

- Klaar voor een nieuw jaar
- In gesprek met ...
- Een nieuwe huisstijl
- ManualMaster 6
- ManualMaster Overseas
- Een nieuwe ManualMaster gebruiker vertelt ...
- Leden Axira kiezen voor ManualMaster
- Memo



# mag.

Jaargang 5 | Nr. 2 | November 2010

## In gesprek met ...

Immy Verduin

Kwaliteitsmanager Volker SafeGuard

In onze vaste rubriek "In gesprek met..." vertelt Immy Verduin, over het aanschaftraject en de implementatie van ManualMaster bij Volker Safeguard.

Volker SafeGuard, een Volker-Wessels onderneming, biedt een gevarieerd pakket aan beveiligings- en bewakingsactiviteiten. De organisatie beschikt over een servicemeldkamer die 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar is. Van hieruit worden objecten en kritische infrastructuren continue bewaakt en wordt waar nodig de regie gevoerd op de opvolging van meldingen.

Zie vervolg pagina 2



## ManualMaster is klaar voor een nieuw jaar



- Introductie nieuwste versie 1 december
- Kennismaking op 5, 13 en 26 november

Onze decemberfeestmaand begint op de eerste van de maand, met de lancering van de nieuwste versie van ManualMaster. Naast het toevoegen van tientallen nieuwe features is het proces van autoriseren, activeren en publiceren grondig onder de loep genomen. Ook introduceren wij na het inmiddels al jaren succesvolle

WebEdit voor MS-Word, nu ook WebEdit voor MS-Excel en MS-Visio.

Op pagina 3 leest u meer over de verbeterde en vernieuwde functionaliteiten.

Op dit moment worden er voorbereidingen getroffen voor de vrijgave van de nieuwe versie.

Op 5, 23 en 26 november 2010 organiseren wij bijvoorbeeld bijeenkomsten op ons kantoor in Papendrecht, waar de eerste klanten met het vernieuwde product kunnen kennismaken.

Er is in de afgelopen periode hard aan ManualMaster 6 gewerkt en we zijn blij dat we ons product in december kunnen lanceren. Wij zijn klaar voor een goede start van 2011!

**José Wienese**  
Chief Executive Officer



## Een nieuwe huisstijl

- Mag.: het nieuwe magazine van ManualMaster
- geheel nieuwe huisstijl met 'ring' als drager
- nieuwe pay-off: Als je beweging wilt vastleggen

Het zal u niet ontgaan zijn, ons magazine zit in een nieuw jasje. 'Mag.' zoals het nu heet, heeft een modernere uitstraling en de artikelen zijn bondiger opgezet. Samenvattende bulletpoints en quotes geven in grote lijnen de inhoud van het artikel weer. Even weinig tijd? Dan kan met enkele oogbewegingen de essentie toch begrepen worden. "Cadeaus voor de zappende lezer", noemt Bart Herber van The Corporate Art Centre, verantwoordelijk voor de nieuwe look & feel, deze toevoegingen.

### "Consistentie is key"

Mag. is onderdeel van een geheel nieuwe huisstijl voor ManualMaster. De 'ring met pijlen' is een belangrijke drager geworden. "Deze is geïnspireerd op de 4 fasen in Business Process Management: documenteren, informeren, ondersteunen en sturen. Het is nog steeds de basis van de dienstverlening van ManualMaster dus de ring is een logische keuze om als drager te gebruiken. Bovendien geeft deze het continue karakter van het proces weer", aldus Bart. In al onze uitingen, van briefpapier, offertemappen tot cd-roms en beursstands, speelt de ring een belangrijke rol. "Consistentie is key, de losse huisstijlelementen dienen elkaar te versterken. De stand van de ring varieert, maar vorm, typografie en kleurgebruik roepen telkens een gelijk gevoel op".

De nieuwe huisstijl beantwoordt aan de doestelling om ons als een professionele partner verder te profileren. Daar hoort ook de nieuwe pay-off bij: Als je beweging wilt vastleggen. Brochures en de site zijn in ontwikkeling, zodra deze zijn afgerond berichten wij u hierover.



- Introductie ManualMaster 6
- Vele verbeterde en vernieuwde functionaliteiten



## ManualMaster 6

Op dit moment is ManualMaster bezig met de laatste testen van de nieuwe versie: ManualMaster 6. Deze versie zal vanaf 1 december 2010 worden vrijgegeven.

ManualMaster 6 biedt vele nieuwe, gewijzigde en verbeterde functies, welke gedetailleerd zullen worden besproken tijdens de ManualMaster 6 bijeenkomsten die op 5, 23 en 26 november 2010 worden georganiseerd. In het voorjaar van 2011 zal wederom een aantal bijeenkomsten gepland worden.

Om u een idee te geven van de vernieuwingen en verbeteringen die in ManualMaster 6 zijn opgenomen, treft u hieronder een korte, maar zeker niet volledige, opsomming van de verbeterde en vernieuwde functionaliteiten:

- Uitbreiding van het autorisatieproces met een verificatieronde;
- Wijzigingenlijst tonen op basis van periode;
- WebEdit beschikbaar voor Excel en Visio;
- De mogelijkheid om eigen rapporten samen te stellen;
- Verbeteringen in het Activeer-, Publiceer- en Upload-proces;
- Filtermogelijkheden en tabbladselectie in het Administratorscherm;
- In het Administratorscherm kunnen werken met meer dan drie lagen;
- Compatible met Windows Server 2008 en Windows 7;
- Integratie met SharePoint 2010 en Office 2010.

**Houdt u voor verdere ontwikkelingen rond ManualMaster 6 onze website in de gaten!**

## ... in gesprek met Volker SafeGuard

Volker SafeGuard is het achtste VolkerWessels bedrijf dat met het document- en proces beheersysteem van ManualMaster aan de slag gaat. Mag. vroeg Immy naar haar ervaringen en de voortgang van de implementatie van ManualMaster.

### Immy, kun je vertellen hoe jullie in aanraking zijn gekomen met ManualMaster?

Vialis BV, ook werkmaatschappij van VolkerWessels, is gebruiker van ManualMaster. Daarnaast hebben wij ons laten informeren door andere organisaties binnen het VolkerWessels concern. VolkerRail heeft indertijd een uitgebreide inventarisatie en pakketselectie uitgevoerd en daar kwam ManualMaster naar voren als beste systeem. Op basis hiervan en na diverse demonstraties van ManualMaster, hebben wij het pakket aangeschaft.

### Wat was voor jullie de belangrijkste motivatie om te starten met een document-beheersysteem van ManualMaster?

Voorheen werkten wij met een zelf ontwikkeld systeem dat goed werkte maar te weinig mogelijkheden bood. Er ontstond veel 'vervuiling' in het systeem; niet iedereen beschikte over de nieuwe versies die in omloop waren. Verder kon iedereen die toegang tot documenten had wijzigingen doorvoeren, zonder dat dit beheerd werd.

Versiebeheer en overzichten van de laatste wijzigingen waren voor ons de belangrijkste reden.

Sinds één oktober 2009 hebben wij de Justitiële erkenning met PAC nummer 128, een certificering die nodig is om met de afdeling Video Controle Office een totaalpakket aan beveiligingsoplossingen te kunnen bieden. De documenten voor deze afdeling zijn vertrouwelijk. Via ManualMaster kan het toegangsbeheer geregeld worden, op basis van de inlognaam wordt bepaald welke documenten of procedures iemand mag raadplegen. Ook dit was een belangrijke reden om te starten met ManualMaster.

### Eind 2009 hebben jullie ManualMaster aangeschaft. Hoe is het implementatietraject verlopen en waar staan jullie nu?

Tot op heden ben ik druk bezig geweest met de inrichting van het systeem. Na enkele ManualMaster trainingen ben ik gestart met het vullen van het ManualMaster. Daarna volgde de startpagina waarvoor ik de eer moet toekennen aan één van de Account Managers bij ManualMaster, Nanine Koning. Zij heeft het idee hiervoor aangedragen tijdens één van de demonstraties. Wij hebben gekozen voor een navigatie op klant omdat onze documenten/procedures per klant kunnen afwijken. Op deze manier kunnen mijn collega's de documenten snel opzoeken. Daarnaast staat er in ManualMaster extra informatie, zoals naslagwerk, systeem informatie of invulformulieren. Ook staat een korte handleiding op de startpagina, zodat medewerkers gemakkelijk met ManualMaster kunnen werken. De startpagina is nu klaar en voor het eerst geïntroduceerd. Binnenkort zal de coördinatie van het storingsherstel standaard via de procedures die in ManualMaster zijn opgenomen, gaan verlopen.

### Zoals je hierboven aangeeft wil je ManualMaster binnenkort verder uitrollen in de organisatie. Hoe ga je dit aanpakken?

Ik ben de enige beheerder. Als ManualMaster eenmaal draait in de organisatie, wil ik het beheer overdragen aan de teamleiders, zodat zij zelf de verantwoordelijkheid krijgen voor de inhoud van hun documenten. De teamleiders krijgen een korte presentatie, waarna zij hun team verder informeren. Verder krijgen alle medewerkers per e-mail een aankondiging.

### Jullie hebben ook een aantal formulieren in ManualMaster staan maar beschikken niet over de module ManualMaster WebForms. Iets voor de toekomst?

Ik denk dat wij daarvoor te weinig formulieren hebben. Waar wij wel veel mee te maken hebben, is storingsregistratie. Wij krijgen ongeveer 5000 storingsmeldingen per week binnen, die we in Frontrange verwerken. Het ideale is dat we vanuit Frontrange een koppeling op documentniveau maken naar de publicatie van ManualMaster.

Op die manier kunnen we beide systemen met elkaar verbinden en is alle informatie voor de medewerkers snel beschikbaar.

### Wat verwacht je dat de grootste verandering is door de aanschaf van ManualMaster?

Wij zijn een 24-uurs bedrijf. Sommige medewerkers zie ik zelden tot nooit. Voorheen had ik slecht overzicht wie nieuwe procedures gelezen had en wie niet. Door de Read&Understand-functionaliteit in ManualMaster kan ik nu monitoren wie een document gelezen heeft.

Men kan achteraf niet zeggen dat ze niet op de hoogte waren van wijzigingen of nieuwe procedures.

Daarnaast kunnen medewerkers nu direct hun opmerkingen op procedures terugkoppelen en kan ik ze direct aanpassen. De documenten en procedures sluiten nu beter aan op de praktijk. Verder zijn Taken, Bevoegdheden en Verantwoordelijkheden in ManualMaster vastgelegd en hoef ik bij wijzigingen niet alle documenten na te lopen omdat ManualMaster dat zelf doet in alle voorkomende documenten.

### Ter afsluiting, Immy, heb jij nog een tip voor overige ManualMaster gebruikers?

Vraag om begeleiding bij de inrichting van het systeem. Bij de aanschaf van ManualMaster ben je nog niet volledig op de hoogte van alle mogelijkheden en details van het pakket. ManualMaster heeft al deze kennis in huis, het is erg nuttig om van deze kennis gebruik te maken. Een 'brainstormsessie' met personen die betrokken zijn bij de inhoud van ManualMaster en iemand van ManualMaster, kan veel tijd opleveren. Tijdens zo'n sessie kun je met de organisatie goed inventariseren wat de behoeften en verwachtingen zijn van ManualMaster.

- Overseas Trading Company zet ManualMaster in voor AEO

## ManualMaster Overseas

ManualMaster wordt in diverse branches ingezet en door verschillende klanten, voor diverse doeleinden gebruikt. De Antwerpse Overseas Trading Company (OTC), gespecialiseerd distributeur van voornamelijk accijnsgoederen, zoals alcoholische dranken, sigaretten en sigaren in de Duty Free and Travel Retail Sector, zet ManualMaster in voor het behalen én behouden van de status van Authorized Economic Operator.

Het behalen van deze status is van groot belang voor OTC, zodat zij over een passende staat van dienst beschikken, aan bepaalde criteria betreffende controlesystemen en financiële solvabiliteit en aan strenge veiligheidsnormen voldoen. Wanneer OTC dit certificaat behaalt, wordt OTC in de gehele EU als betrouwbaar beschouwd op het gebied van douanetransacties.

Marcel Mourik, Sales Manager van ManualMaster sprak met Karl van Gestel, Manager Customs Department en AEO coaching bij Overseas Trading Company, over onder andere de inzet van ManualMaster in dit proces.

Dit vraaggesprek is terug te lezen op de website van ManualMaster. U vindt de link naar dit vraaggesprek op onze nieuwspagina: [www.manualmaster.com/nieuws.htm](http://www.manualmaster.com/nieuws.htm).



## Een nieuwe ManualMaster gebruiker vertelt ...

### • Laboratorium WRD introduceert ManualMaster voor (versie)beheer van kwaliteitsdocumenten

Het laboratorium van Waterschap Regge & Dinkel (WRD) heeft een behoorlijk aantal (kwaliteits)documenten, die binnen de voor hen geldende kwaliteitsnorm (NEN-EN-ISO 17025) aan bepaalde eisen moeten voldoen. Eén van de eisen is een juist (versie)beheer van de kwaliteitsdocumenten. Toen ik eind 2009 bij het WRD ging werken, bleek dat een ondergeschoven kindje te zijn, er waren diverse onbeheerde analysevoorschriften in gebruik. Voor een kwaliteitslaboratorium is dit absoluut 'not done'.

Er is een heel mooie applicatie binnen het waterschap om o.a. documenten te publiceren, maar hierin was versiebeheer niet mogelijk. Ik heb gelijk de informatie van ManualMaster aangevraagd en intern verspreid. Daarop volgde een demonstratie door Johan de Rooij, Sr. Account Manager ManualMaster. Dit was de tweede keer in mijn werkzame leven dat een echte ICT'er enthousiast raakte bij het zien van dit

softwarepakket! Leuk om te zien en een bevestiging dat ManualMaster een schot in de roos is. Er volgde een offertetraject, met daarin uiteraard de nodige onderhandelingen en in no-time was ManualMaster gekocht! Voor veel collega's was dit heel bijzonder... het kon dus wel: een snelle beslissing nemen in een ambtelijke organisatie.

Zo gezegd, zo gedaan: pakket is geïnstalleerd en Barbara de Ruiter, consultant bij ManualMaster heeft de conversie voor ons uitgevoerd. Nu zijn we bezig met het implementeren van de huisstijl. Dat is nog wel wat werk omdat er diverse documenten nog in oude stijl (zelfs WP5.1) zijn opgemaakt en in de loop der jaren nooit zijn herschreven. We zitten nu middenin dat traject: opmaak strippen, wijzigen en weer opslaan...maar het moet gezegd: het komt er strak uit te zien!

De publicatie is ook al gedaan, HTML pagina is vrijwel klaar. Iedereen die het tot nu toe gezien heeft is razend enthousiast (zelfs met de soms nog aanwezige gedateerde opmaak...dat geeft hoop voor de nabije toekomst.)

**Ik ben ervan overtuigd dat ManualMaster ons heel erg gaat helpen: het pakket is enorm gebruiksvriendelijk, documenten zijn snel te vinden, de zoekfunctie is een uitkomst, kortom: wij gaan ervoor!**

Het streven is om vanaf eind dit jaar volledig over te gaan op ManualMaster, dat zal het voor de analisten een heel stuk makkelijker maken dan het huidige zoek- en spuurwerk. In de toekomst willen we graag uitbreiden, maar we zijn nu al heel erg blij met wat er op korte termijn staat!

**Anita te Riet**

Senior adviseur Kwaliteitszorg LAB

## Leden Axira kiezen voor ManualMaster

Eerder dit jaar kozen vijf bij Axira aangesloten ambulancediensten voor ManualMaster. Axira is de coöperatieve samenwerking tussen zelfstandige regionale organisaties voor ambulancezorg.

De kwaliteitsmanagers van RAV IJsselland, Ambulance Oost, RAV Limburg Noord, UMCG Ambulancezorg en UMCG Ambulancezorg Friesland bundelen hiermee hun krachten en kunnen door samen dit traject te starten veel efficiënter en effectiever te werk gaan.

Het gehele artikel over de inzet van ManualMaster bij deze vijf Axira-leden leest u op onze website: [www.manualmaster.com](http://www.manualmaster.com)



## memo

- ManualMaster organiseert op 5, 23 en 26 november 2010 bijeenkomsten in Papendrecht, waarbij gebruikers van ManualMaster worden geïnformeerd over de nieuwe ManualMaster 6 versie.
- Op 16 november 2010 organiseert ManualMaster in samenwerking met Hollandia Systems een netwerkbijeenkomst in Fijnart. Netwerkbijeenkomsten zijn bedoeld om met een kleine groep gebruikers te discussiëren over de inzet van ManualMaster binnen verschillende organisaties. Meer informatie kunt u vinden op onze website.
- ManualMaster heeft een groeiende klantenkring in Suriname. In week 46 van 2010 zal Marcel Mourik, Sales Manager ManualMaster, wederom een bezoek brengen aan Suriname, om daar samen met Patricia Tjin-A-Tsoi van TJIN Consultancy, Authorized Implementation Partner van ManualMaster in de Caribische Gemeenschap, potentiële nieuwe gebruikers en bestaande klanten te ontmoeten.



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](mailto:info@manualmaster.com)  
I [www.manualmaster.com](http://www.manualmaster.com)