

Opleiding Communicatiemanagement

Voetweg 66

9000 Gent

---

# **Een analyse:**

## **De automatisering van werkprocessen binnen profit- en non-profitorganisaties**

---

Begeleider:  
**Philippe Gekiere**

Eindproject voorgedragen door  
**Geert De Kinder**  
Tot het behalen van het diploma  
Bachelor in het  
Communicatiemanagement

**Academiejaar 2012-2013**

# Inhoud

Inleiding .....	1
Kwalitatief onderzoek: Fases van het onderzoeksproces .....	2
Probleemstelling .....	2
Verrichten van deskresearch .....	2
Fieldresearch en onderzoeksopzet.....	2
Gegevensverzameling .....	2
Analyse van de gegevens.....	2
1. Wat zijn werkprocessen?.....	3
2. Waarom werkprocessen automatiseren? .....	3
3. Welke werkprocessen automatiseren?.....	4
3.1 Eventplanning.....	4
a. Wat?.....	4
b. Voor wie? .....	4
c. Waarom?.....	4
d. Voorbeelden van event planning software? .....	5
3.2 Ticketverkoop .....	5
a. Wat?.....	5
b. Voor wie? .....	5
c. Waarom?.....	5
d. Voorbeelden van online ticket systemen? .....	5
3.3 Boekhouding .....	5
a. Wat?.....	5
b. Voor wie?.....	6
c. Waarom?.....	6
d. Voorbeelden van boekhoudsoftware? .....	7
3.4 Personeelsplanning .....	7
a. Wat?.....	7
b. Voor wie?.....	7
c. Waarom?.....	7
d. Voorbeelden van personeelsplanningsoftware? .....	7
3.5 Klantenbeheer (CRM).....	8
a. Wat?.....	8
b. Voor wie?.....	8
c. Waarom?.....	8
d. Voorbeelden van CRM-software? .....	9
3.6 Mailing .....	9

a. Wat?.....	9
b. Voor wie?.....	9
c. Waarom?.....	9
d. Voorbeelden van mailing software?.....	10
4. Voordelen en nadelen van professionele software.....	10
4.1 Voordelen.....	10
4.2 Nadelen .....	11
5. Verschil in besluitvorming bij profit- en non-profitorganisaties .....	12
6. Innovaties bij automatisering van werkprocessen.....	13
6.1 Recent .....	13
6.2 Toekomst .....	15
7. Invloed economie op aankoop van software .....	18
7.1 Resultaten van de ondervraagde organisaties .....	18
7.2 Resultaten van Amerikaans onderzoek .....	18
Besluit .....	20
Bijlagen.....	21
Bijlage A: vragenlijsten interviews organisaties .....	21
Operationele vragenlijst Vooruit: contactpersoon Stefaan De Ruyck .....	21
Operationele vragenlijst Oxfam: contactpersoon Kristof Beusaert .....	23
Operationele vragenlijst Markee: contactpersoon Jan Verhelst .....	25
Operationele vragenlijst Maison rouge: contactpersoon Olivier Saverys.....	28
Bijlage B: Is a Cloud ERP Solution Right for You? .....	30
Bijlage C: In de wachtrij tegen inboxstress .....	37
Begrippenlijst.....	38
Referentielijst .....	39
Boeken en brochures.....	39
Tijdschrift- en krantenartikels, nieuwsbrieven.....	39
Cursussen en eindwerken .....	39
Internetbronnen .....	39
Illustraties .....	41

# Inleiding

Het onderwerp dat ik gekozen heb, is de automatisering van werkprocessen binnen profit- en non-profitorganisaties. Ik heb voor dat onderwerp gekozen om meerdere redenen. Eerst en vooral omdat er een duidelijke link is met mijn stageplaats. Yesplan ontwikkelt event planning software die organisaties helpen om werkprocessen te automatiseren en te vereenvoudigen. Bij Yesplan omvat dat voornamelijk plannen van evenementen, maar ook beheren van klanten, contracten opstellen, een personeelsplanner, ...

Een tweede reden is dat je bij organisaties wel eens hoort over het vele papierwerk, bestanden die overal verspreid staan en gewoon ook onduidelijke communicatie. Professionele software kan in veel gevallen dan de oplossing bieden door werkprocessen te automatiseren.

Ik heb er ook voor gekozen om een vergelijking te maken tussen profitorganisaties en non-profitorganisaties. Ik heb dat op aanraden gedaan van mijn stagementor en een collega die mijn stagementor ging opvolgen. Zij denken dat er toch een verschil is bij de motieven van de twee sectoren. Ik vond het daarom interessant om na te gaan of dat werkelijk zo is, en wat die verschillen precies zijn.

Verder ga ik mijn eindwerk maken vanuit een economisch getinte invalshoek. Gaan organisaties tijdens economisch moeilijke tijden extra besparen op zaken zoals professionele software? Of gaan organisaties juist extra investeren in die software om zo de loonkosten te verlagen? Daar hoop ik eveneens antwoord op te krijgen.

Alle vragen die ik wil beantwoorden, maken allemaal deel uit van de hamvraag: **is het nodig dat profit- en non-profitorganisaties werkprocessen automatiseren?** In mijn eindwerk ga ik uitgebreid alle deelvragen die daarbij behoren bespreken, zodat ik tot een goede eindconclusie kan komen.

In de maand april heb ik kwalitatief onderzoek gedaan zodat ik meer inzicht kreeg in de drijfveren, voorkeuren en wensen van mijn gekozen organisaties in verband met de automatisering van werkprocessen. Ik koos ervoor om interviews te doen bij twee profitorganisaties, namelijk Markee en Maison rouge, en twee non-profitorganisaties, namelijk Vooruit en Oxfam. Ik ben tot die organisaties gekomen door te luisteren in mijn omgeving en zelf te zoeken naar profit- en non-profitorganisaties in regio Gent.

Aanvullend ga ik ook deskresearch doen om aan de hand van artikels en andere informatie mijn argumenten verder te onderbouwen. Ik heb er voor gekozen om niet meer dan vier organisaties te onderzoeken, omdat het management van organisaties moeilijk te bereiken is.

Doordat er slechts vier organisaties ondervraagd worden, en ook omdat het een kwalitatief onderzoek is, mogen de resultaten zeker niet veralgemeend worden. Wat geldt voor mijn ondervraagde organisaties, is daarom niet het geval bij de vele andere organisaties. Generalisatie is enkel en alleen mogelijk na een grondig kwantitatief onderzoek. (Kooiker, Broekhoff & Stumpel, 2007, p84)

# **Kwalitatief onderzoek: fases van het onderzoeksproces**

Ik heb voor een kwalitatief onderzoek gekozen omdat ik inzicht wil krijgen in de drijfveren, voorkeuren, wensen en motieven van mijn gekozen organisaties. Deze twee profitorganisaties en twee non-profitorganisaties zijn respectievelijk Markee en Maisonrouge, en Vooruit en Oxfam.

Ik heb bij mijn gekozen organisaties een diepte-interview gedaan met een persoon van het management of iemand die veel kennis had over het onderwerp. Op die manier wou ik alle vragen die ik had, zo goed mogelijk beantwoorden. Ik hanteerde een mix van open en gesloten vragen omdat ik nog niet genoeg kennis had over alle mogelijke antwoorden.

## **Probleemstelling**

Ik had nog weinig kennis over de motivaties van organisaties die beslissen om werkprocessen te gaan automatiseren. Ook de vele soorten software en verschillende toepassingsmogelijkheden waren mij nog onbekend. Er kon volgens mijn stagementor mogelijk ook verschil zijn tussen visies van de profitsector en non-profitsector.

## **Verrichten van deskresearch**

Ik ging op zoek naar alles wat ik kon vinden over de automatisering van werkprocessen en de professionele software die daarvoor gebruikt wordt binnen profit- en non-profitorganisaties.

## **Fieldresearch en onderzoekopzet**

Om meer over de motivaties van organisaties te weten te komen en mogelijke verschillen te ontdekken bij profit- en non-profitorganisaties, was het noodzakelijk om een aantal organisaties te gaan bevragen. Om het haalbaar te houden, koos ik voor een kwalitatief onderzoek met twee organisaties uit de profitsector en twee organisaties uit de non-profitsector die zich allemaal in regio Gent bevinden.

Met behulp van mijn stagementor en collega's, koos ik voor Vooruit, Oxfam, Markee en Maison Rouge. Aan de hand van een semi-gestructureerd interview – wat betekent dat ik bij de interviews ook een aantal concrete vragen stelde die ik op voorhand genoteerd had – ging ik proberen om antwoorden te krijgen op mijn vragen. (Kooiker, Broekhoff & Stumpel, 2007, p89)

## **Gegevensverzameling**

Zie bijlage A voor de interviews.

## **Analyse van de gegevens**

De geanalyseerde onderzoeksgegevens werden besproken in *hoofdstuk 4: voordelen en nadelen van software*, *hoofdstuk 5: verschil in besluitvorming bij profit- en non-profitorganisaties*, *hoofdstuk 6: innovaties bij automatisering van werkprocessen* en *hoofdstuk 7: invloed economie op aankoop van software*.

## **1. Wat zijn werkprocessen?**

Er bestaan verschillende definities voor werkprocessen. Betekenisdefinitie.nl (2013) beschrijft een werkproces als volgt: "Een logisch samenhangend geheel van stappen of transacties en procedures, waarmee een taak wordt uitgevoerd." Maarten Geuns (2006, p. 6) omschrijft een werkproces in zijn eindwerk dan weer op een andere manier: "Een werkproces is letterlijk een aaneenschakeling van activiteiten waarbij een zekere input verwerkt wordt tot een bepaalde output in de vorm van producten en diensten."

Persoonlijk kan ik het wel vinden met beide definities. Ze gebruiken heel verschillende woorden, maar de essentie blijft wel dezelfde. Ik vind dat de definitie nog eenvoudiger kan en heb daarom ook een poging gedaan om een werkproces te omschrijven: " de verschillende stappen die men moet doorlopen om een taak uit te voeren".

Volgens K. Vander Plaetse (persoonlijke communicatie, 9 april 2013) zijn de werkprocessen die momenteel al in veel organisaties worden geautomatiseerd, onder meer de planning van events, de ticketverkoop, de boekhouding, de personeelsplanning, het klantenbeheer en het beheren, versturen en opvolgen van e-mails. Dat zijn momenteel de belangrijkste en meest voorkomende. Die ga ik verder in mijn eindwerk ook uitgebreid bespreken.

## **2. Waarom werkprocessen automatiseren?**

Alle professionele software die bestaat om werkprocessen te automatiseren, hebben allemaal een gemeenschappelijk doel, namelijk het verhogen van de efficiëntie. Om efficiënter te kunnen werken zijn er soepel lopende processen nodig, waarbij iedereen goed weet wat er van hem of haar verwacht wordt. (Werkprocessen beter onder controle, internet, 2013) Van Meijel (2013) weet dat het in de praktijk nog al te vaak fout loopt: "Vele papieren procedures en uitgebreid e-mail- en telefoonverkeer. Dat leidt tot fouten, vertragingen en een gebrek aan traceerbaarheid."

Dé oplossing hiervoor is de werkprocessen automatiseren. Alle knelpunten waar veel "dom werk" voor nodig is, worden opgespoord en aangepast met professionele software waardoor alle werkprocessen in de toekomst veel sneller en met minder fouten verlopen. ("Werkprocessen beter onder controle", 2013)

Al die verschillende professionele software die gebruikt wordt om werkprocessen te automatiseren, is talrijk te vinden op het internet. Voor elke werkproces bestaan er tientallen, soms zelfs meer dan honderd verschillende aanbieders van software. Het is volgens K. Vander Plaetse (persoonlijke communicatie, 9 april 2013) dus ook belangrijk om er de software uit te kiezen die het beste past bij de organisatie. Want de ene software is al meer gericht op een bepaalde branche of soort organisatie dan de andere.

Tegenwoordig zijn er ook aanbieders van software die het volledige plaatje aanbieden in een zogenaamd ERP-pakket. ERP staat voor Enterprise Resource Planning en is één zeer groot softwarepakket dat bestaat uit verschillende modules die elk een bepaalde functie hebben. Die modules zijn onder andere CRM, boekhouding, verkoop, logistiek, HR, ...

Deze modules zijn sterk geïntegreerd, waardoor alle gegevens voor de medewerkers beschikbaar zijn op één centrale plaats. Hierdoor wordt dubbel werk vermeden, verbetert de kwaliteit van de organisatie en worden de kosten verlaagd. ("Software voor uw KMO", 2013)

### **3. Welke werkprocessen automatiseren?**

Ik heb er voor gekozen om verschillende werkprocessen die geautomatiseerd worden te bespreken. Mijn keuze is gevallen op eventplanning, ticketverkoop, boekhouding, personeelsplanning, klantenbeheer en mailing. De reden hiervoor is dat dat de meest gebruikelijke toepassingen zijn. Daarnaast zijn dat ook diegene waarvan mijn stageplaats de concurrenten goed opvolgt, aangezien Yesplan een groot deel van die zaken aanbiedt in haar software.

#### **3.1 Eventplanning**

##### ***a. Wat?***

Event planning software zorgt voor een goed overzicht van alle evenementen met een goede zichtbaarheid van alle nodige middelen voor een geslaagd evenement. Voor elk evenement kunnen de medewerkers op eenvoudige manier ingepland worden, aanduiden welke personen verantwoordelijk zijn voor welke taken, en welke interne of externe middelen nodig zijn. ("Eenvoudiger evenementen houden", 2013.)

Daarnaast zijn er nog verschillende andere mogelijkheden, zoals rapportage, filtering, kostenanalyse, contactdatabase en nog veel meer afhankelijk van het soort software. ("Eenvoudiger evenementen houden", 2013)

##### ***b. Voor wie?***

Event planning software reikt oplossingen aan voor schouwburgen, theaters, concertzalen en musea, waar er wekelijks verschillende producties, voorstellingen of tentoonstellingen worden gegeven. Maar daarnaast is event planning software ook zeer nuttig voor cultuur-, jeugd- en recreatiediensten. Zij maken dan eerder gebruik van een flexibel inschrijvings- en activiteitenbeheer of de feature voor het verhuren of uitlenen van materiaal. ("Gebruiksvriendelijke software voor eventmanagement", 2013)

##### ***c. Waarom?***

Tientallen medewerkers en jaarlijks talrijke producties of evenementen zonder problemen beheren is geen sinecure. Er komt heel veel bij kijken: materiaal, personeel en zalen inplannen, en nadien ook de betalingen en eventuele ticketverkoop verwerken. Daarnaast moet er ook voor gezorgd worden dat de juiste personen over de gepaste informatie beschikken. Om veel papierwerk, Excelbestanden, kopzorgen en natuurlijk tijd en geld te besparen, biedt event planning software dus de oplossing. ("Event planning en personeelsbeheer", 2012)

#### ***d. Voorbeelden van event planning software?***

Yesplan, 4Dvision, ReCreateX, LVP Reserveringssysteem, Full House, Artifax, Theasoft,...

### **3.2 Ticketverkoop**

#### ***a. Wat?***

Personen die naar een concert, festival of dergelijke gaan, kunnen door middel van online tickets zelf op een vlotte manier tickets kopen waar en wanneer ze dat willen. Wanneer de tickets onmiddellijk betaald worden met kredietkaart of bankkaart, kan de koper meteen de tickets printen, want die klant ontvangt een e-mail met een link naar de e-tickets. ("Ticketmatic bouwt innovatieve software", 2013)

#### ***b. Voor wie?***

Schouwburgen, theaters, concertzalen, musea en cultuurcentra. Maar ook festivals, bioscopen, fuiven en discotheken kunnen online tickets gebruiken om de toegang eenvoudiger en sneller te maken voor zowel de organisator als de bezoeker. ("Ticketmatic referenties", 2013)

#### ***c. Waarom?***

Er zijn geen enorme wachtrijen meer bij de toegang dankzij toegangscontrole met scanners. Baliemedewerkers kunnen veel vlotter werken doordat er minder manuele ticketverkoop is. Daarnaast weet de zakelijke leiding exact hoe de ticketverkoop loopt dankzij online grafieken, en beschikt de marketingafdeling over een uitgebreide publieksdatabase die gebruikt kan worden voor gerichte campagnes. Verder is dankzij toegangscontrole met scanners fraude met vervalste tickets onmogelijk, en bij verlies van tickets kunnen tickets veilig opnieuw uitgereikt worden, want ieder ticket kan slechts eenmaal binnen. ("Belangrijkste voordelen Ticketmatic", 2013)

#### ***d. Voorbeelden van online ticket systemen?***

Ticketmatic, SRO, Ticketscript, MijnEvent, Sherpa, Jewel Labs, ProvenueX,...

### **3.3 Boekhouding**

#### ***a. Wat?***

Asperion (2013) omschrijft boekhoudsoftware als volgt: "*Boekhoudsoftware is bedoeld om een ondernemer, boekhouder of accountant optimaal te ondersteunen bij het voeren en controleren van een boekhouding.*" Er kan onderscheid gemaakt worden tussen software die geïnstalleerd moet worden via een dvd en software die zich online bevindt (in de 'cloud'). Tegenwoordig is de meerderheid online, zodat de klanten niet langer gebruik moet maken van ouderwetse updates via een dvd, systemen die niet goed met elkaar communiceren en hebben ze niet te maken met hoge aankoopkosten. Bovendien



kan verschillende software samen gebruikt worden, zodat de gegevens onderling uitwisselbaar zijn. ("Waarom boekhoudsoftware belangrijk is", 2012)

Met boekhoudsoftware is het mogelijk om onder andere een inkoopfactuur en een bankafschrift vast te leggen. Daarnaast creëert de boekhoudsoftware automatisch een balans en een resultatenrekening, en kan zo verschillende basisfuncties van de boekhouding doen. In de praktijk bieden de meeste pakketten ook nog andere functies, zoals zogenaamde subadministraties (debiteuren, crediteuren en/of voorraad). Verder kan ook online bankieren, budgettering, relatiebeheer, vaste activa, inkoop, verkoop, projecten of productie deel uitmaken van een boekhoudsoftware. ("Waarom boekhoudsoftware belangrijk is", 2012)

### ***b. Voor wie?***

Boekhoudingssoftware is er voor iedereen: boekhoudkantoren, eenmanszaken, kmo's en grote bedrijven, maar ook voor vzw's en het onderwijs. Vaak is boekhoudsoftware niet gericht op alle bedrijven, maar meer gespecialiseerd in één doelgroep om zo goed mogelijk aan de noden van haar klanten te voldoen. Het kan ook gebeuren dat een ontwikkelaar van boekhoudsoftware verschillende pakketten aanbiedt, bijvoorbeeld een pakket voor kmo's, een pakket voor grote bedrijven, een pakket voor boekhoudkantoren,... Dat is onder meer het geval bij Sage, die meer dan tien verschillende pakketten aanbiedt, en zo sterk inspeelt op de specifieke behoeften van de klant. ("Producten & oplossingen", 2013)

### ***c. Waarom?***

Iedere organisatie wil de touwtjes in handen hebben. Het is belangrijk om na te gaan of de gerealiseerde inkomsten voldoen aan de verwachtingen. Indien dat niet het geval is, moet er bijgestuurd worden. Met boekhoudsoftware kan het juiste budget bepaald worden en kan er teruggekeken worden naar eerdere realisaties. Met één oogopslag wordt snel merkbaar welke facturen nog open staan en welke klanten nog moeten betalen. Zo komt de organisatie niet voor ongewenste verrassingen te staan. ("Uw financiële administratie", 2013)

Verder is het mogelijk om de totaalcijfers tot in de details te bekijken en vervolgens de juiste cijfers aan het management of de medewerkers te presenteren. De aangemaakte rapporten zijn te bekijken zowel in Excel als in pdf. ("Uw financiële administratie", 2013)

Bovendien mag zeker niet vergeten worden dat een ondernemer wettelijk verplicht is om de administratie goed bij te houden en deze 7 jaar te bewaren. Door gebruik te maken van boekhoudsoftware wordt ervoor gezorgd dat aan alle eisen van de belastingdienst voldaan wordt. Zelfs al kiest een organisatie ervoor om een boekhouder aan te nemen, dan kost het nog steeds werk om alle gegevens door te geven, bijvoorbeeld in de vorm van bonnetjes en facturen. Met boekhoudsoftware valt die last ook grotendeels van de schouders en wordt er dus tijd bespaard. ("Waarom boekhoudsoftware gebruiken", 2013)

#### ***d. Voorbeelden van boekhoudsoftware?***

Sage, Navision, Afas, Isis, Exact, Wings, Minox, KashExpert,...

### **3.4 Personeelsplanning**

#### ***a. Wat?***

Veel organisaties vinden het zeer moeilijk om efficiënt om te gaan met de beschikbare middelen, zoals het personeel. Met een te krappe personeelsplanning krijgt een organisatie al het werkt niet tijdig klaar, maar met te veel mensen lopen de loonkosten te hoog op. Met personeelsplanningsoftware kunnen organisaties die kosten beter beheeren en ook verminderen, want de loonkosten nemen een grote hap uit het totale budget van een organisatie. ("Personeelsplanning", 2012)

#### ***b. Voor wie?***

Alle organisaties die geen overbodige loonkosten willen. Personeelsplanningsoftware is aanwezig in allerlei branches: gezondheidszorg, uitzendbranche, beveiligingsbranche, industrie, recreatiesector, overheid, transportsector, dienstensector, onderwijs,... Sommigen bieden personeelsplanningsoftware aan voor veel verschillende doelgroepen, anderen spitsen zich dan weer meer toe op één of enkele doelgroepen. ("Uiteenlopende branches", 2013)

#### ***c. Waarom?***

Personeelsplanningsoftware bevat verschillende features die het veel makkelijker maken voor de organisatie om correcte beslissingen te nemen om het personeel in te plannen. Mogelijke features zijn onder meer tools waarmee slim bijgestuurd kan worden, wanneer er bijvoorbeeld overtredingen gebeuren bij de CAO's. Daarnaast heeft de organisatie steeds de meest actuele informatie beschikbaar die belangrijk is om te weten, zoals de gewerkte uren en het resterende verlof van de verschillende medewerkers. ("Efficiënte personeelsplanning", 2013)

Ook is er de mogelijkheid om in enkele seconden tijd een schematisch overzicht te generen van een voorbeeldweek, waarbij de gebruiker enkel nog moet kiezen wat de meest ideale situatie is voor hem of haar. ("Efficiënte personeelsplanning", 2013)

#### ***d. Voorbeelden van personeelsplanningsoftware?***

Rostarcas, Softbrick, Monaco, PlanningIT, JCC Software, Syntegro,...

## 3.5 Klantenbeheer (CRM)

### **a. Wat?**

Perfectview (2013) omschrijft CRM als volgt: *“Customer Relationship Management oftewel C R M (ook wel bekend als relatiebeheer, relatiemarketing of verkoopbeheersysteem) is een werkwijze alsmede een techniek waarbij optimalisatie van contacten met klanten centraal staat. Kenmerkend is dat elke klant persoonlijk wordt benaderd op basis van zijn voorkeuren en wensen.”*

De afkorting CRM wordt bijna altijd gebruikt in de betekenis van een CRM-systeem. Een CRM-systeem is een softwarepakket dat gebruikt wordt door organisaties om klantengegevens vlot te kunnen beheren en het onderhouden van goede klantenrelaties. (“Customer relationship management”, 2013)

Wat van zeer groot belang is voor goed contact tussen een organisatie en haar klanten, is de informatie die voor alle medewerkers beschikbaar is. Met CRM-software zijn alle klantengegevens centraal aanwezig, waarbij iedereen die er nood aan heeft, die gegevens kan raadplegen. (“Meer rendement uit uw klanten”, 2013)

### **b. Voor wie?**

Elke organisatie die meerdere klanten heeft, efficiënter wil werken en die wil tonen aan haar klanten dat ze aandacht heeft voor hen. (“Who actually uses CRM”, 2013)

### **c. Waarom?**

Eerst en vooral omdat CRM ervoor kan zorgen dat er meer winst wordt behaald. Want hoe tevredener de klanten zijn, hoe meer zij zich met de organisatie verbonden zullen voelen en hoe groter de kans wordt dat zij klant zullen blijven voor een lange tijd. Klanten willen serieus genomen worden en willen zelf ook een betrouwbare partner waar ze goed mee kunnen samenwerken. (“Wat is CRM Software”, 2013)

Verder zorgt CRM-software ervoor dat de klantengegevens, de geschiedenis van de transacties, of zelfs alle communicatie met de klant verzameld en gegroepeerd wordt. Het is uiteindelijk de bedoeling om alle informatie over de klanten binnen de organisatie in één centrale databank op te slaan. Met behulp van CRM haal je dan het maximale uit alle klantenrelaties. Je kan meer klantenrelaties verwerven, de huidige relaties met de klanten uitbouwen en versterken, en de duur van de klantrelatie verlengen zodat de organisatie en de klant een langdurige relatie aangaan. (“Wat is CRM Software”, 2013)

Daarnaast is het zeker niet onbelangrijk om te weten dat een nieuwe klant binnenhalen veel meer tijd en geld kost dan omzet genereren bij bestaande klanten, dat 20% van de klanten tot 80% van de winst genereert, en dat er veel omzet verloren gaat door de bestaande klanten niet op een goede manier te beheren. (“Wat is CRM Software”, 2013)

## ***d. Voorbeelden van CRM-software?***

Afas, Efficacy, CRM dynamics, Salesforce, SugarCRM, Sage, Archie,...

## **3.6 Mailing**

### ***a. Wat?***

E-mailsoftware die ook wel Bulk Email Software of Email Marketing Software wordt genoemd, zorgt ervoor dat het versturen van grote hoeveelheden e-mails een eenvoudige taak wordt. Er zijn verschillende templates beschikbaar om een originele e-mail op te stellen, maar het is natuurlijk ook perfect mogelijk om volledig zelf het ontwerp van de e-mail te bepalen. ("Build beautiful emails", 2013)

Verder is het makkelijk in te stellen om op een gekozen moment automatisch een e-mail te versturen naar alle personen die geabonneerd zijn op je website of blog. Ook automatische antwoorden kunnen aangemaakt worden om bijvoorbeeld nieuwe abonnees te verwelkomen, verjaardagwensen te versturen of om een ontvangen e-mail te bevestigen. ("Smart sending tools", 2013)

Wat misschien wel de belangrijkste functie is van die e-mailsoftware, is de mogelijkheid om het effect van de verzonden e-mails te kunnen analyseren. Wie heeft je e-mail geopend en hoe vaak? Waar hebben ze op geklikt? Met wie hebben ze die e-mail gedeeld? Die gegevens zijn makkelijk te bundelen in overzichtelijke rapporten. ("Beautiful reports", 2013)

### ***b. Voor wie?***

"E-mailsoftware is er op maat van elke soort organisatie", aldus J. Verhelst (Persoonlijke communicatie, 12 april 2013). "Zeer grote en uitgebreide software is zeker niet noodzakelijk voor iedereen, maar de light versies zijn zeker en vast ook nuttig voor de kleinere organisaties, want iedereen wil natuurlijk graag weten of de e-mails de klant of doelgroep bereiken of niet."

### ***c. Waarom?***

De gebruiker kan grote hoeveelheden e-mails op eenvoudige manier personaliseren en versturen waardoor een emailcampagne zoveel krachtiger wordt. Een emailcampagne versturen naar een volledige adressenlijst of naar aparte groepjes die gesegmenteerd zijn op interesses of locatie gebeurt zonder veel moeite. ("Smart sending tools", 2013)

Meten is weten, en met e-mailsoftware kan er perfect gezien worden wie waarop geklikt heeft, hoe vaak, wanneer en nog veel meer. Al deze informatie is terug te vinden in dagelijkse, wekelijkse of maandelijkse rapporten. En als dat nog te lang zou duren, is het eveneens mogelijk om alles in real-time te volgen op een wereldkaart. ("Features Overview", 2013)

#### ***J. Voorbeelden van mailing software?***

Campaign monitor, Email Garage, MailChimp, Fast Email Sender, SendBlaster,...

## **4. Voordelen en nadelen van professionele software**

Bij de vergelijking van de voor- en nadelen van mijn interviews kwam ik tot heel uiteenlopende antwoorden. Dat is echter eenvoudig te verklaren. De verschillende organisaties die ik bevraagd heb, waren zeer verschillend van grootte en karakter. Daarnaast is het aanbod van professionele software om werkprocessen te automatiseren zodanig groot en divers, dat het vrij normaal is dat er zo veel verschillende antwoorden werden gegeven. Zo variëren de prijzen van minder dan honderd euro per jaar bij onder andere J. Verhelst van Markee (persoonlijke communicatie, 12 april 2013), tot enkele tienduizenden euro's per jaar bij K. Beusaert van Oxfam fair trade (Persoonlijke communicatie, 2 april 2013).

### **4.1 Voordelen**

De personen die ik heb geïnterviewd, konden veel voordelen opsommen van hun gebruikte software om de werkprocessen te automatiseren. Bij de ene organisatie waren ze natuurlijk al meer tevreden dan de andere, maar hoe dan ook waren er bij elke organisatie voordelen die ze merkten bij de automatisering van hun werkprocessen.

Iets wat steeds terugkwam bij mijn interviews – en wat ik ergens ook wel verwacht had – was de efficiëntie. Zoals ik eerder zei in hoofdstuk 2, is efficiëntie hetgene wat alle software voor de automatisering van werkprocessen gemeen hebben met elkaar. Alle organisaties willen natuurlijk efficiënter werken. Want efficiënt werken betekent sneller, gemakkelijker en aangener werken. En dat is iets wat zowel werknemer als werkgever kan appreciëren. Efficiëntie is dus een heel belangrijk voordeel en vereiste van de software.

Andere voordelen zoals dat alle informatie centraal staat, dat er geen dubbelwerk en minder "dom werk" gebeurt, en dat er meer werkcomfort is, zijn allemaal voordelen die ook bij efficiëntie horen. Want wanneer alle informatie centraal verzameld is, zal er minder tijd verloren worden aan bijvoorbeeld de juiste gegevens zoeken en kan er eveneens geen dubbelwerk meer optreden. Ook het "dom werk" verminderen (=zeer repetitief werk), zorgt voor een hogere werkcomfort en efficiëntie.

Daarnaast waren er ook organisaties die zeer tevreden waren over de gebruiksvriendelijkheid van hun software. Sommige organisaties hadden slechts luttele dagen nodig om de software volledig te beheersen, wat natuurlijk een groot voordeel is voor de organisatie want er moeten geen dagen of weken opleiding voorzien worden. Ook in het geval dat er nieuwe werknemers of stagiairs zijn, kunnen die de software al snel gewoon worden.

Verder vond de helft van de ondervraagde organisaties het een groot voordeel dat hun software voldoende 'open' is. Hiermee wordt bedoeld dat er mogelijkheden zijn tot integraties met andere software, zoals bijvoorbeeld een ticketing systeem, een intranet, boekhoudsoftware of CRM. Niet elk softwarepakket biedt een all-in pakket, dus doen de

softwareontwikkelaars er goed aan om integraties mogelijk te maken. Ook dat veel software zich tegenwoordig in de 'cloud' bevindt (verder besproken in hoofdstuk 6), is een groot voordeel voor personen die vaak onderweg zijn. Die kunnen dan de software gebruiken op hun smartphone, tablet of op om het even welke computer of laptop.

Ten slotte een voordeel dat voor velen zeker niet onbelangrijk is, namelijk de prijs van de software. Het is een groot voordeel indien de software niet te veel kost en toch een grote meerwaarde kan leveren. Helaas is professionele software meestal vrij duur en is de prijs van de software dus zelden een voordeel. Toch was één van mijn ondervraagde organisaties zeer tevreden over de prijs van zijn gebruikte software. Markee maakt namelijk bijna uitsluitend gebruik van online tools die weinig of geen geld kosten. Ondanks de lage prijs die ze betalen zijn ze zeer tevreden over wat die tools hen bieden. Zij vinden de prijs dus zeker en vast een groot voordeel van hun software.

(Zie interviews in bijlage A)

## **4.2 Nadelen**

Zoals verwacht biedt professionele software om werkprocessen te automatiseren vele voordelen. Maar dan rest natuurlijk nog de vraag: zijn er ook nadelen verbonden aan het gebruik van dergelijke software? Staat de technologie al volledig op punt of is er nog plaats voor verbetering? Bij de interviews met mijn gekozen organisaties, kwamen er toch nog een aantal knelpunten naar boven. Het kan dus nog altijd een stuk beter.

Een eerste grote nadeel van die professionele software is het prijskaartje. Hoewel er al handige tools beschikbaar zijn aan zo'n € 10 per maand, kan de prijs zeer hoog oplopen. Als je een zeer degelijk softwarepakket wenst, dan gaat dat heel wat kosten. En hoe groter de organisatie is, hoe duurder de software wordt. Een eerste grote kost is de installatie en integratie van de gegevens van de organisatie. Dat is een eenmalig bedrag dat moet betaald worden, maar allesbehalve een kleinigheid.

Verder is het sinds de ontwikkeling van het SaaS-model (verder besproken in hoofdstuk 6) gebruikelijk om maandelijks een bedrag te betalen omdat je de diensten van het softwarebedrijf gebruikt. ("Wat is SaaS", 2013) Ik heb bij elke organisatie zeer verschillende bedragen gehoord, maar bij Oxfam lag het maandelijks bedrag het hoogste voor hun software Real Dolmen, namelijk zo'n € 3 000. Het is moeilijk om te weten of er nog duurdere software bestaat, aangezien de aanbieders van software niet met prijzen uitpakken op hun website. Volgens Erpsoftware360 (2013) bevindt Microsoft Dynamics – een partner van Real Dolmen – zich wel in de lage tot middelmatige prijsklasse. Het is dus zeer realistisch dat de duurste genoemde software van Oracle en SAP een veelvoud vragen van die € 3 000 per maand.

Nadat de software klaar is om te gebruiken, moet je natuurlijk nog weten hoe dat allemaal in elkaar zit. Het is zeker niet ongewoon dat er verschillende dagen betaalde opleiding nodig zijn om de software goed te kunnen beheersen. En zelfs dan is het niet ongewoon dat er regelmatig nog verrassingen opduiken. Want de gebruiksvriendelijkheid van de software is volgens sommige organisaties toch nog een zeer groot werkpunt voor de softwareontwikkelaars. Daarmee doelt men onder andere op het gebrek aan flexibiliteit. De software kan niet altijd aangepast worden aan de noden van de organisatie, tenzij de software op maat gemaakt is. Maar dat kost dan weer veel geld.

Ook bevindt nog niet alle aangeboden software zich in de 'cloud'. Er zijn nog verschillende softwarepakketten waarbij de software aan de hand van een dvd moet geïnstalleerd worden op alle computers. Hierdoor kan de organisatie enkel de software gebruiken op de computers waarop de software is geïnstalleerd en moet je tijd en moeite investeren om dat in orde te brengen. Tegenwoordig is het noodzakelijk om overal en op elk moment de software te kunnen gebruiken.

Ten slotte kan het ook gebeuren dat de software te maken heeft met kinderziektes. Dat is zeker niet abnormaal wanneer de software nog niet lang bestaat. Het huidige SaaS-model is natuurlijk nog maar sinds enkele jaren populair. Hoewel het vervelend kan zijn voor de gebruikers van de software, is het weliswaar geen ramp, als de aanbieder van de software gepast ingrijpt en snel het probleem verhelpt.

(Zie interviews in bijlage A)

## **5. Verschil in besluitvorming bij profit- en non-profitorganisaties**

Denken profitorganisaties anders over de aankoop van professionele software dan non-profitorganisaties? Zowel mijn stagementor, een collega van op mijn stage, als ikzelf waren het eens dat daar zeker verschillen waren. Verschil in de denkwijze over de software, namelijk winstgericht versus kostenbesparend. Maar ook verschil bij het beslissingsproces: snel of eerder traag beslissen, grondig de verschillende mogelijkheden onderzoeken,...

Daarnaast dachten we ook dat er verschil zou zijn bij de redenen om die software aan te schaffen. Kiezen ze voor professionele software om in de eerste plaats sneller te kunnen werken, of efficiënter, gebruiksvriendelijker, klantgerichter,... Ik ging in mijn interviews op zoek naar al die mogelijke verschillen bij de keuze van hun professionele software. Helaas kwam ik ondanks de verwachtingen van een vrij kale reis terug. Want de verschillen waren helemaal niet zo overduidelijk. Toch zal ik verder uitweiden over de gelijkenissen en de verschillen die ik hoe dan ook toch opgemerkt heb.

Zowel de profit- als non-profitorganisaties gingen zeker niet over één nacht ijs bij het kiezen van hun professionele software. Toch maakten de profitorganisaties hun keuze sneller dan de non-profitorganisaties. Bij non-profit werd er steeds een grondige analyse gemaakt van de potentiële software alvorens tot aankoop over te gaan. Bij Oxfam werd er zelfs een consultancy groep opgericht om de beste keuze te maken.

Verder wordt er ook steeds gekeken naar een budgetvriendelijke oplossing, ongeacht ze een profitorganisatie of een non-profitorganisatie zijn. De non-profitorganisaties kozen weliswaar voor vrij dure software, maar die levert hen wel een grotere meerwaarde dan goedkope software. Bij de profitorganisaties kozen ze voor minder dure software, waardoor de beslissing ook sneller genomen werd. Die gekozen software is volgens hen goed genoeg voor de prijs die ze moeten betalen.

Beide sectoren waren allebei evenzeer overtuigd van het grote nut van de automatisering van werkprocessen aan de hand van professionele software. Ze beseffen dat organisaties

tegenwoordig niet meer zonder die software kunnen. Het heeft een zeer positieve impact op het vlot functioneren van een organisatie en geen enkele van mijn ondervraagde organisaties zou nog terug willen gaan naar hun stapels papier of Excelbestanden.

Ten slotte moet ik zeker en vast kritisch blijven voor de resultaten. Ik heb maar vier organisaties geïnterviewd, waardoor mijn resultaten niet representatief zijn. Mijn gekozen non-profitorganisaties waren ook groter dan mijn profitorganisaties, en hadden bijgevolg ook een hoger budget. Daarnaast heeft een grotere organisatie ook nood aan betere en duurdere software, waardoor de keuze van de software van zeer groot belang is. Er zijn dus nog verschillende factoren die een rol spelen bij de besluitvorming. Het is dus niet mogelijk om op basis van vier organisaties grote conclusies te trekken.

(Zie interviews in bijlage A)

## **6. Innovaties bij automatisering van werkprocessen**

### **6.1 Recent**

De vorige grote vernieuwingen bij bedrijfssoftware waren software die zich in 'the cloud' bevindt en het SaaS model. Software die in 'the cloud' is, moet niet langer geïnstalleerd worden op de computer, aan de hand van een cd-rom of dvd. De software is beschikbaar online en bevindt zich daarom 'in de wolken'.

("Future Of Enterprise Software", 2013)

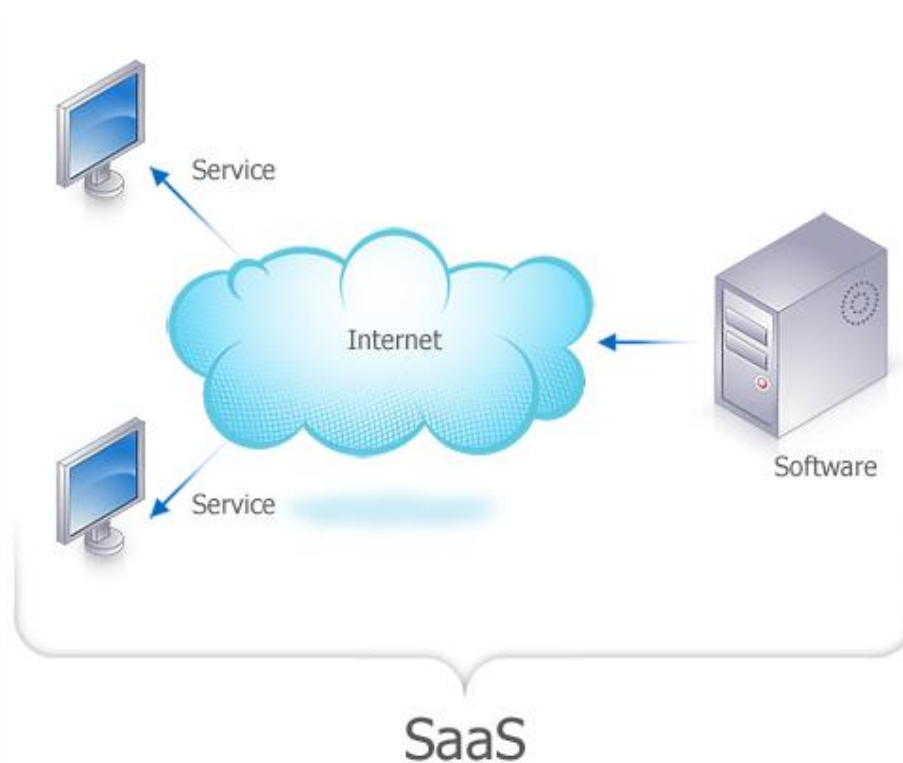
**Illustratie 1: Cloud computing service**





Daarbij sluit ook het SaaS-model aan, wat betekent 'Software as a Service'. Hierbij wordt software aangeboden als onlinedienst waar maandelijks voor betaald wordt. De software wordt dus niet meer gekocht door de organisatie, maar gaat licenties aanschaffen om de software als dienst te mogen gebruiken. ("Future Of Enterprise Software", 2013)

**Illustratie 2: What is Software as a Service?**



Voor zowel de gebruiker als de aanbieder van software zijn er heel wat voordelen aan deze nieuwe manier van software gebruiken. Zo kan de klant de software gebruiken vanop elke computer, laptop, tablet of smartphone die over internet beschikt, aangezien de software niet meer geïnstalleerd moet worden op de toestellen. De organisatie die de software gebruikt moet zich ook geen zorgen maken over het verouderen of stuk gaan van hun software, want de software wordt permanent geüpdatet. Verder zorgt de softwareaanbieder ook voor recente back-ups van al het werk dat gedaan wordt. ("Voordelen van SaaS", 2013)

Daarnaast zijn er dus ook voordelen voor de aanbieder van software. Zo zijn er onder meer de constante inkomsten. De klant betaalt tegenwoordig een maandelijks bedrag om de software als dienst te mogen gebruiken. Vroeger betaalden de klanten slechts eenmaal voor de aankoop van hun software. Maar dankzij het SaaS-model, worden softwareontwikkelaars het hele jaar door beloond voor hun harde werken en het dagelijkse beheer en onderhoud. ("Voordelen van SaaS", 2013)

Arnesen (2013, p. 45-50) waarschuwt organisaties echter voor het overhaast aanschaffen van software in de 'cloud'. Want volgens hem is cloud software niet altijd gepast voor iedere organisatie, en moet er dus goed nagegaan worden of dat wel de juiste keuze is. Software in de 'cloud' is nog vrij jong, waardoor nog veel aanbieders van

dergelijke software aan het opbouwen zijn. De functionele capaciteiten van cloud software zijn veelal minder groot en minder flexibel dan de traditionele software die geïnstalleerd moet worden. (zie bijlage B)

Verder wordt cloud software voornamelijk nog maar gebruikt door kmo's, doordat veel softwareontwikkelaars er nog niet klaar voor zijn om grote bedrijven goede software in de 'cloud' aan te bieden. Daarbij worden er ook vragen gesteld bij de veiligheid van cloud software. Het laatste wat bedrijven willen, is dat vertrouwelijke informatie zich gaat verspreiden naar concurrenten. Hoewel daar al veel werk van gemaakt wordt, blijft het dus een uitdaging voor de softwareontwikkelaars om cloud software zo goed mogelijk te beveiligen tegen allerlei gevaren. (Arnesen, 2013, p. 45-50) (zie bijlage B)

Ook wordt er vaak gezegd dat cloud software veel goedkoper zou zijn. Dat klopt niet helemaal, maar er zijn wel een aantal financiële voordelen. Zo betaal je maandelijks of jaarlijks om de software te mogen gebruiken. Hierdoor heb je geen één zeer grote aankoopkost en kunnen de kosten gespreid worden. En in tegenstelling tot cloud software moet bij traditionele software na een aantal jaren een nieuwere versie aangeschaft worden. (Arnesen, 2013, p. 45-50) (zie bijlage B)

Maar de traditionele manier van software is in de toekomst zeker nog niet helemaal afgeschreven. Organisaties die uitgebreide functionaliteit nodig hebben of software die op maat van de organisatie gemaakt is, doen er nog steeds goed aan om voor traditionele software te kiezen. Ook wanneer een organisatie geen goede internetverbinding ter beschikking heeft, of niet afhankelijk wil zijn van de servers van de ontwikkelaars, maakt men de goede beslissing om niet voor cloud software te kiezen. (Arnesen, 2013, p. 45-50) (zie bijlage B)

Ten slotte nog iets volledig anders. Van Ringelestijn (2013, p. 25) sprak namelijk onlangs in het tijdschrift 'Interne communicatie' over een andere vernieuwing. Boris Veldhuijzen van Zanten ontwikkelde de maildienst 'Inbox Pro'. Met die nieuwe online tool wou de ontwikkelaar grip krijgen op de overvloed aan e-mails die dagelijks binnenstromen. Hij realiseert dat door de verzender automatisch te laten weten hoeveel ongelezen mails er nog op een antwoord wachten, en hoe lang het ongeveer zal duren voordat hij een antwoord mag verwachten. (zie bijlage C)

De verzender kent zo de geschatte wachttijd en kan eventueel een tweede poging wagen om zijn bericht te herschrijven en in te korten, zodat het mailingsysteem hem mogelijk voorrang kan geven. Hierdoor heeft de verzender een goed beeld van wanneer hij een antwoord zal krijgen, en zal de ontvanger van die mails in de toekomst wellicht veel kortere e-mails krijgen of zal hij in de plaats daarvan opgebeld of gewoon aangesproken worden. (Van Ringelestijn, 2013, p. 25) (zie bijlage C)

## **6.2 Toekomst**

Maar wat biedt te toekomst voor bedrijfssoftware? Wat staat er de komende jaren te gebeuren? Wat zien organisaties graag nog ontwikkeld worden? Welke werkprocessen willen ze nog automatiseren? H. Catry (persoonlijke communicatie, 2 mei 2013) vertelde mij dat het natuurlijk nog steeds niet mogelijk is om de toekomst te voorspellen. Maar door goed te luisteren naar de gebruikers hebben de softwareontwikkelaars een goed beeld van wat de gebruiker allemaal nog wenst in de toekomst.

Voornamelijk zal er veel meer software ontwikkeld worden in de 'cloud' vanwege het grote gebruiksgemak voor de klanten. Ook het aanbod van 'Software as a Service' (SaaS) zal blijven groeien door de grote tevredenheid. Wat daarbij aansluit is dat al deze software perfect zal moeten werken op tablets en smartphones, want dat is één van de belangrijkste redenen waarom cloud software net zo goed is. Het is altijd en overal te gebruiken waar er een internetverbinding is. ("Predictions for enterprise software", 2013)

Tijdens mijn stage heb ik mijn vraag in verband met toekomstige ontwikkelingen van professionele software ook eens voorgelegd aan de softwareontwikkelaars van Yesplan. Ze konden zelf niet meteen veel voorbeelden geven van grote veranderingen, want volgens hen moeten we echt zeer grote vernieuwingen de eerste jaren niet verwachten. Wel zijn ze het er allemaal over eens dat de komende jaren het mobiele een steeds grotere rol zal spelen. (E. Naert, persoonlijke communicatie, 13 mei 2013)

Met dat mobiele kan bedoeld worden dat professionele software op alle mogelijke toestellen minstens even goed zal functioneren als op een laptop en pc, maar ook software die zich overal in de omgeving bevindt. Een voorbeeld hiervan zou onder meer kunnen zijn dat het kantoor van de toekomst volledig functioneert door middel van software. Temperatuurregeling, de deuren automatisch openen wanneer de werkdag start en de deuren automatisch afsluiten als iedereen het kantoor verlaten heeft, een bepaald aantal koffies automatisch klaarmaken,...

(E. Naert, persoonlijke communicatie, 13 mei 2013)

Alles wat tijd inneemt op het kantoor en dat niet tot de kerntaken behoort van de werknemers, zou men kunnen automatiseren aan de hand van software. In zekere mate lijkt dat nog zeer futuristisch, maar toch behoort het zeker tot de mogelijkheden van de ( nabije) toekomst. (E. Naert, persoonlijke communicatie, 13 mei 2013)

Wat ook aan bod kwam bij datzelfde gesprek met de softwareontwikkelaars, was het gebrek aan usability. Volgens J. Brichau (persoonlijke communicatie 13 mei 2013) is het nog al te vaak het geval dat software te ingewikkeld of niet eenvoudig genoeg is om te gebruiken. Alle kennis om goede software te ontwikkelen is er al, nu alleen nog die kennis bundelen tot een gebruiksvriendelijk softwarepakket. Het lijkt heel eenvoudig, maar toch blijkt het voor vele softwarebedrijven nog een struikelblok te zijn.

Verder heb ik ook bij mijn gekozen organisaties nagevraagd over veranderingen die zij zien in de toekomst. Er kwamen maar weinig spontane ideeën naar boven, wat aantoont dat ze over het algemeen toch wel tevreden zijn over de capaciteiten van hun software. Al bij al wisten ze toch vrijwel allemaal iets op te noemen dat ze graag in de toekomst (beter) zouden willen zien.

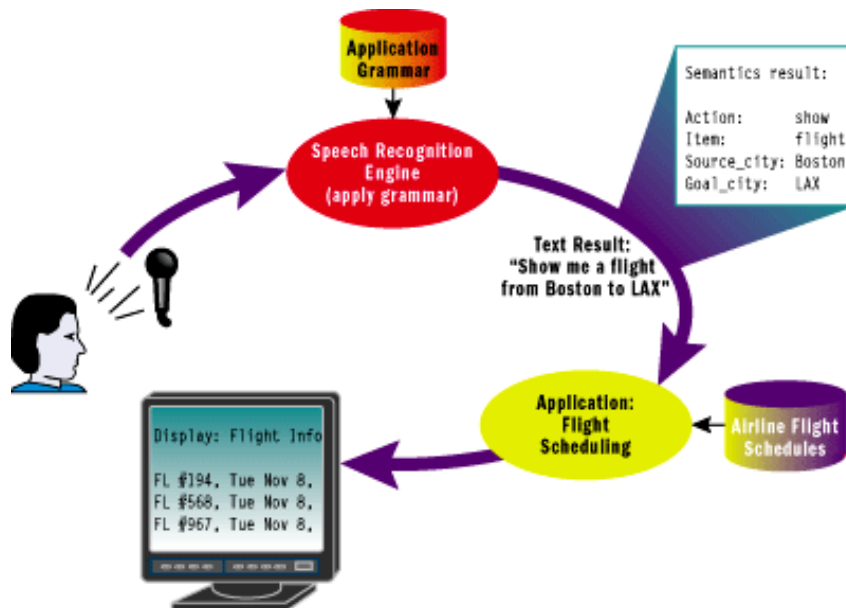
Die veranderingen kunnen volledig nieuwe zaken zijn zoals bijvoorbeeld aan de hand van spraaktechnologie het kunnen inspreken van tekst in de plaats van alles te moeten typen. Want hoewel professionele software zeer veel voordelen en mogelijkheden biedt, erkent O. Saverys (persoonlijke communicatie, 30 april 2013) dat er nog steeds heel wat gegevens manueel ingevoerd moeten worden. Teksten of gegevens inspreken gaat vlugger en is minder lastig dan alles te typen.

Natuurlijk volledig nieuw is die spraaktechnologie niet. Reeds in 1987 dachten de heren Jo Lernout en Pol Hauspie het gat in de markt te gevonden hebben. Helaas voor hen en de vele investeerders, ging het slechts om mooie ideeën, met een financiële luchtbel als gevolg. Maar waar Lernhout & Hauspie in de jaren 90 nog faalden, slagen Apple en

Microsoft nu wel in het gebruik van spraaktechnologie.  
("Lernout & Hauspie: from hero to zero", 2011).

Dat dit geen fictie is, toont Apple aan met de functies van Siri en haar recente Dictation functie (Breen, 2013), en in mindere mate Microsoft die al enkele jaren sommige spraakherkenningsoftware gebruikt van Lernout & Hauspie.  
("Lernout & Hauspie: from hero to zero", 2011).

**Illustratie 3: Using speech recognition**



Volgens H. Catry (persoonlijke communicatie, 7 mei 2013) – die nota bene nog gewerkt heeft bij het befaamde Lernout & Hauspie – staat die spraaktechnologie echter nog maar in de kinderschoenen. In theorie is die technologie iets bijzonder interessants, maar tot op heden is nog niemand erin geslaagd om daar echt iets zeer bruikbaar mee te doen. Henk Catry heeft zelf de Dictation functie van Apple al uitgebreid geprobeerd en merkt daar nog veel fouten bij op. Het zal dus nog zekere enkele jaren duren voordat alle vervelende tekst intypen voor eens en voor altijd geschiedenis wordt.

Naast die nieuwe ideeën gaven de geïnterviewde organisaties ook nog gewoon zaken aan die ze nu al kunnen doen, maar die niet altijd even vlot verlopen. Bij die geautomatiseerde werkprocessen zouden ze graag nog aanpassingen zien, om het nog beter te maken voor hen. Zoals eerder gezegd, is het manueel ingeven van gegevens nog steeds een pijnpunt. Die spraaktechnologie is één mogelijkheid, maar er is misschien ook de mogelijkheid om die gegevens te integreren in de gebruikte software.

Daarnaast moet er werk gemaakt worden van de integratie van werkelijk alle informatie van een organisatie. Het gebeurt nog steeds dat er voor sommige zaken Excelbestanden of Access-databanken worden aangemaakt, waardoor het doel om een centrale informatieplaats te hebben niet behaald wordt. Wat ook nog vermeld werd, zijn de onvolledige rapporteringen. De organisatie wenst complete rapporteringen die in enkele momenten kunnen aangemaakt worden.

## **7. Invloed economie op aankoop van software**

Professionele software is een dure aankoop voor een organisatie. Natuurlijk heb ik het eerder in hoofdstuk 4 gehad over goedkopere tools, maar die zijn enkel goed bruikbaar binnen kleine organisaties. Zodra een organisatie wat groter wordt, ontstaat de behoefte naar grotere en betere software. Maar wat wanneer de economie een serieuze dip kent? Wordt de keuze om nieuwe software aan te schaffen beïnvloed door een slechte economische situatie?

Wanneer een organisatie moet besparen, kan dat op veel verschillende manieren gebeuren. Ontslagen, afschaffen van bedrijfsfeestjes, geen bonussen,... Maar organisaties kunnen ook beslissen om af te wachten met nieuwe software te kopen. Al kan een organisatie aan de hand van die software werkprocessen automatiseren en misschien wel efficiënter werken en zo ook besparen. Hieronder bespreek ik de bevindingen van mijn interviews en de resultaten van een Amerikaans onderzoek, die het duidelijk elk op hun eigen manier zien.

### **7.1 Resultaten van de ondervraagde organisaties**

De vier organisaties die ik bezocht heb, dachten er allemaal op de zelfde manier over, namelijk dat geen van hen echt veel rekening houdt met een economische crisis. De organisaties vinden dat de kosten altijd goed in het oog moeten gehouden worden, en niet alleen tijdens een crisis. Hetzelfde geldt voor investeringen in professionele software: economische crisis of niet, indien er behoefte is aan nieuwe software, dan gaan ze die aanschaffen. Ze kijken naar hun eigen noden en niet naar de buitenwereld. (zie interviews in bijlage A)

Enerzijds klinkt dat laatstgenoemde vrij logisch, maar anderzijds is dat niet vanzelfsprekend voor alle organisaties. De antwoorden die ik uit mijn interviews kreeg, geven volgens mij namelijk een vertekend beeld van de realiteit omdat mijn ondervraagde organisaties het allemaal goed doen. Organisaties waarbij het water aan de lippen staat, zullen niet snel geneigd zijn om nog meer geld uit te geven aan nieuwe – en vaak ook dure – software, ook al kunnen ze die goed gebruiken.

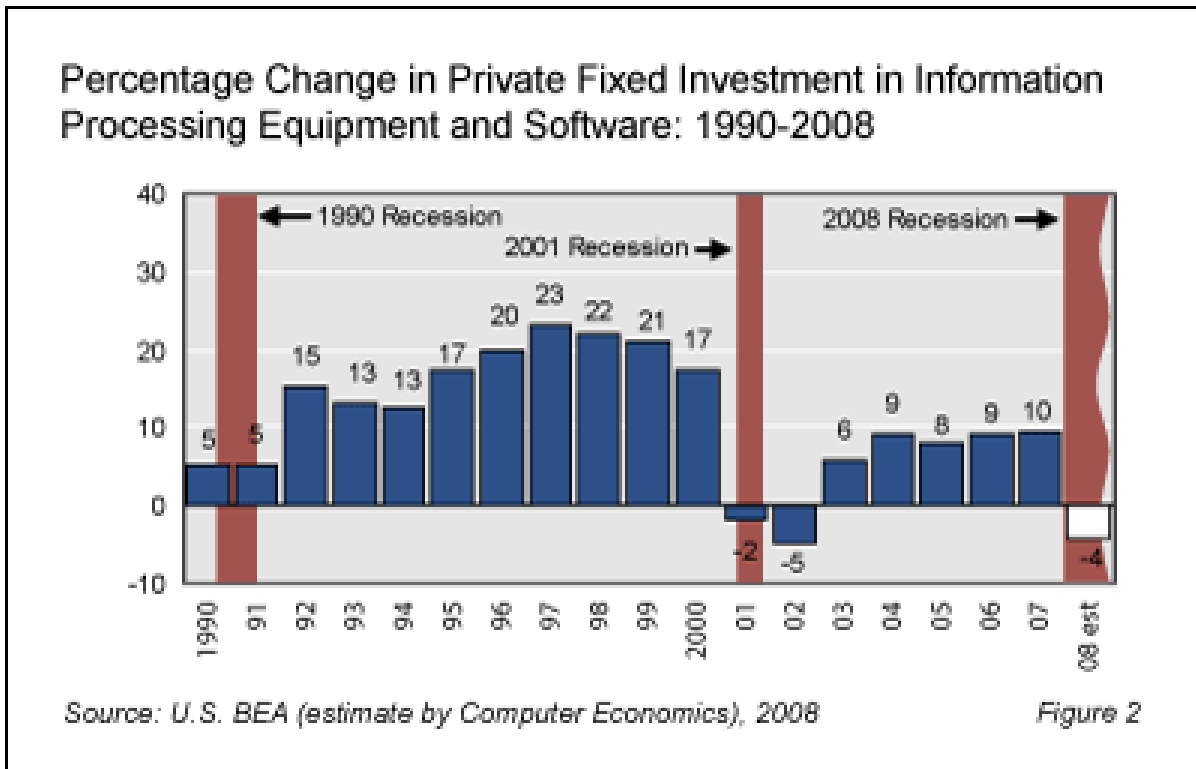
### **7.2 Resultaten van Amerikaans onderzoek**

Volgens mijn geïnterviewde organisaties speelt een economische crisis geen rol bij de beslissing om te investeren in software die werkprocessen automatiseert. Doordat ik maar vier organisaties onderzocht had en al die organisaties het goed tot zeer goed deden, had ik sterk mijn twijfels of die antwoorden wel voor alle organisaties kloppen.

Mijn vermoedens worden bevestigd wanneer ik bots op een Amerikaans onderzoek op de website van Computer Economics, toch niet zomaar de eerste de beste website. Computer Economics bestaat sinds 1979 en voert onderzoeken en geeft raad over informatiesystemen in meer dan dertig landen. Ze doen al sinds 1990 onderzoek naar het aankoopgedrag bij software, waardoor ze goed kunnen zien wanneer organisaties minder gaan investeringen in software en aansluitend wat daar de redenen voor waren. ("IT Spending Forecast for 2009-2010", 2008)

In onderstaande grafiek kan duidelijk gezien worden dat de software-investeringen sterk veranderen tijdens en na een recessie. Ook al gaat het hier om een Amerikaans onderzoek, toch ben ik er zeker van dat dezelfde conclusies kunnen genomen worden voor de Europese en Belgische markt. De cijfers zullen natuurlijk niet dezelfde zijn, maar er zal toch een gelijkaardige tendens merkbaar zijn. De economische conjunctuur speelt dus wel degelijk een rol bij de beslissing om software aan te schaffen.

**Illustratie 4: Percentage Change in Private Fixed Investment in Information Processing Equipment and Software: 1990-2008**



## **Besluit**

Na uren interviews en weken informatie opzoeken, zijn we ondertussen twintig pagina's verder en is het tijd om tot een conclusie te komen van mijn eindwerk. In mijn inleiding had ik het objectief van mijn eindwerk verwoord in één vraag, namelijk: is het nodig dat profit- en non-profitorganisaties werkprocessen automatiseren? Bij die vraag horen natuurlijk ook andere deelvragen die ik besproken heb tijdens mijn eindwerk, en waarover ik nu ook besluiten zal nemen.

Reeds in de beginfase van mijn eindwerk had ik al een sterke voorkeur om te zeggen dat profit- en non-profitorganisaties er baat bij hebben om hun werkprocessen te automatiseren. Na mijn onderzoek en veel deskresearch kan ik nu ook met enige zekerheid zeggen dat mijn hypothese klopt. Het blijft wel voorzichtig zijn, aangezien ik een beperkt kwalitatief onderzoek deed. Maar op basis van alle antwoorden die ik kreeg via persoonlijke communicatie en aanvullende deskresearch, ben ik er zeker van dat profit- en non-profitorganisaties wel degelijk nood hebben aan software die hun werkprocessen automatiseert, en ik zie dat alleen maar in stijgende lijn toenemen.

Zo staat er die talrijke professionele software een mooie toekomst te wachten. Voornamelijk dan de software die zich in de 'cloud' bevindt, want hoewel er nog een aantal minpunten zijn, wegen die niet op tegen de vele voordelen die cloud software te bieden heeft. Met die technologie zullen werkgevers en werknemers op elk moment van de dag hun software kunnen gebruiken aan de hand van een smartphone, tablet of laptop. Op voorwaarde dat er een goede internetverbinding aanwezig is natuurlijk.

Hoewel ik bij de start van mijn eindwerk overtuigd was dat er een verschil was bij het beslissingsproces van profit- en non-profitorganisaties, werden er echter bij de beslissing om werkprocessen te automatiseren erg weinig grote verschillen opgemerkt. Het meest opvallende is dat mijn geïnterviewde non-profitorganisaties veel meer tijd investeerden om tot een goede beslissing te komen dan profitorganisaties. Dat kan verklaard worden doordat de winstmarges bij non-profit kleiner zijn dan bij profit. De resultaten mogen uiteraard niet veralgemeend worden, vanwege de kleine steekproef van het onderzoek.

Ook wou ik te weten komen of economisch mindere tijden invloed hebben op de beslissing van organisaties om al dan niet te investeren in professionele software die werkprocessen automatiseert. Op basis van een Amerikaanse onderzoek van Computer Economics, kan ik zeggen dat de economie wel degelijk een invloed heeft op de investeringen in software. Mijn geïnterviewde organisaties dachten daar anders over, maar dat valt te verklaren door de goede situatie waarin die organisaties zich bevinden.

Organisaties die het moeilijk hebben tijdens een recessie zullen niet snel overtuigd zijn om hun laatste centen te investeren in software die hun werkprocessen automatiseert. Ook al kunnen die organisaties juist beter worden van die software, het is in veel gevallen niet eenvoudig om dat verhaal verkocht te krijgen bij noodlijdende organisaties.

Ten slotte denk ik dat ik mede dankzij mijn interviews zeer veel over het onderwerp heb bijgeleerd, maar om sommige resultaten te kunnen bevestigen is het aangewezen om een uitgebreider onderzoek te doen. Als ik de tevredenheid en het enthousiasme zie bij de organisaties, ben ik er hoe dan ook van overtuigd dat er jaarlijks meer en meer organisaties zullen beslissen om hun werkprocessen te automatiseren. Het is een geweldige verrijking voor zowel de werkgever als de werknemers.

# Bijlagen

## **Bijlage A: vragenlijsten interviews organisaties**

### ***Operationele vragenlijst Vooruit: contactpersoon Stefaan De Ruyck***

- Gebruikt uw organisatie professionele software om een deel van het werk te kunnen automatiseren of vereenvoudigen? Welke?  
*Ja wij gebruiken Yesplan voor het plannen van alle evenementen. Voor onze online tickets gebruiken we TicketMatic en voor de boekhouding gebruiken we Navision.*
- Heeft u vroeger nog met andere software gewerkt? Waarom heeft u gekozen voor andere software?  
*Wij werkten vroeger enkel met Excel, maar dat was niet meer doenbaar. Er werd waardevolle tijd verloren door te werken op een omslachtige manier.*
- Kent u één van de volgende professionele software? Wat is uw mening over hen?
  - a) Recreatex van Syx automations (eventplanning)
  - b) Full House van Wizzix (eventplanning)
  - c) Isis (boekhouding)
  - d) Rostarcas van Paralax (personeelsplanning)
  - e) Afas (CRM)*Ken ze niet.*
- Zijn er nog andere die u kent en misschien ooit overwogen heeft? Hoe bent u bij die software terecht gekomen?  
*We hebben destijds rondgekeken naar mogelijke software, maar geen van die software voldeed aan onze verwachtingen. Daarom hebben we de beslissing genomen om zelf onze software te ontwikkelen.*
- Heeft u er lang over nagedacht om uw huidige software aan te schaffen? Waarom werd die beslissing (niet) zo snel genomen?  
*We dachten een klein programma te ontwikkelen dat niet veel geld zou kosten. Daarom waren we vrij snel overtuigd van die beslissing. Tijdens het ontwikkelen werd duidelijk dat Vooruit een veel uitgebreidere software nodig had, waardoor het veel langer geduurd heeft en veel meer geld gekost heeft.*  
  
*Bij Ticketmatic en Navision was er ook weinig twijfel, doordat beiden al heel veel tevreden klanten hadden.*
- Waarom heeft u de overstap gemaakt naar professionele software?  
*We wouden efficiënter en op een comfortabele manier werken. Met behulp van professionele software is dat allemaal mogelijk. De loonkosten zijn ook lager geworden doordat het werk sneller gaat.*
- Waarvoor gebruikt u die professionele software allemaal? Waarom juist voor die zaken?  
*Boekhouding, online tickets, inplannen van evenementen tot in de details.*



- Was het een lang leerproces om de software goed te kunnen gebruiken? Waarom was dat?  
*Ja het heeft toch wel een tijdje geduurd voordat Yesplan optimaal werkte. Het was belangrijk om de interne lijnen goed uit te tekenen. Het was een gans andere manier van werken dus dat moest goed georganiseerd worden.*
- Wat waren de voornaamste redenen om voor uw huidige software te kiezen?  
*Alle informatie staat centraal, het is betrouwbare informatie die voor de juiste personen beschikbaar is.*
- Heeft het lang geduurd voor dat positieve effect merkbaar werd? Waarom wel/niet?  
*Na het leerproces en enkele kinderziektes was het positieve effect al merkbaar.*
- Ging de integratie vlot of waren er ook negatieve gevolgen die u niet verwacht had? Bv. Bugs, foutmelding, crash, te duur, beperkt... Hoe ging u daar mee om?  
*Vooruit was de eerste om Yesplan te gebruiken. We vonden het dus normaal dat er sprake was van kleine problemen. Die werden wel altijd snel opgelost.*
- Heeft die software nieuwe deuren geopend? Hoe komt dat?  
*We werken efficiënter, geen dubbel werk en meer werkcomfort.*
- Zijn er andere werkprocessen die nog steeds veel werkuren innemen en die u in de toekomst graag nog zou willen vereenvoudigen? Waarom juist die?  
*Het rapporteren zou wel nog wat geüpgraded mogen worden. Met één druk op de knop gans de planning zien – tot in de details – van een avond. Rapporten worden vaak gebruikt, dus het zou handig zijn als die zo snel mogelijk aangemaakt kunnen worden.*
- Bent u tevreden over de keuzes die u gemaakt heeft: De keuze om professionele software aan te schaffen in het algemeen en de keuze van de specifieke software zelf. Waarom?  
*Jazeker, alle werknemers die met Yesplan werken zijn ook tevreden. Het was even wennen bij het starten, maar ze hadden al snel de smaak te pakken. Ze zouden voor geen geld in de wereld nog willen teruggaan naar hun oude werkmethode.*
- Wat vindt u van het kostenplaatje? Waarom is het zijn prijs waard?  
*Het is de investering meer dan waard, aangezien we veel efficiënter werken.*
- Is het gebruik van professionele software volgens u noodzakelijk geworden voor organisaties? Waarom vindt u dat?  
*Ja, elke organisatie moet proberen zo efficiënt mogelijk te werken. Loonkost is zeer hoog dus daar moet je zorgvuldig mee omgaan.*
- Spelen economisch moeilijke tijden een rol bij de beslissing om professionele software aan te schaffen? Waarom wel/niet?  
*Volgens mij is de keuze om te investeren in professionele software niet-crisisgebonden. Elke organisatie hoort haar kosten en uitgaven steeds zo laag mogelijk te houden, en niet enkel als het economische crisis is.*

## **Operationele vragenlijst Oxfam: contactpersoon Kristof Beusaert**

- Gebruikt uw organisatie professionele software om een deel van het werk te kunnen automatiseren of vereenvoudigen? Welke?

*Ja natuurlijk, wij gebruiken sinds 2004 de ERP (Enterprise Resource Management) software van Real Dolmen. Verder gebruiken we het transport management tool PTV, een rapporteringstool Logmos van IBM, e-mailsoftware genaamd Addemar, Limesurvey voor onze enquêtes, en een Content Management System.*

- Waarom heeft u de overstap gemaakt naar professionele software?

*De vorige applicaties hadden hun limiet bereikt in een snel groeiende organisatie, te weinig mogelijkheden, minimale rapportering en te arbeidsintensief.*

- Heeft u vroeger nog met andere software gewerkt? Waarom heeft u gekozen voor andere software?

*Voordat we begonnen met Real Dolmen, gebeurde alles met Excel. De vorige applicaties hadden hun limiet bereikt in een snel groeiende organisatie. Te weinig mogelijkheden, minimale rapportering en te arbeidsintensief. Real Dolmen had van de aanbieders de beste prijs/kwaliteitsverhouding. Bekende ERP software was een pak duurder, en software uit dezelfde prijsklasse had ook minder mogelijkheden.*

- Kent u één van de volgende professionele software? Wat is uw mening over hen?

- f) Recreatex van Syx automations (eventplanning)
- g) Full House van Wizzix (eventplanning)
- h) Isis (boekhouding)
- i) Rostarcas van Paralax (personeelsplanning)
- j) Afas (CRM)

*Neen, ken ik niet.*

- Zijn er nog andere die u kent en misschien ooit overwogen heeft? Hoe bent u bij die software terecht gekomen?

*5 Dynamics, Navision en OpenERP. Ik heb die gevonden door mijn ogen en oren open te houden en voornamelijk het internet te raadplegen. Andere kantoren van Oxfam gebruiken Sagebob, Briljant en WINbooks.*

- Heeft u er lang over nagedacht om uw huidige software aan te schaffen? Waarom werd die beslissing (niet) zo snel genomen?

*Er werd een consultancy groep opgericht om tot een goede beslissing te komen. Als non-profitorganisatie is er geen luxe om zomaar om het even wat te kiezen. Er moest een doordachte keuze gemaakt worden met het oog op rendabiliteit. De beslissing werd dus niet zeer snel genomen.*

- Waarvoor gebruikt u die professionele software allemaal? Waarom juist voor die zaken?

- o *Het ERP-pakket van Real Dolmen bestaat uit verschillende modules die geïntegreerd zijn. Verschillende modules zijn onder andere de boekhouding, logistiek, kwaliteitsopvolging, aankoop, bevoorrading,...*

- *Het Transport Managing Tool PTV toont aan welke leveringen wanneer moeten gebeuren en berekent optimale lading voor de vrachtwagens.*
  - *Met het rapporteringstool Logmos kan iedereen eenvoudig rapporten onttrekken met alle noodzakelijke data in.*
  - *De e-mailsoftware Addemar wordt gebruikt om grote hoeveelheden e-mails te versturen, die op te volgen en vervolgens te evalueren. Je kan de verschillende doelgroepen makkelijk ordenen en sorteren.*
  - *Limesurvey wordt gebruikt om aan de hand van enquêtes bij het personeel en de winkels de tevredenheid te meten, navragen over hun magazine, ...*
  - *Met het Content Management System kunnen bezoekers van de website nadat ze ingelogd zijn zelf de website gaan beheren naar hun wens. Met één druk op de knop kunnen ze zich inschrijven voor een activiteit en nieuwsbrief of een bestelling plaatsen.*
- Was het een lang leerproces om de software goed te kunnen gebruiken? Waarom was dat?  
*Het is vrij moeilijk ja. Voor iemand die al met andere ERP systemen heeft gewerkt valt het nog goed mee, maar zelfs dan beheers je het na een jaar nog niet helemaal. De software van Real Dolmen is niet zeer gebruiksvriendelijk en werkt enkel op de manier zoals de ontwikkelaar het bedacht heeft. Het ontbreekt aan flexibiliteit.*
- Wat waren de voornaamste redenen om voor uw huidige software te kiezen?  
*Destijds (2004) behoorde het tot de top. De consultancy groep kwam toen tot de beslissing dat het ERP-pakket van Real Dolmen qua prijs/kwaliteitsverhouding het beste was voor Oxfam.*
- Heeft het lang geduurd voor dat positieve effect merkbaar werd? Waarom wel/niet?  
*Ondanks dat het geen eenvoudige software is, werd het positieve effect al vrij snel merkbaar. Als je komt van enkel en alleen Excelbestanden, dan is het een wereld van verschil.*
- Ging de integratie vlot of waren er ook negatieve gevolgen die u niet verwacht had? Bv. Bugs, foutmelding, crash, te duur, beperkt... Hoe ging u daar mee om?  
*De integratie verliep vlot, in minder dan 6 maand go-life terwijl het gemiddelde voor Real Dolmen een jaar is. Enkel tijdens de eerste facturatie waren er problemen, voor de rest was dit een succesvolle implementatie en werd het budget gerespecteerd.*
- Heeft die software nieuwe deuren geopend? Hoe komt dat?  
*Komende van een oud systeem gebaseerd op excel en access was de integratie in 1 ERP systeem een belangrijk voordeel. De voorraadbeheer en lotopvolging (noodzakelijk voor voedingswaren) werd makkelijker, kosten kunnen beter toegewezen worden (tot op lot niveau), en uiteindelijk is ook RF scanning in gebruik genomen voor de magazijnwerking.*
- Zijn er andere werkprocessen die nog steeds veel werkuren innemen en die u in de toekomst graag nog zou willen vereenvoudigen? Waarom juist die?

*Ondanks al deze software die we gebruiken, wordt er toch nog aanvullend beroep gedaan op Excel en een Access databank voor het contactbeheer. Dit jaar willen we wel alles samengieten en koppelen aan ons ERP-pakket zodat werkelijk alle informatie zich in één centraal punt bevindt.*

- Bent u tevreden over de keuzes die u gemaakt heeft: De keuze om professionele software aan te schaffen in het algemeen en de keuze van de specifieke software zelf. Waarom?

*Globaal zijn we tevreden, het was onmogelijk om verder te groeien in operationele werking zonder een gedegen ERP systeem. Naar dit pakket merken we op dat het systeem minder gebruiksvriendelijk is (User Interface) dan andere grote spelers op de markt, en dat er weinig Food bedrijven zijn die ook gebruik maken van dit systeem zodat er relatief veel maatwerk is ontwikkeld. Moesten we overstappen in de toekomst dan is dit een aandachtspunt.*

- Wat vindt u van het kostenplaatje? Waarom is het zijn prijs waard?  
*Het is veel te duur van wat het maar levert, toch zeker de dag vandaag. Andere ERP-pakketten hebben meer mogelijkheden en vaak voor minder geld. Het kostte € 100 000 om onze huidige ERP-pakket te implementeren en daar komt jaarlijks € 37 000 bij voor het gebruik van de server en de service. Voor dat jaarlijkse geld dat we moeten betalen, krijgen we maar weinig updates en verbeteringen. We zijn dus aan het rondkijken voor een nieuw pakket, maar we zitten nog enkele jaren vast aan ons contract.*
- Is het gebruik van professionele software volgens u noodzakelijk geworden voor organisaties? Waarom vindt u dat?  
*Het is afhankelijk van de grootte en de soort organisatie. Als je bijvoorbeeld grote hoeveelheden bestellingen moet verwerken dan is het niet meer denkbaar om dit manueel te doen. Maar ook kleinere organisaties die onder andere hun magazijn moeten beheren, hebben er baat bij om professionele software te gebruiken.*
- Spelen economisch moeilijke tijden een rol bij de beslissing om professionele software aan te schaffen? Waarom wel/niet?  
*Bij ons speelt de economische crisis zeker geen rol. Als non-profitorganisatie is het steeds belangrijk om de beste manier te gebruiken om de prijzen laag te houden. We zitten in een markt dat elke euro telt. Het is dus zeer belangrijk dat we professionele software gebruiken als die een meerwaarde kan bieden.*

### ***Operationele vragenlijst Markee: contactpersoon Jan Verhelst***

- Gebruikt uw organisatie professionele software om een deel van het werk te kunnen automatiseren of vereenvoudigen? Welke?  
*Ja, voornamelijk gratis of goedkope tools die online te vinden zijn.*  
**Boekhoudsoftware:** weet niet juist welke  
**Batchbook:** online CRM tool om relaties met klanten goed te onderhouden.  
**Tickspot:** online tijdsplanning tool waarmee iedereen kan zien wie aan welke taken werkt, hoeveel tijd hij daaraan spendeert, en hoe lang het werk ongeveer nog zal duren. Hierdoor kunnen ook makkelijk offertes gemaakt worden, door te

gaan kijken hoeveel tijd een gelijkaardige opdracht ingenomen heeft.

**Mailchimp:** emailmarketing en managing tool waarbij monitoring mogelijk is.

**Google Analytics:** online tool om te gaan kijken wie de website bezoekt op welke manier en wat hij allemaal zoekt.

**Google Drive:** centrale opslagplaats voor alle documenten die je op elke computer, tablet, smartphone kan openen, overal ter wereld. Je kan zelf kiezen met wie je allemaal die documenten wil delen.

- Heeft u vroeger nog met andere software gewerkt? Waarom heeft u gekozen voor andere software?  
*Het aantal tools dat we gebruiken is geleidelijk aan gegroeid. We hebben wel verschillende andere tools getest, maar die zijn niet positief genoeg beoordeeld en worden dus niet meer gebruikt. Van de tools die we nu gebruiken zijn we zeer tevreden.*
- Kent u één van de volgende professionele software? Wat is uw mening over hen?
  - k) Recreatex van Syx automations (eventplanning)
  - l) Full House van Wizzix (eventplanning)
  - m) Isis (boekhouding)
  - n) Rostarcas van Paralax (personeelsplanning)
  - o) Afas (CRM)
    - *Weet enkel dat Isis software is voor boekhouding.*
    - *Denk negatief over Afas omdat hun radiosportje niet professioneel over kwam en ze gaven geen realistisch beeld over hun software. "Wij zijn de beste op alle vlakken".*
- Zijn er nog andere die u kent en misschien ooit overwogen heeft? Hoe bent u bij die software terecht gekomen?  
*Ik heb demonstraties bijgewoond van verschillende software, maar was niet overtuigd van de meerwaarde die de dure software had. Verkiep goedkopere online tools.*
- Heeft u er lang over nagedacht om uw huidige software aan te schaffen? Waarom werd die beslissing (niet) zo snel genomen?  
*Door de lage kostprijs van de gebruikte tools was er weinig twijfel bij de beslissing. De tools werden aangeraden door collega's die het al gebruikten, dus waren we snel overtuigd om het te proberen. Onze boekhoudingssoftware kostte het meeste, maar daar hadden we veel goeds van gehoord. We gaan elke tool die ons interessant lijkt 3 maanden testen. Nadien evalueren we die tools en beslissen we of we ermee voortdoen of niet.*
- Waarom heeft u de overstap gemaakt naar professionele software?  
*We wilden proberen om efficiënter te werken zonder veel geld te moeten uitgeven. Op aanraden van collega's hebben we dan allerlei tools getest en geëvalueerd.*
- Waarvoor gebruikt u die professionele software allemaal? Waarom juist voor die zaken?
  - o *Emailmonitoring*
  - o *Klantendatabase*

- *Overzicht hebben van het werk en de gepresteerde uren*
  - *Offertes opmaken*
  - *Boekhouding*
- Was het een lang leerproces om de software goed te kunnen gebruiken? Waarom was dat?  
*Nee, het zijn eenvoudig te gebruiken tools die je al snel onder de knie hebt.*
  - Wat waren de voornaamste redenen om voor uw huidige software te kiezen?  
*Goedkoop en toch efficiënt. Met de boekhouding loopt alles ook goed.*
  - Heeft het lang geduurd voor dat positieve effect merkbaar werd? Waarom wel/niet?  
*Bij een zeer goede tool wordt het positieve effect snel merkbaar. Eenmaal iedereen de tool gebruikt, kan je al vlug de resultaten zien.*
  - Ging de integratie vlot of waren er ook negatieve gevolgen die u niet verwacht had? Bv. Bugs, foutmelding, crash, te duur, beperkt... Hoe ging u daar mee om?  
*Elke tool die interessant lijkt, wordt 3 maanden uitgetest. Nadien volgt er een evaluatie om te beslissen of we het blijven gebruiken of niet. Op die manier weten we zeker of het een goed idee is of niet.*
  - Heeft die software nieuwe deuren geopend? Hoe komt dat?  
*We kunnen efficiënter werken en de kosten beperken.*
  - Zijn er andere werkprocessen die nog steeds veel werkuren innemen en die u in de toekomst graag nog zou willen vereenvoudigen? Waarom juist die?  
*Momenteel niet. Via 'word of mouth' krijgen we misschien nog nieuwe ideeën voor tools.*
  - Bent u tevreden over de keuzes die u gemaakt heeft: De keuze om professionele software aan te schaffen in het algemeen en de keuze van de specifieke software zelf. Waarom?  
*Zeer tevreden, we betalen weinig voor de meerwaarde die we krijgen.*
  - Wat vindt u van het kostenplaatje? Waarom is het zijn prijs waard?  
*Zeer goed. We kunnen als doen wat we nodig hebben, en dat binnen ons budget.*
  - Is het gebruik van professionele software volgens u noodzakelijk geworden voor organisaties? Waarom vindt u dat?  
*Ja het is noodzakelijk, maar op maat van de organisatie. Wij zijn een KMO van 22 werknemers, die zich in dezelfde ruimte bevinden. Wij hebben geen nood aan zeer dure software.*
  - Spelen economisch moeilijke tijden een rol bij de beslissing om professionele software aan te schaffen? Waarom wel/niet?  
*Ik denk het niet. Kleine organisaties kunnen zich perfect redden met gratis of goedkope online tools. Deze tools kunnen je efficiënter doen werken voor een kleine kost. Je moet de goede tools wel natuurlijk weten te vinden, en je moet ze ook grondig evalueren.*

## ***Operationele vragenlijst MaisonRouge contactpersoon Evelien De Bruyne***

- Gebruikt uw organisatie professionele software om een deel van het werk te kunnen automatiseren of vereenvoudigen? Welke?  
*Ja we gebruiken al ongeveer 2 jaar Filemaker.*
- Waarom heeft u de overstap gemaakt naar professionele software?  
*We hadden nood aan een centrale plaats voor alle informatie, waar iedereen alles makkelijk kan vinden.*
- Heeft u vroeger nog met andere software gewerkt? Waarom heeft u gekozen voor andere software?  
*We gebruiken vroeger gewoon Excel en communiceerden via e-mail en sms. Voor grote hoeveelheden smsen te versturen gebruikten we **Sync made**.*
- Kent u één van de volgende professionele software? Wat is uw mening over hen?
  - p) Recreatex van Syx automations (eventplanning)
  - q) Full House van Wizzix (eventplanning)
  - r) Isis (boekhouding)
  - s) Rostarcas van Paralax (personeelsplanning)
  - t) Afas (CRM)

Neen, ken er geen van.
- Zijn er nog andere die u kent en misschien ooit overwogen heeft? Hoe bent u bij die software terecht gekomen?  
*Online research gedaan en daar verschillende tegengekomen. Filemaker was voor ons gepast omdat het open genoeg was om verschillende elementen te combineren: site, app, sms, intranet.*
- Heeft u er lang over nagedacht om uw huidige software aan te schaffen? Waarom werd die beslissing (niet) zo snel genomen?  
*Nee de beslissing werd snel genomen. We waren al vlug overtuigd van de kwaliteit van de software. Natuurlijk werden er later tijdens het werken nieuwe noden ontdekt.*
- Waarvoor gebruikt u die professionele software allemaal? Waarom juist voor die zaken?  
*In filemaker staat er een kalender waar je al je taken en events kan plaatsen. Ook offertes en facturaties zijn aanwezig in het programma. Wat ook zeer belangrijk is voor ons, is het geïntegreerde intranet voor de vele studenten waarmee wij samenwerken.*
- Was het een lang leerproces om de software goed te kunnen gebruiken? Waarom was dat?  
*Nee, dat ging zeer vlot. Het is een eenvoudig programma. Ook onze stagiaires kunnen er snel mee werken.*
- Wat waren de voornaamste redenen om voor uw huidige software te kiezen?  
*Het is volledig aanpasbaar aan onze wensen, we kunnen er veel tijd mee besparen.*

*Het is ook een eenvoudig en logisch programma.*

- Heeft het lang geduurd voor dat positieve effect merkbaar werd? Waarom wel/niet?  
*We merkten het verschil al snel omdat het geen moeilijk programma is. Na enkele dagen kan je er perfect mee omgaan.*
- Ging de integratie vlot of waren er ook negatieve gevolgen die u niet verwacht had? Bv. Bugs, foutmelding, crash, te duur, beperkt... Hoe ging u daar mee om?  
*Je moet de software aankopen en installeren op je computer. Je kan de software dus niet gebruiken op iemand anders zijn computer, tenzij die het ook heeft staan. We nemen altijd een laptop mee waarop de software staat, dus dit is geen groot probleem.*
- Heeft die software nieuwe deuren geopend? Hoe komt dat?  
*Studenten kunnen zelf inloggen en kijken wanneer er events zijn en personeel nodig is. Ze kunnen zich dan zelf inschrijven op de momenten dat zij kunnen. Waardoor wijzelf daar weinig of niets van werk aan moeten doen. We moeten niet meer e-mailen, sms'en of rondbellen.*
- Zijn er andere werkprocessen die nog steeds veel werkuren innemen en die u in de toekomst graag nog zou willen vereenvoudigen? Waarom juist die?  
*Het automatisch kunnen invoeren van de evenementen in filemaker. Bijvoorbeeld door het inspreken. Er kruipt nog veel tijd in alle evenementen manueel in te geven in filemaker.  
Ook zou het handig zijn als de contracten automatisch zouden aangemaakt kunnen worden, dat is een saai werk waar ook veel tijd in kruipt.*
- Bent u tevreden over de keuzes die u gemaakt heeft: De keuze om professionele software aan te schaffen in het algemeen en de keuze van de specifieke software zelf. Waarom?  
*Jazeker, het bespaard veel "dom werk", bespaart op personeel, doet werkvreugde stijgen, je bent mee met moderne tijden en je verhoogt de efficiëntie.*
- Wat vindt u van het kostenplaatje? Waarom is het zijn prijs waard?  
*Het is te duur, maar het is software op maat van onze organisatie dus is het normaal dat het veel geld kost.*
- Is het gebruik van professionele software volgens u noodzakelijk geworden voor organisaties? Waarom vindt u dat?  
*Het is afhankelijk van de grootte van de organisatie. Hoe groter de organisatie wordt en hoe meer klanten erbij komen, hoe meer nood er is aan software om het werk te vergemakkelijken.*
- Spelen economisch moeilijke tijden een rol bij de beslissing om professionele software aan te schaffen? Waarom wel/niet?  
*Speelt geen rol volgens mij. We denken aan ons eigen gemak en eigen groei. We hebben die software aangeschaft tijdens de economische crisis omdat we te groot werden en het gebruik van Excel, email en sms toch niet zo handig was.*



**Bijlage B: Is a Cloud ERP Solution Right for You?**



# *Is a Cloud ERP Solution Right for You?*

**By Spencer Arnesen, CPA**

There's been a lot of hype recently about how cloud software solutions are the wave of the future. In the consumer environment, you can use applications in the cloud to download and listen to music from Apple; watch movies from Netflix, Amazon, or Hulu; or use a cloud-based e-mail address such as Gmail, Hotmail, or Yahoo! Mail. The cloud is also making significant headway in the corporate world.

Over the past two decades of providing independent software selection consulting, my company has seen many technology changes. The cloud is now at the forefront of these changes. For example, we've seen cloud software for customer relationship management (CRM), such as Salesforce.com, Microsoft CRM, and more, and Human Resources (HR)/payroll, such as ADP, Ultimate Software Group, PDS, and more, become widely accepted and implemented by our clients. Now we're seeing a high level of interest for enterprise resource planning (ERP) software in the cloud because almost every client is at least considering a cloud ERP solution.

Is cloud ERP right for your organization? Despite the media barrage, the reality is that cloud ERP is right for some organizations, while on-premises ERP software best fits the requirements of others. This means that if you're looking to replace your ERP software, you now have another evaluation point to consider as you move through the software selection process.

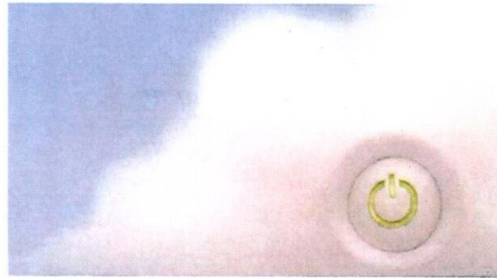
This article will help you identify the information you need to gather so you can objectively evaluate whether a cloud ERP solution is right for you. We'll look at how the cloud is shaping up in the ERP market, define how ERP vendors are approaching the cloud, identify security and cost considerations, and outline the general pros and cons of both cloud and on-premises ERP implementation.

### What Is the Cloud?

Although there have been numerous articles about this "new technology" in an array of publications, the cloud is actually just another software delivery method. Though technology has advanced significantly over the last 40 years, this approach to using software is reminiscent of the old service bureau days in the 1970s where companies would outsource computing power on large mainframes. It's interesting to see the full-circle evolution of enterprise software from being outsourced, to in-house implementation, and now going back to an outsourced model again.

Before we look at what's happening with the ERP vendors in the cloud, we need to define the three ERP software delivery methods:

**1. On-Premises Software.** This is the traditional method of implementation where you buy the software license and install the software on your in-house hardware. Your internal IT staff maintains the software and handles upgrades. In some cases, you can outsource support of the software to a third-party IT service provider even though the software is installed on your hardware.



**2. Hosted Software.** This is an outsourced model where you buy the software license, but the hosting (including all hardware), maintenance, and upgrades are handled by a third-party company. In the early 2000s this model was called application service provider (ASP). Hosted software is a single-tenant scenario. In other words, you own the software and have dedicated servers that run your specific solution that you access via the Internet. You have full control over the software and can upgrade or not as you choose.

**3. Cloud (also known as Software as a Service).** The cloud model is similar to the hosted model except that it's a multitenant scenario. This means that the cloud provider will put many different companies on the same software and servers, with each company's information separated by security. The software vendor handles all hardware, maintenance, and upgrades, and the system is accessed through the Internet. While you can configure the software for your organization, the ability to make more company-specific customizations that affect the source code may be limited because the vendor has to maintain the software for many different customers. Also, you're required to upgrade when new updates are released so the vendor can keep all of its customers on the same version.

It's important to note that, at the current time, some ERP vendors' marketing materials claim they have a cloud solution when they really offer a hosted solution or a single-tenant solution in a hosted environment, which is a common strategy for traditional vendors in the process of moving to the cloud.

### How ERP Vendors Are Developing Cloud Software

Depending on the history of the software vendor and product, there are different approaches to developing a cloud-based ERP solution. The vendors can be divided into two main groups:

**1. Traditional ERP Software Vendors.** These are

vendors that have been providing ERP software for many years in the traditional on-premises manner and are in the process of developing hosted or cloud solutions as the market moves to a cloud environment. They're doing this in one of two ways: modifying their software technology to fit a cloud model (which is the direction Microsoft Dynamics is going) or building a separate cloud solution from the ground up (which is what SAP did with Business ByDesign). In general, the on-premises ERP software providers have mature functionality but have varying levels of cloud technology offerings.

**2. Cloud ERP Software Vendors.** These are newer software vendors, such as NetSuite, Workday, Intacct, Acumatica, Plex, and others, that have developed a cloud solution from the ground up. These companies are in the process of building functionality and require an Internet connection to access the system. Though some of them may not have a large installed base at the present time, they don't have to support older versions (like the traditional ERP vendors) because all clients are maintained on the latest version.

A number of cloud ERP companies have entered the market over the past few years that have been built by veterans of the traditional on-premises ERP market and are making a new start. They include Workday (former PeopleSoft employees), FinancialForce (former CODA employees), and Acumatica (former Solomon employees). For example, Workday is repeating a deployment strategy that worked well for PeopleSoft in the 1990s, which is to start with an HR/payroll solution and then develop a financial/ERP software solution by targeting sectors such as healthcare, higher education, government, services, and manufacturing.

## State of the Cloud ERP Market

As I mentioned earlier, ERP solutions continue to mature as time passes, but here's the state of the cloud ERP market as of the beginning of 2013:

**1.** In general, cloud ERP vendors are still building out functional capabilities as compared to traditional ERP vendors that have spent decades developing their systems. We've found that, at the time of this writing (January 2013), there's a tradeoff between deeper functionality and cloud technology. This functional gap is narrowing rapidly, but you should do a thorough functional review when evaluating cloud ERP solutions.

**2.** Some cloud ERP vendors are taking a hybrid approach to development by using a cloud engine such as Salesforce.com to jump-start their development and

building their solution on top of this engine.

**3.** On-premises vendors are still in the process of modifying their technology to serve a cloud environment. For many of them, timing to release a cloud solution will depend on their approach. Some vendors are working on modifying their solutions, which is the faster development scenario, while others are building cloud solutions from the ground up, which will take more time but allow them to start fresh with the latest technologies.

**4.** At this time, the majority of cloud ERP installations are in smaller companies because they have basic functional requirements, typically don't have a large investment in IT infrastructure, and have relatively few users. This is changing as acceptance moves up-market and larger companies implement cloud ERP solutions.

**5.** The cloud vendors are able to implement faster than on-premises vendors because their solutions are simpler and they don't usually offer the sophistication or flexibility that on-premises vendors do.

## Security Considerations

One of the biggest impediments to the adoption of the cloud model in the ERP space is concern for security. Reports of security breaches of credit card and personal customer data at large online companies have contributed to this concern. The good thing is that, at this time, we aren't aware of any specific case where sensitive data was exposed from a cloud ERP provider. Still, companies have been concerned that putting financial and operational information in the cloud increases the possibility of exposing sensitive data to hackers and outside entities.

To address this concern, cloud vendors have put significant resources into improving the security of their systems. Many cloud ERP vendors are adopting compliance with Statement on Standards for Attestation Engagements No. 16 (SSAE 16), "Reporting on Controls at a Service Organization," which replaced Statement on Auditing Standards No. 70 (SAS 70), "Service Organizations." This attest standard developed by the American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) includes requirements for in-depth audits of internal controls over data and network security, backup and restoration procedures, and system availability. Because cloud ERP vendors can't afford to lose data for their clients, their focus on security is typically much higher than if you were to set up security for an in-house/on-premises solution. Nevertheless, the strategy for maintaining security varies by vendor, so be sure you review the security policies of the cloud ERP

vendor before signing the service level agreement (SLA).

For larger organizations that want to take advantage of the benefits of cloud technology but are still concerned with regulatory compliance, security, and control issues, there's a growing trend to form a "private cloud." This involves a single company or group of companies with common requirements that set up a cloud to deploy software solutions that are accessed only by that private group.

### Cost Considerations

Cloud vendors claim that companies will realize significant cost savings by using cloud solutions. But whether that's true for your company requires an individual cost analysis. Moving to a cloud ERP simply means that you're moving cost from an in-house expenditure to an outsourced expense, which is similar to buying a car (on-premises and hosted) vs. riding a city bus (cloud). This also has an impact on the financial statements because instead of setting up a capital asset for on-premises ERP that's depreciated over time, companies can expense the annual service fees of a cloud ERP provider.

The cost savings that cloud vendors tout comes from the fact that the initial up-front license fees are lower and that many internal costs can be eliminated to support the ERP system. These internal costs include IT infrastructure, hardware, and the time required for personnel to support the on-premises ERP system and install periodic upgrades. The actual cost of these items varies widely by company, so you'll need to look at the specific internal cost for your company to determine how much savings you could realize by implementing a cloud ERP solution.

Let's look at the main components of external (out-of-pocket) costs for implementing an on-premises solution vs. subscribing to a cloud solution.

#### On-premises Software Cost:

- ◆ Software License (One-time cost—based on a concurrent or named user model.)
- ◆ Software Maintenance and Support (Annual cost—typically 18%-25% of the software license cost.)
- ◆ Implementation Services (One-time cost—typically one to two times the cost of the software license, and it includes training. You may also have implementation services for upgrades, which may occur about every three to seven years.)
- ◆ Hardware (One-time cost—frequently costing only 5% of the total cost of the software, implementation, and periodic upgrades.)

- ◆ Maintenance and Support Personnel (Annual cost—either outsourced or in-house personnel to maintain the system.)

#### Cloud Software Cost:

- ◆ Software Subscription Fee Modules (Annual/monthly cost—based on the modules or areas of functionality used.)
- ◆ Software Subscription Fee Users (Annual/monthly cost—based on the number of named users that will be accessing the system.)
- ◆ Implementation Services—Implementation Cost (One-time cost—typically one to two times the cost of one year of annual subscription fee.)
- ◆ Support (Annual cost—similar to on-premises software with different levels of annual phone and software support.)

Keep in mind that a major upgrade may be required with an on-premises scenario, usually between years three and seven. Depending on the software you select and the specifics of your implementation, this upgrade can be easy with minimal impact on your organization, or it can be costly and disruptive. On the other hand, cloud vendors don't have this issue because all customers are automatically upgraded with every release (whether they want to upgrade or not). These upgrades usually aren't as difficult because the vendor handles most of the upgrade activities for all of their customers at the same time. Make sure that you discuss the impact of upgrades when you go through the software selection process. A good way to get additional information in this area is to conduct reference checks by asking current customers about the impact of upgrades on their organization.

In working with our clients, we've found that the initial cost to purchase the software license and implement a cloud solution generally is less than the initial outlay for an on-premises solution. But the ongoing annual fees the cloud vendor requires are typically higher than the annual maintenance fees of purchasing an on-premises license. We recommend that, at a minimum, you do a five-year cost comparison that clearly identifies both the internal and external costs for both options.

If you have cash flow issues, moving to a cloud solution may be helpful because the up-front cost is lower and payments are spread out over time. If your needs dictate an on-premises ERP solution, you should explore software lease options that let you implement on-premises yet have a cost and payment structure that's spread over time, similar to a cloud payment plan.



## Cloud ERP Pros and Cons

In general, cloud ERP vendors have the latest technology and are currently building new functionality into their offering. They don't have the baggage of supporting an installed base with old versions and can be nimble in their development. Because many cloud solutions aren't as functional or as complex as the on-premises vendors and limit software customization, implementation can be faster. Internal cost also is lower because you don't have to buy server hardware or have significant technology infrastructure.

On the other hand, because the software is less mature, you may have to wait for key functional upgrades to become generally available.

Probably the biggest drawback of a cloud solution is that you're completely dependent on the cloud vendor. If you or the vendor loses connection to the Internet, if you miss your monthly or annual payment, if there's a natural disaster, or if the vendor goes out of business, you could lose access to the system. The SLA that you sign with the cloud provider will dictate the terms of the agreement for the ERP service. Make sure that you carefully review how the vendor will support you in the event of possible system interruptions, ownership and retention of data, as well as what happens if you choose to leave the vendor's solution. Be aware that leaving a cloud solution is rarely discussed by the cloud providers. In what format will you get your proprietary data? Will the vendor support you as you migrate off their service and implement a different solution?

Now let's look at some of the pros and cons of cloud ERP solutions.

### Pros:

- ◆ It's modern technology with new functionality. The vendor doesn't have to support any old versions of the software.
- ◆ Solutions are faster and easier to implement. Systems

aren't as complex and may be more intuitive and configurable.

- ◆ The first-year cost is lower.
- ◆ There's no hardware or infrastructure cost.
- ◆ It has scalability. You can add or reduce users as your needs change, which works especially well for seasonal businesses or companies on a high-growth path.
- ◆ You're always on the latest release. There are no big upgrade scenarios.
- ◆ You own the data (but not the software) and can leave the vendor at the end of the subscription term.
- ◆ The software is easily accessible anywhere through a browser.
- ◆ The vendors have put a heavy investment in security and backup infrastructure.
- ◆ The vendor provides technical resources.
- ◆ Software fees are expensed rather than set up as an asset and depreciated.

### Cons:

- ◆ At this time, cloud ERP solutions are still building out functionality as compared to the traditional on-premises software vendors.
- ◆ There are many new and small cloud ERP vendors that are entering the market because of the opportunity to start with a fresh ERP solution. Capitalization and viability may be an issue for some of them.
- ◆ The majority of the current cloud ERP users are smaller companies, so some vendors may not have the sophistication or capacity to work with larger, more complex organizations. This is changing because larger companies are now implementing cloud ERP solutions.
- ◆ Though configuration of cloud ERP is available to all customers, major customizations usually aren't allowed so the vendor can maintain the upgrade path.
- ◆ Customers are required to upgrade to the latest version of every release.
- ◆ Annual subscription fees are higher than annual maintenance fees for on-premises solutions.
- ◆ A consistent connection to the Internet is required. If you lose connectivity because of a natural disaster or cyber attack or if the vendor goes out of business, you may have no access to the system or data.
- ◆ Cloud security varies depending on the vendor and is outside your control.
- ◆ You're contractually committed to the cloud ERP vendor for a specified time period.
- ◆ It may be difficult to leave the vendor and migrate

your data to a new system. Though you own the data, the software vendor owns the data structure, rules, reporting tools, and audit trail information to view and analyze the data effectively.

- ◆ Depending on the terms of your agreement, you must keep vendor payments current or you may lose access to the system.

### On-Premises ERP Pros and Cons

On-premises ERP solutions typically have deeper functionality because they're more mature solutions and offer significant modification and customization capabilities to fit unique requirements. The software license and on-premises installation allow you to have more control over the software, which means you can run the software even if you lose Internet connection, decide to stop paying maintenance, or the vendor goes out of business.

On the other hand, on-premises implementations require hardware and infrastructure maintenance, a much larger initial cash outlay for the license and implementation, and you have to implement periodic upgrades. Let's look at some pros and cons of on-premises ERP software solutions.

#### Pros:

- ◆ There's deeper functionality as of the time of this writing.
- ◆ There's more flexibility to make company-specific configuration and customization.
- ◆ Installation on proprietary company servers enables use of the software even if you lose connectivity to the Internet, stop paying annual maintenance, or the software vendor goes out of business.
- ◆ Upgrades aren't required—you can maintain older versions. But many vendors will only support the current version and one or two previous versions.
- ◆ Long term, the out-of-pocket recurring annual maintenance cost is lower than the annual subscription cost of a cloud ERP solution.
- ◆ You can implement in a hosted environment that allows you to outsource the hardware and maintenance of the software but still maintain control. You can move from a hosted environment to an on-premises environment.

#### Cons:

- ◆ You have to buy and maintain internal hardware and infrastructure.
- ◆ The initial cost for the first year is higher, but lease

arrangements may help with cash flow issues.

- ◆ Flexibility also creates complexity. Configuration and customization require longer implementation time frames.
- ◆ You must plan for and implement upgrades. Customizations may make upgrades more difficult.
- ◆ Many solutions require IT resources (either internal or outsourced) to maintain the system.
- ◆ You must develop, provide, and maintain data security internally. This may include securing equipment, backup facilities, and disaster recovery.

### What's the Answer?

Is a cloud ERP solution right for your organization? The answer depends on resource availability, functional requirements, IT infrastructure, and the total cost of ownership for the software and delivery options at your organization. In our independent software consulting experience, we've found that there's no one-size-fits-all scenario. In general, we've seen that if companies require deep functionality, have specialized requirements that require customization, need to maintain complete control of the software, don't have a reliable and fast Internet connection, and/or have a strong IT infrastructure and support, then on-premises or hosted solutions are most likely to be the best fit. On the other hand, if a company has relatively standard functional requirements, a reliable and fast connection to the Internet, a need to quickly scale up and down the number of users, and/or a desire to outsource IT infrastructure and support, then a cloud solution fits well. Either way, make sure you have someone with experience in software licensing, hosting, and cloud agreements review the contract documents prior to signing an agreement to protect your interests in the contract.

In the future, ERP in the cloud will mature and gain significant market share, but on-premises ERP solutions won't disappear. The bottom line is that companies now have multiple viable ERP implementation options, so you should make an objective evaluation of both cloud and on-premises/hosted ERP solutions to make the best decision for your organization. **SF**

*Spencer Arnesen, CPA, is a managing principal at SoftResources ([www.softresources.com](http://www.softresources.com)), an unbiased software selection consulting firm, and is a frequent author and presenter on software selection and the business software market. You can reach him at (425) 216-4030 or [sarnesen@softresources.com](mailto:sarnesen@softresources.com).*

## Bijlage C: In de wachtrij tegen inboxstress

TEKST: TONIE VAN RINGELESTIJN | SIGNAAL: INBOX PRO

### IN DE WACHTRIJ TEGEN INBOXSTRESS

# 'ER ZIJN NOG 3 MAILS VOOR U'

- ▶ MENSEN LIJDEN AAN UITPUILLENDE MAILBOX
- ▶ NIEUWE MAILDIENST KAN HELPEN: INBOX PRO
- ▶ TOOL GEEFT VERWACHTE ANTWOORTTIJD AAN

14.706 ongelezen berichten staan er na negen jaar in de inbox van mijn Gmail-adres. Dat aantal is zonder spam. Die ongelezen berichten bestaan natuurlijk vooral uit nooit aangeklikte persberichten, nieuwsbrieven en interne mailinglists waarin collega's communiceren, maar er zijn ook persoonlijke mails waar ik nooit meer aan toekwam om ze te beantwoorden. De ontwikkelingen in de ict-wereld en de digitale communicatie gaan razendsnel, maar grip krijgen op de stortvloed aan berichten die dagelijks over ons heenkomt, blijft nog altijd uitermate lastig.

Inboxstress en infobesitas, steeds meer mensen lijden eraan. Zo ook internetondernemer Boris Veldhuijzen van Zanten. Maar hij bedacht een manier om de last van talloze wachtende e-mails te verlichten: Inbox Pro. Deze nieuwe maildienst moet je tijd besparen door de verzender te laten weten hoeveel ongelezen mails er nog op antwoord wachten, waarna deze verzender zijn bericht kan herformuleren om de kans op een sneller antwoord te vergroten.

Veldhuijzen van Zanten begon zijn inbox steeds meer als een last te zien, omdat hij voor elk mailtje dat hij beantwoordde er weer eentje terugkreeg. Ooit komen er e-mailprogramma's die de relevantie van de inhoud voor de ontvanger precies kunnen beoordelen, zo verwacht de bekende internetondernemer. Maar zover is het nog niet. En hij zag het ook niet zitten om een secretaresse zijn mail te laten afhandelen. Dus werd het Inbox Pro.

Inbox Pro stuurt naar mensen die Veldhuijzen van Zanten mailen automatisch een reply met daarin het aantal ongelezen mails dat hij nog heeft. En een grafiek met de geschatte tijden waarbinnen bepaalde soorten mails, zoals kort, lang of FYI ('ter informatie'), worden beantwoord op basis van de gemiddelde

tijden waarop hij dergelijke berichten van replek voorziet. De verzender krijgt daarna de mogelijkheid om zijn mail nogmaals maar dan korter te formuleren, waarna hij kan zien of dat voor een kortere antwoordtijd zorgt. Kortere berichten krijgen bij Veldhuijzen van Zanten voorrang en worden binnen tien uur beantwoord. Langere mails blijven enkele dagen liggen. Na gemiddeld zes dagen beslist Veldhuijzen van Zanten van elke onbeantwoorde mail of er wel of geen reply nodig is.

Of Inbox Pro een succes wordt is afwachten. De dienst bevindt zich in de testfase en gaat binnenkort pas echt van start. Het zou wel een interessante oplossing zijn voor de lawine aan mails binnen organisaties. Nu is het voor de verzender gissen binnen welke tijd een collega op een mailtje terugkomt, en of het niet verstandiger is om hem of haar op te bellen.

Een systeem als Inbox Pro kan direct een indicatie geven van de geschatte antwoordtijd. 'Er zijn momenteel 8 mails in Boris' inbox', krijg ik terug op mijn vraag wanneer ik Inbox Pro kan proberen. Ondanks dat mijn bericht maar 190 tekens telt, wordt het door Inbox Pro ingedeeld bij de lange berichten. Geschatte aankomsttijd van Boris' antwoord: 2 dagen, 6 uur en 16 minuten. Kortom, na de deadline van dit laatste *Signaal*. •



## Begrippenlijst

- **CAO:** *"In een Collectieve Arbeidsovereenkomst worden individuele en collectieve betrekkingen tussen werkgevers en werknemers in ondernemingen of in een bedrijfstak vastgesteld en worden de rechten en verplichtingen van de contracterende partijen geregeld."* (België, 2013)
- **Cloud:** Software die in 'the cloud' is, moet niet langer geïnstalleerd worden op de computer, aan de hand van een cd-rom of dvd. De software is beschikbaar online. ("Future of Enterprise Software", 2013)
- **Economische conjunctuur:** *"Er zijn jaren met snelle groei en jaren waarin de productie maar weinig toeneemt. De conjunctuur geeft aan dat de economische groei niet gelijkmatig verloopt."* (collegenet, s.d.)
- **ERP-pakket:** ERP staat voor Enterprise Resource Planning en is één zeer groot softwarepakket dat bestaat uit verschillende modules die elk een bepaalde functie hebben. ("Software voor uw KMO", 2013)
- **SaaS-model:** Afkorting voor Software as a Service. Hierbij wordt software aangeboden als onlinedienst waar maandelijks voor betaald wordt. De software wordt dus niet meer gekocht door de organisatie, maar gaat licenties aanschaffen om de software als dienst te mogen gebruiken. ("Future Of Enterprise Software", 2013)
- **Semi-gestructureerd interview:** *"Wanneer een interview naast een gesprekschema ook een aantal specifiek geformuleerde vragen bevat."* (Kooiker, Broekhoff & Stumpel, 2007, p89)
- **Subadministratie:** de administratie van de debiteuren (schuldenaars) en crediteuren (schuldeisers). (hagrusoft, 2013)
- **Traceerbaarheid:** *"Mate waarin herkomst en correcte verwerking van data door het systeem op verschillende momenten in de verwerking gecontroleerd kan worden."* (Encyclo.nl, 2013)
- **Usability:** het optimaliseren van de gebruikerservaring bij software of eender welk apparaat.

# **Referentielijst**

## **Boeken en brochures**

Kooiker, R., Broekhoff M., & Stumpel H. (2007). *Marktonderzoek*. Groningen: Wolters-Noordhoff bv.

## **Tijdschrift- en krantenartikels, nieuwsbrieven**

Arnesen, S., (2013). Is a Cloud ERP Solution Right for You. *Strategic Finance*, 94, 44-50.

Van Ringelestijn, T., (2013). In de wachtrij tegen inboxstress: Inbox Pro. *Interne communicatie*, 3, 25.

## **Cursussen en eindwerken**

Geuns, M., (2006). *Bibliotheekmanagement en werkprocessen: literatuuronderzoek en beleidsinstrument* (Masterproef). Geraadpleegd via <http://www.scribd.com/doc/3567340/bibliotheekmanagement-en-werkprocessen>

## **Internetbronnen**

*Meer rendement uit uw klanten*, (2013). Geraadpleegd op 21 april 2013 via <http://www.afas.be/product-be/crm>

*Software voor uw KMO*, (2013). Geraadpleegd op 27 april 2013 via <http://www.afas.be/branche-be/kmo>

*Uw financiële administratie*, (2013). Geraadpleegd op 19 april 2013 via [http://www.arrixautomatisering.nl/nl/exact\\_software/bedrijfsoplossingen/financieel/boekhoudsoftware](http://www.arrixautomatisering.nl/nl/exact_software/bedrijfsoplossingen/financieel/boekhoudsoftware)

*Boekhoudsoftware*, (2013). Geraadpleegd op 19 mei 2013 via <http://www.asperion.nl/boekhoudsoftware>

*Voordelen van SaaS*, (2013). Geraadpleegd op 13 mei 2013 via <https://www.aspex.be/nl/ons-aanbod/software-as-a-service/voordelen-van-saas/>

*Collectieve arbeidsovereenkomsten*, (2013). Geraadpleegd op 20 mei 2013 via [http://www.werk.belgie.be/detaila\\_z.aspx?id=840](http://www.werk.belgie.be/detaila_z.aspx?id=840)

*Waarom boekhoudsoftware gebruiken*, (2013). Geraadpleegd op 19 april 2013 via <http://boekhoudsoftware-vergelijken.nl/boekhouden/waarom-boekhoudsoftware>

Breen, C., (2013). *Using Mountain Lion's dictation and text-to-speech features*. Geraadpleegd op 12 mei 2013 via <http://www.macworld.com/article/2030774/using-mountain-lions-dictation-and-text-to-speech-features.html>

*Build beautiful emails*, (2013). Geraadpleegd op 26 april 2013 via <http://www.campaignmonitor.com/features/>

*Smart sending tools*, (2013). Geraadpleegd op 26 april 2013 via <http://www.campaignmonitor.com/features/send/>

*Beautiful reports*, (2013). Geraadpleegd op 26 april 2013 via <http://www.campaignmonitor.com/features/report/>

*Wat is de conjunctuur*, (s.d.). Geraadpleegd op 20 mei 2013 via [http://www.collegenet.nl/studiemateriaal/frames\\_verslagen.php?verslag\\_id=12197&site](http://www.collegenet.nl/studiemateriaal/frames_verslagen.php?verslag_id=12197&site)

*IT Spending Forecast for 2009-2010*, (2008). Geraadpleegd op 7 mei 2013 via <http://www.computereconomics.com/article.cfm?id=1418>

*Lernout & Hauspie: from hero to zero*, (2011). Geraadpleegd op 13 mei 2013 via [http://www.standaard.be/cnt/dmf20110724\\_109](http://www.standaard.be/cnt/dmf20110724_109)

*Personeelsplanning*, (2012). Geraadpleegd op 20 april 2013 via <http://www.emgroup.be/nl/oplossingen/personeelsplanning>

*Traceerbaarheid*, (2013). Geraadpleegd op 20 mei mei 2013 via <http://www.encyclo.nl/begrip/TRACEERBAARHEID>

*Top 5 Client ERP Software Applications*, (2013). Geraadpleegd op 10 mei 2013 via <http://www.erpsoftware360.com/erp-software.htm>

*Gebruiksvriendelijke software voor eventmanagement*, (2013). Geraadpleegd op 12 april 2013 via <http://www.event-ticketingsoftware.com/page.ocl?product=12&pageid=11#p12>

*Wat is de subadministratie*, (2013). Geraadpleegd op 20 mei 2013 via <http://www.hagrusoft.nl/support/faq/q0604266.asp>

*Waarom boekhoudsoftware belangrijk is*, (2012). Geraadpleegd op 19 april 2013 via <http://www.ibeo.nl/page/blog/waarom-boekhoudsoftware-belangrijk-is>

Janssens, M., (2013). *Wat is SaaS*. Geraadpleegd op 9 mei 2013 via <http://computerworld.nl/cloud/62599-wat-is-saas>

Kanaracus, C., (2013). *Predictions for enterprise software*. Geraadpleegd op 7 mei 2013 via <http://www.javaworld.com/javaworld/jw-01-2013/130101-enterprise-software-in-2013.html?page=1>

*Features Overview*, (2013). Geraadpleegd op 26 april 2013 via <http://mailchimp.com/features/>

*Uiteenlopende branches*, (2013). Geraadpleegd op 20 april 2013 via [http://www.paralax.nl/nl/91/branches\\_en\\_klanten.htm](http://www.paralax.nl/nl/91/branches_en_klanten.htm)

*Wat is CRM Software* (2013). Geraadpleegd op 21 april 2013 via <http://www.perfectviewcrm.nl/wat-is-crm-software>

*Producten & oplossingen*, (2013). Geraadpleegd op 19 april 2013 via <http://www.sage.be/nl/producten-oplossingen>

*Eenvoudiger evenementen houden*, (2013). Geraadpleegd op 12 april 2013 via <http://www.nl.takenew.info/het-houden-van-evenementen-eenvoudiger-met-event-planning-software>

*Future of enterprise software*, (2013). Geraadpleegd op 7 mei 2013 via <http://techcrunch.com/2012/03/10/3-predictions-future-of-enterprise-software/>

*Ticketmatic referenties*, (2013). Geraadpleegd op 12 april 2013 via <http://www.ticketmatic.com/referenties>

*Belangrijkste voordelen Ticketmatic*, (2013). Geraadpleegd op 12 april 2013 via <http://www.ticketmatic.com/waarom-ticketmatic>

*Ticketmatic bouwt innovatieve software*, (2013). Geraadpleegd op 12 april 2013 via <http://www.ticketmatic.com/>

Van Meijel, (2013). *Werkprocessen beter onder controle*. Geraadpleegd op 27 april 2013 via <http://www.vanmeijel.nl/processmanagement#>

*Who actually uses CRM*, (2013). Geraadpleegd op 21 april 2013 via [http://www.worketc.com/CRM\\_101/Part\\_2\\_Who\\_actually\\_uses\\_CRM](http://www.worketc.com/CRM_101/Part_2_Who_actually_uses_CRM)

## **Illustraties**

Brown, R., (2006, januari). *Using speech recognition*. Geraadpleegd op 12 mei 2013 via <http://msdn.microsoft.com/en-us/magazine/cc163663.aspx>

*Percentage Change in Private Fixed Investment in Information Processing Equipment and Software: 1990-2008*, (2008, december). Geraadpleegd op 17 mei 2013 via <http://www.computereconomics.com/article.cfm?id=1418>

*Cloud computing service*, (2008). Geraadpleegd op 12 mei 2013 via <http://www.corelynx.com/services/cloud-computing.html>

*What is Software as a Service*, (2010, 15 april). Geraadpleegd op 3 mei 2013 via <http://www.teamwox.com/en/groupware/articles/60/saas-online-collaboration-system>