

**INLEIDING**

Officiële naam	Zen soft Belgium NV	Start van de activiteiten	1978
Adres	Pastoor Paquaylaan 184	Huidige juridische vorm	NV
Gemeente	3550 Heusden-Zolder	Oprichting juridische vorm	1978
Tel.	011/57 11 28	Andere vestigingsplaatsen	Zedelgem
Fax	011/57 11 41	Directie	Melotte Viktor, administratief directeur
E-mail	info@zensoft.be	Contactpersoon	Gaens Dirk, sales manager
Website	http://www.zensoft.be	Lid van	OCLHZ (Ondernemersclub Lummen Heusden-Zolder) PUGB (Progress Users Group Belgium)

Auditor: Hilde Verbeken

**VOORSTELLING ORGANISATIE****Ontstaan, geschiedenis & structuur**

Zen soft Belgium werd opgericht in 1978 en ontstond uit het boekhoudkantoor Fidro (FIDuciaire ROesems) dat reeds sinds 1956 actief was.

Dankzij het succes van de boekhoudprogramma's, oorspronkelijk ontwikkeld voor het eigen boekhoudkantoor, groeide de informatica-afdeling binnen Fidro zo snel, dat in 1978 werd besloten een aparte naamloze vennootschap op te richten onder de naam Fidro Informatica NV. Ter gelegenheid van het 25-jarige bestaan van het bedrijf in september 2003 en ook omdat er reeds jaren geen enkele activiteit meer was als boekhoudkantoor, werd de naam gewijzigd in Zen soft Belgium NV. Zen soft Belgium is een volledig onafhankelijk Belgisch bedrijf waarbij zowel de leiding als het aandeelhouderschap volledig in handen is van het management.

De hoofdzetel is gevestigd in Heusden-Zolder (Limburg). Sinds midden de jaren 80 heeft het bedrijf ook een filiaal in Zedelgem nabij Brugge.

Zen soft Belgium is een naamloze vennootschap waarvan de aandelen zijn verdeeld over drie verschillende bvba's van managers van Zen soft én de verantwoordelijke software van het bedrijf. De algemeen directeur is de heer Szymczak. De onderneming heeft een platte organisatiestructuur en stelt een twintigtal personen te werk verdeeld over de verschillende afdelingen: secretariaat en administratie, verkoop, pre-sales, opleiding & begeleiding, R&D, analyse & programmering, de technische dienst en het onderhoud van de gebouwen.

**Activiteiten & specificiteiten**

Zen soft Belgium is gespecialiseerd in administratieve toepassingen en richt zich vooral tot KMO's en accountantskantoren. Ze verzorgen een totale dienstverlening gaande van consultancy en voorstudie, installatie en implementatie van standaardpakketten, analyse en ontwikkeling van maatwerk, recuperatie en conversie van data, opleiding van gebruikers, installatie van hardware, onderhoud tot en met klantenservice op

toepassingssoftware en hardware.

De opleidingen zijn zeer praktijkgericht en hebben tot doel dat de gebruiker snel aan de slag kan met het pakket. Na de opleiding kunnen de gebruikers ook beroep doen op een helpdesk voor bijkomende vragen.

**Toekomstige ontwikkelingen**

Zowel op vlak van structuur, human resources, activiteiten, vestigingen en methodieken voorziet het bedrijf geen spectaculaire wijzigingen. Zen soft Belgium wil een volledig Belgische middelgrote onderneming blijven die op informaticagebied haar diensten aanbiedt aan andere KMO's.

**Visie <sup>1</sup>**

"Training is een middel om op een gestructureerde manier kennis over te dragen aan derden met als doel dat de cursist zo snel mogelijk de materie onder de knie heeft en zelfstandig kan opereren.

- Consulting is een middel om een 'leek' te assisteren in zijn zoektocht naar een oplossing voor iets waarmee hij niet dagdagelijks wordt geconfronteerd en wat meestal buiten zijn core-business valt.

- Indien een individu goed opgeleid of geassisteerd wordt zal hij zich goed in zijn vel voelen (zowel privé als professioneel). Hiervan profiteert zijn bedrijf omdat het individu beslissingen zal nemen en het bedrijf zal op haar beurt een nuttige rol vertolken in de maatschappij (rendabel, groei, uitstraling, ...)."

**Bezoek aan de organisatie**

Gedurende het bezoek werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd, evenals de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het referentenonderzoek werd uitgevoerd.

<sup>1</sup> Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.

**DOORGELICHTE ACTIVITEITEN<sup>2</sup>**

Vormen van dienstverlening	Open trainingen	In-company trainingen	Coaching	Advies	Audits/ Marktstudies	Begeleiding	Projectbeheer	Interim management
Aanduiding		◆		◆			◆	

Trainings-domeinen	Veiligheid & Milieu	Informatica	Wetenschappen & Technieken	Economie & Administratie	Talen
Aanduiding		◆			
	Sales	Cultuur & Welzijn	Logistiek & Kwaliteit	Communicatie	Management & HR

Consulting-domeinen	Informatica & Informatie-systemen	Technologieën & Technieken	Administratie & Financiën	Productie & Logistiek	Marketing, Communicatie & Sales	HRM	Strategie & Management
Aanduiding	◆						

De draagwijdte van de audit werd als volgt bepaald:

- Consulting: installatie en onderhoud van netwerken en informatica-architectuur, ontwikkeling en implementatie van standaard- en bedrijfsspecifieke softwaretoepassingen.
- Training: gebruik van de standaard softwarepakketten en de bedrijfsspecifieke applicaties.

<sup>2</sup> ◆ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie meer dan 50 dagen per jaar prestaties levert;  
 ◇ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie 10 tot 50 dagen per jaar prestaties levert;  
 \* : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie minder dan 10 dagen per jaar prestaties levert.

**Thema's**

Thema's	Prestaties van het laatste jaar per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal uren							
	Open trainingen	In-company trainingen	Coaching	Advies	Audits / Markt-studies	Begeleiding	Projectbeheer	Interim management
Opleiding + begeleiding toepassingssoftware		768						
Analyse en programmatie toepassingssoftware				2375				
Preventief onderhoud							332	
Totaal		768		2375			332	

**Klantenbestand**

Uitgedrukt in aantal klanten

Profiel van de personen	
Top management	- %
Bedrijfsleiders KMO's	20 %
Middle management	5 %
Bedienden	40 %
Arbeiders	- %
Zelfstandige ondernemers	35 %
Andere:	- %

Uitgedrukt in aantal klanten

Activiteitssector	
Handel en distributie	80 %
Industrie	5 %
Financiën	- %
Overheid	- %
Non profit	- %
Diensten	15 %
Andere:	- %

Uitgedrukt in aantal klanten

Bedrijfs grootte	
< of = 200 medewerkers	100 %
> 200 medewerkers	- %

Uitgedrukt in aantal klanten

Talen	
Nederlands	85 %
Frans	15 %
Engels	- %
Duits	- %
Andere:	- %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

- Ravago CC
- Groep Cometsambre
- De Decker & Co
- Fisko Data NV
- Decker Hugo Accountants
- Limoco Industries
- Egmont Toys
- Hendrickx & Zonen NV
- Aegten NV
- Bionerga

**REFERENTENONDERZOEK TRAININGSACTIVITEITEN**

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 1/04/06 tot en met 30/04/07.

Aantal referenten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 5.

Periode van het referentenonderzoek: van 24/07/07 tot en met 31/07/07.

**Resultaten Training**

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	3	2	4,40/5
Voortraject	1	-	-	-	1	3	4,75/5
Uitvoering	-	-	-	1	2	2	4,20/5
Projectmanagement	-	-	-	-	5	-	4,00/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	5	-	4,00/5
Trainers/Consultants	-	-	-	-	4	1	4,20/5
Natraject	-	-	-	-	4	1	4,20/5
Relatiemanagement	-	-	-	1	3	1	4,00/5
Administratie & logistiek	1	-	-	-	3	1	4,25/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	1	4	-	3,80/5

Legende scores: 1: heel ontevreden – 2: ontevreden – 3: neutraal – 4: tevreden – 5: heel tevreden – nvt: niet van toepassing

Percentage algemene tevredenheid: 100% <sup>3</sup>

Percentage tevredenheid aspecten: 93% <sup>4</sup>

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten: 4,13/5 <sup>5</sup>

Homogeniteitsindex algemene tevredenheid: 100% <sup>6</sup>

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten: 86% <sup>7</sup>

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau: 4,26/5 <sup>8</sup>

<sup>3</sup> Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

<sup>4</sup> Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

<sup>5</sup> Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het referentenonderzoek.

<sup>6</sup> Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

<sup>7</sup> Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

<sup>8</sup> Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

**Synthese**

Het voortraject wordt door alle klanten als positief ervaren. De meeste klanten komen bij Zen soft terecht ofwel via hun accountant, door gerichte prospectie of via het internet.

De consultants peilen tijdens een bedrijfsbezoek naar de noden van de klant. Daarna wordt een duidelijke en gedetailleerde offerte opgemaakt en ook een contract. De klanten zijn tevreden over deze eerste contacten en de duidelijkheid van het voorstel van Zen soft Belgium.

De meeste klanten waarderen de praktijkgerichtheid en de pedagogische aanpak tijdens de trainingen. Eén klant vindt dat de opleiding niet genoeg gestructureerd is. De opleidingen starten stipt en de afgesproken data worden gerespecteerd.

Tijdens de opleidingen wordt het pakket geoefend aan de hand van praktijkcases uit de werkomgeving van de deelnemers. Soms wordt er ook een presentatie voorzien en een handleiding.

Alle klanten zijn tevreden over de competenties van de trainers van Zen soft Belgium. Ze kennen hun materie, werken professioneel en leggen de zaken goed uit. Na de

opleidingen kunnen de klanten beroep doen op een helpdesk. Alle klanten zijn tevreden over de service die wordt geboden door de helpdesk en de snelheid waarmee ze worden geholpen.

De contacten met Zen soft Belgium verlopen volgens alle klanten vlot en vriendelijk. Bij sommige klanten verlopen de contacten via hun boekhoudkantoor. De administratie verloopt foutloos. De offerte, het contract en de facturen zijn duidelijk en correct.

Alle klanten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen.

De meeste klanten hebben een positieve tot zeer positieve algemene indruk van Zen Soft Belgium en zijn dienstverlening. De sterke punten die naar voor komen zijn: hun professionaliteit, de goede opvolging, de correcte manier van werken, hun betrouwbaarheid, de degelijke softwareprogramma's en de goede klantenservice. Als verbeteringspunten worden aangehaald: de commerciële opvolging en de prijs.

**REFERENTENONDERZOEK CONSULTINGACTIVITEITEN**

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 1/04/06 tot en met 30/04/07.

Aantal referenten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 11.

Periode van het referentenonderzoek: van 24/07/07 tot en met 31/07/07.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat de meeste tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van Zen soft Belgium. De consultingactiviteiten beantwoorden aan de tevredenheidscriteria van de Q★For auditmethode.

**Resultaten Consulting**

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	1	6	4	4,27/5
Voortraject	-	-	-	-	8	3	4,27/5
Uitvoering	-	-	-	-	9	2	4,18/5
Projectmanagement	-	-	-	1	9	1	4,00/5
Rapportering & tools	1	-	1	-	7	2	4,00/5
Consultants	-	-	-	-	8	3	4,27/5
Natraject	1	-	-	-	8	2	4,20/5
Relatiemanagement	-	-	-	2	7	2	4,00/5
Administratie & logistiek	-	-	-	-	10	1	4,09/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	1	4	6	-	3,45/5

Legende scores: 1: heel ontevreden – 2: ontevreden – 3: neutraal – 4: tevreden – 5: heel tevreden – nvt: niet van toepassing

Percentage algemene tevredenheid: 91% <sup>3</sup>

Percentage tevredenheid aspecten: 91% <sup>4</sup>

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten: 4,05/5 <sup>5</sup>

Homogeniteitsindex algemene tevredenheid: 82% <sup>6</sup>

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten: 81% <sup>7</sup>

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau: 4,16/5 <sup>8</sup>

<sup>9</sup> Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

<sup>10</sup> Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

<sup>11</sup> Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het referentenonderzoek.

<sup>12</sup> Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

<sup>13</sup> Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

<sup>14</sup> Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

**Synthese**

Het voortraject wordt door alle klanten als positief ervaren. De meeste klanten komen bij Zen soft terecht ofwel via hun accountant, door gerichte prospectie of via het internet.

De consultants peilen tijdens een bedrijfsbezoek naar de noden van de klant. Daarna wordt een duidelijke en gedetailleerde offerte opgemaakt en ook een contract. De klanten zijn tevreden over deze eerste contacten en de duidelijkheid van het voorstel van Zen soft Belgium.

De uitvoering van de opdracht wordt door alle klanten gewaardeerd. Er wordt een goede functionele analyse gemaakt, de installatie en implementatie verlopen naar wens en de softwareoplossing voldoet aan de verwachtingen.

Volgens de meeste klanten houdt Zen soft zich aan de vooropgestelde planning en komen ze stipt hun afspraken na. Bij één klant was er vertraging opgetreden waardoor deze meer werk had.

De meeste klanten vinden de softwarepakketten van Zen soft gebruiksvriendelijk en betrouwbaar. Ze voldoen volledig aan de eisen van de klanten. Eén klant was niet tevreden over het pakket. De klanten kunnen ook altijd

beroep doen op een helpdesk. Alle klanten zijn tevreden over de service die wordt geboden door de helpdesk en de snelheid waarmee ze worden geholpen.

Alle klanten zijn tevreden over de competenties van de consultants van Zen soft Belgium. Ze hebben kennis van zaken en werken professioneel.

De contacten met de consultants van Zen soft Belgium verlopen over het algemeen vlot en vriendelijk. Er volgt een snelle reactie op mail en telefoon. Eén klant vindt dat het bedrijf meer aan commerciële opvolging zou moeten doen.

De administratie verloopt foutloos. De offerte, het contract en de facturen zijn duidelijk en correct.

De meerderheid van de klanten vindt de prijs-kwaliteitverhouding voor de consultingopdrachten goed. Ze vinden dat Zen soft Belgium normale prijzen hanteert. Het pakket, het onderhoudcontract, de ondersteuning voor een extra upgrade en de installatie van een nieuwe PC worden door een aantal klanten te duur bevonden.

De meeste klanten hebben een positieve tot zeer positieve

algemene indruk van Zen Soft Belgium en zijn dienstverlening. De sterke punten die naar voor komen zijn: hun professionaliteit, de goede opvolging, de correcte manier van werken, hun betrouwbaarheid, de degelijke

softwareprogramma's en de goede klantenservice. Als verbeteringspunten worden aangehaald: de commerciële opvolging en de prijs.

### **HUMAN RESOURCES** <sup>15</sup>

Profiel van de medewerkers		Voltijds	Halftijds	¼ van de tijd	Occasioneel	Punctueel
Trainers/ Consultants	Aantal vaste medewerkers <sup>16</sup>		3	4		
	Aantal freelance medewerkers <sup>17</sup>					
Profiel van de medewerkers		Voltijds	Halftijds	¼ van de tijd	Occasioneel	Punctueel
Directie en commerciële, pedagogische of ondersteunende medewerkers	Aantal vaste medewerkers <sup>16</sup>	10	7			2
	Aantal freelance medewerkers <sup>17</sup>					

Toelichtingen: zeven medewerkers werken ongeveer de helft van de tijd als trainer/consultant en de andere helft van de tijd als directie en commerciële, pedagogische of ondersteunende medewerker.

<sup>15</sup> Deze gegevens zijn een weergave van de situatie op het moment van het bezoek van de auditor aan de organisatie.

<sup>16</sup> De medewerkers met een arbeidsovereenkomst en de bestuurders (zaakvoerders) van het bedrijf.

<sup>17</sup> Zij die hun prestaties factureren aan de organisatie.

### **Opleidingsachtergrond & ervaring trainers/consultants**

De trainers/consultants van Zen soft Belgium hebben allen minimaal hoger onderwijs of universitaire studies in informatica of economische richtingen achter de rug. Bovendien beschikken ze over een doorgedreven kennis van de toepassingssoftware of ander technische kennis.

### **Duur samenwerking**

De meeste medewerkers van Zen soft Belgium zijn reeds langer dan tien jaar in de onderneming werkzaam. Een aantal andere meer dan vijf jaar. Het bedrijf kent weinig personeelsverloop.

### **INTERNE KWALITEITSOPVOLGING**

De trainer/consultant haalt zijn feedback uit gesprekken met de klant. In samenspraak wordt nagegaan of eventueel bijkomende begeleiding nodig is. Eénmaal opgestart kan de klant telefonisch bijstand krijgen (onderdeel van het softwareonderhoudscontract) betreffende toepassingssoftware. Deze bijstand wordt geregistreerd en als hieruit

zou blijken dat de klant eigenlijk nog bijkomende opleiding nodig heeft dan wordt dit ook met hem aangekaart.

Indien de trainer oordeelt dat de cursist de materie voldoende onder de knie heeft, dan wordt er een opleidingscertificaat toegekend.