

# ManualMaster Magazine

IS EEN UITGAVE VAN MANUALMASTER • JAARGANG 3

- **INHOUD** • De kaartverkoop is gestart! • In gesprek met ...
  - "Een Middag vol... Groenten en Fruit" bij The Greenery zeer vruchtbaar!
  - Terugblik op "Een middag voor en door hulpverleners"
  - ManualMaster workshops • ManualMaster Memo



## De kaartverkoop is gestart!

Via de ManualMaster website en de voorgaande edities van het ManualMasterMagazine hebben wij u de afgelopen periode bericht over de ManualMaster 6 trein: een metafoor voor de wijze waarop ManualMaster haar nieuwste versie ManualMaster 6 in de markt zet.

Op dit moment hebben de eerste twee groepen gebruikers via het Early Adopter Programma ManualMaster 6 niet alleen getest maar ook functioneel in gebruik genomen. De trein heeft de afgelopen periode dus meerdere stations aangedaan en is op dit moment op weg naar het volgende station: de eerste groep gebruikers die overstapt naar ManualMaster 6.

Om deze vele honderden ManualMaster gebruikers voor te bereiden op de overstap naar de ManualMaster 6 trein zijn er de afgelopen maanden diverse ManualMaster 6 bijeenkomsten georganiseerd. Tijdens deze interactieve bijeenkomsten zijn aan ManualMaster gebruikers via de "ManualMaster 6: Top 25" diverse wijzigingen getoond, die in deze nieuwe versie zijn aangebracht.

U kunt hierbij onder andere denken aan de volgende nieuwe functionaliteit:

- vergroting van de functies op het gebied van auditing en logging;
- uitbreiding van het autorisatieproces via een verificatie ronde;
- versnelling van zowel het activeer als het publiceer proces;
- vereenvoudiging van niet alleen het functionele maar ook het technische systeembeheer.

Tijdens de ManualMaster 6 bijeenkomsten is direct gestart met de kaartverkoop voor het vervolg van de ManualMaster 6 treinreis. Via het kopen van een kaartje maakt een gebruiker kenbaar, dat deze binnenkort wil overstappen naar ManualMaster 6. Feitelijk houdt de metafoor voor wat betreft het woord verkoop hiermee op. De bestaande ManualMaster gebruikers ontvangen immers een nieuwe ManualMaster versie altijd gratis via het afgesloten service contract.

Echter, in de praktijk blijkt dat het kopen van een kaartje in de vorm van aanvullende (functionele en technische) begeleiding bijzonder nuttig kan zijn. Via een bezoek van een ManualMaster consultant wordt namelijk aan de hand van het bestaande ManualMaster systeem en in een relatief kort tijdsbestek getoond waar voor een bestaande gebruiker direct voordelen te behalen zijn.

**Wilt u een kaartje voor de ManualMaster 6 trein? Maak dan vandaag nog een afspraak met uw Account Manager om de route van de ManualMaster 6 trein met hem / haar door te nemen.**

## In gesprek met ...

Eén van de vaste onderdelen van het ManualMaster Magazine wordt gevormd door de rubriek "In gesprek met ....". De afgelopen edities hebben wij via deze rubriek onder andere met ManualMaster gebruikers gesproken over de wijze waarop zij ManualMaster in hun organisatie hebben ingezet. In deze editie bieden wij u via "In gesprek met" de gelegenheid om achter de schermen te kijken van de afdeling Professional Services. Met andere woorden: wie zijn nu eigenlijk de gezichten achter de Internet Portal, Remote Support, Installatie, Supportdesk, etc.

Een interview inplannen met alle medewerkers van Professional Services blijkt in de praktijk geen eenvoudige opgave. Vandaar dat we als tijdstip hebben gekozen voor vrijdagmiddag half vijf: vlak voor de wekelijkse borrel. Helaas is niet iedereen bij de start aanwezig, omdat een gebruiker vlak voor het weekend nog even op weg geholpen wilde worden met het instellen van de Scheduler. Het blijkt, dat er tijdens het weekend namelijk nog enkele waarden "opgehaald" moeten worden waardoor vanaf maandag op het Intranet inzicht gegeven kan worden in de prestaties van enkele Indicatoren van het afgelopen weekend.

## ManualMaster 6

... mis hem niet!



zie vervolg pagina 2

# In gesprek met...



In afwachting van enkele van zijn collega's starten we het vraaggesprek alvast met Hugo Bakker. Hugo is Manager Professional Services en eindverantwoordelijk voor deze afdeling.

## **Hugo wanneer komt een bestaande of nieuwe gebruiker precies met jou of een collega in aanraking?**

De eerste contacten met Professional Services verlopen meestal via de Project Manager. De Project Manager valt namelijk ook onder Professional Services waardoor korte lijnen geborgd zijn. Hij of zij stemt bijvoorbeeld eerst met de klant de technische realisatie en de consultancy bezoeken af en de verdere ondersteuningsfaciliteiten nadat ManualMaster op locatie is geïnstalleerd.

*De afdeling Professional Services houdt Support overleg. Van links naar rechts Astrid van der Kar (medewerker Support), Mick Vuijk (medewerker Support), Jeroen Vels (Technical Consultant) en Hugo Bakker (Manager Professional Services). Supportmedewerker Randy Eijskoot ontbreekt.*

Je kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan een service interval, een geregelde systeemcontrole op locatie, inbelvoorzieningen, etc.

## **Een tweetal collega's (Mick Vuijk en Randy Eiskoot) komen de vergaderruimte in. Is het gelukt? Draait de Scheduler?**

Natuurlijk is het gelukt! We hebben even meegekeken met de afdeling ICT en er bleek een externe database op een andere server gezet te zijn. De klant gaat nu zelf het IP adres aanpassen en dan draait het weer. Maandag nemen ze even contact op met Astrid om door te geven of het inderdaad gelukt is. De case hebben we op pauze gezet omdat we wachten op een reactie van de klant.

## **Heel goed. Heb ik gelijk een mooi voorbeeld van het op afstand ondersteunen van klanten, maar kun je hier nog iets meer over vertellen. Welke hulpmiddelen hebben jullie bijvoorbeeld tot je beschikking?**

Laten we beginnen met de vastlegging. Iedere case (lees: melding) wordt vastgelegd in ons CRM systeem. Tijdens het behandelen van de case wordt de case aangevuld en tegen de tijd dat wij hem afhandelen staat er ook een oplossing bij. Hiermee hebben we een inmiddels een historie vanaf 1996 opgebouwd waarin we meldingen en oplossingen terug kunnen zoeken waardoor we meestal direct een passend antwoord kunnen geven. Als het nodig is kunnen we ook met de klant meekijken

via onze standaardtool NetOp. Daarmee kijken we mee wat er op het beeldscherm van de klant gebeurt waardoor we redelijk snel een probleemdefinitie kunnen opstellen. Ook allerlei soorten VPN verbindingen zijn mogelijk waarmee we zelfs op database niveau de case kunnen onderzoeken. Klanten kunnen ook zelf recent gemelde cases en Knowledge Base artikelen via het Internet bekijken via de gebruikersportal. Alle eigen meldingen zijn hier een jaar inzichtelijk, maar de Knowledge Base artikelen met allerlei tips & trucs, best practices, installatie instructies blijven uiteraard altijd in te zien.

## **Komt het ook wel eens voor, dat jullie er op afstand niet uit komen?**

Dat komt ook wel eens voor. In dat geval hebben we altijd bekwame technische consultants die op locatie de case kunnen onderzoeken. Of als het functionele vragen blijken te zijn, dan kan natuurlijk altijd een consultant worden ingeschakeld om uitleg op locatie te geven.

## **Ik begrijp, dat Professional Services alles weet van de huidige versie van ManualMaster. Heeft Professional Services ook nog een rol voordat een nieuwe versie uiteindelijk de klant bereikt?**

Laat ik beginnen met te melden, dat een case niet per se een fout of probleem hoeft te zijn. Een case kan namelijk ook een wens van een klant zijn. Wij verzamelen deze wensen en dienen uiteraard ook zelf wensen in. Daarnaast zijn wij ook de eerste ontvangers van een nieuwe versie. Voordat een klant een nieuwe versie ontvangt, zoals vrij recentelijk met ManualMaster 6, voeren wij diverse installatie en test routines uit.

## **De nieuwe versie is genoemd. Op dit moment is ManualMaster druk bezig met het uitrollen van ManualMaster 6. Wat vindt je van deze compleet nieuwe versie?**

Ik zou het niet alleen een nieuwe versie willen noemen, maar een compleet nieuw platform. De technische opzet is natuurlijk compleet vernieuwd waardoor langverwachte wensen nu mogelijk zijn. Ik noem bijvoorbeeld zelf rapporten kunnen maken, uitgebreidere rechtenstructuren, een uniforme interface voor zowel de WebEditor als de Administrator. Te veel om op te noemen. Ik denk dat niet alleen wij, maar ook de gebruikers hier erg blij mee zijn want daar doen we het natuurlijk allemaal voor.

## **Hebben jullie nog tips of aandachtspunten voor gebruikers, die overstappen naar ManualMaster 6?**

Uit de eerste uitrol is gebleken, dat de overgang naar ManualMaster 6 gelijk gebruikt wordt om de inrichting van het huidige systeem eens onder de loep te nemen. Gebruik ik alle boeken nog wel, kunnen er lay-outs weg, gebruik ik alle stamgegevens

De Betho

## **Jos van 't Westeinde**

*Kwaliteit-, arbo- en milieucoördinator*

De bedrijven die de Wet sociale werkvoorziening uitvoeren in Nederland, de z.g. SW-bedrijven, zijn de laatste jaren sterk in beweging. Waar tot voor kort zo veel mogelijk werk "naar binnen" werd gehaald, worden de medewerkers van deze SW-bedrijven nu zo veel mogelijk zelf naar de arbeid toe gebracht. Dit geldt ook voor het Zeeuwse SW-bedrijf De Betho in Goes. Begeleid door detachingsconsulenten wordt voor de medewerkers, onder het motto "buiten als het kan, binnen als het moet", naar een goed passende reguliere arbeidsplaats gezocht. Een bepaald stadium in dit leer- en mensontwikkelproces is het werken op een externe locatie, bijvoorbeeld in het Hoveniers- of Schoonmaakbedrijf van De Betho. Deze ontwikkelingen hebben tot gevolg dat er een informatie-systeem moet worden ingericht dat toegankelijk is voor alle medewerkers, zowel binnen, als buiten De Betho werkend. Dit systeem moet zowel via intranet als via internet benaderbaar zijn, qua beheer veelzijdig en qua gebruik eenvoudig. De "visuele look" moet voldoende consistent met de huisstijl van De Betho in te richten zijn. Vanwege de veelzijdigheid, maar ook vanwege de gedegen begeleiding bij de inrichting en de implementatie, heeft De Betho gekozen voor de aanschaf van ManualMaster.

Driezorg

**Ank van der Meiden***Kwaliteit- en beleidsfunctionaris*

Het kwaliteitsteam van Driezorg, Stichting voor wonen zorg en welzijn heeft na een uitgebreid onderzoek bij diverse leveranciers gekozen voor ManualMaster. ManualMaster spreekt ons erg aan omdat deze op een 'eenvoudige' manier kan helpen bij de organisatie van het documenteren, informeren, ondersteunen en sturen van organisatieprocessen. Wat ons ook aanspreekt is dat de medewerker op een makkelijke "Google" manier informatie kan opzoeken.

nog wel; zijn zomaar een aantal vragen die gebruikers zichzelf stellen. Mijn tip zou zijn om de overgang naar 6 aan te grijpen om bijvoorbeeld samen met ons naar de huidige indeling van ManualMaster te kijken.

**Tot slot een totaal andere vraag; een vraag die waarschijnlijk meerdere gebruikers bezig houdt. Wat is nu eigenlijk de meeste gestelde vraag aan de supportdesk?**

Dan kom ik toch weer terug op "het deurtje" wat in versie 6 overigens niet meer terug te vinden is. Een ManualMaster Word document kan namelijk ook gewoon via Word worden afgesloten alleen vindt ManualMaster dat niet zo prettig. Het heeft geen nare gevolgen, maar het geeft wel een melding op het scherm. Veel gebruikers bellen dan naar ons, omdat ze denken dat er iets verkeerd is gegaan. Iedereen leert snel, want nadat ze twee keer op het kruisje hebben geklikt gebruiken ze de volgende keer wel het deurtje. In ManualMaster 6 is de deur overigens vervangen door het kruisje van Word.

**Heren en dame, bedankt voor de medewerking aan deze editie van het ManualMaster Magazine. Hebt u vragen naar aanleiding van dit interview?**

Neem dan direct contact op met de supportdesk via: [support@manualmaster.com](mailto:support@manualmaster.com) of direct met Hugo Bakker via [h.bakker@manualmaster.com](mailto:h.bakker@manualmaster.com).

## Kinderopvang Walcheren

### Ivette van der Sluijs

*Beleidsmedewerker Afdeling Kwaliteit*

"In december hebben wij bij Kinderopvang Walcheren besloten ManualMaster aan te schaffen als documenten beheersysteem. Als kinderopvangorganisatie met het HKZ certificaat voor de kinderopvang breidt het aantal te beheren documenten steeds uit. Het was dan ook tijd geworden om hier

een verbeterslag in te maken. Nu, enkele maanden later, is het systeem grotendeels ingericht. Na het volgen van de cursussen is het meegevallen om het systeem logisch in te richten, zeker met ondersteuning van de consultant. Wanneer in de zomerperiode het intranet van KOW is ontwikkeld zullen we ook direct ManualMaster lanceren. We rekenen erop dat het voor de medewerkers eenvoudiger wordt om de benodigde

informatie te vinden en te raadplegen. In het najaar zullen we dan aan de slag gaan met WebForms, met name om sneller organisatieoverstijgende informatie te kunnen verzamelen.

Vanaf de beheerderskant is ManualMaster zeer enthousiast ontvangen, we kijken uit naar de reacties van de kant van de lezers."

# "Een middag vol... Groenten en Fruit" bij The Greenery zeer vruchtbaar!



Donderdag 19 maart organiseerde ManualMaster in samenwerking met The Greenery een bijeenkomst op de locatie van The Greenery te Bleiswijk.

**The Greenery één van de grote internationaal opererende groente-, fruit- en paddestoelenconcerns in**

Europa met de belangrijkste activiteit: het jaarrond leveren van een volledig assortiment groente, fruit en paddestoelen aan supermarktketens, groothandelaren, cateraars en de verwerkende industrie in Europa, Noord-Amerika en het Verre Oosten.

The Greenery heeft circa 1.800 medewerkers en werkt sinds 2002 met ManualMaster.

Voedselveiligheid is een van de belangrijkste onderwerpen in de voedingsindustrie. Klanten mogen en hoeven geen twijfels te hebben dat de producten die geleverd worden veilig zijn en voldoen aan de hoge eisen die er aan voedsel worden gesteld. The Greenery spant zich dan ook dagelijks in om kwaliteit en voedselveiligheid te kunnen waarborgen.

Hiervoor maken ze gebruik van internationale standaarden voor kwaliteitsborging zoals GLOBALGAP, BRC, IFS, en HACCP en werken daarnaast ook met klantspecifieke kwaliteitssystemen. Naast intensieve controle op het eindproduct borgt The Greenery zijn kwaliteit in adequate kwaliteitssystemen. Veelgestelde vragen zijn dan ook: "Hoe borg ik deze kwaliteit?" en "Hoe houd ik mijn kwaliteitssystemen up-to-date?". Voor het beantwoorden van deze vragen organiseerde ManualMaster en The Greenery op 19 maart 2009 de bijeenkomst "Een Middag vol... Groenten en Fruit". Na een korte presentatie van het document- en procesmanagementsysteem

ManualMaster door Nanine Koning (Account Manager, ManualMaster), introduceerde Peter Nitraw (Coördinator Kwaliteitsmanagement, The Greenery) aan de meer dan veertig deelnemers The Greenery. Aansluitend presenteerde Klarie Oosterman (Kwaliteitsmanager, The Greenery) het ManualMaster systeem zoals deze is ingezet bij The Greenery.

Na de presentaties verzorgden medewerkers van The Greenery een zeer interessante rondleiding waarin de deelnemers een kijkje konden nemen in het productieproces.

**Heeft u deze bijeenkomst gemist?**

Neem dan contact op met een van onze Account Managers (tel. +31 78 - 644 6888) of stuur een e-mail naar [info@manualmaster.com](mailto:info@manualmaster.com)



## Kinderopvang Walcheren

### Ivette van der Sluijs

*Beleidsmedewerker Afdeling Kwaliteit*

"In december hebben wij bij Kinderopvang Walcheren besloten ManualMaster aan te schaffen als documenten beheersysteem. Als kinderopvangorganisatie met het HKZ certificaat voor de kinderopvang breidt het aantal te beheren documenten steeds uit. Het was dan ook tijd geworden om hier

een verbeterslag in te maken. Nu, enkele maanden later, is het systeem grotendeels ingericht. Na het volgen van de cursussen is het meegevallen om het systeem logisch in te richten, zeker met ondersteuning van de consultant. Wanneer in de zomerperiode het intranet van KOW is ontwikkeld zullen we ook direct ManualMaster lanceren. We rekenen erop dat het voor de medewerkers eenvoudiger wordt om de benodigde

informatie te vinden en te raadplegen. In het najaar zullen we dan aan de slag gaan met WebForms, met name om sneller organisatieoverstijgende informatie te kunnen verzamelen.

Vanaf de beheerderskant is ManualMaster zeer enthousiast ontvangen, we kijken uit naar de reacties van de kant van de lezers."

De Regionale Ambulance Dienst Holland-Midden (RADHM) zorgt voor de spoedeisende en overige ambulancezorg voor de burgers in de 29 gemeenten die zijn gelegen in de regio Hollands-Midden. De RAD Hollands-Midden is HKZ gecertificeerd en werkt sinds 2008 met ManualMaster.



De heer Jan de Waard, Hoofd Operationele Dienst bij RAD Hollands-Midden, aan het woord tijdens de RAD bijeenkomst op 11 februari 2009.

## Terugblik op "Een middag voor en door hulpverleners"

Het document- en procesbeheer binnen de regionale ambulance voorzieningen, huisartsenposten, brandweer en politie is altijd een zeer actueel onderwerp en kwaliteitsborging staat hoog in het vaandel. De ontwikkelingen op het gebied van de digitalisering, de wijzigingen van normen en de toepassing op processen spelen hierbij een belangrijke rol.

Hoe gaan andere hulpverleners hiermee om? Voor het beantwoorden van deze vragen organiseerde ManualMaster in samenwerking met de heer Jan de Waard (Hoofd Operationele Dienst) en de heer Hans-Eric van Dragt (Kwaliteitscoördinator / Beleidsmedewerker) van de RADHM een bijeenkomst met als thema "Een middag voor en door hulpverleners".

De bijeenkomst is op 11 februari gehouden op de locatie van de Brandweer te Gouda.

Na een korte presentatie over het document- en procesmanagement systeem ManualMaster heeft de heer Ronald Verboven (Directeur Comprise) het woord overgenomen. Via enkele PowerPoint slides en via een productpresentatie heeft de heer Verboven niet alleen laten zien wat de mogelijkheden zijn van oa Ambuweb, maar ook wat de verschillen zijn tussen Ambuweb en ManualMaster. Hierna hebben de deelnemers tijdens de presentatie van de heer De Waard uitleg gekregen waarom de RADHM voor ManualMaster heeft gekozen, hoe het implementatie traject eruit heeft gezien en wat ManualMaster hen heeft gebracht. De heer Van Dragt heeft vervol-

gens laten zien hoe zij ManualMaster hebben ingericht en op welke wijze de documenten en processen aan de organisatie worden gepresenteerd.

Als afsluiting hebben de aanwezigen een goede indruk gekregen hoe de RADHM het "Meldingsformulier" met ManualMaster WebForms heeft ingericht. De heer Van Dragt heeft laten zien hoe het formulier ingevuld kan worden en wordt doorgestuurd naar de verantwoordelijke persoon. Ten slotte heeft men kunnen zien op welke wijze de ingevulde data on-line wordt geanalyseerd.

### Hebt u deze bijeenkomst gemist?

Neem dan contact op met een van onze Account Managers (tel. +31 78 - 644 6888) of stuur een e-mail naar [info@manualmaster.com](mailto:info@manualmaster.com)

## ManualMaster workshops

De afgelopen maanden heeft ManualMaster diverse workshops georganiseerd. Naast een zestal workshops die zijn gehouden in de trainingsruimte te Papendrecht, zijn er ook workshops georganiseerd op verschillende locaties in Nederland.



Op de locatie RUIM te Utrecht hield ManualMaster op donderdag 26 maart 2009 een tweetal workshops Processen en WebForms.

Wij zijn van mening dat ManualMaster zich het beste laat demonstreren door het zelf te ervaren. Dit is de reden dat aan de hand van verschillende thema's zoals Processen, WebForms en Intranet de deelnemers zelf door de applicatie konden klikken en ideeën opdoen. Op deze manier was het voor de deelnemers mogelijk op een interactieve wijze kennis te maken met, of zich verder te verdiepen in de verschillende ManualMaster modules.

Tijdens de workshops op een drietal locaties in Nederland waren de deelnemers van alle gemakken voorzien en was er tijdens de lunch uitgebreid de mogelijkheid om

ervaringen uit te wisselen met de andere deelnemers. Voor de workshops op locatie was de keuze gevallen op een drietal bijzondere locaties op een centrale plaats gelegen in Nederland, namelijk RUIM in Utrecht, Landgoed te Werve in Rijswijk en het Golden Tulip hotel in Breda. ManualMaster kijkt met een positief gevoel terug op de workshops. De workshops zijn goed bezocht en van de deelnemers hebben wij vernomen dat zij de workshops als interessant en nuttig hebben ervaren.

### Wilt u meer informatie over de workshops?

Neem dan contact met ons op via [info@manualmaster.com](mailto:info@manualmaster.com) of 078 - 644 6888.



Deelnemers workshop wisselen ervaringen uit tijdens de lunch in het Golden Tulip Hotel.

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



# ManualMaster

- Na een succesvolle ingebruikname bij Adecco Nederland (derde kwartaal 2008) is nu ook Adecco België in het eerste kwartaal van 2009 gestart met ManualMaster.
- De eerste ManualMaster gebruiker in Suriname is een feit. In April 2009 zijn de Energiebedrijven Suriname gestart met ManualMaster. De implementatie wordt in Suriname begeleid door Authorized Implementation Partner Tjin Consultancy.
- Ook het afgelopen jaar zijn wederom "Lessenger" laboratoria overgestapt naar ManualMaster.
- Naast de ManualMaster Consultancy Strippenkaart is nu ook het nieuwe product de ManualMaster WebForms Consultancy strippenkaart beschikbaar.
- In het eerste kwartaal van 2009 is Cargill gestart met de Europese implementatie van ManualMaster versie 5.4.2.
- Bijna 400 gebruikers hebben de afgelopen periode deelgenomen aan een ManualMaster Workshop.

ManualMaster Memo