geven is de beginvraag van groot belang. Je moet vaststellen wat de belangrijkste doelen zijn van cruciale

bedrijfsactiviteiten, om een bepaald kwaliteitsniveau te halen. Vervolgens definieer je alleen die processen die belangrijk genoeg zijn om in het kwaliteitshandboek te plaatsen. Trainer Ronald de Bruijne zette de zaak op scherp, door te stellen dat het uitgangspunt hierbij niet langer de voorgeschreven norm is, maar dat wordt uitgegaan van eigen doelstellingen en werkwijzen. Dat vereist een andere mindset, maar we zijn ervan overtuigd dat het een verfrissend nieuw inzicht biedt. Ga naar onze website voor een uitgebreider verslag van deze en andere bijeenkomsten.

Wilt u bij een volgende KennisDinsdag zijn? Zie de agenda op onze website. Hier staan ook verslagen van de andere KennisDinsdagen. Of stuur even een mailtje naar info@manualmaster.com met uw gegevens, dan zorgen we dat u een uitnodiging voor de volgende editie ontvangt.

De GroeneConsultant

• Effectieve aandacht voor u en voor een ander

In 2012 introduceren we een nieuwe dienst: de GroeneConsultant. Een vorm van dienstverlening die zowel u wat biedt, als minderbedeelden elders op onze wereld. Met deze Groene dienst willen we bovendien de milieubelasting die we dagelijks veroorzaken, verder terugdringen.

De GroeneConsultant biedt effectief twee uur lang functioneel en technisch consult op afstand. Dit gebeurt telefonisch, in combinatie met een inbelverbinding met uw ManualMaster-systeem, zodat onze Consultant vanuit huis of ons kantoor in Papendrecht kan werken. Hierdoor bespaart u op reiskosten en sparen we met elkaar het milieu.

Echt elke minuut binnen deze twee uur is ter ondersteuning en advies. De GroeneConsultant zorgt dat hij of zij op het afgesproken tijdstip inbelt en volledig startklaar is. Dan heeft u twee uur de tijd om alle vragen te

stellen die u maar wilt. Na afloop maakt de GroeneConsultant een verslag waarin de besproken punten nog eens worden aangehaald.

Als u een GroeneConsultant inzet krijgt u twee uur volledig effectieve inzet van onze functioneel of technisch Consultant en vervallen reiskosten en de bijbehorende milieubelasting. Bovendien maken we een donatie over aan een goed doel.

Stichting KEF

Om het groene aspect nog steviger te benadrukken, doneren we per ingeschakelde GroeneConsultant 10 euro aan een goed doel met een 'groen' aspect. Dit goede doel zal jaarlijks wisselen. Voor het introductiejaar 2012 hebben we gekozen voor Stichting KEF. Deze stichting is opgericht door de Nicknora Gongich, een voormalig kindsoldaat uit Zuid-Soedan, die in een container naar Nederland is gevlucht. Hier heeft hij met succes een

studie gevolgd en zet zich nu in om kinderen in zijn geboortestreek een betere toekomst te bieden, waarbij het belang van de natuur een belangrijke rol speelt.

Milieubewustzijn begint al vroeg op school. Vandaar dat Stichting KEF met name gericht is op goede educatie voor jonge kinderen in Zuid-Soedan. De stichting realiseert basisscholen en onderwijsprojecten, zodat kinderen een goede start krijgen. Bekijk op onze website een video die Nicknora Gongich maakte van een van zijn projecten.



ManualMaster Verbetercyclus tool

ManualMaster biedt met de Verbetercyclus tool een handige en pragmatische tool waarmee alle afwijkingen met de bijbehorende verbetermaatregelen geregistreerd, uitgezet, gevolgd en gerapporteerd kunnen worden.

Hijk voor meer informatie op www.manualmaster.com/mvt.htm

Nieuw in 2012: ManualMaster ValuePacks

Een ManualMaster ValuePack is een bestedingstegoed dat u naar eigen inzicht kunt gebruiken voor producten, trainingen, diensten en reiskosten. Doordat u meer tegoed krijgt dan de aanschafwaarde, kan het voordeel hierbij oplopen tot duizenden euro's. Lees meer over de ValuePacks op onze website of informeer bij uw Accountmanager.



ManualMaster

De Wederik 4
3355 Sk Papendrecht
P.O. Box 1201
3350 GE Papendrecht
The Netherlands
T +31 78 644 68 88
F +31 78 644 68 80
E info@manualmaster.com
I www.manualmaster.com

memo

- We hebben zeer recent een discussieforum geopend op LinkedIn, waar gebruikers, geïnteresseerden en ManualMaster in gesprek gaan over allerhande onderwerpen.
- De KennisDinsdagen worden goed bezocht! De onderwerpen lopen sterk uiteen, dus bekijk de agenda op onze site of er een interessante sessie voor u tussenzit.
- ManualMaster is aanwezig op de vakbeurs Zorg & ICT van 27 tot en met 29 maart 2012. U bent van harte welkom bij onze stand 01.E121
- De klantengroep van ManualMaster is sterk groeiende. Zie onze website voor nieuwe gebruikers en referenties.
- ManualMaster is ook te vinden op Twitter: via twitter.com/manualmaster zijn de laatste nieuwtjes te volgen.