

Procedures, processen en instructies voor kwaliteitsbeleid

Alles binnen **handbereik**

Het van oorsprong Belgische softwarehuis Ockham brengt sinds bijna twee decennia het 'webbased' systeem Webiso op de markt. Dat is software voor het beheer van documenten die gebruiksvriendelijk toegankelijk worden gemaakt via intranet of 'in the cloud'. Iedereen in de organisatie werkt snel en eenvoudig met documenten, processen, procedures en instructies aangaande kwaliteitsbeleid.

"De jarenlange expertise en ontwikkeling heeft gezorgd voor sterke bijkomende functionaliteiten en features," zegt Dirk Van Pamel, zaakvoerder van Ockham. "Want uw documentensysteem geeft nu ook aan wie wat zoekt en wanneer, welke documenten veel of weinig worden aangeklikt en welke zoektermen vaak worden gebruikt. Ook de zoektermen die geen resultaten opleveren, worden gerapporteerd. Zo weet u dus ook waar er voor uw eindgebruikers hiaten zitten waar u best aan werkt."

Zoeken

Webiso maakt het beheer van documenten, processen en procedures in zorgsystemen gemakkelijk. Het stelt de inhoud van al die documenten en processen op een eenvoudige manier via een Google-like zoektechnologie ter beschikking van de eindgebruikers.

De oplossing heeft een aantal sterke troeven: automatische hyperlinks tussen de documenten en procedures, Google-like zoekrobot doorheen de volledige inhoud van al uw documenten en schema's, een hiërarchische boomstructuur die de structurering van de inhoud als "handboek" begrijpelijk en herkenbaar maakt én voor de 'paper freaks' -if any- een geïntegreerde PDF-motor. Daarnaast is er een volledige offline bevraging mogelijk van de 'content': indien gewenst kan u die dus op CD/DVD of USB stick distribueren.

Flexibiliteit

Het 'framework' van het systeem is voor de zorg hetzelfde als voor bijvoorbeeld de petrochemie, de distributiesector, de autoassemblage of de banksector. Elke organisatie heeft immers behoefte aan gestructureerde richtlijnen en gestandaardiseerde procedures om de kwaliteit van de diensten of producten te kunnen garanderen naar haar klanten.

Alleen missen dergelijke beheerssystemen vaak de flexibiliteit om de informatie asap te vinden en ook overal te consulteren. Gezien de architectuur van Webiso is het mogelijk om 'waar dan ook' die informatie asap te vinden, of het nu op je PC is, je iPad, tablet of mobieltje. Want de WEBISO oplossing is volledig 'webbased', dus toegankelijk via intranet of internet.'

Rapportage

De nieuwste release van Webiso is uit sinds Q1 2017. Naast de standaardfuncties van documentenbeheer, versiecontrole, e-mailnotificaties, toegangs- en rechtenbeheer zijn er ook een hele trits nieuwe functionaliteiten. Paswoordenbeheer dat aan de nieuwste beveiligingsstandaarden voldoet met o.a. 'two factor authentication' en verregaande 'unbreakable' encryptie. Bovendien kan de gebruiker autonoom zijn wachtwoord aanpassen met bevestiging via e-mail of desgewenst SMS. Er is uiteraard volledige integratie met Active Directory (AD) van Windows en ook het open LDAP protocol wordt volledig ondersteund. Daarnaast zijn er uitgebreide statistische rapportagemogelijkheden over het al dan niet aanklikken van documenten. Er is een idem rapportagemogelijkheid over de zoekrobot: welke woorden en strings worden opgezocht en welke daarvan resultaten geven en ook welke geen resultaten leveren.

Nieuw is ook de volledige ondersteuning van het SVG-formaat zodat bijv. door MS-Visio ge-



Dirk Van Pamel

genereerde 'plaatjes' (schema's, flows, ...) kunnen worden uitvergroot zonder resolutieverlies op het scherm. Plus de volledige inhoud van de MS-Visio ontwerpen wordt daardoor doorzoekbaar.

Zonder zorgen

Sinds origine ondersteunt de oplossing de klassieke browsers Chrome, Firefox en Internet Explorer. En de oplossing is zowel voorhanden op een eigen server als 'in the cloud'. Daarenboven bundelt de oplossing ook alle IT-bouwstenen in zich zodat er geen aparte en bijkomende serverlicenties dienen te worden aangeschaft van database, webserver, zoekrobot, statistische software, encryptie. De oplossing wordt volledig als 'appliance' geleverd en door Ockham ook zo continu onderhouden. Dat bespaart u in kwaliteitszorg een hoop gedoe en veel geld en tijd, want u hebt geen bijkomende IT-kosten: 'IT worry free' software dus. Zo krijgt u de teugels in handen om u volkomen en voltijds te richten op uw job: er zorg voor dragen dat iedereen in de organisatie gemakkelijk toegang heeft tot documenten, processen, procedures en instructies. En dat het systeem u laat zien wat waar wordt gebruikt en waar bijsturing nodig is.

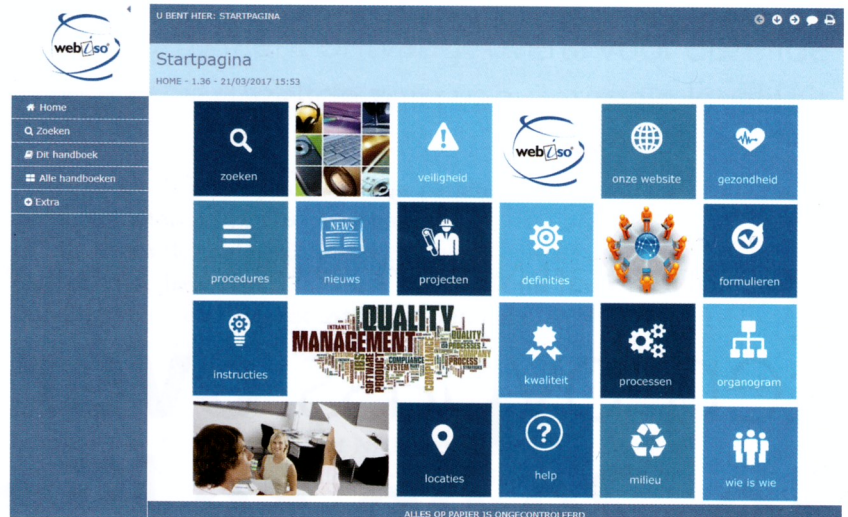
Service

"Ockham staat dicht bij de klant", zegt Dirk Van Pamel. "We zijn een kleine, ambitieuze organisatie. Onze medewerkers zijn bij u bekend bij naam en voornaam. Ze zijn direct benaderbaar door onze klanten.

We verzamelen de wensen van onze klanten en structureren die in generieke en parametrizeerbare functies van toekomstige releases. De Webiso oplossing ontwikkelt zich telkens door en steeds verder. Er komen nieuwe functionaliteiten, de oplossing leeft."

Daar profiteren al de klanten van omdat Ockham bijna 20 jaar projectexpertise van heel veel gebruikers continu opvolgt en verwerkt in zijn nieuwe versies. Dat wil daarom niet zeggen dat Webiso bij elke klant eenvormig (en dus ook oersaai gestandaardiseerd) oogt. Webiso wordt aangestuurd door parameters en door "templates", zodat uw organisatie processen en procedures kan laten zien aan haar eindgebruikers zoals u het wenst.

Die template benadering is ook van grote hulp bij de integratie met bijv. Sharepoint. De 'look & feel' van uw Webiso kan volledig worden aangepast zodat daarmee naadloos wordt geïntegreerd. Op dezelfde manier wordt desgewenst ook geïntegreerd met authenticatiesystemen van bijv. Microsoft, Google of anderen.



Kwaliteit

Aan de basis van elk goed zorgsysteem ligt duidelijke informatie die op een gebruiksvriendelijke, moderne en intuïtieve manier ter beschikking wordt gesteld van de eindgebruiker. Het uitgangspunt daarbij is dat de gebruiker zelf bepaalt wat hij wil/moet vinden: een 'pull-model' in tegenstelling tot het vroegere 'push-model' van kennisoverdracht. Zorg er dus voor dat medewerkers met graagte zoeken in uw kwaliteitssysteem en dat ze ook snel vinden wat ze nodig hebben. Weg dus met de (bestands) mappenstructuur, die is veel te traag. Zorg er ook voor dat u weet wat ze zoeken en wat ze niet vinden zodat u kan bijsturen waar nodig. Dan voeren medewerkers uiteindelijk ook beter uit wat er verwacht en afgesproken is. En dan zullen de medewerkers ook vlugger feedback geven om processen, procedures bij te stellen. Op die manier wordt uw beheerssysteem een trigger voor een continu leer- en verbeterproces. En daar is het uiteindelijk allemaal om te doen: maken dat iedereen snel vindt en weet wat hij hoort te doen. En feedback geeft. Dat vermijdt onvoorspelbaarheid, willekeur, nonchalance en negligentie: vijanden van Kwaliteit.

Over Ockham

Softwareleverancier Ockham is gevestigd in Antwerpen, met zijn eigen kantoor voor ontwikkeling in India. Het bedrijf richt zich op de Europese markt met zijn softwareoplossing Webiso die meertalig is en een 'framework' biedt voor zorgsystemen. Ockham levert aan alle branches die binnen hun structuur werken met zorgsystemen op het gebied van gezondheidszorg, kwaliteit, milieu en veiligheid. Webiso is verkrijgbaar in meer talen: Nederlands, Engels, Frans, Duits en Spaans. Dat vergemakkelijkt verdere groei van het bedrijf in Europa. Onze uitdaging is op een dusdanige manier te groeien dat onze bestaande klanten daar voordeel van hebben. We laten onze functionaliteiten toenemen voor iedereen. www.ockham.eu en www.webiso.eu