

Knipperlichten

Verandert de job van een kwaliteitsmanager fundamenteel als hij het kwaliteitssysteem in zijn organisatie elektronisch kan beheren? Keert de reflex om papieren uit te printen niet automatisch terug bij de medewerkers?

We legden deze en andere vragen voor aan **Jan Robrechts** en **Gunter Baelus**. Zij ontwikkelden voor hun organisatie, **Lavetan**, een elektronisch kwaliteitsbeheersysteem op basis van *Lotus Notes*. Na zeven jaar *proefdraaien* wordt het pakket *Mithras* nu op de markt geïntroduceerd. Eén van de voordelen is het knipperlicht, het feit dat de kwaliteitsmanager verwittigd wordt als iets niet in orde is.

Wat was de drijfveer om uw papieren systeem zelf om te zetten in een geautomatiseerde versie?

Jan Robrechts, gedelegeerd bestuurder: „In 1992 zijn we met ons labo begonnen werken aan een kwaliteitssysteem. Twee jaar later zat onze kwaliteitsmanager bedolven onder het papier. De softwarepakketten die we op de markt vonden, waren verder veredelde tekstverwerkers. Wij zochten toegevoegde waarde. We wilden een systeem dat ons zou toelaten de processtromen van elke dag — inclusief de documentbeheersystemen — perfect te bewaken. Die filosofie vonden we onvoldoende terug in de bestaande pakketten.”

Waarom bestempelt u de modulaire opbouw en de ruime parameterisatie als de belangrijkste troeven van dit systeem?

Gunter Baelus, QA-consultant: „De kracht van een modulaair systeem is dat je het kunt aanpassen aan de maturiteit van je organisatie, zodat je niet verzuipt in een systeem dat te log is. Wie geen kennisdatabase wil aanleggen of niet aan elektronische klantenopvolging wil doen, laat die modules gewoon achterwege. Bij de ontwikkeling zijn we gestart met het informatiseren van die taken die ons bij Lavetan het meest ergerden of waaraan we het meest behoefte hadden. Die vind je terug in de basismodules van het pakket: documentbeheer, investeringsgoederen en onderhoud, personeel en klachten. Daarnaast zijn er extra-modules: analyses, prospectie/klantopvolging, kwaliteitsopvolging, interne opleidingen, externe opleidingen, wervingsreserve, temperatuuropvolging, meetings en ten slotte een kennisdatabase.”

„Een ander kenmerk is de parameterisatie. Er zijn 500 parameters. Die laten de organi-

satie of de gebruiker toe het systeem volgens eigen noden of visie in te stellen. Vanuit een parameterdatabase, die standaard bij het pakket zit, kun je de parameters beheren: hoeveel tijd krijgt een medewerker om een document te keuren, om een attest van een opleiding binnen te brengen, en dergelijke. Vijfhonderd lijkt heel veel, maar in de praktijk blijkt één dag te volstaan om het geheel te parameteriseren.”

U spreekt van knipperlichten in het systeem. Die maken dat een kwaliteitsmanager verwittigd wordt als er iets niet in orde is. Welke voordelen ziet u nog voor de kwaliteitsmanager?

Gunter Baelus: „Een kwaliteitsmanager hoeft inderdaad niet meer achter documenten aan te hollen. Welk document ligt op welk bureau ter goedkeuring? Hoe weet ik zeker dat alleen de laatste versie van een document in omloop is? Normaal verliest een kwaliteitsmanager hiermee veel tijd. Bij *Mithras* hebben we voor elke documentsoort bepaald welke functies moeten keuren. Uiteraard moeten organisaties hierover nadenken en de documentstroom eventueel vereenvoudigen voor ze gaan automatiseren. Met *Mithras* kan een kwaliteitsmanager op één overzichtsscherm zien welke documenten *in beraad* zijn: welke documenten moeten nog goedgekeurd worden en door wie? Wanneer een van de betrokkenen af-

wezig is, kan het document naar de plaatsvervanger worden gestuurd. Indien er niet tijdig wordt gereageerd — bij ons is dat binnen vijf dagen — stuurt het systeem automatisch een bericht naar de mailbox van de *keurder*. Hetzelfde principe geldt voor de opleidingsattesten. Als een medewerker zijn attest niet tijdig binnenbrengt, stuurt het systeem een e-mail richting betrokkene én richting kwaliteitsmanager.”

„Iedereen in de organisatie kan een wijziging van een document aanvragen of commentaar geven op een document in het kwaliteitssysteem. Die berichten gaan automatisch naar de kwaliteitsmanager die de wijziging goed- of afkeurt. Vanaf het moment dat een wijziging goedgekeurd is, gebeurt er een versieverbod en wordt het document aangepast. Als een document voor lange tijd niet meer herzien is, krijgen alle betrokkenen ook automatisch een e-mail.”

„Erg lundig voor de kwaliteitsmanager is ook dat hij de historie van documenten kan opvragen, want alle vorige versies worden gearchiveerd. Met één klik weet hij welke werkwijze op een bepaald moment gangbaar was. Verder kan de kwaliteitsverantwoordelijke met het pakket de externe en interne opmerkingen en klachten beheren: welke klachten staan nog open, wie heeft welke klacht behandeld, wat was de correctieve actie? De module *klachten* zullen we trouwens in de toekomst verder uitbreiden.

BITOS COMMERCIALISEERT MITHRAS

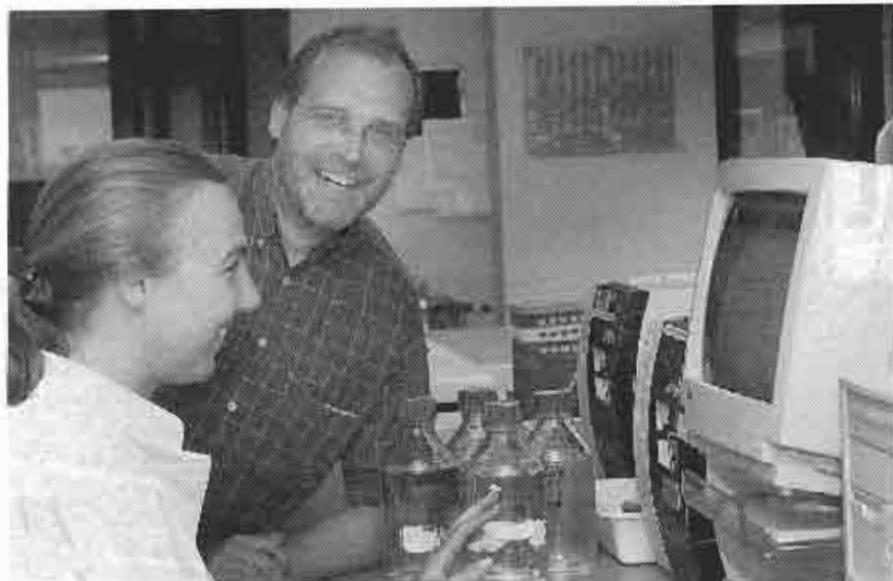
In 1995 startte **Lavetan** (labo voor analyses van dierproductie, voeding en farmaceutica) met een elektronisch systeem voor kwaliteitsbeheer. Het programma werd permanent verder ontwikkeld en bijgestuurd aan de hand van vragen en ervaringen van gebruikers, auditors en vanuit de normvereisten zelf. In 1997 diende het systeem voor het eerst als basis voor accreditatie door **Beltest**.

Na zeven jaar van ontwikkeling staat het pakket volledig op punt. De reacties van zakenrelaties en klanten waren zeer positief en daarom besloot de bedrijfsleiding om het pakket, onder de naam **Mithras**, te commercialiseren. Dit ge-

beurt door het bedrijf **Bitos**, een spin-off van Lavetan. Nieuwe versies worden steeds getest in het moederbedrijf, dat inspiratie blijft leveren voor de verdere ontwikkeling van *Mithras*. Het pakket draait momenteel al in een aantal andere labo's.

Omdat *Mithras* zeer breed is opgevat, is het toepassingsdomein groter dan de labosector alleen. „We hebben contacten met een toeleverancier uit de automobielsector die het programma wil gebruiken voor het beheer van zijn QS-9000-systeem.”

Meer info: Bitos, Gunter Baelus, 014 62 00 42, info@bitos.be, www.bitos.com



Jan Robrechts : „Als een kwaliteitsmanager te veel tijd moet steken in het beheer van een kwaliteitssysteem, kan hij geen strategisch meedenkwerk meer leveren.“

De kwaliteitsverantwoordelijke zal kunnen zien welk percentage klachten aan welke (deel)activiteit is gekoppeld. Op die manier kan de module als een sturend element in het beleid worden gebruikt."

De gewoonte om iets op papier te consulteren is stevig ingeburgerd. Is de papierbesparing echt zo groot als wordt beweerd ?

Jan Robrechts : „Een elektronisch systeem zal nooit helemaal papierloos zijn. Om praktische redenen moeten sommige medewerkers documenten uitprinten (bijvoorbeeld in een steriele ruimte waar geen terminal mag staan) en er zijn functies (poetspersoneel, chauffeurs) die geen toegang tot een computer hebben. De papierberg wordt

in elk geval aanzienlijk verkleind. Het elektronisch verstebestuur zit daar voor veel tussen. De papieren documenten die in omloop blijven, moeten apart worden beheerd. Als er een nieuwe versie is, zorgt de kwaliteitsmanager ervoor dat de oude uit omloop geraakt. Het vraagt ook wat discipline van de betrokken medewerker zelf. Interne auditoren kunnen hieraan speciale aandacht schenken."

„Ook bij ons kan nog geprint worden, maar in principe gebeurt het niet meer. Bij Lavetan heeft elke medewerker toegang tot een terminal. De overschakeling ging vrij vlot."

Wat zijn de voordelen voor de medewerkers op de vloer ?

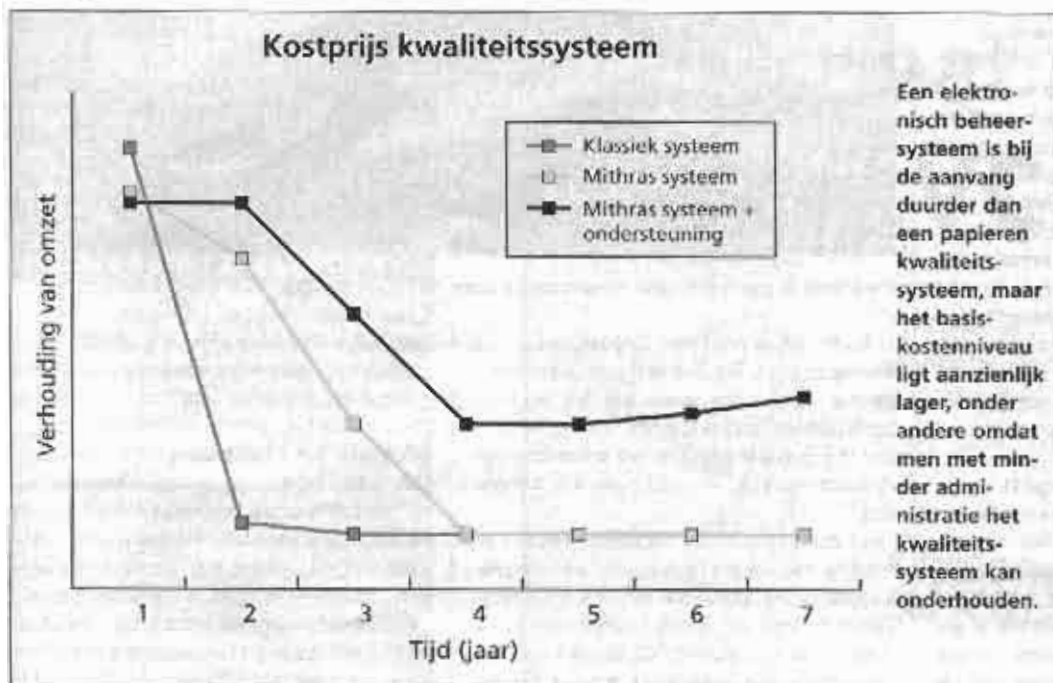
Gunter Baetis : „Het grote voordeel is dat

er geen documenten meer verloren kunnen gaan en dat op elk moment alleen de laatste versie van een document ter beschikking is. In ons systeem heeft een document vier statussen — in voorbereiding, ter keuring, definitief of in elektronisch archief — maar medewerkers op de vloer krijgen uiteraard enkel de definitieve versie te zien op hun scherm. Het zoeken naar documenten gaat snel dankzij de *full text search* in Lotus Notes. De document links laten toe alle documenten waarnaar verwezen wordt met een muisklik te openen. Per apparaat (meet-, communicatie- of kalibratieapparaat) is er bijvoorbeeld een *document link* naar het bijbehorende bedieningsvoorschrift."

„Ook het onderhoud wordt sterk vergemakkelijkt. Op alle onderhoudstaken zijn frequenties geplaatst. Als een medewerker 's morgens inlogt en de module onderhoud consulteert, ziet hij automatisch wat er die dag van hem verwacht wordt. Als een onderhoudstaak te laat is, wordt de verantwoordelijke daarvan via zijn mailbox op de hoogte gebracht. Vroeger moest hij daartoe overal de papieren logboeken nakijken. Die worden nu overbodig. Handig in dit verband is de mogelijkheid van Lotus Notes om een certificaat, een attest, een werkbon of verzekeringsinfo in te scannen en aan een document te koppelen, zodat het beheer volledig elektronisch kan verlopen."

U stelt dat Mithras meer is dan een elektronisch kwaliteitsbeheersysteem, maar een werksysteem voor de hele organisatie. Wat bedoelt u daarmee ?

Jan Robrechts : „We zijn in onze organisatie inderdaad verder gegaan dan wat de Iso



Een elektronisch beheersysteem is bij de aanvang duurder dan een papieren kwaliteitssysteem, maar het basis-kostenniveau ligt aanzienlijk lager, onder andere omdat men met minder administratie het kwaliteitssysteem kan onderhouden.

17025-norm voorschrijft. We hebben bijvoorbeeld ook onze boekhoud- en secretariaatsvoorschriften in het systeem gestopt. Als er wijzigingen in deze procedures zijn, worden de betrokkenen eveneens via de mailbox op de hoogte gebracht. Mithras kan eigenlijk door iedereen gebruikt worden : van chauffeur tot directie."

„Ook in de module *onderhoud* hebben we extra apparaten toegevoegd. De stookketels bijvoorbeeld. Die hebben niets met ons kwaliteitssysteem te maken, maar we moeten er wel aan denken om ze tijdig een groot onderhoud te geven. Mithras verwittigt ons wanneer dat onderhoud eraan komt."