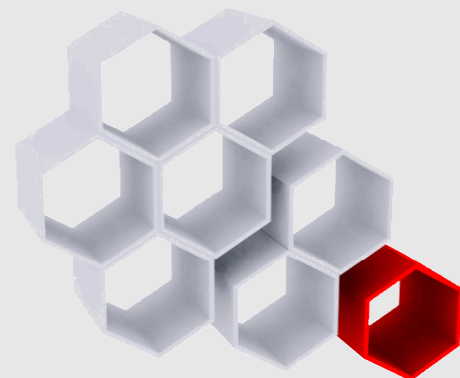


*"Het levende kwaliteitsmanagementsysteem"*



*iso*ware



Voor elke vitale organisatie is kwaliteitsmanagement een essentieel onderdeel van de eigen activiteiten. Goed documentbeheer vervult hierin een spilfunctie, zodat alle medewerkers de aanwezige (kwaliteits-) documenten gezamenlijk kunnen gebruiken.

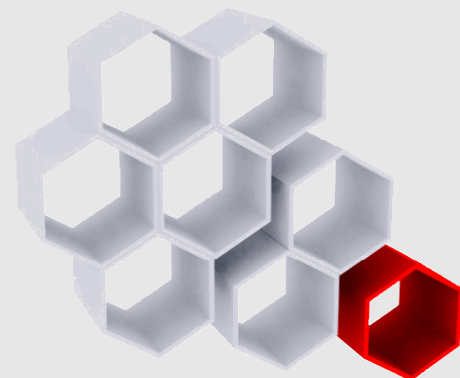
**Isoware biedt dé oplossing om dit snel, efficiënt en betrouwbaar te realiseren.**



## Kwaliteitsmanagement start met adequaat documentbeheer

Isoware maakt onderdeel uit van een geïntegreerd concept voor een digitaal kwaliteitsmanagementsysteem: documentbeheer, gegevensregistratie en verbetermanagement. Door een gericht documentbeheer kan de expliciete kennis voor de organisatie worden verankerd en ontsloten: van kwaliteitsgerelateerde documenten zoals procesbeschrijvingen, tot specifieke productinformatie. Documenten voor procedures en instructies worden volgens gangbare kwaliteitsprincipes als ISO 9000, INK en EFQM beoordeeld, goedgekeurd en gepubliceerd.

Integratie tussen de verschillende modules voor documentatie, procesgegevens (prestatie indicators) en verbetercycli versterkt dit concept.



### Kenmerken van goed kwaliteitsmanagement

- Binnen één geïntegreerd concept: actuele en betrouwbare documenten en andere kwaliteitsgegevens
- Snelle en volledige toegang tot documenten vanaf alle werkplekken
- Gerichte zoekmogelijkheden naar de benodigde informatie
- Gestructureerde processtappen bij het documentbeheer, met een duidelijke taakverdeling
- Efficiënt beheer en onderhoud
- Voldoet aan alle gangbare kwaliteitsprincipes (ISO 9000, INK, EFQM)
- Integratie met andere bedrijfsinformatiesystemen als bedrijfsintranet

### Business case

Een digitale ondersteuning van het volledige document-creatie- en beheerproces levert in no-time rendement op. Een organisatie is verlost van papier, waarvan de status onduidelijk is. Tevens ligt duidelijk vast wie wat moet doen op het gebied van opstellen, reviewen en autoriseren van documenten. In de dagelijkse praktijk van omvangrijke aantallen documenten is de zoeksnelheid te vergroten en zijn verschillende zoekopties beschikbaar. Door een efficiëntere werkwijze vermindert het ondersteunende werk en kunnen de medewerkers zich beter richten op de inhoudelijke kant. Dubbel werk is snel duidelijk. Kortom: een goede return on investment.

iso

## **Kwaliteit is samenwerken**

Kwaliteitsmanagement is meer dan alleen documenten opstellen en bijhouden. Het is bovenal een mentaal proces waarbij het klant- en kwaliteitsgericht denken de boventoon dient te voeren. Om kwaliteit te leveren, is een goede samenwerking een vereiste. Isoware ondersteunt dit volledig door een optimale toegang tot de aanwezige documentatie en gegevens, waarbij het kwaliteitsdenken centraal staat en verbeteracties snel en eenvoudig zijn te registreren. Voor iedereen is duidelijk wie in dit samenspel wat moet doen.

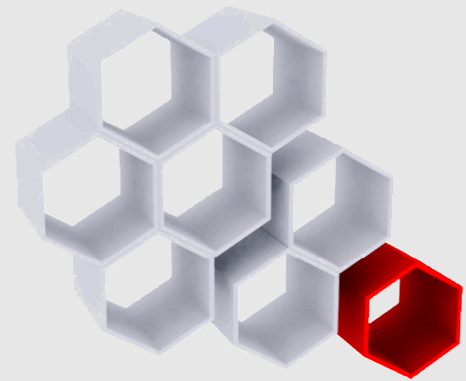
## **Vinden is weten**

De opzet van Isoware maakt het tot een management-systeem van iedereen voor iedereen. In de vaak grote hoeveelheid aan documenten en gegevens is gericht zoeken en snel kunnen vinden van informatie een succesfactor voor een organisatie. En dit alles ongeacht het aantal locaties en de aanwezigheid van mobiele medewerkers.

Naast het gebruik van een zoekmachine kan de lezer ook naar de gewenste detailinformatie gebracht worden door een onderlinge koppeling, bijvoorbeeld tussen document of vanuit processchema's met onderliggende detailinformatie.

## **Transparant en gestructureerd**

Met Isoware is het gebruik van uw kwaliteitssysteem beter te structureren. Dit komt niet alleen door de eenduidige registratie en distributie van documenten en gegevens. Het is bovendien een actiegericht systeem door het gebruik van het workflowmanagement concept. Dit wordt onder meer toegepast bij het indienen van wijzigingsvoorstellen, de review en vervolgens de autorisatie van alle documenten. De statussen van de verschillende acties zijn in duidelijke overzichten voor alle betrokkenen in te zien. Het leesgedrag van alle gebruikers brengt Isoware helder in kaart, wat weer als prestatie indicator kan dienen van het eigen managementsysteem.

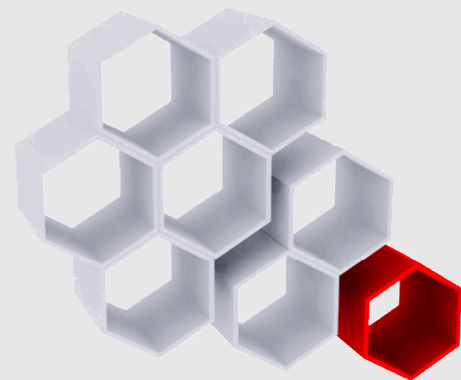
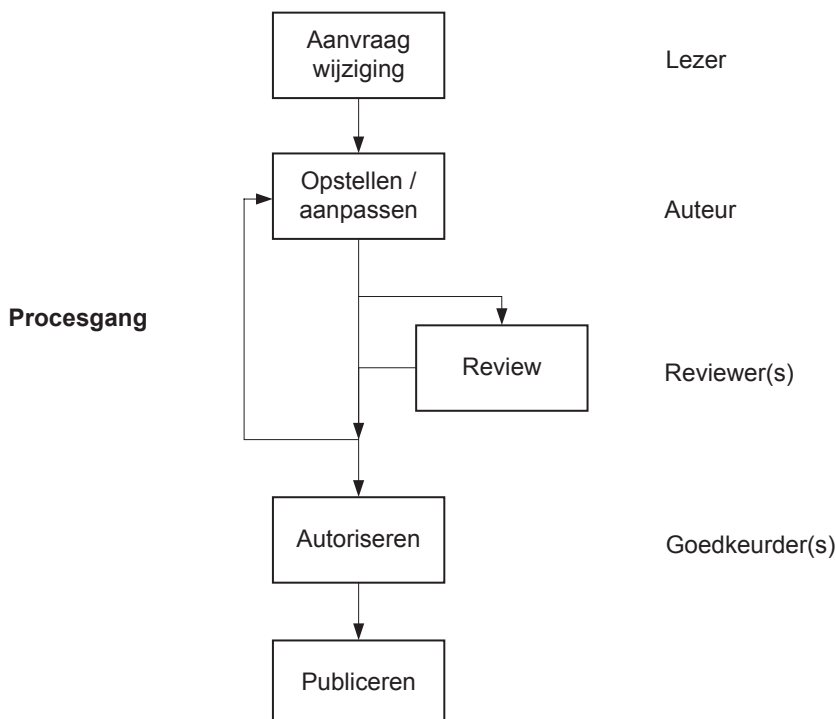


## De kracht van Isoware

Isoware vormt de spilfunctie binnen uw kwaliteitsmanagementsysteem. Alle (actuele en goedgekeurde) documenten zijn voor de organisatie snel toegankelijk door verschillende sorteer- en zoekmogelijkheden. Door het gebruik van templates is een uniforme presentatie eenvoudig door te voeren. In het onderhoudstraject (wijzigingenbeheer, documentreview en autorisatie) vergroot het workflow principe de efficiëntie. Voor het reviewen en autoriseren zijn verschillende procesopties mogelijk, afhankelijk van de wensen binnen uw organisatie. Vervallen documenten en referenties worden apart bijgehouden.

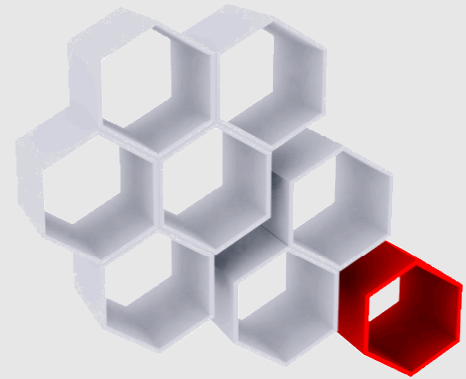
De spilfunctie van Isoware is verder uit te bouwen door op verschillende niveaus koppelingen aan te brengen. Op het overzichtsniveau kunnen met startpagina's vanuit organisatie- en processchema's koppelingen worden gemaakt naar documentenoverzichten of gegevensdatabases. Tussen documenten onderling kunnen ook koppelingen worden aangebracht (referenties), evenals tussen een document en de bijbehorende (actuele!) gegevensdatabase.

De modulaire opzet van Isoware leent zich uitstekend om documentatie hiërarchisch op te bouwen, bijvoorbeeld als onderling samenhangende (kwaliteits-)handboeken.



## Key features Isoware

- Modulair van opzet en eenvoudig uitbreidbaar
- Diverse sorteermogelijkheden, o.a. op hoofdstuk, functie, norm, eigen selectie
- Verschillende uitgebreide zoekopties van documenten
- Efficiënte verwerking van wijzigingsaanvragen en inzicht in eigen aanvragen
- Toekennen van rollen en toegang aan personen of groepen
- Verschillende procesopties voor review en autorisatie
- Uitgebreide template-faciliteiten
- Lexicon voor alle gebruikte begrippen
- Efficiënte beheeropties voor o.a. vervallen documenten en document referenties
- Volledig integreerbaar met o.a. MS Office
- Hit-registratie van alle gebruikers bij het lezen van de documenten
- Startpagina's voor grafische interfaces met handboeken en databases



Maken Aanvraag Wijziging

**FORMA ICECREAM** Business Unit *Icecream products*

|           |                                     |        |     |
|-----------|-------------------------------------|--------|-----|
| Hoofdstuk | 2 . Procedures bedrijfsprocessen    | Code   | 2-4 |
| Paragraaf | 4 . Ontvangst/uitlevering producten | Versie | 2   |

**Document Eigenschappen**


**Doel**  
Uitlevering van alle producten naar de klanten.

**Toepassingsgebied**  
Alle ijsproducten, die moeten worden uitgeleverd:

- standaard ijsproducten op bestelling
- eigen merkproducten uit eigen voorraad

**Werkwijze**

1. De logistiek medewerker maakt een orderbon aan uit het OVS (Ordervolgsysteem). Vervolgens wordt het transport ingepland.



**Demo Handboek**

Handboek Concepten Wijzigingen Reviews Autorisaties Beheer

Bijwerken folder Favorieten Zoeken Maken concept Wijziging aanvragen Overig

| Handboek  | Code    | Versie | Autorisatie | Auteur            |
|---|---------|--------|-------------|-------------------|
| <b>1. Organisatie</b>                           |         |        |             |                   |
| 1. Inleiding                                    | ORG-1   | 5      | 12-11-2006  | Ad Voets          |
| 2. Opzet organisatie                            | ORG-2   | 2      | 15-11-2006  | Ad Voets          |
| 3. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden | ORG-3   | 2      | 05-04-2007  | Ad Voets          |
| 4. Missie en beleid                             | ORG-4   | 2      | 05-04-2007  | Ad Voets          |
| 5. Organogram                                   | ORG-5   | 4      | 11-04-2007  | Ad Voets          |
| <b>2. Procedures bedrijfsprocessen</b>          |         |        |             |                   |
| 1. Account management                           | 2-1     | 5      | 21-02-2007  | Joost van Burg    |
| 2. Orderverwerking                              | 2-2     | 1      | 13-03-2007  | Patrick van Broek |
| 3. Inkoop                                       | 2-3     | 2      | 05-04-2007  | Ad Voets          |
| 4. Ontvangst/uitlevering producten              | 2-4     | 3      | 05-04-2007  | Ad Voets          |
| 5. Facturering                                  | 2-5     | 2      | 05-04-2007  | Ad Voets          |
| <b>3. Ondersteunende procedures</b>             |         |        |             |                   |
| 1. Directiebeoordeling                          | C-1     | 4      | 05-04-2007  | Ad Voets          |
| 2. Documentmanagement                           | C-2     | 3      | 05-04-2007  | Ad Voets          |
| 3. Verbetermanagement                           | C-3     | 4      | 05-04-2007  | Ad Voets          |
| 4. Interne audits                               | C-4     | 4      | 05-04-2007  | Ad Voets          |
| <b>4. Instructies</b>                           |         |        |             |                   |
| 1. Kansen en Klachten                           | D01     | 3      | 05-04-2007  | Ad Voets          |
| 2. Incidenten en ongevallen                     | D02     | 5      | 05-04-2007  | Ad Voets          |
| 3. Opstellen product data sheets                | D03     | 3      | 05-04-2007  | Ad Voets          |
| <b>5. Productvoorbeelden</b>                    |         |        |             |                   |
| 1. Forma Framboise special                      | E1      | 3      | 05-04-2007  | Ad Voets          |
| <b>6. QMS-SYSTEEM</b>                           |         |        |             |                   |
| 1. Startpagina 1                                | Start01 | 5      | 01-03-2007  | Ad Voets          |
| <b>7. ICT procedures</b>                        |         |        |             |                   |
| 01. Backup procedure                            | ICT 001 | 2      | 11-04-2007  | Ad Voets          |
| <b>99. DIYS Portal</b>                          |         |        |             |                   |
| Startpagina                                     | DIYS-01 | 4      | 11-04-2007  | Patrick van Broek |

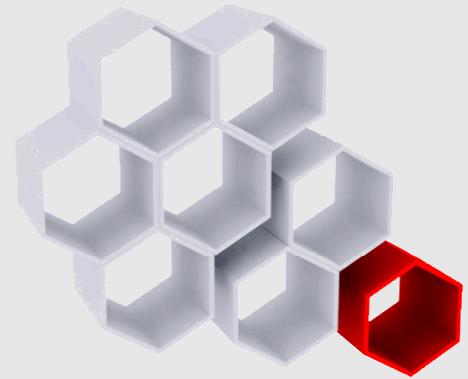
© 2007 metaWare, all rights reserved isoware 6.1.1 NL

## **Isoware: onderdeel van het 'ware'-concept**

Het succes van een organisatie wordt in belangrijke mate bepaald door de beschikbaarheid en actualiteit van alle bedrijfsinformatie en de ervaring van de medewerkers. Dit alles ondersteunt organisaties op weg naar succes en concurrerend vermogen. Isoware past als één van Metaware's software oplossingen binnen dit concept. Naast Isoware biedt Metaware diverse andere oplossingen met producten als Biware (call management) of Infoware (kennismanagement). De diverse oplossingen passen als modules in een geïntegreerd kwaliteit- en kennismanagementsysteem, de z.g. Quality Suite.

## **Meer dan software alleen: de bedrijfsorganisatie is bepalend**

Onze jarenlange ervaring in het realiseren van oplossingen voor kwaliteit- en kennismanagement toepassingen ondersteunt onze opvatting dat de bedrijfsorganisatie bepalend is voor succesvolle implementatie van onze producten, zowel de standaardproducten als de maatwerkoplossingen. Voor een optimale interactie tussen organisatie en softwareproduct is een handzame pilot-aanpak ontwikkeld. In een kort tijdsbestek kan de organisatie, beperkt tot de kerngebruikers, kennis maken met de beschikbare oplossing. De huidige werkwijze kan naar wens worden verwerkt in de inrichting van het softwareproduct. Nadat de oplossing zich binnen de kerngroep bewezen heeft, kan het systeem aan de volledige organisatie beschikbaar worden gesteld.



## Lotus Notes / Domino

Isoware maakt gebruik van de kracht van Lotus Notes / Domino, de wereldstandaard voor uw intranetoplossingen.

### Systemvereisten

#### Server

Operating system: o.a. Microsoft Windows 2000 / 2003, Linux

Software: Lotus Domino 6.5+

Mailsysteem: Lotus Notes 6.5+ / Outlook 2000+

Hardware: aanbevolen 512 Mb+ geheugen, 3 Gb+ schijfruimte (afhankelijk van o.s.)

#### Client

Operating system: o.a. Microsoft Windows 2000, XP, Vista

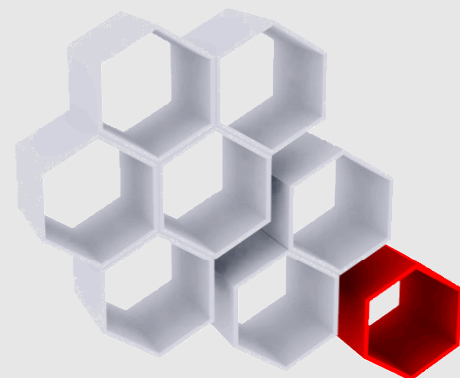
Software: Lotus Notes 6.5+, Microsoft Internet Explorer 6.0+, MS Office 2000+

Hardware: aanbevolen 512 Mb+ geheugen, 512 Mb+ schijfruimte (afhankelijk van o.s.), schermresolutie minimaal 1024 x 768

### Hoe verder?

Voor meer informatie kunt u terecht op onze internetsite [www.metaware.nl](http://www.metaware.nl) Hier kunt u demonstratiesoftware opvragen of starten met een on-line demonstratie.

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met één van onze medewerkers (tel. +31 (0)50 537 00 80).



Metaware B.V.  
Rijksstraatweg 239  
9752 CB Haren (Gn)

T: +31(0) 50 537 00 80  
F: +31(0) 50 537 00 81  
E: [info@metaware.nl](mailto:info@metaware.nl)

[www.metaware.nl](http://www.metaware.nl)

**isoware**