

Quality as a Service

Waarom QaaS?

CeneSam, Februari 2014



Inleiding

“Waarom QaaS?” of anders gezegd *“Waarom zou u vandaag nog moeten beginnen met Quality as a Service?”* Via dit document willen wij u niet alleen aangeven waarom u vandaag nog zou moeten beginnen, maar tegelijkertijd willen we in dit document ook direct een andere vraag beantwoorden, namelijk *“Hoe is Quality as a Service eigenlijk ontstaan?”*.

Wij zijn van mening, dat de antwoorden op al deze vragen heel dicht bij elkaar liggen. QaaS kent namelijk een zeer pragmatische en praktische insteek, omdat het is ontstaan doordat wij in de praktijk “houthakkers” zagen worstelen met zelf geautomatiseerde oplossingen.

Quality as a Service helpt Quality medewerkers om op een professionele manier met deze “zelfbouw” oplossingen om te gaan waardoor een rendementsverhoging wordt bereikt die in veel voorkomende gevallen niet in verhouding staat tot de maandelijkse kosten.

Ervaring

De mensen achter *Quality as a Service* hebben allen een Quality Ware “verleden”. Allen hebben ze namelijk de afgelopen vijftien jaar met en aan software gewerkt die door organisaties op horizontale (inzetbaar in diverse branches en door meerdere disciplines) wijze wordt ingezet op het gebied van Quality, Environment, Safety en Health Management.

Als gevolg van dit verleden hebben zij bij vele honderden organisaties en vanuit verschillende functionele, technische als commerciële invalshoeken in de diverse Quality keukens mogen kijken. En dan in het bijzonder naar de softwarematige oplossingen die worden gebruikt voor de uiteenlopende interne en externe Quality vraagstukken.

Bedrijfssoftware

Uiteraard is de software die door een organisatie wordt gebruikt sterk afhankelijk van de primaire processen die in een organisatie aanwezig zijn. Het is daarom lastig om alle software applicaties in één opsomming op te nemen. Echter, in algemene zin mag worden aangenomen dat nagenoeg iedere organisatie - naast de traditionele Office applicaties zoals Word, Visio en Excel - gebruikt maakt van (een combinatie van) één of meerdere software applicaties die onder te verdelen zijn in de volgende “afkortingen” ERP, CRM, HRM en ECM.

Wij gaan er van uit dat namen en termen als SAP, ChipSoft, BAAN, Afas, ORACLE, UNIT4, Exact, LIMS, Microsoft CRM, SuperOffice, SharePoint, etc. u niet onbekend voorkomen. De kans is heel groot, dat u op dit moment ook met dergelijke systemen werkt waardoor u bekend bent met de specifieke functies en gebruikersmogelijkheden, die door deze applicaties/ systemen worden aangeboden.

Gezien in de praktijk

Ondanks de hoge penetratiegraad van bedrijfssoftware applicaties zagen wij dat voor specifieke secundaire processen Quality medewerkers vaak zelf aan de slag gingen omdat ze niet of gedeeltelijk een informatie behoefte konden bevredigen met de aanwezige software.

Geheel zelfstandig werd er vervolgens een "mini applicatie" ontwikkeld om hiermee te voldoen aan een specifieke interne informatie behoefte. U kunt hierbij denken aan een software matige oplossing als gevolg van de inzet van een combinatie van bijvoorbeeld SharePoint, Outlook, Excel, E-mail en Word.

Misschien zijn de woorden "mini" en "applicatie" in deze context niet goed gekozen, maar in de praktijk worden dergelijke processen vaak gedeeltelijk of niet geautomatiseerd door de inzet van de hiervoor genoemde afkortingen. Meestal omdat deze functionaliteit niet terug te vinden is in de aanwezige systemen, maar vaker nog omdat de kosten van de aanschaf van een specifieke module, aanschaf van extra licenties of maatwerk op een bestaande module niet in verhouding staan tot de opbrengst van de interne informatie behoefte.

Mini applicatie

In iedere organisatie zijn er vaak meerdere medewerkers met taken bezig die een bepaald terugkeerpatroon en afhandelingsvolgorde hebben. Veelal zijn dit taken die niet zozeer te maken hebben met het primaire proces zoals inkoop, productie en verkoop, maar deze moeten meer gezocht worden in de secundaire processen. Dus alle ondersteunende processen die bijdragen aan het primaire proces.

In de praktijk worden dergelijke taken vaak opgepakt door gebruik te maken van een combinatie van bijvoorbeeld de Outlook kalender, versturen en bewaren van e-mail, invullen en bewaren van beveiligde Word templates en Excel spreadsheets. Dit werkt natuurlijk prima tot het moment, dat dergelijke taken intern moeten worden overgedragen, meerdere medewerkers aan één of meerdere taken worden toegevoegd, het terugkeerpatroon wordt verhoogd of wanneer de afhandelingsvolgorde een steeds belangrijkere rol begint te spelen.

De laatste jaren wordt daarnaast steeds meer de leverancier en/ of de klant bij de afhandeling van taken betrokken waardoor de communicatie niet alleen intern, maar ook extern toeneemt. Veelal beantwoordt de aanwezige bedrijfssoftware niet aan deze vraag waardoor medewerkers om dergelijke taken adequaat af te kunnen handelen gebruik maken van de bestaande middelen. Dit werkt niet alleen zeer praktisch, maar is ook zeer flexibel in te richten en te onderhouden.

Een mini applicatie ontstaat vaak op deze wijze en is daardoor helemaal afgestemd op de praktijksituatie van de medewerker(s). In eerste instantie is het veelal kleinschalig, maar voordat de organisatie het in de gaten heeft, wordt de applicatie steeds belangrijker en gaat de applicatie meer tijd kosten dan toen "men" er ooit aan was begonnen. Een mini applicatie wordt daarbij door de diverse medewerkers en afdelingen veelal gezien als bijzaak, want het is immers geen directe ondersteuning van het primaire proces.

Praktijkvoorbeeld

“Een organisatie wordt door een externe/ derde partij gevraagd om aantoonbaar te maken, dat zowel de hygiëne in de diverse productie ruimten op orde is als ook om aan te geven hoe hier op een planmatige wijze mee wordt omgegaan om dit op orde te houden. E.e.a. is hiervoor intern vastgelegd in procedures, richtlijnen, instructies en resultaten worden zowel op papier als op digitale wijze genoteerd op formulieren.

De verantwoordelijke Quality medewerker heeft voor zichzelf een terugkerende taak in Outlook gemaakt met daarnaast een terugkerende afspraak om met de hygiëne betrokkenen zaken periodiek terug te kunnen koppelen. Via SharePoint wordt een Word template beschikbaar gesteld die medewerkers kunnen downloaden om gegevens op te noteren. De Quality medewerker beschikt over een Excel sheet waarin opmerkingen worden verzameld en geanalyseerd. Het management ontvangt per kwartaal inzicht in het resultaat van de analyse”

Het voorgaande zal een ieder die zich enigszins begeeft op het gebied van Quality bekend in de oren klinken. Wanneer u bijvoorbeeld in de eerste alinea de woorden *externe partij* vervangt door leverancier, consultant, klant of certificerende instelling en het woord *hygiëne* door veilig werken, afwijking of continue verbeteren dan is de lijn van dit voorbeeld in iedere organisatie ver door te trekken. Zeker op het moment wanneer we in de tweede alinea het woord *medewerker* vervangen door medewerkers of door één of meerdere afdelingen.

We hebben het dan alleen nog maar over vervangen. We mogen er namelijk van uitgaan dat meerdere van dergelijke processen in de praktijk door elkaar heen lopen waardoor we naast vervangen ook mogen spreken van toevoegen. Het voorbeeld wordt daarnaast nog praktischer op het moment dat we de inhoud gaan kwantificeren, want als we het hygiëne voorbeeld aanhouden dan worden er in meerdere ruimtes, op meerdere indicatoren, door verschillende personen, op meerdere momenten en op verschillende locaties, gecontroleerd.

Dit levert niet alleen statische data op, maar ook dynamische data in de vorm van bevindingen die moeten worden opgevolgd en gecontroleerd. In voorkomende gevallen moeten bevindingen met een deadline worden opgevolgd door personen die zich niet altijd op dezelfde locatie bevinden waardoor ook punten als bereikbaarheid, flexibiliteit, mobiliteit en beschikbaarheid aan de orde komen. Dit alles vraagt om een professionele oplossing.

Verhoogt rendement

Je zou kunnen stellen, dat wij in de praktijk honderden houthakkers met botte bijlen bezig hebben gezien in een bos. Ze wisten allemaal dat ze periodiek de tijd moesten nemen om hun bijl te slijpen, maar daar hadden ze of namen ze geen tijd voor. Hierdoor nam de productiviteit zienderogen af.

Met QaaS willen wij een houthakker niet dwingen hoe hij moet hakken of hoe hij zijn bijl moet slijpen. Wat wij met QaaS wel kunnen doen is de houthakker een hulpmiddel geven waarmee tijdens het hakken zijn bijl wordt geslepen zodat zijn rendement verhoogt en hij kan doen waarvoor hij is aangenomen namelijk het hakken van hout.

Inspiratie

Quality medewerkers hebben ons laten zien met welke mini applicaties zij dagelijks te maken hebben en met welke uitdagingen ze continue worden geconfronteerd. Zij hebben ons geïnspireerd om *Quality as a Service* te realiseren. Een software applicatie die op basis van een abonnement structuur wordt aangeboden via het Internet. U maakt een account aan, vult de juiste gegevens in en kunt direct gaan starten met het in gebruik nemen van de applicatie.

Quality as a Service maakt het mogelijk om op een professionele wijze meerdere van deze mini applicaties aan uw organisatie aan te bieden. Natuurlijk kunnen wij u op weg helpen en onderweg bijsturen, maar de intentie van *Quality as a Service* is dat u zonder externe begeleiding in staat moet zijn om het beoogde doel te realiseren.

Onze doelstelling is om u hierbij te ondersteunen door u een professionele, intuïtieve en gebruiksvriendelijke applicatie aan te bieden, die u vanaf het eerste moment tijd moet gaan besparen. *Quality as a Service* kost u zowel bij aanvang als gedurende de verbruiksperiode niet veel tijd. Wij garanderen hiermee dat uw "bijl" altijd scherp blijft.

Quality Chain

Quality as a Service kent minimaal twee gebruikers: de beheerder en de eindgebruiker. In ons voorbeeld is de Quality medewerker de beheerder en degene die "iets" moeten doen de gebruiker. De beheerder is de enige die QaaS goed kent; de eindgebruiker zal waarschijnlijk nooit iets van QaaS zien. Deze medewerker wordt alleen geconfronteerd met een scherm, die uw bestaande lay-out heeft en op een plek wordt aangeboden die u zelf heeft gekozen.

Deze gekozen plek hoeft niet QaaS te zijn, maar kan ook een locatie zijn op het internet of uw intranet. Wanneer de beheerder in QaaS een scherm maakt worden deze voorzien van een unieke URL. Maakt u wel eens gebruik van YouTube? Ieder filmpje op deze site heeft een unieke URL, die kan worden gekopieerd en geplakt op een andere locatie. Na het verversen van de pagina waar het filmpje is "geplakt" lijkt het alsof het filmpje op de nieuwe locatie staat, maar in werkelijkheid staat het filmpje nog steeds op YouTube.

Ook QaaS maakt gebruik van deze techniek. Na het plakken van de QaaS URL in een lege pagina lijkt het dus alsof het scherm onderdeel uitmaakt van uw bestaande situatie, maar in werkelijkheid staat deze "op" QaaS. Op het moment, dat er iets met het scherm gebeurt, vindt de opslag vanaf dat moment automatisch in QaaS plaats. U kunt deze URL uiteraard tegelijkertijd op verschillende locaties gebruiken waardoor u de bereikbaarheid van het scherm vergroot. Hierdoor wordt de kans, dat een medewerker niet bij het scherm kan aanzienlijk verkleind.

Deze functionaliteit biedt u het grote voordeel, dat u in staat om zowel interne medewerkers als externe partijen onderdeel uit te laten maken bij de behandeling of afhandeling van uw kwaliteitsketen(s). Een kwaliteitsketen of Quality Chain is de *Quality as a Service* naamgeving voor uw huidige mini applicatie(s).

Start your Quality Chain today!

Vandaag al starten? Waarom niet. U kunt vandaag nog uw eerste Quality Chain starten, want U hoeft immers geen training in te plannen, consultant in te huren, software te (laten) installeren. U hoeft slechts drie dingen te doen die u minder dan vijf minuten tijd kosten:

- Een account aanmaken;
- Free Trial, Starter, Small Business, Mid-Market of Enterprise licentie selecteren;
- 1, 6, 12, 18 of 24 maanden selecteren voor de gewenste contractperiode.

Direct nadat u een account heeft aangemaakt kunt u aan de slag. Met in uw achterhoofd de functionaliteit en de werking van uw huidige mini applicatie(s) kunt u direct met de beschikbare onderdelen in QaaS aan de slag. De diverse onderdelen zijn zo samengesteld, dat iedereen die overweg kan met de huidige Office producten, binnen enkele ogenblikken al resultaat oogst. Helemaal in lijn met wat u zou mogen verwachten van *Quality as a Service*.

U bent snel aan de slag met QaaS, omdat:

- Het Notification Center oogt en functioneert als Outlook;
- De File Manager oogt en functioneert als de Windows Verkenner;
- De Form Designer oogt en functioneert als de tabel functie van Word;
- De Workflow Designer oogt en functioneert als Visio;
- De Analyse omgeving oogt en functioneert als Excel.

Via *Quality as a Service* willen wij u een veilige, online omgeving aanbieden waarbinnen u de mogelijkheid heeft om meerdere Quality Chains te creëren. Een Quality Chain kan door bevoegde gebruikers tijd, plaats en locatie onafhankelijk van input worden voorzien. U behoudt te allen tijde het overzicht en bent op ieder moment in staat om op flexibele wijze variabelen toe te voegen, te verwijderen of te wijzigen.

Als gevolg van de inzet van een Quality Chain hoeft u zelf geen extra handelingen meer door te voeren, zoals het aanmaken van activiteiten, versturen van mail of op het opstellen van een rapportage. QaaS verzorgt dit voor u direct na het aanmaken van uw eerste Quality Chain.

Your contact

Wanneer u voor of na het aanmaken van een account prijs stelt op een aanvullend en persoonlijk gesprek in de vorm van een demonstratie op uw locatie of een demonstratie via het Internet, dan vernemen wij dit uiteraard graag van u.

Het is geen enkel probleem om bij u langs te komen of om tijd in te plannen voor een demonstratie op afstand. Bij voorkeur reserveren wij een uur voor het verzorgen van een demonstratie, maar de werkelijke duur is uiteraard afhankelijk van uw specifieke vragen.

Binnen CeneSam is Marcel Mourik uw eerste aanspreekpunt. U kunt Marcel telefonisch bereiken op **(+31)6-23565912** of door een e-mail te sturen naar **m.mourik@cenesam.com**.