

# Klanttevredenheidsonderzoek

Future Vision BVBA  
ViBizz

10-08-2010



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Future Vision BVBA vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING</b> .....	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK</b> .....	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO BEDRIJFSADVIES (B) .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN (B) .....	6
<b>BEZOEKVERSLAG</b> .....	<b>9</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO</b> .....	<b>12</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn vele duizenden commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van bedrijfsadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten en bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, bedrijfsadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers van deze diensten.

### 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend "Maatwerk Bedrijfsopleidingen"
- Cedeo-erkend "Open Bedrijfsopleidingen"
- Cedeo-erkend "Coaching"
- Cedeo-erkend "Coach"
- Cedeo-erkend "Bedrijfsadvies"

Erkenningen hebben een geldigheid van 3 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee opname in het Cedeo-register
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Bedrijfsadvies (B)

Aantal referenten ondervraagd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				25%	75%
Plan van aanpak/offerte				62%	38%
Uitvoering				50%	50%
Adviseur(s)/consulente(s)				62%	38%
Afronding				38%	62%
Organisatie/administratie			25%	50%	25%
Relatiebeheer			75%	25%	
Prijs/kwaliteit verhouding			13%	87%	
Globaal: project /samenwerking				75%	25%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Meerdere referenten zijn al jaren klant bij het adviesbureau Future Vision BVBA (hierna Vibizz te noemen). Sommige kunnen zich dan ook nog moeilijk herinneren hoe ze bij hen terechtgekomen zijn. Ondervraagden zijn hoofdzakelijk door mond- aan-mond reclame met Vibizz in contact getreden: "Onze leverancier van elektromateriaal had ons het adviesbureau aangeraden", "Een concullega had mij Vibizz aangeraden. Ik had bij hen reeds kennism gemaakt met hun software en zij waren daar heel positief over", "Via de firma "Inaras". Wij werkten reeds met hun pakket "Octopus" maar dit volstand niet meer voor onze bedrijfsactiviteit. Zij hebben ons toen met Vibizz in contact gebracht" en "Wij waren opzoek naar een bedrijf die een facturatieprogramma ontwikkelde dat 'lotnummers zakgoed' verwerkte. Zij waren toen de enige die dit aanboden." Eén referent deelt mee met Vibizz kennism gemaakt te hebben op een beurs van koeltechniek, waar zij een demonstratie van het pakket "Plenion" hadden bijgewoond. Sommige ondervraagden hebben een vergelijking gemaakt met een ander adviesbureau maar kozen toch voor Vibizz omwille van: "Hun oplossing sloot het beste aan bij onze verwachtingen", "De prijs-kwaliteitverhouding", "De efficiëntie van hun programma" en "Zij konden mij een pakket aanbieden dat kon mee evolueren met ons bedrijf." Voor de samenwerking van start ging, was er steeds een inleidend gesprek met de adviseur of de zaakvoerder. Iedereen is tevreden over de samenwerking met Vibizz in het voortraject.

### **Plan van aanpak/offerte**

Tijdens de voorgesprekken voerde Vibizz een grondige analyse van de klant zijn bedrijf uit. Hierna werd er een duidelijk plan van aanpak opgemaakt. Dit was voldoende afgestemd op de behoeften en wensen van hun klanten. Een greep uit de reacties: “De adviseur vroeg ons éérst hoe wij werkten en wat onze verwachtingen waren. Daarna heeft hij tijdens meerdere gesprekken uitgelegd wat zij voor ons gingen doen”, “Ze waren meegaand om aan onze wensen te voldoen”, “Alles werd besproken” en “Het plan van aanpak werd in samenspraak opgemaakt.” Daar het continue projecten betreft, werden er geen afspraken omtrent de definitieve afronding gemaakt. De prijs werd tijdens één van de gesprekken mondeling meegedeeld en daarna in een schriftelijke offerte gegoten. Ondervraagden vonden de offerte voldoende klaar en duidelijk.

### **Uitvoering**

De uitvoering was in overeenstemming met de afspraken die werden gemaakt. Deze bestond voornamelijk uit de ontwikkeling en implementatie van een softwaresysteem, genaamd “Plenion”. De referenten klopten voor verschillende zaken bij Vibizz aan: “Zij ontwikkelden en installeerden software die ertoe dient om alles zo efficiënt mogelijk in ons bedrijf te laten verlopen”, “Onze boekhouder had een nieuw boekhoudprogramma en Vibizz heeft in overleg met hem ons programma daarmee compatibel gemaakt”, “Vibizz deed een analyse van onze oude software “Octopus” en wist ons te vertellen dat deze niet meer aanpasbaar was. Ze bezorgden ons een nieuw pakket waar steeds uitbreiding in mogelijk is”, “Vibizz voerde een gefaseerde implementatie van de nieuwe software uit. Ze ontwikkelden voor ons een testomgeving om éérst bepaalde zaken in uit te proberen”, “Ze ondersteunen ons regelmatig bij vragen of bij onduidelijkheden in het programma. Wij kunnen steeds op hun helpdesk beroep doen”. Alle referenten zijn tevreden over de tussentijdse evaluaties en de mogelijkheid tot het bijstellen van de afspraken. Zij delen mee: “Er was een constante opvolging” en “Ze staan continue paraat om problemen op te lossen.”

### **Adviseur(s)/consulente(s)**

Iedereen is tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs van Vibizz. Ze uiten hun tevredenheid met: “Hij was heel bekwaam in zijn vakgebied”, “De zaakvoerder kende het systeem door en door. Hij kon goed processen en informatiestromen in ons bedrijf detecteren”, “Hij was dicht betrokken bij de ontwikkeling, vandaar zijn uitstekende vakkennis”, “Er was een zeer nauwe samenwerking, op vlak van IT was hij een allround specialist”, “Kwalitatief hoogstaand”, “Hij wist waarover hij sprak, hij was technisch onderlegd met een commerciële feeling”, “Gedreven”, “Hij is sympathiek, behulpzaam en stressbestendig; kortom een goede partner om mee samen te werken”, “Hij is er steeds in geslaagd een oplossing te vinden voor onze problemen” en “Ze wisten wat van hen verwacht werd en vulden die verwachtingen ook in. Ze kenden hun job en hun product.” De adviseurs gaven altijd voldoende feedback en wisten goed in te spelen op de situatie binnen het bedrijf.

### **Afronding**

De ondervraagden hebben verschillende meningen over de eindevaluatie. Enkele spreken over een gesprek, andere spreken over een continue samenwerking die geen afronding kent: “Een softwaresysteem is nooit helemaal af, er zijn altijd updates en aanpassingen na verloop van tijd.” De adviseur of hun helpdesk is bereikbaar indien er zich problemen of wijzigingen voordoen. De referenten zien het dagelijks gebruik van de software als duidelijk resultaat van het adviseringstraject en vinden dit het grootste bewijs dat de doelen werden bereikt.

### **Organisatie/administratie**

Het organisatorische en administratieve handelen van Vibizz verloopt vlot. Er valt niets aan te merken op hun flexibiliteit, het bezorgen van informatie of het nakomen van (prijs)afspraken. Ze zijn zowel telefonisch al via e-mail goed bereikbaar. Over hun helpdesk spreekt men vol lof: “Men ken zelfs bij problemen ons scherm overnemen.” Twee ondervraagden kennen een score drie toe omwille van: “Op een gegeven moment groeide Vibizz zo hard, waardoor ze personeel tekort hadden. Hierdoor dienden ze afspraken te verschuiven en liet ook informatie op zich wachten” en “Ten tijde van hun verhuis hebben we bij een probleem tweemaal Vibizz niet kunnen bereiken.” De rekening is conform de offerte. Ondervraagden die ervaring hebben met de klachtenafhandeling zijn daar tevreden over.

**Relatiebeheer**

Grotendeels is iedereen tevreden over de wijze waarop Vibizz de relatie met hen onderhoudt. De contacten met hun medewerkers worden als zeer positief ervaren: "Ze staan ons op een vriendelijke manier te woord", "Vlot" en "Professioneel". De referenten zijn unaniem van mening dat het adviesbureau hen echter te weinig op de hoogte houdt van nieuwe ontwikkelingen. Ze zeggen hierover geen brieven of mailings te ontvangen. Zes zouden dit graag anders zien en kennen een score drie toe. Eén referent deelt mee: "Indien Vibizz ons op de hoogte zou brengen van eventuele updates of uitbreidingen van het systeem, dan zouden we zeker overwegen om deze aan te kopen."

**Prijs/kwaliteit verhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding wordt meestal omschreven als marktconform. Volgende woorden worden in de mond genomen: "Goed", "Tevreden", "Het kan altijd goedkoper, maar de prijs wordt ruimschoots gecompenseerd door de goede kwaliteit", "Aanvaardbaar", "Na iedere interventie volgt een factuur" en "Niet goedkoop, maar wel kwaliteitsvol." Eén referent vindt het prijskaartje behoorlijk hoog en kent hiervoor score drie toe.

**Globaal: project /samenwerking**

Globaal is iedereen tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met Vibizz. Het adviesbureau wordt meermaals geprezen om zijn kennis van zaken en zijn goede service. Volgende sterke punten worden genoemd: "Gemakkelijk programma waarin de verschillende groothandels waarmee wij samenwerken reeds ingevoerd staan", "Als wij hen contacteren wordt er vrijwel direct gehandeld", "Het coördinerende aspect, je komt steeds bij de juiste persoon terecht", "Hun aanpak en de kwaliteit van hun programma" en "Hun productkennis is uitstekend en ze zijn er altijd als je ze nodig hebt." Meermaals wordt hun marketing aangehaald als verbeteringspunt: "Ze zouden meer mailings moeten sturen waarin ze aangeven welke uitbreidingen of updates van de programma's er mogelijk zijn. Dit zou trouwens ook hun bedrijfsomzet ten goede komen." Ook opperen enkele ondervraagden dat het aangewezen zou zijn om meer personeel in dienst te nemen, zodat bij groei de service gegarandeerd blijft. Elkeen zou het adviesbureau zonder aarzelen aanbevelen aan andere en enkele hebben dit al gedaan.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen (B)

Aantal referenten ondervraagd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				62%	38%
Opleidingsprogramma / offerte				50%	50%
Uitvoering				25%	75%
Opleider(s)			13%	38%	50%
Lesmateriaal				75%	25%
Accommodatie					100%
Natraject				62%	38%
Organisatie / administratie			25%	50%	25%
Relatiebeheer			75%	25%	
Prijs/kwaliteit verhouding				100%	
Globaal: opleiding / samenwerking				75%	25%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Alle referenten hadden een softwaresysteem op maat, door Future Vision BVBA (hierna Vibizz te noemen), laten ontwikkelen en implementeren. De keuze van het opleidingsinstituut was vervolgens vanzelfsprekend. Door het specifieke aspect van de opleiding werd geen vergelijking gemaakt met andere opleidingsinstituten. Eén referent merkt op: "Aangezien zij het enige instituut waren die deze opleiding konden geven, was er van een vergelijking geen sprake." De inschrijvingen gebeurden met het grootste gemak: "Meteen na de implementatie van de software werd door de adviseur een afspraak gemaakt voor de opleiding, dat sprak voor zich." Eenieder is tevreden tot zeer tevreden over het voortraject van Vibizz.

#### Opleidingsprogramma / offerte

Daar het steeds om een opleiding ging die gebonden was aan het op maat ontwikkelde informatiesysteem, was een standaardopleidingenaanbod hier niet van toepassing. Iedere ondervraagde werd tijdens het gesprek met de adviseur over de inhoud van de opleiding geïnformeerd. Het lesprogramma werd steeds gepersonaliseerd en dat kon op veel bijval rekenen: "Het werd afgestemd op onze bedrijfsactiviteiten" en "Het sloot perfect aan bij onze verwachtingen, het was precies wat we zochten." De prijsopgave was voor iedereen duidelijk en correct. Meerdere referenten delen mee dat de basisopleiding in de totaalprijs inbegrepen was. Eén referent meldt dat er voor bijkomende, gevorderde trainingen afzonderlijk betaald diende te worden.

### **Uitvoering**

Theorie werd onmiddellijk in praktijk omgezet. Iedere deelnemer had zijn eigen computer ter beschikking met de nodige software. De opleiding gebeurde bewust individueel of in kleine groepjes zodat er aan iedereen voldoende aandacht kon gegeven worden. Ingeval het een opleiding met meerdere deelnemers betrof, was de computer van de opleider aangesloten op een projector, wat een duidelijke demonstratie mogelijk maakte. Dit werkte voor iedereen uitstekend. Enkele positieve reacties: "Ik werd wegwijs gemaakt doorheen het programma en zijn mogelijkheden, daarna volgde de praktijk en toepassingen met voorbeelden op onze bedrijfsactiviteit", "Ik was tevreden over het verloop en de inhoud van de les", "Er was een constante afwisseling tussen theorie en praktijk", "Het was heel praktisch, to-the-point", "De volgende les werd alles herhaald en konden wij vragen stellen over zaken die niet duidelijk waren" en "Alles verliep vlot en werd goed uitgelegd. De eventuele addertjes onder het gras werden in het praktische gedeelte duidelijk." De ondervraagden delen mee dat er goed werd ingespeeld op signalen: "Als ik een vraag stelde over een bepaald onderwerp werd daar onmiddellijk aandacht aan besteed" en "De bewust klein gehouden groepjes maakten interactie mogelijk."

### **Opleider(s)**

Over de opleiders van Vibizz spreken de referenten vol lof. Ze zijn unaniem van mening dat de trainers voldoende kennis bezitten over de software en dat er voldoende werd ingegaan op hun vragen. Zij onderbouwen dit met: "Hij paste de opleiding steeds aan onze firma aan", "Ze kenden hun materie en konden het goed overbrengen", "Alles werd steeds goed uitgelegd", "Professioneel", "Hij speelde in op onze eigen vragen en werkte met onze voorbeelden", "Ze zijn vlot in omgang", "Hij was kalm, rustig, heel geduldig en kon goed luisteren." en "Wij waren leken maar dat vormde geen enkel probleem." Eén ondervraagde merkt op dat de zaakvoerder ook opleiding gaf en zegt: "Hij was iemand die alle mogelijkheden van het programma perfect onder de knie had, waardoor hij er soms van uitging dat wij ook reeds van bepaalde basisfuncties op de hoogte waren. Ik had de indruk dat hij niet altijd kon af dalen tot op ons niveau. Dit echter in tegenstelling tot de andere opleiders van Vibizz." Om deze reden wordt er op dit item een score drie toegekend.

### **Lesmateriaal**

Het trainingsmateriaal bestond voornamelijk uit een computer met de nodige software, aangevuld met een handleiding. Sommige ondervraagden delen mee dat de handleiding ook online consulteerbaar is. Voor de meeste is dit, in combinatie met de helpdesk, voldoende: "De handleiding was vrij compleet en was voldoende toegesneden op ons bedrijf, je kon er bijna het meeste wat je nodig had in terugvinden. Daarnaast kan je steeds de helpdesk contacteren" en "De beknopte handleiding doet goed dienst als geheugensteun en kan zeker gebruikt worden als naslagwerk."

### **Accommodatie**

De trainingen vonden steeds in-company plaats.

### **Natraject**

De opleiding werd niet afgerond met een examen en een certificaat, maar ondervraagden vinden dit ook niet noodzakelijk. De meningen over de eindevaluatie zijn uiteenlopend: "Er was geen examen, maar op het einde werd alles overlopen" en "Er werd nagepraat." Nog andere delen mee dat er geen sprake was van een eindevaluatie, daar men steeds met verdere vragen bij de helpdesk terecht kan. De opleidingsdoelen zijn voor iedereen bereikt. Als resultaat vermeldt men het dagelijks gebruik van de software. Een tevreden referent zegt: "Alle collega's werken naar behoren met het programma en zijn over de uitgebreide toepassingsmogelijkheden ervan enthousiast."

### **Organisatie / administratie**

Het merendeel van de referenten is tevreden over de organisatie en administratie van Vibizz. Hun medewerkers zijn zowel telefonisch als per e-mail makkelijk bereikbaar. Gevraagde informatie wordt over het algemeen op tijd ontvangen: "Ze antwoorden vrijwel onmiddellijk" en "Als ik hen niet onmiddellijk kan bereiken, bellen ze mij snel terug." Tevens meldt er een referent dat ze in het begin van de samenwerking de trainer dag en nacht mochten contacteren als er problemen waren. Twee ondervraagden kennen een score drie toe omwille van: "Op een gegeven moment groeide Vibizz zo hard, waardoor ze personeel tekort hadden. Hierdoor dienden ze afspraken te verschuiven en liet ook informatie op zich wachten" en "Ten tijde van hun verhuis hebben we bij een probleem tweemaal Vibizz niet kunnen bereiken." Degene die ervaring hebben met de klachtenafhandeling van het opleidingsinstituut zijn daar tevreden over. De rekening klopte ook steeds met de afspraken.

**Relatiebeheer**

Algemeen wordt gesteld dat Vibizz voldoende contact onderhoudt met de deelnemers. Sommige hebben een vaste contactpersoon, andere meerdere. In beide gevallen zijn de reacties positief. "Professioneel" wordt meermaals in de mond genomen. Andere gehoorde uitspraken zijn: "Ze zijn op de hoogte van het systeem en doen alles wat van hen wordt verwacht", "Zakelijk", "Heel gedreven en ervaren" en "Het contact is steeds goed." De referenten worden echter verder niet op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen. Ze zeggen hierover geen brieven of mailings te ontvangen. Zes zouden dit graag anders zien en kennen een score drie toe.

**Prijs/kwaliteit verhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding wordt als goed aanzien. Meerdere ondervraagden delen mee dat er voor de basisopleiding niet betaald diende te worden, deze was verrekend in de totaalprijs van het project. Enkel voor bijkomende opleidingen werd er een bedrag in rekening gebracht. Men zegt: "Dergelijke opleidingen zijn nooit goedkoop", "De helpdesk maakt veel goed" en "Je kunt ook geen echte vergelijking maken met andere want ze hebben, daar ze het programma voor ons op maat ontwikkeld hebben, op het vlak van opleiding een monopoliepositie."

**Globaal: opleiding / samenwerking**

Alle ondervraagden zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleidingen van Vibizz. De sterke kanten van het opleidingsinstituut zijn ongetwijfeld hun aanpak van lesgeven en de kennis van hun opleiders. Dit komt ook meermaals naar voor in de antwoorden: "Op het einde van de opleiding weet je dat je de leerstof beheerst", "Ze hebben opleiders in dienst met degelijke kennis van zaken", "Ze geven opleidingen over een product dat ze zelf ontwikkelen. Ze zijn er dan ook het meest geschikt voor, ze hebben de kennis in huis", "Hun opleidingen zijn to-the-point en zeer goed opgebouwd. Het handboek is interessant en professioneel en de opleiders zijn bekwaam" en "Ze hanteren praktijkvoorbeelden". Als verbeterpunt haalt men het relatiebeheer aan. Iedereen zou het opleidingsinstituut aanbevelen aan andere en meerdere hebben dit reeds gedaan.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur Mevrouw M. D'Hooghe voerde met Future Vision BVBA ViBiz op 10-08-2010.

### Algemeen

Het bedrijf Future Vision BVBA (afdeling Vibizz) werd opgericht in 2000 door de heer Erwin Martens. De maatschappelijke zetel is gevestigd in Gavere en hun kantoor in Nazareth.

Vibizz zijn kernactiviteit bestaat uit het ontwikkelen van software & management tools en het verzorgen van opleidingen en advies omtrent het organiseren en integreren van bedrijfsprocessen binnen hun eigen ontwikkeld ERP-platform.

De organisatiestructuur bestaat uit één zaakvoerder en vier medewerkers in vast dienstverband.

Zowel de bestuurder als twee van de medewerkers treden op als adviseur en/of trainer. De overige twee medewerkers zijn programmeurs. Daarnaast doen ze af en toe beroep op drie freelancers die specifieke kennis hebben omtrent bepaalde platformen, systemen en processen; die zij intern niet bezitten. Het bedrijf kan opgedeeld worden in twee grote takken "Ontwikkeling & Ondersteuning" en "Beheer & Exploitatie".

Vibizz maakt deel uit van de standaard bedrijfsnetwerken "Unizo" en "Voka". Daarnaast maken zij ook gebruik van andere netwerkorganisaties zoals business netwerk cafe, Kompas en etc.

Zij richten zich op volgende branches:

- Advies en studie bureaus
- Installatiebedrijven
- Servicebedrijven
- Technische distributiebedrijven

### Kwaliteit

Hun kernpunt in visie op advies is ICT en bedrijfsprocessen op elkaar afstemmen zodat IT de business ondersteund. Om hun klanten optimaal met deze tools te leren werken verstrekken zij gestructureerde en diepgaande opleidingen aan de hand van bedrijfsprocessen.

Alvorens Vibizz een project aanvat voeren zij eerst een grondige analyse van het bedrijf uit. Deze analyse wordt vertaald naar een scope document en omvat alle aspecten van het project. Binnen deze scope worden de succesindicatoren bepaald, management concepten omtrent het beheer van het project bepaald en bedrijfsprocessen uitgetekend om aan de hand daarvan IT en bedrijfsprocessen op elkaar af te stemmen. Zij zijn van mening dat men zonder een duidelijke scope geen controle of overzicht omtrent een project kan hebben en men dus ook geen kwaliteitsvolle projecten kan afleveren die binnen de wensen, het budget en de vooraf bepaalde termijn vallen.

De zaakvoerder en de project manager zijn verantwoordelijk voor het geven en het uitvoeren van advies. Dit advies is vooral van toepassing op de aanpassing van de bedrijfsprocessen naar goed lopende IT-processen en het beheer van een IT-project. De daaraan gekoppelde opleidingen zijn gebaseerd op deze bedrijfsprocessen en worden naar gelang de moeilijkheidsgraad gegeven door de zaakvoerder of een trainer.

De huidige standaard applicatie van Vibizz omvat veel basisfunctionaliteit van waaruit zij vertrekken. Indien hun klant specifieke bedrijfsprocessen hanteert, zullen zij een duidelijke analyse maken van de behoeften en deze vertalen richting een duidelijk IT-proces. De analyse bevat een beschrijving van het gewenste bedrijfsproces (het doel) en de uitwerking kan men opdelen in drie fases: voorbeeldapplicatie met basisschermen, aanbieden van pilot in een testomgeving en effectief in gebruik nemen van de maatontwikkeling.

Nieuwe ontwikkelingen zijn papierstromen automatiseren, applicaties mobiel maken, de nieuwe technologie "Android" en een jaarlijkse update van het ontwikkelingsplatform.

Het bedrijf werkt uitsluitend met goed gekwalificeerd personeel. De medewerkers worden door de zaakvoerder geselecteerd op basis van hun opleiding (Master- of Bachelordiploma) bij voorkeur aangevuld met minimaal één jaar ervaring inzake ERP-applicaties.

Ook hecht men veel belang aan de persoonlijkheidskenmerken van toekomstige medewerkers:

- Voor trainers: gestructureerde en communicatief sterke personen die vlot met IT overweg kunnen en gemotiveerd zijn om dicht bij de klant een hands-on opleiding te verzorgen, discretie en tweetaligheid.
- Voor adviseurs: kennis van projectmatige managementstructuren, logisch en duidelijk redeneervermogen, communicatief en organisatorisch sterk, klantgericht en tweetaligheid.

Het inwerktraject wordt per medewerker afgestemd en duurt tussen de twee tot zes maanden. Trainers dienen diepgaande kennis te verwerven van het gehele basissysteem en alle bijkomende functionaliteiten. Adviseurs dienen additioneel in een initiële fase de lopende projecten mee te begeleiden en werkwijzen te leren kennen om zo na verloop van tijd zelf projecten te beheren en op te volgen.

Hiertoe worden interne trainingen georganiseerd, aangevuld met zelfstudie.

Elke medewerker volgt gemiddeld drie uren per week interne opleiding en acht dagen per jaar externe opleiding, wordt regelmatig geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd.

De kwalitatieve prestatienormen worden op geregelde tijdstippen door de zaakvoerder gecontroleerd via nagesprekken met de klant en evaluatiegesprekken met de medewerker. Met de medewerker wordt vervolgens gekeken waar, voor zover nodig, verbetering mogelijk en/of noodzakelijk is, alsmede de wijze waarop dit kan bewerkstelligd worden.

Medewerkers zijn niet gebonden aan kwantitatieve prestatienormen. De zaakvoerder draagt de volledige omzetverantwoordelijkheid.

Als kwaliteitssysteem hanteert Vibizz een eigen ontwikkelde scope, die alle impliciete en expliciete behoeften van de klant analyseert en definieert, en een eindevaluatie samen met de klant.

Hun kwaliteitsdoel is alle projecten binnen de triple constraint (tijd, geld, kwaliteit & scope) opleveren.

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van principes uit Total Quality Management om de kwaliteit te bewaken. Na elke opleiding wordt er een blad ingevuld waarop de klant en de trainer zijn opmerkingen kan noteren. Deze worden intern besproken om de kwaliteit van de opleidingen te waarborgen en te verbeteren. Bij adviestrajecten moet de scope door de klant volledig gelezen en ondertekend worden om zeker te zijn dat de beschreven processen en werkwijzen op een kwaliteitsvolle manier voldoen aan de wensen en noden van het bedrijf. Het beheer van de triple constraint en het gebruik van de kwaliteitscirkel is van cruciaal belang. Tijdens de laatste fase van elk project (evaluatie) worden alle kwaliteitsaspecten besproken.

Vibizz houdt er een gedegen klachtenbeleid op na. Klachten komen telefonisch of via e-mail bij de helpdesk terecht en worden elektronisch geregistreerd. Men bekijkt de klacht intern en toets deze af met de betrokken adviseur en/of trainer. Daarna neemt de helpdesk of bevoegde adviseur en/of trainer met de klant opnieuw contact op en stelt een oplossing voor. Alle ontvangen klachten zijn consulterbaar.

### **Continuïteit**

Vibizz verwerft opdrachten door actieve prospectie en mond-aan-mond reclame, dankzij reeds succesvol uitgevoerde projecten.

Het aanbod wordt steeds aangepast naargelang de noden en behoeften van hun klanten.

Functionele ontwikkelingen worden gevolgd door te luisteren naar de vragen van potentiële doelgroepen en prospecten, alsook bestaande klanten. Voor de technologische ontwikkelingen kijkt Vibizz welke nieuwe technologieën voor hun klanten bruikbaar zijn. Hun technologische partner ontwikkeld zijn framework steeds verder om nieuwe media te ondersteunen. In overleg met de klant en de vooruitgang in technologie worden dan nieuwe modules ontwikkeld.

Ontwikkelingen de komende jaren voor Vibizz zijn: calculatiemodellen ontwikkelen om snel tot een berekende offerte te komen, mobiele software en project business.

Het is de doelstelling van Vibizz om na twee jaar het zakencijfer te hebben verdubbelt en nog drie nieuwe medewerkers aan te werven. Daarnaast willen zij uitblinken in dienstverlening en expertise in de doelgroepen welke strategisch belangrijk zijn en hun imago van sterke langetermijnpartner proberen handhaven.

Op basis van het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, het gesprek ter plaatse en de daarbij verstrekte informatie over de orderportefeuille, acht Cedeo de continuïteit van het bedrijf Vibizz voor de komende jaren voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De afstemming op het bedrijfsbeleid en de bedrijfsdoelstellingen van de klant gebeurt door het maken van een grondige analyse van elk project. Aan de hand van de scope hebben zij de mogelijkheid om hun interne doelstellingen en werkwijzen op voorhand duidelijk met hem te bespreken. Op deze manier weet de klant hoe zij te werk gaan en welke mijlpalen Vibizz stelt om het hoofddoel te bereiken.

Om hun strategie intern te vertalen en hun werkwijzen duidelijk te maken voor hun interne medewerkers houden zij wekelijks vergaderingen om werkwijzen en mogelijke problemen hieromtrent te bespreken, te analyseren en door te duwen. De interne medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de effectieve implementatie maken gebruik van de scope als leidraad voor elk project. Zij zijn daarom ook gehouden aan bepaalde mijlpalen, doelstellingen en werkwijzen die met de klant zijn afgesproken.

Vibizz onderscheidt zich van andere door hun opleidingen af te stemmen op de bedrijfsprocessen, die verschillen van klant tot klant, en door het opstellen van een scope voor hun adviestrajecten.

Daarnaast streven zij naar een hoge mate van klanttevredenheid teneinde een langetermijnrelatie met de klant op te bouwen.

De sterke kanten van Vibizz zijn:

- Professionalisme
- Dynamisch groeibedrijf
- Software in eigen beheer
- Volledige integratie met mobiele toepassingen

Hun zwakke kanten zijn:

- Beperkte resources (personeel)
- Gebrek aan maturiteit in de bedrijfsprocessen
- Projecten in de "Alignment trap". Teveel focus op efficiënte bedrijfsprocessen en te weinig op gestructureerde en gestandaardiseerde IT-processen.

## **Conclusie van de Stichting Cedeo**

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van drie jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering via de opleidingshulpdesk
- Opname op de website van Cedeo