



Kwaliteitszorg en Workflow management met Qis-software



"Qis-systeem verbetert uw bedrijfs-resultaten.

Communicatie, workflow-sturing en ketenzorg verbeteren, met Man.Info.Systeem"

"Qis internationaal meest complete software" concludeert MIS (Maarssen)

Kwaliteit is: een produkt leveren met afgesproken specs, door afwijkingen in processen te voorkomen. Soms ontstaan problemen echter juist doordat men routinematig blijft werken. **Om aan te sluiten bij actuele eisen, gaat u de uitvoering scherp sturen, en processen veranderen, verbeteren. Zo gaat u er ook geld mee verdienen.**

Qis ondersteunt u op beide terreinen: **Qis-ISO** is een topper voor kwaliteits- en andere zorg-systemen: HACCP, 14000, VCA... **Qis-IPM** biedt workflow-management, borging, M.I.S. en real-time taaksturing in keten-processen.

Qis-ISO systeem-beheer

Qis-ISO is een informatie-systeem om een 'handboek' op te stellen voor kwaliteits-procedures. Met modules voor audit en verbeteren, input-beoordeling en klacht-management voldoet de software aan de eisen uit ISO 9000:2000. Maar met Qis-ISO worden ook sterke systemen opgezet voor veiligheid, milieu, arbo, keukenhygiëne et cetera. Qis-ISO, dus niet alleen voor ISO.

Al in 1997 werd Qis-ISO door Lloyd's aanbevolen, onder meer vanwege de goede integratie met intranet. Qis-ISO is geprogrammeerd in Lotus Notes, waarmee de Qis-ISO-bestanden direct op uw intranet geplaatst worden. Een verschil tussen de 'oorspronkelijke versie' en het intranet-document - zoals men bij Word-systemen wel ziet - kan bij Qis niet voorkomen.

Praktijk-problemen

- "We hadden een ISO-certificaat. Er was veel verbeterd: iedereen kon het handboek op intranet raadplegen. Maar om flexibel te reageren op nieuwe eisen is sturing nodig."
- Voor kwaliteit in de uitvoering werkt 'n handboek vaak niet. Met ICT kan veel meer.
- "Projekt-programma's kunnen we moeilijk beheren. Voor projektmanagement is veel software, maar niet voor programma's."
- "Ik ben vaak teleurgesteld, als essentiële informatie er niet is, of niet op tijd. Zo missen we gouden kansen - onnodig. Zonde."
- "Informatie-overload, daar word ik soms zo moe van. Geef me alsjeblift **niet meer info!** Maar wel de noodzakelijke, relevante info."

IPM: workflow=money

Kwaliteits-systemen bieden overzicht van procedures, functie-taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. De uitvoering van procedures en processen kan men er echter niet mee beheren of sturen. Om strategische

doelen te bereiken, schiet zo'n systeem tekort. Beslissen vraagt feiten, actuele gegevens uit de bedrijfsvoering. IPM biedt u die feiten.

Met Qis-IPM voert men op elk niveau z'n taken beter uit. U krijgt voor het eerst echt grip op het werk. Uw bedrijf benut kansen.

Qis-IPM verbetert sturing, beheer en uitvoering. Met Qis-IPM komen de prestaties structureel op een hoger niveau. Of uw organisatie nu 5 medewerkers heeft, of 5.000. In Qis-IPM ziet elke medewerker zijn eigen taken - zo gedetailleerd als hij maar wenst. Met IPM kent u als manager de voortgang van alle individuele taken - overall, waar u ook bent: in Amsterdam ziet u hoever Peking met 't project is.

U ziet niet alleen de voortgang van de taakuitvoering, maar desgewenst ook info over klanten-wensen, product-kenmerken, of effect van verbetermaatregelen. Gebaseerd op meting van zelfgekozen parameters. Het INK-management-model wordt door Qis krachtig ondersteund - evenals de Balanced Scorecard, inclusief metingen..



Naast Qis-IPM blijft vaak voor normen, wetten en andere referentieteksten een 'traditioneel' handboek in gebruik - zoals Qis-ISO.

In stappen automatiseren

De bedrijfsvoering kan stap-voor-stap geautomatiseerd worden, op verschillende niveaus. Elke stap moet rendement opleveren.

1. Processen/procedures worden beschreven, met TVB's. Formulieren en andere 'instrumenten' worden opgenomen - en verbeterd. Men drukt altijd de juiste versie af.
2. Men gaat formulieren op de PC invullen en versturen per interne mail. Ingevulde formulieren blijven bewaard.
3. Men gaat de documenten via de eerder beschreven processen/stappen "routeren". Je ziet wie een taak onder handen heeft. Nooit meer is iets 'kwijt' in 'papierloos kantoor' met 'elektronische dossiers'.
4. Permanente efficiency-verbetering wordt ondersteund door automatische tijdbewaking met 'early warnings'.
5. Gegevens uit formulieren worden toegankelijk gemaakt voor management informatie systeem.
6. Diverse deel-automatiseringen, onder meer

door procedure-gegevens te koppelen aan processen.

Ketenzorg

In de keten worden op vergelijkbare wijze de proces-relaties geoptimaliseerd: met klanten, toeleveranciers, samenwerkingspartners.

Ondersteuning voor Teams

IPM biedt ook aan teams ondersteuning bij de taken plannen, taakstellen, uitnodigen en verslagleggen. Proces-herontwerp en (interactieve) beleidsvorming worden daarmee veel gemakkelijker. Teamwork kan men centraal volgen en zonodig bijsturen.

Twaalf argumenten voor Qis[®]

1. "Qis: de meest complete software." Dit was de uitkomst uit een vergelijking van 30 internationaal toonaangevende software-systemen, door MIS in Maarssen. Zie *Kwaliteit in Bedrijf* april 1999.
2. Qis maakt workflow-management en permanente verbetering eenvoudig, snel en zeker. Qis brengt uitvoering, beheer en sturing op steeds hoger niveau. Qis geeft u grip op het werk. Qis, de zekerste weg naar ISO-certificaat of INK-onderscheiding.
3. Qis is bruikbaar voor bijna alle aspecten van kwaliteit- en workflow-management. Met Qis krijgt u zicht op hoofdzaken en relevante details.
4. Qis sluit naadloos aan bij het INK-Management Model, wat betreft opzet en implementatie.
5. Lloyd's heeft Qis-software uitgekozen als beste kwaliteits-software. Qis-software kwam ook uit vergelijkend onderzoek van KIVA tevoorschijn als 'zeer goed'.
6. Ook Uw medewerkers zullen Qis gemakkelijk leren, en ze gaan het ook echt gebruiken.
7. Qis is gebaseerd op het beproefde Lotus Notes groupware-platform van IBM, en is beschikbaar voor alle gangbare operating systemen en netwerken.
8. Qis is ontworpen voor alle sectoren, van overheid tot industrie, en voor elke bedrijfsgrootte, van 5 tot 50.000 man. Software van WWQS is in gebruik bij ruim 100 bedrijven.
9. Qis geeft u een grote voorsprong op uw concurrenten.
10. Qis is in elke fase weer concurrerend in prijs. Zie ook de prijs van het 'Start-pakket' en de lage kosten per gebruiker; ook installatie, training, maatwerk en implementatie tegen vaste, aantrekkelijke prijzen.
11. Ook voor Qis geldt onze unieke 'Niet Goed, Geld Terug'-Garantie.
12. W&W Quality Software staat erachter, al jaren de enige leverancier van kwaliteits-software voor het INK.

IPM: elke investering naar een hoger niveau moet rendement opleveren

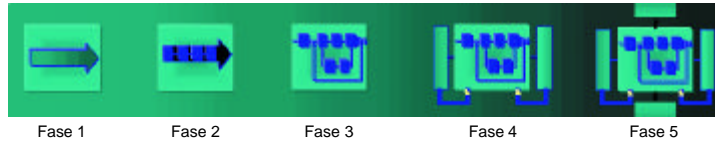
Qis is ontwikkeld in nauw contact met gebruikers. Veelal begint men met een handboek: 'Hoe werken wij'. Met taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (TVB's). Qis-ISO ondersteunt zo'n handboek, met workflow-modules voor klacht-behandeling, inkoop/beoordeling, audit en verbeteren.

IPM gaat verder. IPM brengt stap voor stap de organisatie op hoog niveau. IPM sluit aan bij het INK-model, en is volgens de INK-fasen te implementeren.

In INK-fase 1 "Product- of Uitvoering-gericht" gaat men processen en formulieren definiëren en verbeteren. Taken per werplek komen scherp in beeld. Processen worden verbeterd. En kostenbewustzijn. Bij teamwork biedt Qis-IPM krachtige ondersteuning bij uitvoering; en *monitoring*.

Beleid wordt *interactief* ontwikkeld, in afstemming met lijnverantwoordelijken. Zo wordt de organisatie beter stuurbaar. Men kan ook gaan *meten* (op zelfgekozen kengetallen). Meest aansprekende resultaten zijn: beter product en minder 'herstelwerk'.

In fase 2 Proces-gericht worden alle (nodige)



taken via het systeem beheerd. Met *elektronisch dossier* en 'papierloos kantoor' wordt de organisatie transparant. Automatische tijdbewaking met *early warnings* verbetert de efficiency spectaculair.

In fase 3 Systeem-gericht krijgt de leiding *real time* overzichten van beheers- en proces-

data (*content* van documenten). Beheers-automatisering en trendanalyse worden standaard. Flexibiliteit en slagvaardigheid komen op hoog niveau.

In fase 4 Keten-gericht worden de relaties met (externe) klanten, leveranciers en samenwerkingspartners met Qis-IPM geoptimaliseerd. Verbetering van ketenprocessen vindt overigens ook al plaats in eerdere fasen.

Zo brengt u stap-voor-stap de bedrijfsvoering op hoog peil: beheer, sturing en uitvoering. U zult de resultaten sterk zien verbeteren.

Het uitgangspunt:
Kwaliteit en betere taaksturing voor een beter bedrijfsresultaat

Sterke punten volgens klanten

Gebruiksvriendelijk

Qis is door de relatie met het INK-model goed te communiceren en uit te leggen: 'aandachtsgebieden', 'fasen', 'maatstaven'. Qis is zo gebruiksvriendelijk dat medewerkers na een korte instructie van chef of collega met Qis aan het werk kunnen. Men gaat ook intensiever samenwerken. U krijgt Qis met voorbeelden uit top-bedrijven.

Men ziet snel resultaat

Qis-IPM biedt snel resultaat: vrij snel na het *Go-besluit* is het systeem al in gebruik. Voor inventariseren en voor verbeteren. Men ziet al snel resultaat. Dat motiveert.

Op maat

QIS kan snel vereenvoudigd of aangepast worden, overeenkomstig uw functionele eisen. Qis kan 'turn key' geleverd worden: inclusief vooronderzoek, installatie, instructie aan systeembeheerders en gebruikersgroepen, bestands-conversie, management-ondersteuning, projectleiding enz. Qis kan ook 'Post order' worden geleverd.

Deskundige ondersteuning

WWQS heeft gecertificeerde adviseurs in

huis, met veel project-ervaring; ook als INK-Kennispartner en als Auditor.

Startpakket beperkt afbreuk-risico

Het 'Start-pakket' (software, bestands-import+conversie, foutcontrole en support) biedt u een snelle, soepele start. En meer zekerheid.

Programma-beheer



In het systeem kan men de implementatie als een programma met veel projecten transparant coördineren. Men houdt goed overzicht.

Technisch geavanceerd

Qis is geprogrammeerd in Lotus Notes van IBM, de internationale groupware-standaard. Qis draait op vrijwel alle netwerkconfiguraties en omgevingen: van AS400 tot Windows 2000 en van Mac tot Linux. En in alle denkbare combinaties. Qis knoopt ze probleemloos aan elkaar.

Garantie 'Niet Goed, Geld Terug'

W&W neemt een groot deel van het risico van u over: de 'Niet-goed-geld-terug'-garantie biedt u zekerheid.

Kosten-Baten

Qis is niet alleen in aanschaf goedkoop. Ook **de kosten/baten-ratio zal u verbazen**.

De kosten blijven goed beheersbaar:
- Qis is naar behoefte te *vereenvoudigen*; dat beperkt de implementatiekosten;
- in fase 1 en 2 *nauwelijks externe inbreng*;
- Vergaande automatisering blijft betaalbaar met 'Ontwikkel-Team': maatwerk ontwikkelen samen met programmeurs uit uw organisatie, met training-on-the-job.

Modules Qis-IPM®

- 1 Proces-inventaris
- 1b Meten, Verbeteren & BPR
- 1d Efficiency
- 2a Router-automaat
- 2b Workflow-management
- 3a Management Info Systeem
- 4a Keten-proces management

Documenten

Op basis van eerdere projecten heeft WWQS voor Qis-implementatie een effectief stappenplan ontwikkeld. Met tientallen voorbeeld-documenten.

Belangrijk is de substantiele inbreng van betrokkenen uit de organisatie. Zo raakt het management vertrouwd met de nieuwe benadering, en medewerkers leren het 'gereedschap' ook echt gebruiken. Men gaat de mogelijkheden van Qis waarderen.

Kenmerken van Qis®

- Qis is een client-server-systeem, dat documentaire processen in de organisatie transparant en stuurbaar maakt. Quality Information Systems (QIS) is de beschermde merknaam van deze serie high-end producten van W&W Quality Software (W&W/WWQS).

- Qis brengt een **nieuwe benadering in informatie- en kennismangement**:
- stap-voor-stap *winstgevend automatiseren*;
- *in eigen beheer* steeds meer van het werk via Qis transparant coördineren en sturen. Met complete integratie van proces-management met referentiebestanden en zorgsystemen; uitvoering, beheer en sturing. Qis voldoet standaard aan de verwachtingen van veeleisende klanten.

- Qis levert ook *praktische ondersteuning* van teamwork. Waarmee proces-redesign *werkt*.

- Qis sluit aan bij bekende 'modellen':
- bij INK-management-model, in filosofie, aandachtsgebieden, fasen-aanpak en aanbevelingen; en bij de vier aanbevelingen in Handleiding 'Positiebepaling en Verbeteren'.
- Balanced Scorecard

- Systeem-model, interpretatie DNV
- Integraal Proces Management van Action Learning Systems

- *Interne communicatie* is een leidende ontwerp-parameter in Qis. Qis is daarom gebouwd in Lotus Notes van IBM, al jaren het leidende groupware-platform in de wereld. Medewerkers participeren via Notes-clients of via een HTML-browser. Qis is per telefoon+modem vanaf elke lokatie veilig te benaderen.

- Koppeling met SAP, Peoplesoft, Exact e.d. is beschikbaar.

**Bel voor info
W&W Quality Software**

tel: (023) 528.09.09

fax: (023) 547 15 55 - e-mail: info@wwqs.nl

Strawinskylaan 26, 2102 CP Heemstede

of bekijk veel meer info op de website: www.wwqs.nl