

Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Zen Soft Belgium
Maatschappelijke zetel:	Zen Soft Belgium Pastoor Paquaylaan 184 3550 Heusden-Zolder - België
Adres:	Pastoor Paquaylaan 184 3550 Heusden-Zolder - België
Telefoonnummer:	011/57 11 28
Faxnummer:	011/57 11 41
E-mailadres:	info@zensoft.be
Website:	www.zensoft.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	1978
Huidige juridische vorm:	nv - 1978
Naam van de directeur, functie:	Dhr. Viktor Melotte - administratief directeur
Contactpersoon, functie:	Dhr. Dirk Gaens - sales manager
Datum van de audit:	22-06-2010
Auditverantwoordelijke:	Viktor Melotte
Lid van:	OCLHZ (Ondernemersclub Lummen Heusden-Zolder)
Erkend door:	Nihil
Ondernemingsnummer:	BE 0427.501.665
Vestiging(en):	3550 Heusden-Zolder - België 8210 Zedelgem - België

Auditor

Anne Carpentier

Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

- Training: gebruikersopleidingen voor de softwarepakketten
- Consulting: advies en begeleiding bij de voorstudie, de installatie en de implementatie van softwarepakketten, analyse en ontwikkeling van maatwerk, onderhoud en bijstand op toepassingssoftware en hardware

Qfor erkenning

Op basis van de controles uitgevoerd door de auditor heeft de Certificatiecommissie beslist dat de doorgelichte organisatie en haar activiteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

Geldigheidsperiode: van 29-06-2010 tot 29-06-2013

De geldigheidsperiode is de maximum geldigheidsduur. Voor een actuele lijst van alle geldige Qfor erkenningen kunt u steeds terecht op www.qfor.org.

Voorstelling van de organisatie

Ontstaan, geschiedenis en structuur

Zen soft Belgium NV is ontstaan uit het boekhoudkantoor Fidro (FIDuciaire ROesems), zelf opgericht in 1956.

Dankzij het succes van de boekhoudprogramma's, oorspronkelijk ontwikkeld voor het eigen boekhoudkantoor, groeide de informatica-afdeling binnen dit kantoor zo snel, dat deze in 1978 een aparte naamloze vennootschap werd die alom gekend was onder de naam Fidro Informatica NV.

Omdat er sedert jaren geen enkele activiteit meer was als boekhoudkantoor, werd ter gelegenheid van het 25-jarige bestaan in september 2003 de naam gewijzigd in Zen soft Belgium NV. De structuur van het bedrijf en de drie aandeelhouders bleven ongewijzigd.

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 werkende vennoten met elk een beleidsverantwoordelijkheid binnen het bedrijf. De algemeen directeur is de heer Szymczak. De heer Melotte is administratief directeur. 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 en specifieke kenmerken

Zen soft is gespecialiseerd in administratieve software toepassingen en richt zich vooral tot KMO's en accountantskantoren.

De filosofie van Zen soft is dat een IT project rust moet geven en geen extra druk mag zijn. Daarom zorgt de organisatie voor een globale dienstverlening. Een project start met advies en grondige voorstudie van de noden van de klant. Daarna volgt de installatie en implementatie van hetzij een standaard software pakket, hetzij maatwerk op basis van een analyse en ontwikkeling; hetzij een combinatie van de twee. Verder zorgt Zen soft ook voor de recuperatie en conversie van data, de opleiding van de gebruikers en de begeleiding en opvolging tijdens startfase.

De opleidingen zijn zeer praktijkgericht en hebben tot doel dat de gebruiker snel aan de slag kan met het pakket. Opleidingen gaan steeds door bij de klant op hun eigen applicatie. Na de opleiding kunnen de gebruikers ook beroep doen op een helpdesk voor bijkomende vragen.

De organisatie zorgt ook voor de installatie van hardware bij de gebruiker indien nodig alsook de naverkoopdienst en preventief onderhoud voor zowel hard- als software.

Toekomstige ontwikkelingen

Zowel op vlak van structuur, human resources, activiteiten, vestigingen, methodieken, ... zullen er zich geen belangrijke wijzigingen voordoen. De organisatie wil een volledig Belgische middelgrote onderneming blijven die op informaticagebied haar diensten aanbiedt aan andere KMO's.

Visie

"Voor Zen soft is training 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.

De organisatie denkt dat, indien een individu goed opgeleid of geassisteerd wordt, hij zich goed in zijn vel zal 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, ...),"

Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.

Bezoek aan de organisatie

Gedurende het bezoek werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd.

Doorgelichte activiteiten

Vormen van dienstverlening

In-company opleidingen:	meer dan 50 dagen / jaar
Advies:	meer dan 50 dagen / jaar
Projectbeheer / Outsourcing:	meer dan 50 dagen / jaar

Domeinen

Informatica:	meer dan 50 dagen / jaar
--------------	--------------------------

Thema's

Prestaties van het laatste jaar per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal uren

Thema's	In-company opleidingen	Advies	Projectbeheer / Outsourcing
Opleiding + begeleiding toepassingssoftware	1211		
Analyse + programmatie toepassingssoftware		1129	
Preventief onderhoud			426
Totaal: (2766)	1211	1129	426

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in : aantal klanten

bedrijfsleiders van kmo's:	20 %
middle management:	5 %
bedienden:	40 %
zelfstandige ondernemers:	35 %

Activiteitensector

uitgedrukt in : aantal klanten

handel en distributie:	80 %
industrie:	5 %
diensten:	15 %

Bedrijfsgrootte

uitgedrukt in : aantal klanten

minder dan 250 medewerkers:	100 %
-----------------------------	-------

Type klant

uitgedrukt in : aantal klanten

directe eindklanten:	100 %
----------------------	-------

Aantal verschillende klanten

2009:	tussen 101 en 1000
2008:	tussen 101 en 1000
2007:	tussen 101 en 1000

Talen

uitgedrukt in : aantal klanten

Nederlands:	85 %
Frans:	15 %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Ravago - Groep Cometsambre - De Decker & Co - Fisko Data - Limoco Industries - Egmont Toys - Hendrickx & Zonen - Aegten - Bionerga - Fidro Beernaert

Qfor ClientScan

Training & Consulting

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-05-2009 tot en met 30-04-2010.

Tijdens het bezoek werd de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd gecontroleerd door de auditor.








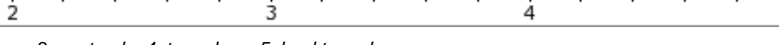
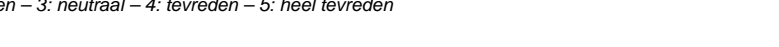
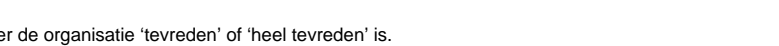
Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 16.

Periode van het klantenonderzoek: van 10-06-2010 tot en met 18-06-2010.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat alle klanten behalve één tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en haar dienstverlening. Eén klant is slechts middelmatig tevreden.

De organisatie en haar trainings- en consultingsactiviteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde	
Algemene indruk	-	-	-	1	7	8	4,44/5	
Voortraject	-	-	-	1	11	4	4,19/5	
Uitvoering	-	-	-	2	7	7	4,31/5	
Projectmanagement	1	-	-	-	11	4	4,27/5	
Rapportering & tools	-	-	-	2	9	5	4,19/5	
Consultants	-	-	-	1	7	8	4,44/5	
Natraject	-	-	-	-	7	9	4,56/5	
Relatiemanagement	1	-	-	1	5	9	4,53/5	
Administratie & logistiek	1	-	-	-	9	6	4,40/5	
Prijs-kwaliteitverhouding	4	-	1	-	11	-	3,83/5	

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

Percentage algemene indruk : 94%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

Percentage tevredenheid aspecten : 94%

Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,31/5

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

Homogeniteitsindex algemene indruk : 88%

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

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten : 88%

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.

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau : 4,37/5

Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

Synthese:

Doorgaans verlopen de eerste contacten met de organisatie vlot. Meestal hebben de klanten reeds een jarenlange samenwerking met Zen soft. Sommigen kennen de organisatie via kennissen of via een e-mailing. Afhangend van de grootte van de aanvraag, hebben klanten een verkennend gesprek of wordt de aanvraag telefonisch behandeld. Eén klant is slechts middelmatig tevreden omdat voor hem de behoefteanalyse niet grondig genoeg was. Voor de meesten integendeel was deze analyse goed en kon de organisatie de noden en behoeften van haar klanten goed begrijpen. De offertes van Zen soft worden beschreven als duidelijk en overzichtelijk. Het deel opleiding is meestal voorzien in de algemene offerte.

Over de uitvoering van de opdrachten zijn de meeste klanten tevreden. De geïnstalleerde software is meestal een standaardpakket met al dan niet een ontwikkeling op maat. De software wordt omschreven als gebruiksvriendelijk en goed opgebouwd. De organisatie biedt een professionele aanpak en een goede ondersteuning. Meestal wordt de installatie van de nieuwe software gecombineerd met de opleiding. De basisuitleg is goed en als problemen zich voordoen worden deze snel opgelost. Twee personen zijn slechts deels tevreden omdat voor hen de uitleg en het antwoord op hun vragen niet duidelijk genoeg was.

De praktische organisatie van de projecten en van de opleidingen verloopt vlekkeloos. De organisatie komt haar afspraken goed na en is flexibel ingesteld.

De meeste klanten zijn tevreden van de tools en informatie die zij krijgen. Doorgaans krijgen de gebruikers een handleiding van het softwarepakket, beschikbaar op de website van Zen soft en op CD-rom. Deze handleiding wordt omschreven als volledig, voldoende en nuttig. De meesten gebruiken regelmatig deze tool terwijl enkelen het niet vaak raadplegen. Twee personen misten een handleiding met betrekking tot software op maat.

De sterke punten van de consultants zijn hun professionaliteit en hun hoog kennisniveau van de softwarepakketten. Hun inzicht in en kennis over het bedrijf van de klant wordt door de meesten gewaardeerd. Alle klanten behalve één denken dat de consultants de informatie op een duidelijke manier overbrengen. Eén persoon vindt de uitleg over de softwarepakketten onduidelijk.

De opvolging van de opdrachten verloopt vlekkeloos voor alle ondervraagde personen. zij zijn tevreden tot zeer tevreden van de opvolging van de opdracht. De helpdesk van de organisatie is steeds bereikbaar en klanten krijgen doorgaans een snel en adequaat antwoord op hun vragen. Als er een probleem is, wordt deze snel en efficiënt opgelost.

De contacten met de organisatie verlopen vlot en op een klantvriendelijke wijze. De klanten vinden dat Zensoft makkelijk bereikbaar is en dat ze snel antwoord krijgen op gestelde vragen per telefoon en via e-mail.

De administratieve opvolging verloopt vlot. De facturen worden correct, mooi en duidelijk opgesteld. De organisatie biedt een goede begeleiding voor het KMO Portefeuille.

Alle ondervraagde personen zijn tevreden van de verhouding tussen de betaalde prijs en de kwaliteit van de diensten. Een persoon is ontevreden en vindt het een zeer duur pakket.

De meeste klanten hebben een goede tot zeer goede algemene indruk van de organisatie. Een persoon is middelmatig tevreden. Pluspunten zijn de kennis en de expertise van de medewerkers. Ook de kwaliteit van de softwarepakketten worden door talrijke klanten gewaardeerd. De meesten hebben een positieve indruk over de helpdesk en de dienst naverkoop van de organisatie. Zij zijn steeds bereikbaar en kunnen problemen snel oplossen.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	7	6,50	0	0,00	6,50
Niet consultants	9	7,50	0	0,00	7,50

Legende: #: aantal verschillende natuurlijke personen; fte: aantal voltijdse equivalenten

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	17,50
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	0
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	0

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

De organisatie telt twaalf consultants, die minimaal hoger onderwijs of universitaire studies in informatica of economische richtingen hebben gevolgd. Allen zijn al minimaal vijf jaar in vast dienstverband bij Zen soft Belgium. Zij hebben een doorgedreven kennis van de toepassingssoftware of technische kennis in hardware.

Alle consultants combineren opleiding en advies met ofwel pre-sales, analyse en maatwerk, R&D of technische installaties.

Interne kwaliteitsopvolging

Alle begeleiders en analisten komen uit de eigen medewerkersgroep. Functioneel hebben zij de aangeboden toepassingssoftware grondig onder de knie. Zij doen permanent aan zelfstudie.

Naast deze permanente zelfstudie, volgen de technische medewerkers en de analisten jaarlijks minimaal drie dagen opleiding, in programmatie en systemen maar ook om op functioneel gebied bij te blijven.

De klanten worden op regelmatige basis door hun commerciële verantwoordelijke gecontacteerd om te evalueren of alles vlot verloopt. Meestal wordt een jaarlijks evaluatiemoment voorzien om de stand van zaken te bespreken.

Wekelijks komen de managers en de verkopers samen om de nieuwe en lopende projecten grondig te bespreken.