



# ManualMaster White Paper

Heeft ManualMaster toegevoegde waarde wanneer uw organisatie gebruik maakt van SharePoint Portal Server?





## Inleiding

In het verleden hebben organisaties in de standaard producten van Microsoft vaak een totaaloplossing gezien voor de volledige automatisering van hun bedrijfsprocessen. Onze stelling is dat Microsoft goed is in het aanbieden van generieke oplossingen die gebruikt kunnen worden door een grote groep gebruikers. Daarnaast hebben organisaties behoefte aan specifieke bedrijfsoplossingen. Kwaliteitsmanagement en Business Process Management oplossingen zijn daarvan specifieke voorbeelden.

Om een product aan te bieden, dat het onder andere mogelijk maakt om informatie te delen en het samenwerken tussen personen en teams te bevorderen heeft Microsoft in 2000 de eerste versie gelanceerd van SharePoint Portal Server (SPS). Vanaf 2006 is SPS hard op weg om zich een leidende positie te verwerven in de markt van Portal Software. Echter, met de aanschaf en de implementatie van SPS start een nieuwe implementatie, namelijk: de zoektocht naar oplossingen, om deze vervolgens via de portal te kunnen aanbieden.

ManualMaster is een set van specifieke oplossingen, die momenteel door meer dan 600 organisaties wordt ingezet: voor het beheer van handboeken tot Business Process Management. Via dit White Paper heeft u direct inzicht in hoeverre ManualMaster verschillen en overeenkomsten vertoont ten opzichte van de mogelijkheden die SPS u biedt. Daarnaast probeert dit document een inzicht te geven in de onderwerpen die bij de inzet van SPS veelal onderbelicht blijven.



## Inhoudsopgave

Inleiding	2
Inhoudsopgave	3
Wat is ManualMaster?	4
Verschillen ManualMaster en Sharepoint Portal Server	5
Techniek vs product	5
De kernpunten van ManualMaster	6
Microsoft technologie	6
Conclusie	6
Aparte beheer- en leesomgeving	7
Conclusie	7
Splitsing metadata, lay-out en inhoud	7
Conclusie	8
Registratie via webformulieren	8
Conclusie	9
Inzicht in prestaties via een dashboard	10
Conclusie	11
Resumé	12
ManualMaster – Sharepoint Portal Server: toegevoegde waarde?	12
Verborgene kosten?	12
Kant en klaar of zelfbouw?	12
"Food for thought"	12



## Wat is ManualMaster?

Organisaties hebben vaak tientallen, honderden of soms zelfs duizenden procesbeschrijvingen, werkprotocollen en formulieren. Deze worden bovendien beheerd door meerdere medewerkers, op verschillende afdelingen en locaties. Er zijn diverse niveaus van autorisatie en er vinden met enige regelmaat 'updates' en aanvullingen plaats.

U begrijpt dat dan een inzet van uitsluitend tekstverwerking niet meer toereikend is. ManualMaster levert via haar software een positieve bijdrage aan de kwaliteit in een organisatie. ManualMaster helpt u door mee te denken en te adviseren over de optimalisatie en de realisatie met betrekking tot het vastleggen, beheren en digitaal toegankelijk maken van uw procesbeschrijvingen met de daarbij behorende documenten en formulieren.

ManualMaster is als software leverancier, marktleider op dit gebied en actief sinds 1995. De software heeft veel mogelijkheden en is breed toepasbaar in vrijwel elke organisatie die genoemde zaken professioneel wil aanpakken. Wij helpen inmiddels vele honderden Nederlandse organisaties (ook die met buitenlandse vestigingen). ManualMaster is opgebouwd uit meerdere modules: van het beheer van handboeken en kwaliteitsbeheer tot Business Process Management.

In het begin is een organisatie in documenterende zin met de applicatie bezig. Het vastleggen van organisatie doelstellingen, processen, procedures en werkinstructies. De volgende stap is om te zorgen dat de gedocumenteerde informatie bij de juiste persoon terecht komt. De stap hierna is vaak het ondersteunen van die processen met geautomatiseerde formulieren om daarna op pragmatische wijze bestaande informatie (zoals prestatie indicatoren) uit uw huidige informatiesystemen te koppelen en mogelijk via een dashboardfunctie op uw intranet te tonen.



## Verschillen ManualMaster en Sharepoint Portal Server

Zoals aangegeven zal in dit document worden ingegaan op de verschillen die er zijn tussen de beide systemen. In eerste instantie zal worden gestart met de volgende opmerking: "Kun je een technologie vergelijken met een gereed product?"

### Techniek vs product

SPS is een technologie die door Microsoft wordt aangeboden in haar totale productportfolio. Wanneer SPS in een organisatie is geïmplementeerd ben je als organisatie onder andere in staat om aan de medewerkers:

- een of meerdere intranetsites aan te bieden;
- een zoekmachine in te richten;
- documenten en bestanden op een uniforme locatie op te slaan;
- persoonlijke pagina's samen te stellen;
- enquêtes en formulieren in te vullen;
- etc.

Kort gezegd: een organisatie heeft met Sharepoint Portal Server niet alleen een techniek in huis om informatie te delen, maar heeft daarnaast ook "producten" nodig die de aangeboden techniek gebruiken om hiermee een toegevoegde waarde voor de organisatie te creëren. Zoals in iedere technologie zijn er ook in SharePoint Portal Server gereedschappen aanwezig waarmee functionaliteit kan worden aangeboden. Echter, veelal dienen deze gereedschappen ter hand genomen te worden om hier een product of dienst mee te maken.

Indien een organisatie op zoek is naar een applicatie voor bijvoorbeeld het:

- beheren van voorraden;
- registreren van klachten;
- plannen van diensten;
- onderhouden van contacten met klanten;
- factureren van geleverde goederen of
- beheren en inzichtelijk maken van protocollen, processen en instructies,

dan zal er op de markt worden gezocht naar een product die een dergelijke oplossing kan aanbieden: al dan niet gebaseerd op de Sharepoint Portal Server technologie.



## De kernpunten van ManualMaster

ManualMaster is een standaard applicatie waarin meer dan tien jaar kennis van en ervaring met *de markt* is verwerkt. Gebruikers van ManualMaster zijn veelal organisaties die gecertificeerd zijn volgens de normen van bijvoorbeeld ISO 9001, ISO 14001, HKZ of VCA. In ManualMaster zijn zodoende honderden features en mogelijkheden verwerkt, die oplossingen bieden voor de problematiek van "Beheer van handboeken tot Business Process Management".

ManualMaster kan in hoofdlijnen worden onderverdeeld in de volgende kernpunten, namelijk:

- de applicatie is gebaseerd op Microsoft technologie;
- beheer- en leesomgeving zijn van elkaar gescheiden;
- metadata, lay-out en inhoud zijn van elkaar gescheiden;
- registraties vinden plaats door gebruik te maken van webformulieren;
- inzicht in prestaties worden via een dashboard gepresenteerd.

Op basis van deze kernpunten zal worden aangegeven waarin ManualMaster verschillen en/ of overeenkomsten vertoont met Sharepoint Portal Server.

### Microsoft technologie

De techniek "achter" ManualMaster is gebaseerd op algemene standaarden waaronder de standaarden van Microsoft. Dit betekent in de praktijk dat ManualMaster voor:

- de gegevensopslag gebruik maakt van MS-SQL server;
- de applicatie geïnstalleerd dient te worden in een MS-Windows (server) omgeving;
- authenticatie van gebruikers gebruik maakt Active Directory;
- de intranetpublicatie aan gebruikers aanbiedt op basis van HTML en ASP pagina's;
- tekstverwerking gebruik maakt van MS-Word/ MS-Excel;
- procesmodellering gebruik maakt van MS-Visio;
- webservices gebruik maakt van Internet Information Server;
- aansluiting met SPS gebruik maakt van WebParts.

### Conclusie

De ManualMaster producten sluiten volledig aan bij de technologie van Sharepoint Portal Server. Zowel SPS als ManualMaster dienen te worden geïnstalleerd in een nagenoeg identieke omgeving.



## Aparte beheer- en leesomgeving

In ManualMaster zijn de beheer- en leesomgeving van elkaar gescheiden. Dit betekent in de praktijk, dat slechts een klein aantal medewerkers kennis moet hebben van de ManualMaster applicatie. De leesomgeving is immers een papieren of een digitaal handboek en om deze documenten te kunnen lezen is een ManualMaster licentie niet nodig.

Het gevolg van deze gescheiden omgevingen is onder andere, dat:

- documenten en processen niet worden bekeken in het originele bestandsformaat;
- voor de lezer geen opleiding in meerdere software applicaties nodig is;
- het navigeren door een handboek zeer snel gaat;
- de zoekmachine wordt gevoed door zowel de vastgelegde metadata (titels, afkortingen, etc.) als de informatie in de aanwezige bronbestanden (full text);
- aan verschillende gebruikersgroepen op verschillende manieren en verschillende lay-outs informatie kan worden aangeboden.

### Conclusie

SPS werkt primair op basis van het inrichten en aanbieden van verschillende portals. Binnen een portal (team, afdeling of andere organisatorische eenheid) kunnen bijvoorbeeld document *libraries* worden aangemaakt waarin diverse bestanden kunnen worden geplaatst. De manier waarop de bestanden kunnen worden benaderd is voor iedere medewerker gelijk. Een lezer zal de documenten op dezelfde manier dienen te benaderen als de beheerder terwijl de informatiebehoefte voor beide medewerkers verschillend is.

## Splitsing metadata, lay-out en inhoud

Een document of proces dient in ManualMaster te worden geïdentificeerd op basis van kenmerken zoals lay-out, code, titel, versie, eigenaar, etc. Deze kenmerken worden centraal vastgelegd en kunnen decentraal worden ingezet.

De voordelen van deze werkwijze zijn onder andere, dat:

- gegevens die zijn opgenomen in een kop –en voettekst worden door ManualMaster beheerd. In geval van een lay-out, versie of indeling wijziging zal ManualMaster de informatie centraal aanpassen en decentraal doorvoeren;
- onderlinge verbanden worden door ManualMaster beheerd.
  - o Voor de beheerder geldt, dat een wijziging in bijvoorbeeld een titel door ManualMaster inhoudelijk in de diverse documenten, processen, inhoudsopgaven en wijzigingslijsten wordt doorgevoerd.
  - o Voor de lezer betekent dit, dat een documentverwijzing door ManualMaster automatisch wordt "vertaald" in een hyperlink;
- een sjabloon wijziging zal door ManualMaster automatisch in alle relevante documenten worden doorgevoerd;
- een beheerder hoeft zich alleen bezig te houden met de inhoud van een document. Alle relevante informatie zoals het gebruik van dezelfde functienamen, afkortingen, etc. wordt door ManualMaster beheerd. Overigens worden dergelijke termen ook "vertaald" in een hyperlink waardoor de lezer van het document of proces kan klikken op een onderwerp waarna de verklarende tekst op het scherm verschijnt.



## Conclusie

Binnen SPS worden voornamelijk bestanden gedeeld. Kenmerken van deze bestanden worden beperkt als meta informatie vastgelegd. In geval van bijvoorbeeld een versie wijziging zal SPS de oude versie bewaren, maar dienen vervolgens diverse handmatige acties te worden uitgevoerd waaronder die in de koptekst en mogelijk gekoppelde documenten of processen in de vorm van bijvoorbeeld nog werkende hyperlinks.

Daarnaast worden wijzigingen in verbanden niet gedetecteerd zodanig dat er voorstellen worden gedaan voor het doorvoeren van wijzigingen. Ook worden documenten in SPS separaat opgeslagen. In geval van een lay-out wijziging zal de gehele portal moeten worden doorzocht op mogelijke gerelateerde documenten.

## Registratie via webformulieren

Veel organisaties zetten ManualMaster niet alleen voor het beheer van de documenten en processen van het kwaliteitmanagementsysteem, maar ook voor het registreren van diverse kwaliteitsregistraties. Voorbeelden hiervan zijn onder andere klachten, audit resultaten en verbetervoorstellen maar ook registraties vanuit personeels- of algemeen administratieve zin worden hiervoor ingezet. Als registratiemiddel wordt veelal gekozen voor een papieren of e-mail formulier waarop informatie wordt ingevuld, die vervolgens een bepaalde (vastgestelde) route door de organisatie volgt.

Om deze informatie te structureren heeft ManualMaster hiervoor een module in haar productportfolio opgenomen: ManualMaster WebForms. Met dit product is een beheerder in staat om via MS-Word formulieren samen te stellen, die direct aan het digitale handboek kunnen worden toegevoegd. Overigens zorgt ManualMaster er voor, dat de formulieren automatisch worden vertaald naar het HTML formaat zodat de lezer geen beschikking over MS-Word dient te hebben. Uiteraard kunnen in een WebForm (variabele) routes en (door database gevulde) velden worden opgenomen.

Na het invullen wordt een formulier automatisch gestructureerd opgeslagen in de ManualMaster database. Een volgende medewerker in de route ontvangt een signaal via e-mail, waarna het formulier op het intranet kan worden aangevuld. Nadat alle betrokken medewerkers het formulier hebben behandeld kan alle vastgelegde informatie gescheiden van de lay-out voor rapportage doeleinden worden "gedownload".

In de praktijk betekent dit, dat de beheerder in MS-Word via ManualMaster een formulier maakt en deze (onder versiebeheer) beschikbaar stelt via het digitale handboek. Afhankelijk van de door de beheerder aangegeven rechten kan een medewerker een formulier invullen. De medewerker komt bij het formulier door via een document (verwijzingen vanuit de tekst), proces (via formulier symbolen), navigatie item (rolmenu, sitemap, etc.) of in de zoekmachine een trefwoord in te geven.

Na het invullen van de relevantie en verplicht gestelde gegevens wordt op de "bewaar" button gedrukt waarna het formulier in de database wordt opgeslagen. Alle vervolghandelingen zoals route informatie, versturen van e-mail, etc. worden door ManualMaster geïnitieerd.



## Conclusie

SPS biedt in combinatie met het product InfoPath tevens de mogelijkheid om formulieren samen te stellen. Wanneer een vergelijking wordt gemaakt op basis van de aangeboden functionaliteit, dan kan worden gesteld dat hier diverse overeenkomsten zijn.

Echter, de uitgangspositie voor het maken van een ManualMaster WebForm is dat de maker van een WebForm een *normale* gebruiker is met kennis van de organisatie, ManualMaster en MS-Word. Voor het maken van formulieren op basis van InfoPath (in combinatie met of zonder SPS) is brede kennis van en ervaring met nagenoeg de gehele productportefolio van Microsoft van belang.

Kennis die veelal zal moeten worden ingehuurd of waarvoor een medewerker zal moeten worden getraind. De vragen die hierbij direct naar voren komen zijn: Wat betekent dit voor MM en SPS voor- en nadelen?

- In hoeverre zal dit de beoogde ManualMaster gebruiker blijken te zijn?
- In hoeverre wordt de ICT afdeling hiermee belast?
- In welke mate is kennis van de diverse Microsoft producten aanwezig?
- Beschikt u over de benodigde gebruikers en beheer licenties?
- Wat moet u doen om het formulier door uw medewerkers te laten invullen?

Er kan hierbij gedacht worden aan kennis over de wijze van gebruik en de configuratie van onder andere de volgende Microsoft producten:

- MS-Biztalk server  
*wordt gebruikt voor gebruik voor database koppelingen en route afhandeling;*
- MS-WebForms server  
*wordt gebruikt voor de opslag van formulier informatie;*
- Active Directory  
*wordt ingezet in geval van het maken van hiërarchische keuzes;*
- InfoPath  
*wordt ingezet voor het maken van de formulieren;*

Indien u beschikt over gedegen kennis van Biztalk Server, WebForms Server, Active Directory en InfoPath en al uw medewerkers hebben de beschikking over de toegang tot de bovengenoemde producten, dan bent u in staat om gelijke formulieren samen te stellen op basis van de mogelijkheden van ManualMaster WebForms.

Alle mogelijkheden van InfoPath kunnen overigens worden ingezet wanneer ook de invuller beschikt over een InfoPath licentie; bepaalde functies zijn (nog) niet beschikbaar wanneer een formulier zonder InfoPath wordt ingevuld.



## Inzicht in prestaties via een dashboard

Gebruikers van ManualMaster zijn organisaties, die ManualMaster initieel inzetten voor het beheren en inzichtelijk maken van documenten en processen. In een volgende fase wordt ManualMaster ingezet om (achteraf of real-time) inzicht te geven in de status van registraties, die normaliter zouden plaatsvinden door middel van een formulier vanuit het kwaliteitshandboek.

In de praktijk blijkt veelal, dat organisaties daarnaast op zoek zijn naar een hulpmiddel om haar medewerkers inzicht te geven in de prestaties van de onderneming. Hierbij kan gedacht worden aan primaire kengetallen zoals omzet, afzet en winstgevendheid. Echter, wanneer deze informatiebehoefte wordt doorgetrokken naar niet zozeer de primaire maar de secundaire kengetallen zoals klanttevredenheid en klachten dan wordt hier veelal gebruik gemaakt van zelf ontwikkelde systemen(waaronder bijvoorbeeld MS-Excel).

In de markt zijn diverse systemen beschikbaar om de informatie voor de primaire kengetallen in de organisatie te ontsluiten. Al dan niet gebruikmakend van SPS als hulpmiddel. ManualMaster richt zich initieel op het ontsluiten van de secundaire kengetallen. Met behulp van de module ManualMaster Prestatie Indicatoren heeft een beheerder namelijk een product waarmee via een dashboard inzicht gegeven kan worden in de actuele status en de historische waarden van een indicator.

In de praktijk kan hierbij gedacht worden aan bijvoorbeeld een klachtenformulier. Via het digitale handboek wil een beheerder bijvoorbeeld inzicht geven in het aantal geregistreerde klachten. Vooraf heeft de beheerder bepaald wat een acceptabel aantal klachten is en wanneer er gemeten dient te worden.

De beheerder maakt hiervoor in ManualMaster een MS-Word "document" aan, wat feitelijk de locatiebepaling is voor de indicator zodat een lezer hier eenvoudig naar toe kan navigeren. In het document worden vervolgens een of meerder indicatoren geplaatst waarbij de beheerder tevens aangeeft op welke wijze deze gepresenteerd dienen te worden (de vorm kan bijvoorbeeld zijn een klok of een temperatuur- of radiometer.)

Het meten vindt vervolgens automatisch door ManualMaster plaats op basis van de volgende mogelijkheden;

- Een waarde wordt via een ManualMaster WebForm bij een medewerker in een vooraf bepaald interval opgehaald:
- Een waarde wordt via een database verzoek automatisch in een vooraf bepaald interval opgehaald:
- Een waarde wordt bepaald door een wiskundige berekening waarbij één of meerdere WebForm waarden aan één of meerdere database waarden gerelateerd worden.



Een medewerker kan – bij voldoende rechten en na de eerste meting - de indicatoren inzien door via het digitale handboek of de eerder aangegeven andere manieren te klikken naar de pagina waar de indicatoren zijn opgenomen. Wanneer een gebruiker daarnaast beschikt over ManualMaster WebParts<sup>1</sup>, dan is deze tevens in staat om een of meerdere dashboards in zijn of haar persoonlijke pagina op te nemen.

### **Conclusie**

In SPS of aanverwante producten is geen standaardoplossing beschikbaar, dat zich richt op het inzichtelijk maken van indicatoren informatie. Uiteraard is het wel mogelijk om met behulp van hulpmiddelen zoals een MS-Excel Pivot Table dynamische rapporten te maken.

Een dergelijk rapport kan vervolgens via een WebPart aan een persoonlijke of team pagina worden toegevoegd. Er dient wel te worden nagedacht over een gestructureerde methode voor de opslag van de te presenteren gegevens.

---

<sup>1</sup> Incenso ([www.incenso.nl](http://www.incenso.nl)) heeft op basis van bestaande ManualMaster functionaliteit meerdere WebParts ontwikkeld. Incenso is een ManualMaster partner, die zich onder andere heeft gespecialiseerd in het ontwikkelen van ManualMaster data ontsluiting op basis van SPS technologie.



## Resumé

Zoals in de inleiding is aangegeven is in dit document getracht om een inzicht te geven in de verschillen en/ of overeenkomsten tussen ManualMaster en SharePoint Portal Server. Op basis van de diverse conclusies en de beschrijvingen van de ManualMaster kernpunten kan worden geconcludeerd, dat SPS en ManualMaster:

- geen concurrenten zijn maar elkaar juist aanvullen;
- ManualMaster gebruik maakt van de SPS technologie;
- Een organisatie heeft met ManualMaster een gereed product en met SPS een kenniswerkers platform in haar bezit.

## ManualMaster – Sharepoint Portal Server: toegevoegde waarde?

ManualMaster heeft zeker toegevoegde waarde. In de genoemde kernpunten is primair aangegeven waar deze toegevoegde waarde in gezocht dient te worden. Daarnaast zijn beide producten geschoeid op dezelfde techniek. Tijdens en na de ingebruikname van ManualMaster kunt u namelijk direct aansluiten op de SPS technologie zonder dat u hiervoor enige functionele of technische concessies hoeft te doen.

## Verborgene kosten?

Wanneer u met ManualMaster aan de slag gaat weet u vooraf wat u nodig heeft om de applicatie goed te laten functioneren. Niet alleen voor wat betreft de benodigde licenties, maar ook voor de benodigde kennis van de diverse applicaties.

## Kant en klaar of zelfbouw?

ManualMaster is een product met meer dan tien jaar kennis van de markt. ManualMaster heeft specialisten in dienst, die zich bezig houden met het onderhouden en bouwen van nieuwe onderdelen van de ManualMaster applicatie. Daarnaast zijn er ervaren consultants beschikbaar die u altijd kunnen assisteren gedurende en na de ingebruikname.

Wanneer u op basis van SPS problemen wilt gaan oplossen in het kader van document- en procesbeheer, informatieontsluiting naar diverse soorten medewerkers en het gestructureerd verzamelen van registraties en inzichtelijk maken van indicatoren informatie dan dient u er zeker van te zijn dat uw organisatie dergelijke hulpmiddelen:

- In haar bezit heeft;
- heeft geïnstalleerd en geconfigureerd;
- Prioriteit geeft om hier nu en in de toekomst kennis en tijd in te investeren.

## "Food for thought"

*Wat gaan we in onze organisatie gebruiken: ManualMaster of Sharepoint Portal Server?*  
Nee, we zetten ManualMaster in op basis van Sharepoint Portal Server technologie.