



Tevredenheidsonderzoek ERP-software en -leveranciers

Veel klachten over Proteus

Inleiding en aanleiding

De laatste jaren krijgt CBM steeds meer klachten over de verschillende softwareleveranciers in de branche. Leden klagen over de dienstverlening, de service, de traagheid bij het oplossen van problemen, de onbereikbaarheid en over de almaar stijgende prijzen en tarieven. Tegelijkertijd is schaalvergroting en machtsconcentratie aan de gang binnen de groep softwareleveranciers, die onze leden bedienen. De bedrijven Proteus, Bemet, Trimergo, Ridder Data Systems, Inventive, Wintheon en GNB in Emmeloord zijn stuk voor stuk overgenomen door de Trivest Software Group. Dit laatste bedrijf is in augustus 2019 overgenomen door een nog grotere speler, te weten ECI Software Solutions Nederland.

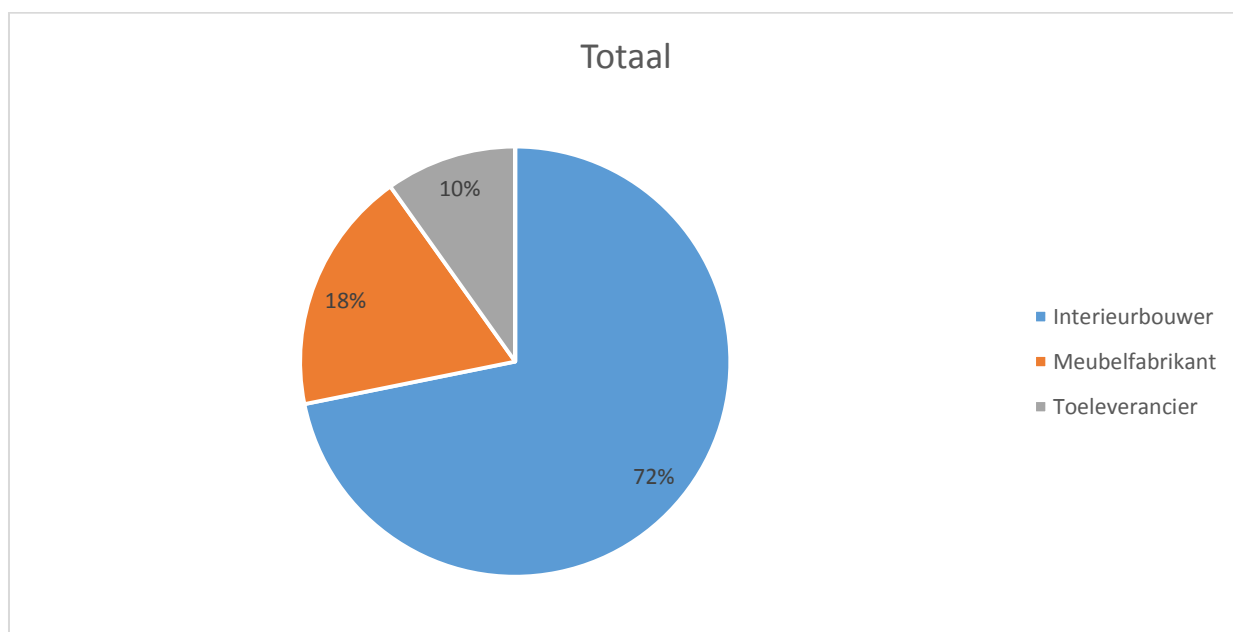
Leden vrezen dat door deze schaalvergroting en monopolisering de afstand tot de klanten steeds groter wordt. Met als gevolg een verdere verslechtering van de service, dienstverlening en bereikbaarheid, terwijl aan de andere kant de prijzen verder oplopen. Op verzoek van een groot aantal leden heeft CBM in het voorjaar van 2019 een onderzoek gehouden naar de tevredenheid van de leden over de ERP-software en -leveranciers. De resultaten van dit onderzoek zijn in dit rapport beschreven, inclusief de conclusies en aanbevelingen.

Rapportage ERP-softwareonderzoek

CBM heeft een online enquête ontwikkeld bestaande uit een combinatie van open en gesloten vragen. Respondenten kregen de mogelijkheid hun scores op de gesloten vragen verder te verduidelijken via aanvullende opmerkingen en commentaren. De enquête is in juli 2019 uitgezet onder de leden van CBM.

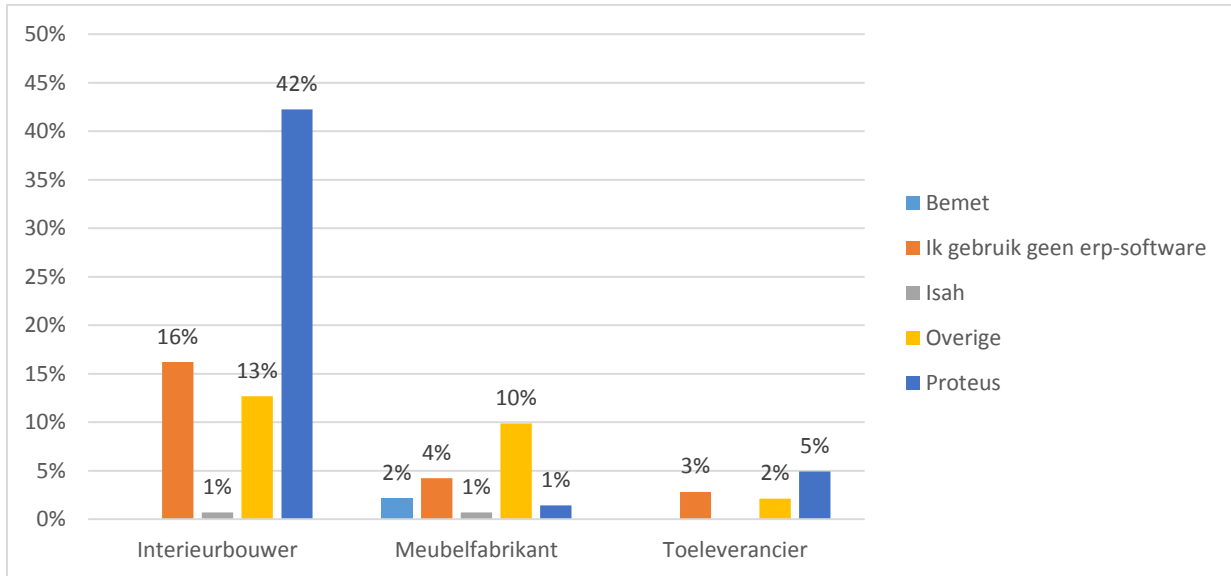
In totaal hebben 142 respondenten de enquête ingevuld, namelijk 102 interieurbouwers, 26 woonmeubelfabrikanten en 14 toeleveranciers. Afgezet tegen het totaal aantal leden op dat moment (495) is dat een responspercentage van 29%. Het totaal aantal medewerkers dat werkzaam was bij deze bedrijven bedraagt 4.168 medewerkers. Gemiddeld betreft het 29 medewerkers per bedrijf. Uit deze gemiddelde score blijkt dat vooral de grotere bedrijven uit de ledenkring meegedaan hebben met het onderzoek. CBM-leden hebben gemiddeld 8,5 werknemers per bedrijf in dienst. Op zich ligt het voor de hand dat de grotere bedrijven de enquête ingevuld hebben. Kleinere MKB-bedrijven in onze achterban maken relatief minder gebruik van kostbare software- en ERP-pakketten.

In de figuur hieronder is de procentuele verdeling van respondenten over de verschillende secties weergegeven. Afgezet tegen de ledengroep kunnen we constateren dat de respondenten een representatieve afspiegeling vormen van de vereniging.



Welke softwarepakketten gebruik je?

Bijna de helft van de respondenten (48%) maakt gebruik van Proteus. Dit zijn vooral interieurbouwers (42%) en toeleveranciers (5%). Een kwart van de leden (25%) gebruikt een ander systeem. Nog eens 23% van de leden zegt geen gebruik te maken van een ERP-pakket. 2% van de leden gebruikt software van Bemet en 2% van de leden heeft een ISAH-pakket.



Uit de tabel blijkt dat bijna de helft van de respondenten gebruik maakt van Proteus-software. Een kwart van de respondenten gebruikt een ander pakket. In de tabel hieronder is aangegeven welke pakketten zoal gebruikt worden.

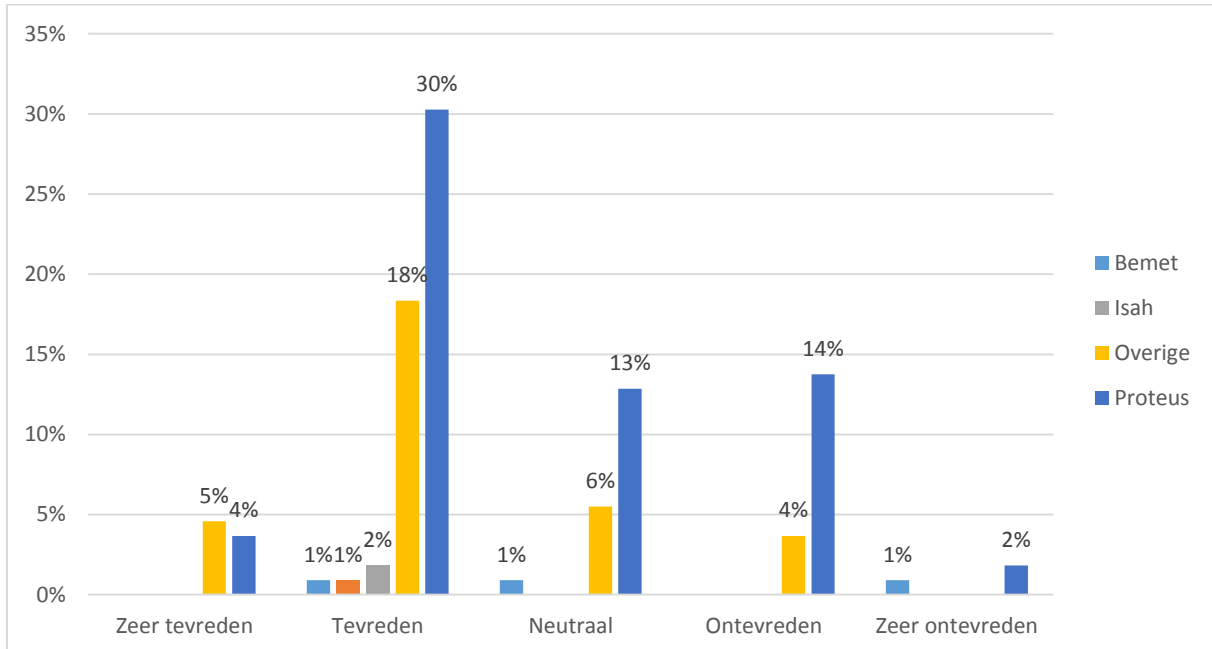
Overige softwarepakketten die gebruikt worden:
3DGenerator en IVENZA
Arpa
Cad+T
Dynfos
ENK software
exact globe
Exact online
IMOS
in transitie van generiek projectmanagement 'erp' oplossing naar proteus
Inventive
Komdex
MKG
navision met add on
order direct
Palettacad koppeling met cnc
Ridder IQ Slim (leverancier uit Harderwijk)
Syntess
twinfield
yUKI
zelf bouw

Bij de beantwoording van de enquêtevragen kregen respondenten de mogelijkheid hun persoonlijke ervaringen en opmerkingen met de verschillende softwarepakketten en softwareleveranciers te delen. Veel respondenten hebben daar in ruime mate gebruik van gemaakt. Omdat de aanvullende op- en aanmerkingen goed weergeven hoe de beleving van respondenten is bij de verschillende vragen, hebben we er bewust voor gekozen deze te presenteren bij de betreffende cijfers en tabellen. De aanvullende opmerkingen en individuele quotes zijn letterlijk weergegeven, *in cursief* en in een blauwe box. Wie niet geïnteresseerd is in deze – soms scherpe – commentaren, kan bij het lezen van dit rapport de blauwe boxen overslaan.

Circa de helft van de respondenten gebruikt software van Proteus. Daarom worden bij de tabellen eerst de opmerkingen en quotes van de ‘*Gebruikers Proteus*’ weergegeven. Daarna volgen de opmerkingen van ‘*Gebruikers overige pakketten*,’ De laatste groep bestaat uit gebruikers van pakketten uit de lijst hiervoor, aangevuld met Bemet en Isah. Indien van toepassing hebben we eerst de commentaren weergegeven van respondenten die (*helemaal*) *tevreden* zijn, vervolgens de *neutrale* respondenten en als laatste de respondenten die (*helemaal*) *ontevreden* zijn.

Functionaliteit van het softwarepakket (102%)

Als eerste is aan de respondenten gevraagd of zij tevreden zijn over de functionaliteit van het gebruikte softwarepakket. In de grafiek hieronder zijn de antwoorden weergegeven.



I.v.m. afrondingsverschillen komt het totaal in de tabellen niet altijd precies uit op 100%.

Uit de grafiek blijkt dat gemiddeld circa 60% van de respondenten *tevreden of zeer tevreden* is over de functionaliteit van het gebruikte softwarepakket. Circa 20% is *neutraal* en 21% is *ontevreden of zeer ontevreden*. Hieronder zijn op de verschillende regels de aanvullende antwoorden per respondent weergegeven.

GEBRUIKERS PROTEUS:

Zeer tevreden/tevreden

- *Ondersteuning is niet voldoende. Je koopt een kaal pakket en moet het vervolgens uitzoeken. Als het werkt, werkt het wel goed.*
- *Werkt op zich goed. Maar verbeteringen of uitbreiding aanbrengen gaat erg moeizaam.*
- *Zijn het nog aan het inrichten.*

Neutraal

- *De basis is goed! maar nog niet alles functioneert zoals het beloofd is! en daar zit ook niet veel verbetering in.*
- *Functionaliteit is goed, maar de plaatoptimalisatie werkt niet optimaal. Verder zijn er details die niet perfect voor ons zijn.*
- *Het doet wat het moet doen maar niet meer dan dat.*
- *Ik bel tegenwoordig een ex-werknemer van het bedrijf als ik een antwoord op een vraag wil, dan weet ik het direct. Alles in dat bedrijf is gericht op het sturen van facturen, terwijl ik reeds een fiks onderhoudsbedrag per jaar betaal.*
- *Op gebied van calculatie en inkoop tevreden, op gebied van het opmaken van offertes en rapporten, minder. Het is een gemis dat er geen koppeling ligt met outlook ivm taak- en agendabeheer.*
- *Over bepaalde functies zijn we tevreden, maar sommige functies juist niet, per saldo neutraal.*
- *Overwegend tevreden, maar op onderdelen en leverancier zeer ontevreden.*
- *Voor de productie werkt het goed. Voor de financiële administratie, planning, urenregistratie en management info zijn er betere oplossingen.*

Ontevreden/zeer ontevreden

- *Ben al 2 jaar aan het stoeien om afspraken die ze gemaakt hebben na te komen.*

- Er zijn veel zaken die beter kunnen. Als interieurbouwer willen we de toekomst in handen krijgen. Het softwarepakket houdt ons tegen. We willen meer dan er mogelijk is. En om functionaliteiten werkend te krijgen zijn we steeds het wiel aan het uitvinden. We zijn al meer dan 6 maanden onderweg om het werkend te krijgen. Dat terwijl we met zoveel interieurbouwers zijn. Onprofessioneel en zeer ongeloofwaardig.
- Er zijn veel zaken die verbeterd moeten worden. Als je kijkt naar de functionaliteit dan zit dit vooral in de puntjes op de i zetten en mogelijkheden die ons toekomstgericht veel kunnen brengen. Proteus werkt vooral oplossingsgericht het verleden in.
- Er zitten af en toe vreemde fouten in (bv in calculatie); zaken die voorheen goed gingen en nu niet meer.
- Gedateerd, functionaliteit is niet altijd betrouwbaar. Vaak onverklaarbare fouten.
- In combinatie met Exact en Imos.
- Kost veel tijd, voegt weinig toe en concrete vragen worden niet goed opgelost. Wij kunnen op dit moment maar 40% gebruiken van de totale capaciteit van het pakket.
- Naast dat functionaliteiten niet goed werken is de service van een erbarmelijk niveau. Er wordt proactief door ons meegedacht en zelfs onze IT-afdeling bedenkt oplossingen, maar daar wordt niks mee gedaan. Hier wordt laks mee omgegaan en de indruk wordt gewekt dat het allemaal niet zo moeilijk is. Wat voor ons als bedrijf en als branche een tool moet zijn om efficiënter te werken en fouten te reduceren voelt als een noodgedwongen IT pakket wat zijn langste tijd heeft gehad. Indien verbetering uitblijft gaan we starten met het oriënteren naar een nieuw pakket.
- Proteus is ouderwets en mist enkele belangrijke functionaliteiten. Hierbij moet gedacht worden aan mobiel uren klokken op een andere locatie. Deze functionaliteiten zijn er wel maar zijn duur in aanschaf en werken niet naar behoren.
- Slechte helpdesk, lange wachttijden.
- Slechte service en bereikbaarheid tot het vinden van oplossingen. Ze zijn erg arrogant en willen alleen facturen sturen als er iets aan de hand is.
- We vinden het pakket mooi maar de ondersteuning vanuit Waardenburg is een ramp

GEBRUIKERS OVERIGE PAKKETTEN:

Tevreden/zeer tevreden

- Het hele proces van offerte naar uiteindelijk de facturering, voor- en nacalculatie gaat via dit systeem.
- Het heeft alle functies die ik nodig heb en kan betalen.
- Ook voor de kleinere bedrijven een prima, makkelijk mee te werken software.
- Voldoet goed. Komt vooral door de steun die er achter zit.
- We hebben wat maatwerkpakketten om de software heen gebouwd, nu werkt het lekker.
- Leverancier wordt minder flexibel door positie in de markt.

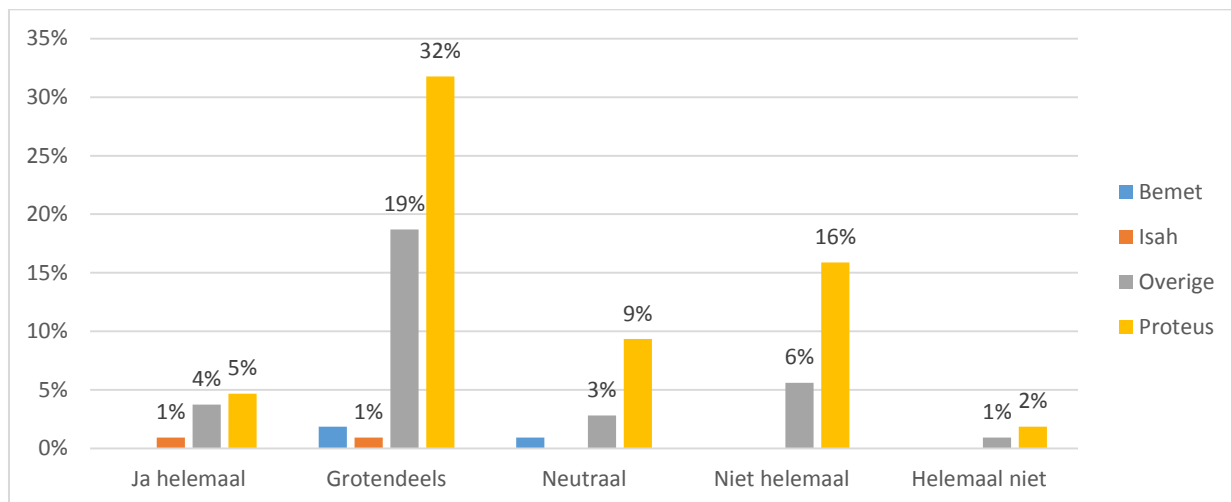
Neutraal

- Doet wat het moet doen, maar elke vorm van ontwikkeling worden zware kosten aan verbonden. Erg logge constructie.
- Grote investering met tot op heden te weinig rendement.
- Het pakket werkt, maar wordt niet verder ontwikkeld.
- Veel en complex voor een kleinbedrijf.

Ontevreden/zeer ontevreden

- Verouderd, geen updates meer beschikbaar.
- Zeer onhandig en beperkend systeem.

Voldoet de software aan de wensen van het moment?



Zo'n 62% van de respondenten vindt dat de software *helemaal of grotendeels* voldoet aan de wensen van het moment, waaronder het merendeel van de Proteus-gebruikers (37%). Ruim één op de vier is het daar *niet helemaal of helemaal niet mee eens* en één op de tien respondenten (12%) is *neutraal*. Er zijn bij deze vraag veel aanvullende opmerkingen gemaakt, met name van de Proteus-gebruikers. Verder zijn er twee opmerkingen uit de groep 'gebruikers overige pakketten.'

GEBRUIKERS PROTEUS:

Ja helemaal/grotendeels

- *Ondersteuning is niet voldoende. Je koopt een kaal pakket en moet het vervolgens uitzoeken. Als het werkt, werkt het wel goed*
- *Planning is niet goed ontwikkeld, andere aanvullende applicaties steeds minder maatwerk*
- *Voldoet in ieder geval voor projectmanagement*
- *Hebben meerdere punten lopen en al afgerond waarbij het erg veel energie kostte om het te realiseren.*
- *Zijn het nog aan het inrichten*

Neutraal

- *Op het gebied van planning, financiële administratie, urenregistratie en management info niet.*
- *Niet helemaal tevreden*

Niet helemaal/helemaal niet

- *Als groeiende organisatie lopen we tegen steeds meer beperkingen aan en bug-gevoeligheid brengt faalkosten mee.*
- *De voorraadmodule is nog niet volledig werkend na 1,5 jaar. Administratief verloopt deze module niet goed, het pakket kan niet geïmplementeerd worden. Het scannen gaat erg traag, wij hadden verwacht dat het zou werken zoals in de supermarkt met een 'bleeb' en dan weer door qua snelheid. Nu is het onzeker of het artikel gescand is en moeten we per product goed kijken of het verwerkt is.*
- *De dimensie in Artikelbeheer staat soms onnodig op grijs en dat kunnen we dan niet aanpassen en soms geldt dit ook voor de aankooprij. Ticketverzoeken/problemen worden weg gevinkt als zijnde opgelost of op de request lijst gezet en hoor je er nooit meer iets van. Opgelost? Volgens ons dus niet. Vele kleine verbeteringen aan layouts of instellingen worden slecht, laat of niet uitgevoerd. Wij denken dat interieurbouw Nederland veel overlap heeft in de vragen richting Proteus. Deze zouden makkelijker en sneller kunnen worden beantwoord door deze overlap goed aan te pakken.*
- *Digitale inkoopfacturen zijn niet in te lezen. Lay-out en instellingen zijn zo gemaakt, dat er vrijwel geen wijzigingen in aangebracht kunnen worden.*
- *Er behoort gewoon een REST functie standaard op een database te zitten (vind ik).*
- *Nacalculatie, overzichten, projecten en orders duren te lang, bestellingen aan leveranciers komen niet overeen met de verwerkingssystemen van die leveranciers, bijhouden materiaalbestanden en coderingen van materialen zijn niet gestandaardiseerd.*

- Vooral taak- en agendabeheer, koppeling met outlook voldoet niet aan de wensen. Daarnaast is het zelf maken van rapporten heel pittig en laten uitvoeren nogal kostbaar met een uurtarief van € 130,00 ex.
- We missen een goede agendafunctie, waardoor het pakket niet optimaal gebruikt wordt. Iets wat niet goed werkt, laat men op den duur links liggen. Verder is het zelf maken van rapporten ingewikkeld - geen dagelijks werk - en uitbesteden erg duur, met een tarief van € 130,00/uur. Als voorbeeld: alleen voor een enkel adreslabel betaal je in basis €230,00, laat staan een heel nieuw rapport, waar zo enkele dagen mee gemoeid is.
- Wij willen vooruit en hebben altijd nieuwe wensen. Als we kijken naar de wensen op dit moment dan kijken we vooral naar het functioneren van alle functies die we nu hebben. En die werken niet optimaal. Denk hierbij aan de voorraadmodule. Het scannen werkt onvoldoende. Het wordt niet direct doorgezet zoals het bij de supermarkt 'bleef en door'. Administratief werkt het niet. Het kan niet geïmplementeerd worden. Artikelbeheer houdt soms de dimensie op grijs waardoor deze niet aanpasbaar is en hetzelfde gebeurd weleens bij de prijs.
- Zoals gezegd is Proteus in onze ogen ouderwets en loopt achter op andere ERP-software van dit moment.

GEBRUIKERS OVERIGE PAKKETTEN:

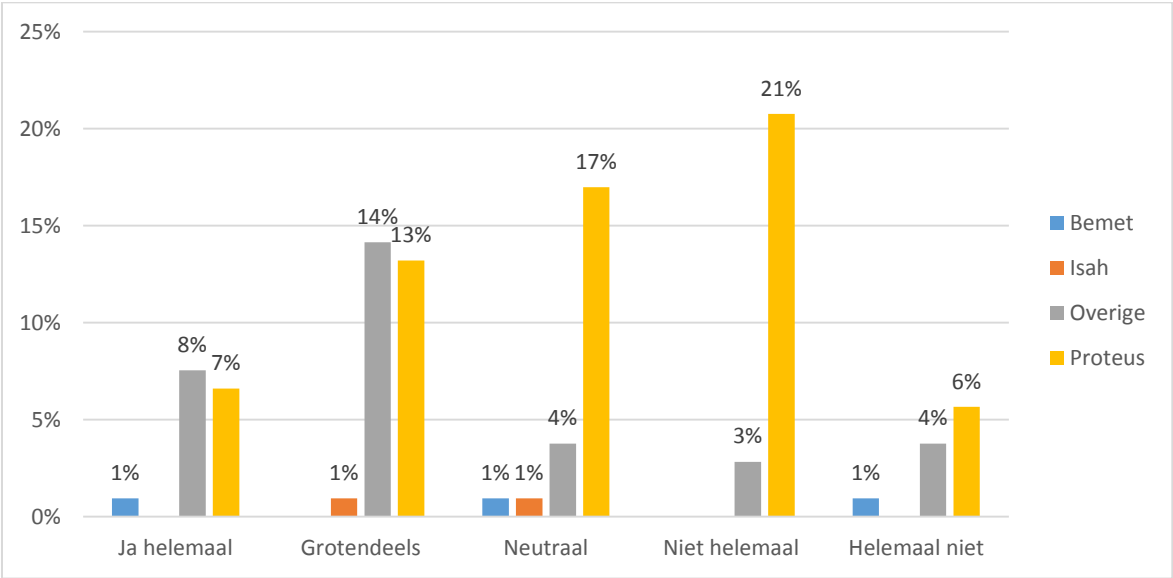
Ja helemaal/grotendeels

- Planning is niet goed ontwikkeld, andere aanvullende applicaties steeds minder maatwerk.

Niet helemaal/helemaal niet

- Het pakket wordt niet verder ontwikkeld, dus het loopt achter op andere pakketten.

Ben je tevreden over de updates?



Uit de scores in de grafiek blijkt dat 44% van de respondenten *helemaal of grotendeels tevreden* is over de updates van de software. Ruim één op de drie (35%) is *niet helemaal of helemaal niet tevreden* over de updates, waarvan 27% Proteus-gebruikers en 23% neutraal.

GEBRUIKERS PROTEUS:

Ja helemaal/grotendeels

- Zitten vaak kinderziektes in. Wij wachten altijd totdat de update versie 2 of 3 wordt gelanceerd.

Neutraal

- Er zijn vrij weinig updates van Proteus.
- Die heb ik nog niet gehad.
- Nog niet ontvangen.

Niet helemaal/helemaal niet

- De updates zorgen regelmatig voor verstoring van die onderdelen die voor jou custom-made moeten zijn.
- Dit wordt niet automatisch aangeboden, als er een storing is of iets gekst, dan komt men eerst met een update.
- Een extra versie aanmaken voor offertes is al een verbetering, maar nacalculatie/ bijhouden en meer en minderwerk is een drama.
- Na een update gaan er meestal eerst een aantal dingen mis, voordat alles weer werkt.
- Na een update hebben we altijd problemen. Instellingen moeten anders en we weten dat niet. Parameters staan uit waar ze aan moeten staan. We worden onvoldoende geïnformeerd. Allerlei instellingen zijn dan weer verdwenen.
- Na een update zijn er altijd zaken die niet meer werken.
- Nieuwe functionaliteit zoals een goede online beschikbaarheid is er niet.
- Vaak na updates zijn er zaken gewijzigd die niet gecommuniceerd zijn.
- Vaak zijn er na updates ook zaken gewijzigd die niet gecommuniceerd zijn, of werken zaken niet die eerder wel werkten.
- We worden niet geïnformeerd.
- Zeer beperkt, 1x per 1 a 1,5 jaar een update
- Zit geen structuur in.

GEbruikers Overige Pakketten:

Ja helemaal/grotendeels

- stagneert.
- Zijn er wel veel, maar dat zal wel nodig zijn.

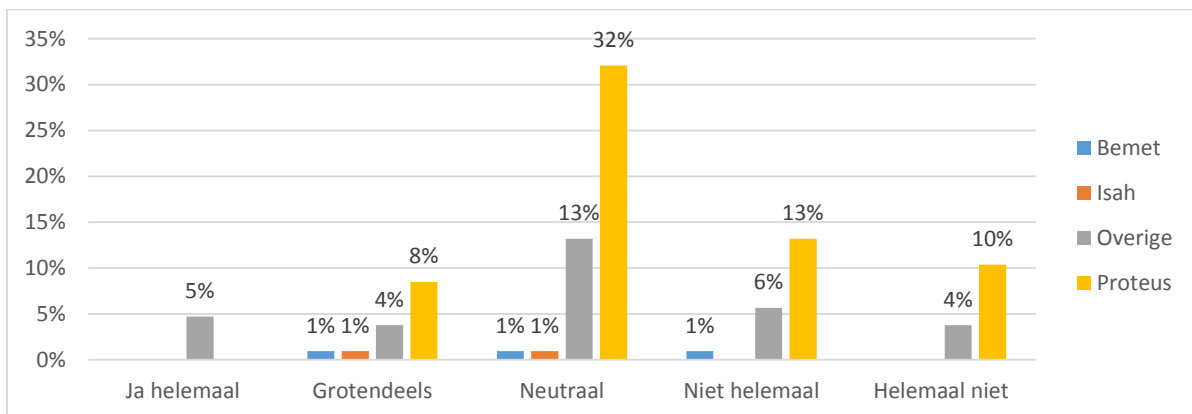
Neutraal

- Geen opmerkingen.

Niet helemaal/helemaal niet

- Kwestie van perceptie, maar updates zouden naar mijn inziens moeten vallen onder het servicecontract dat wij met Bemet hebben afgesloten. Dat het dan in de kleine lettertjes staat dat dit niet zo is vind ik een beetje "achterbaks".
- Na elke update weer andere probleempjes.
- Geen updates.
- Updates worden niet gemeld.

Loopt het softwarepakket vooruit op de ontwikkelingen in de branche?



Een kleine één op de vijf respondenten (19%) vindt dat de software *grotendeels of helemaal* vooruit loopt op ontwikkelingen in de branche. Van de Proteus-gebruikers is 8% hier positief over. Eén op de drie respondenten (34%) is daar negatief over ('niet helemaal / helemaal niet') en 47% is *neutraal*.

GEBRUIKERS PROTEUS:

Grotendeels/Ja helemaal

- Geen opmerkingen.

Neutraal

- Dat gevoel hebben we niet.
- Geen idee over.
- Misschien wel, maar er wordt veel in verschillende modules gestopt die erg kostbaar zijn. Deze schaffen wij niet allemaal aan.
- Ook daar zijn nog vele verbeteringen te behalen.
- Staan wel updates gepland die ervoor moeten zorgen dat het hier aan gaat voldoen.

Niet helemaal/helemaal niet

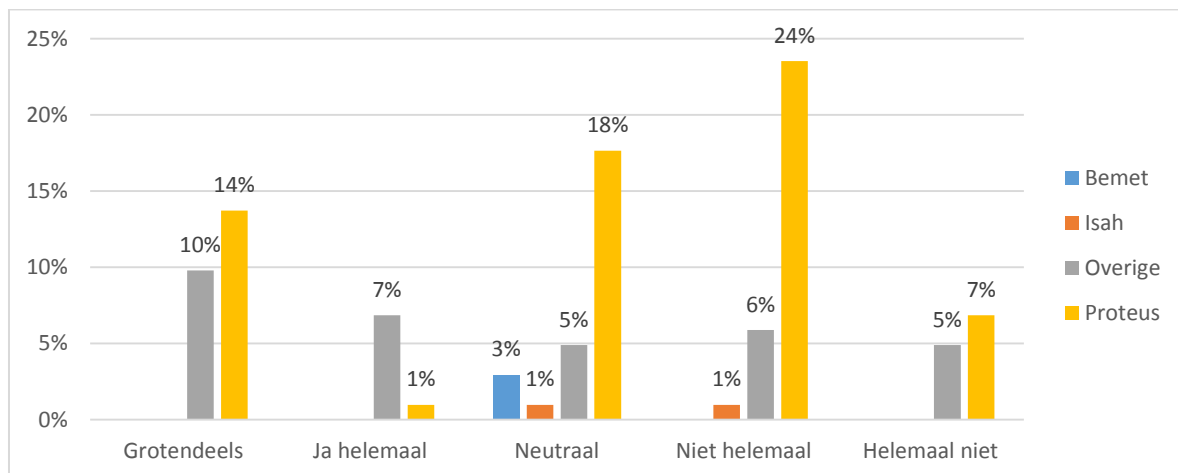
- BIM Snelheid.
- Data worden steeds belangrijker voor de aansturing van het bedrijf. Hier zijn te weinig oplossingen voor ingebouwd. Aansluiten op een ander extern pakket is moeizaam. Dit zou veel eenvoudiger moeten.
- Hebben de koppeling met de webshop en digitaal logistiek met hen gedaan. Wij moesten naar mijn idee het wiel opnieuw uitvinden. Hebben nu ook verdere wensen met koppelingen, maar dat zijn langlopende processen.
- Loopt achter.
- Neen.
- Niet echt.
- Wat wij verwachten van een leverancier is: - een 100% werkend product - klantvriendelijkheid en reactiesnelheid - toekomstgerichte oplossingen i.p.v. met terugwerkende kracht dingen uit het verleden recht trekken, zoals nu het geval is.

GEBRUIKERS OVERIGE PAKKETTEN:

Niet helemaal/helemaal niet

- Nee, reactief in plaats van proactief. Overall is weer een extra module voor in plaats van dat ze klanten laten mee profiteren van ontwikkelingen. Dit zou via kruisbestuiving een veel betere samenwerking maken en een beter programma met daardoor meer tevreden klanten.
- Want je weet niet wanneer er geüpdatete word

Ben je tevreden over de verscheidenheid aan lay-outs?



32% procent van de respondenten is *grotendeels of helemaal tevreden* over de verscheidenheid aan lay-outs, één op de drie (31%) *niet helemaal of helemaal niet*, 18% is *neutraal*.

GEbruikers PROTEUS:

Neutraal

Heb de nieuwe interface gezien van de laatste update. Is de eerste keer in mijn 8 jaar dat ik met het pakket werk dat ik visueel een grote verbetering zie.

Niet helemaal/helemaal niet

- Aan veel wensen kan gehoor worden gegeven, maar zij voeren het in voor € 130,-/per uur zonder de reiskosten.
- Basis lay-outs blijken vaak niet te kloppen. Wij bouwen deze tegenwoordig daarom grotendeels zelf.
- De lay-out van Proteus loopt erg achter met vergelijkbare pakketten.
- De vaste lay-out is het en daar moet je het mee doen.
- Deze moet je zelf uitdokteren en ontwikkelen. Of tegen kosten van leverancier.
- Doordat iedere situatie een andere output vraagt hebben we een wildgroei aan lay-outs. Standaard en bedrijfsspecifieke lay-outs. Steeds door ons bedacht hoe deze eruit moeten zien en wat het moet kunnen. Dit terwijl we zeker weten dat het merendeel overlapt met andere bedrijven. Wij verwachten van een leverancier dat zij hierin meer sturend en adviserend zijn. Hoe minder bedrijfsspecifieke lay-outs, hoe minder kosten, hoe beter de invulling van de lay-outs door meer input vanuit meerdere bedrijven, hoe meer tijd over voor Proteus om sneller te reageren op nieuwe vragen. In plaats van 30 keer op een net iets andere manier weer hetzelfde kunstje uitvoeren.
- Lay-outs moet je laten maken door de leverancier of een training volgen om het zelf te kunnen maken. Het laten maken van lay-outs kost vaak veel tijd. Leverancier heeft weinig tijd of te weinig capaciteit.
- Staan wel gepland.
- Veel van de lay-outs voldoen niet aan onze wensen. Het laten maken is een kostbare aangelegenheid.
- Weinig van de lay-outs passen een-op-een, we zijn afhankelijk van maatwerk lay-outs, een kostbare aangelegenheid.

GEbruikers OVERIGE PAKKETTEN:

Ja helemaal/Grotendeels

- Zelf naar wens aan te passen.

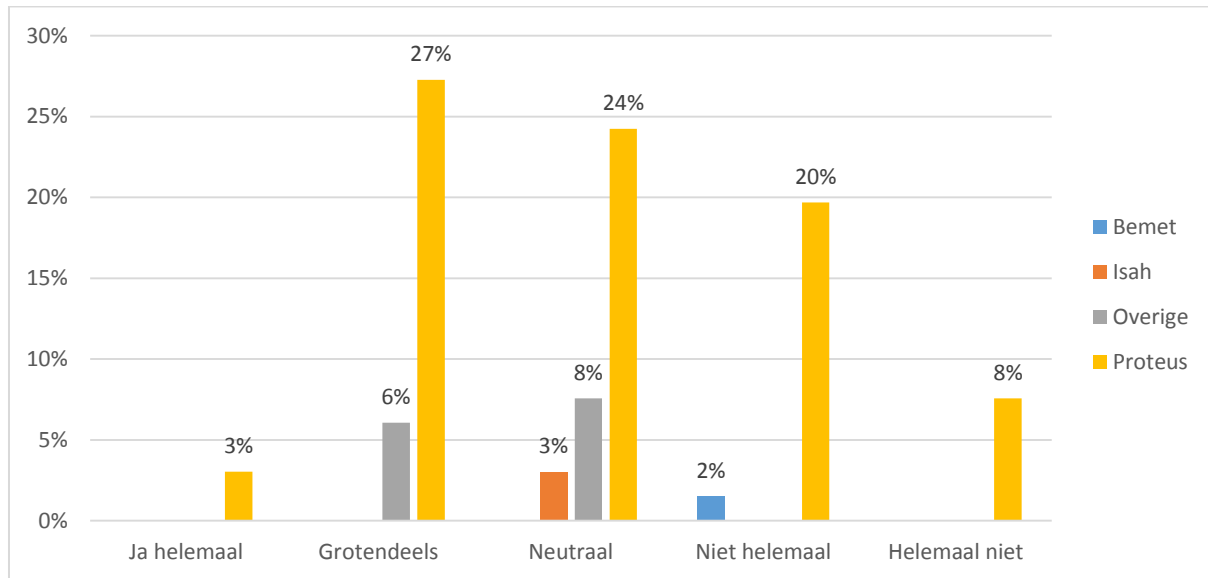
Neutraal

- Bij de presentatie werd er niet bij vermeld dat alle modules aan stonden. Dus alle mogelijkheden werden als mogelijk gepresenteerd. Alle lay-outs en rapportages moet je zelf maken en samenstellen. De lijst met standaard rapportages vanuit Plan de Campagne vallen vies tegen.

Niet helemaal/helemaal niet

- Het gat in pdf rapporten waar je niks mee kan. Je kunt nog niet eens exporteren naar excel.

Ben je tevreden over de module zaagwerk van Proteus?



36% van de respondenten is *helemaal of grotendeels tevreden* over de module zaagwerk, 30% is daar *niet helemaal of helemaal niet tevreden* over en 35% is *neutraal*.

GEbruikers Proteus:

Ja helemaal/grotendeels

- Er bestaat geen handleiding om alles eruit te halen wat mogelijk is.
- We hebben de optie om vanuit tekenpakket zaagwerk te genereren en vanuit Proteus.

Neutraal

- Gebruik ik zelf niet kan ik niets over zeggen.
- Wij hebben deze module wel aangeschaft maar maken hier geen gebruik van.
- Dit gaat prima. Wij zouden graag meer willen doen met normtijden.
- Geen module.
- Wordt alleen gebruikt voor calculatie.

Niet helemaal/helemaal niet

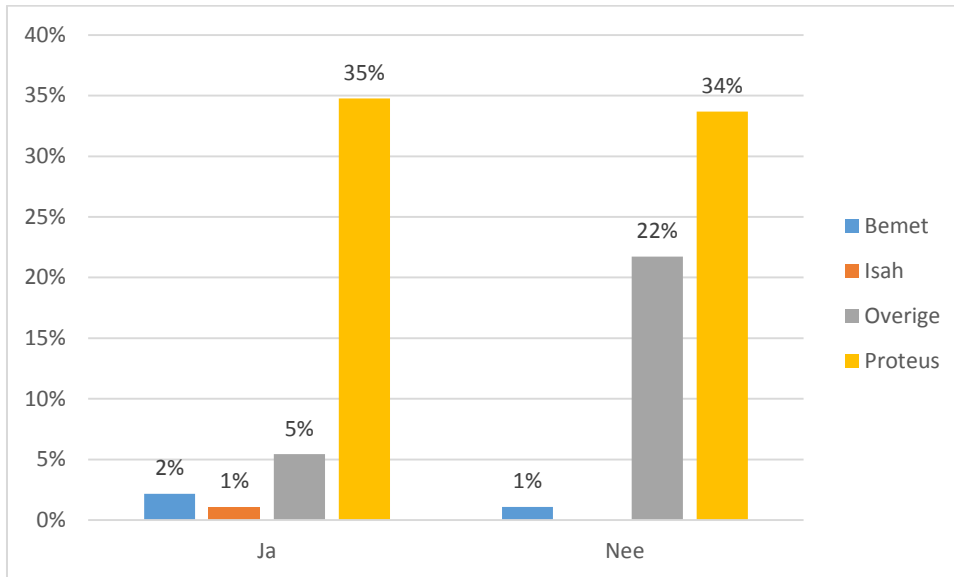
- Dat probleem moet al 2 jaar opgelost worden.
- De software komt niet altijd met het gunstiger schema
- Er kan geen rekening gehouden worden met spanningsvrij zagen. Tevens verloopt het optimaliseren matig. het programma kan geen rekening houden met een 4e draaibeweging waardoor er onnodig veel platen worden berekend in sommige gevallen. Het doorlaten lopen van een houtnerf is helemaal geen doen (lees: het kan wel maar zeer omslachtig).
- Kantrechten pakt hij niet goed aan.
- Keuze voor doorlopende nerf is niet beschikbaar.
- Moeilijk te matchen met onze opdeelzaag.
- Toen ik hem gebruikte vond ik hem complex.
- Vaak geen voordelige optimalisaties.
- Wij hebben de module incl. aansturing naar de zaag nu ruim 2 jaar en hier zit een gekke fout in, hier hebben we vanaf het begin over gereclameerd maar het wordt niet opgelost, communicatie hierover wordt steeds van ons uit geïnitieerd, wel wordt onze licentie verkort omdat we een bedrag op de rekening vast houden.

GEBRUIKERS OVERIGE PAKKETTEN:

Neutraal

- Gebruiken we niet
- Hebben geen zaagwerk van Dynfos maar van Proteus

Gebruik je het tekenpakket van de softwareleverancier?

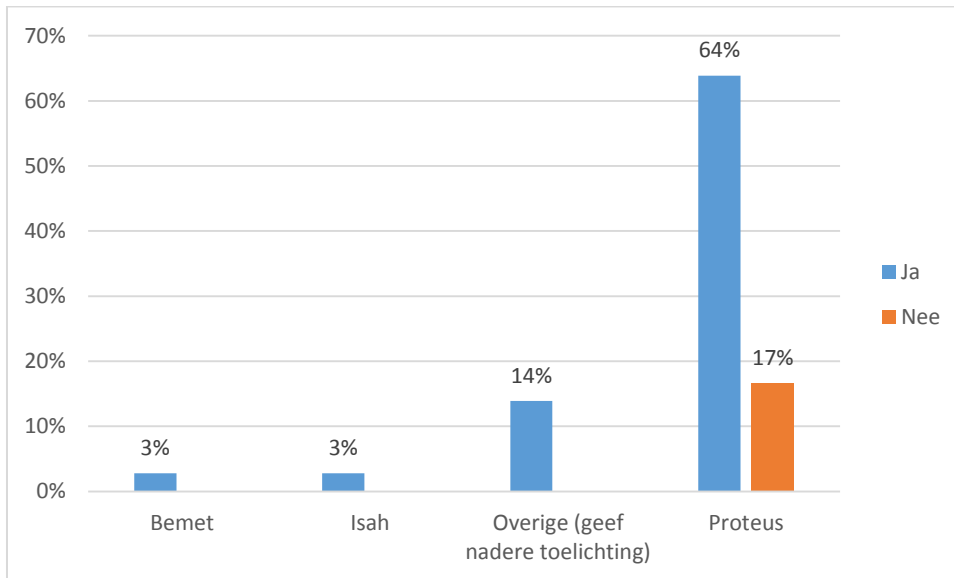


Ruim de helft van de respondenten (57%) gebruikt een ander tekenpakket dan dat van zijn softwareleverancier. Bij de Proteus-gebruikers is dat fifty-fifty. Hieronder is aangegeven welke andere tekenpakketten gebruikt worden.

GEBRUIKTE TEKENPAKKETTEN:

- AlphaCAM.
- Bewust niet voor gekozen i.v.m. hoge kosten en bekende klantenservice.
- Dat is Imos maar dat is gebruiksonvriendelijk.
- Gebruik ik zelf niet.
- Imos (8X).
- Is in opbouw, we volgen cursussen om het te gaan toepassen.
- Maar we zijn nog niet volledig begonnen met implementeren hiervan.
- Momenteel bezig met implementatie TopSolidWood, welke binnen de Trives groep valt. De koppeling met Proteus staat momenteel nog in de kinderschoenen.
- Niet meer, maar ben wel opnieuw met hen in gesprek.
- Niet van op de hoogte.
- PaletteCad (3x)
- Niet van Inventive, wij gebruiken Autocad en TopSolid Wood
- Zijn in overweging om dit te gaan doen.

Indien ja, ben je tevreden over dit tekenpakket?



Verreweg de meeste respondenten die het tekenpakket van de softwareleverancier gebruiken (84%) zijn hier *tevreden* over, 17% is *niet tevreden*.

GEBRUIKERS PROTEUS:

Tevreden

- *Echter zouden we meer richting BIM willen. Klanten eisen dit van ons en wij krijgen onvoldoende uit Imos gehaald hiervoor. Er worden steeds gouden bergen beloofd maar tot op heden geen goede veranderingen. Verder nog wat kleine bugs.*
- *Er zitten ook wel bugs in dit programma.*
- *Ook hier geldt dat je alles zelf moet uitzoeken. Training is minimaal en kost teveel geld.*
- *Veel mogelijkheden, complex om eigen te maken.*

Ontevreden

- *De update laat erg lang op zich wachten. Teken nog steeds in autocad 2013, betaal wel abonnement.*
- *Het pakket is traag en instabiel en niet gebruiksvriendelijk. Updates moeten tegen flinke kosten geïnstalleerd worden door een specialist van Proteus. Ook zijn er prijzige PC's nodig om een beetje fatsoenlijk met het pakket te kunnen werken.*
- *Is voorgesteld als volledig ingericht product maar blijkt tegen extra betaling ingericht te moeten worden. Ook heel eenvoudige functionaliteiten die zeker ook bij andere afnemers verkocht worden. Mooi programma maar ondersteuning vanuit Waardenburg is verschrikkelijk slecht.*
- *Niet flexibel genoeg, en daardoor soms te tijdrovend. Combi met autocad maakt het duur.*

GEBRUIKERS OVERIGE PAKKETTEN:

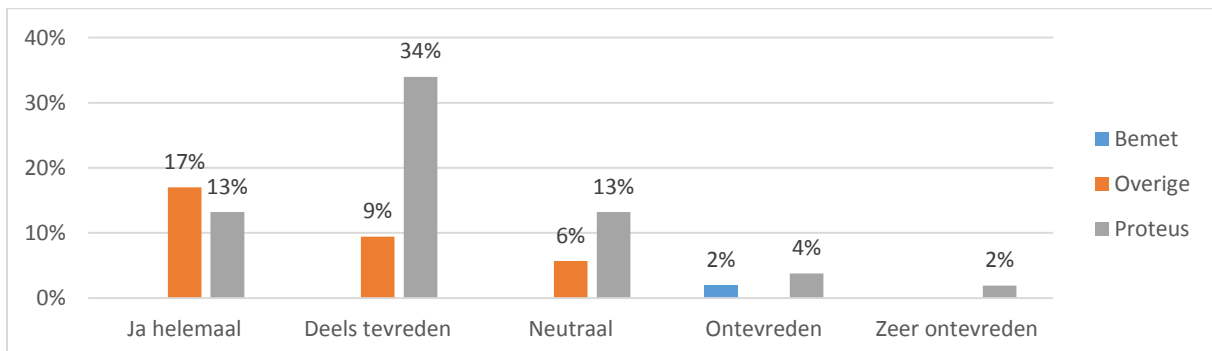
Tevreden

- *Bewerkelijk, heel lange opstarttijd gehad voordat e.e.a. goed ging functioneren, nu voldoet het voor 80%.*

Indien nee, welk tekenpakket gebruik je dan?

Autocad 20X
PalleteCad 8X
Vectorworks 6X
Imos 5x
Solidworks 4X
IronCad 3X
Inventor 3x
Top Solid Wood 2x
Pointline 2X
Autodesk inventor 2X
PrimeFact 1x
3DGenerator, Ivenza 1x
Rhino 1x
Interiorcad 1x
Revit 1x
Widoca 1x
Pytha 1x

Ben je tevreden over dit tekenpakket?



GEbruikers Proteus:

Ja helemaal/Deels tevreden

- Dit pakket werkt erg goed.
- Gecompileerd en niet echt voor de meubelbranche ontwikkeld.
- Het is voor ons een vertrouwd pakket.
- Implementatie loopt nog.
- Inventor wil nog wel eens complex zijn maar voor sheetmetal klaart het de klus.
- Volstaat voor onze producten.

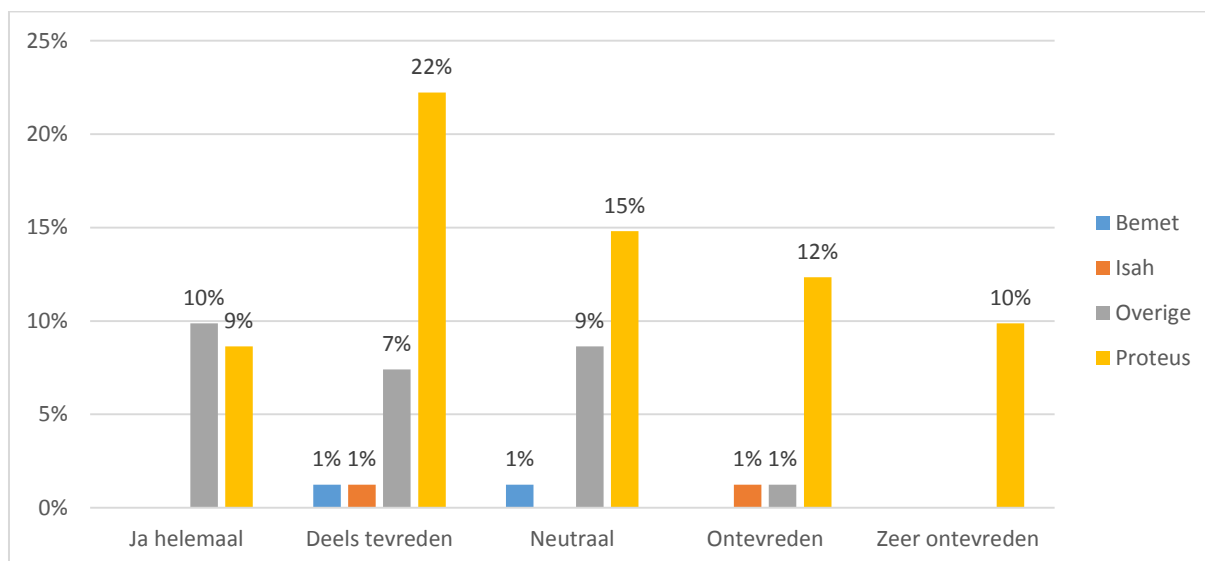
Neutraal

- Alleen met Inventor koppeling met cnc-machines, maar complex programma dat niet helemaal aansluit op ons werk.
- Software is wel goed, maar helaas erg kostbaar.
- Zijn nog in de opstartfase

Welke erp-software gebruik je nog meer naast het pakket dat je nu gebruikt (tekenpakketten uitgezonderd)?

<i>Geen</i>
<i>Alleen PDC van Bemet</i>
<i>Zaagprogramma proteus Alphacam voor cnc programma's maken</i>
<i>Multi vers van Unit 4</i>
<i>V-office</i>
<i>App4sales</i>
<i>Planning</i>
<i>Topas</i>
<i>Alleen excel en word, los met overzichtlijsten</i>
<i>SAP + PrimeFact</i>
<i>Op dit moment nog geen echter zijn we onderzoek aan het doen over de grens en samen met andere interieurbouwers op zoek naar een maatwerkpakket voor de interieurbouw.</i>
<i>We doen alles in Proteus.</i>
<i>Geen, er wordt momenteel veel data uit het ERP pakket gehaald en in excell geïmporteerd, omdat we dan sneller kunnen analyseren en niet afhankelijk zijn van de leverancier. De leverancier berekent hoge kosten en het duurt lang. Ook de uitleg naar de leverancier duurt langer dan gewenst en dus is excell makkelijker en sneller.</i>
<i>Ardis SWOP (CNC) Boekhoudpakket Snelstart</i>
<i>Simar</i>
<i>Unit4</i>
<i>Boekhoudpakket</i>
<i>Yuki</i>
<i>Exact</i>
<i>Geen, alleen eigengemaakt applicaties bovenop de database van proteus.</i>
<i>Eigen gebouwd maatwerk.</i>
<i>Exact online finances, en Humanwave.</i>

Ben je tevreden over de softwareleverancier als dealer van het tekenpakket?



De helft van de respondenten is *helemaal of deels tevreden* met de softwareleverancier als dealer van het tekenpakket. Een kwart is *neutraal* en 24% is *ontevreden of zeer ontevreden*.

GEBRUIKERS PROTEUS:

Ja helemaal/Deels tevreden

- Bereikbaarheid consultant erg moeizaam. 2 weken reactiesnelheid en dan nog geen oplossing bedacht. Lay-out van Imos al 3 maanden bezig over de oplossing.

Neutraal

- Op internet gekocht er is verder geen contact met de leverancier.
- Wordt makkelijk afgeschoven of ze weten het niet!

Ontevreden/zeer ontevreden

- Alles kost extra geld.
- Helpdesk is onder de maat, evenals bug fixes.
- Leverancier heeft monopolistische trekjes: niet flexibel, denkt niet mee, passief.
- Service en ondersteuning is ondermaats.
- Traag, hoge kosten, duurt altijd langer dan verwacht, kost veel tijd van onze medewerker om aanpassingen goed gedaan te krijgen, handelt openstaande punten niet of nauwelijks af.
- Weinig support en lang wachten op probleemoplossingen.
- Weinig tot geen proactieve houding om het programma geïmplementeerd in de organisatie te krijgen. Men beloofd zaken op te pakken maar blijft uit. Voor elk consult direct een offerte of factuur. Iets oplossen of afwerken, daar moet je maanden achteraan. Wij hebben duidelijk aangegeven heel veel in en met Proteus te willen doen. Maar liefde moet van twee kanten komen en dat gevoel blijft uit vanuit onze zijde. In onze optiek een gemiste kans van Proteus.
- Wij verwachten van een leverancier een goed product, reactiesnelheid, respect/klantvriendelijkheid. Het product voldoet niet volledig. De reactiesnelheid is zeer bijzonder te noemen. Eerst wordt je van het kastje naar de muur gestuurd, dan gaat het contact over waarom er nog niet gereageerd wordt. Dan gaat het over dat je nog niet aan de beurt bent. Daarna heb je een afspraak maar beginnen ze pas te denken wanneer ze aan jouw bureau zitten en vreten hiermee veel uren van jou op. Daarna hebben ze zelf eigenlijk niet de kennis in huis en krijg je een urenrekening van heb ik jou daar omdat ze de in te winnen kennis over jouw rekening laten lopen en daarna gebruiken ze nog 1,5 jaar voor het invoeren van een module. Een tijdspad zoals dit is niet verkocht. En als je daarover een gesprek begint dan zijn ze zeer klantvriendelijk, eigenlijk respectloos. Dus NEE.
- Ze leveren een tekenpakket en daarbij houdt het op.
- Steeds hetzelfde negatieve verhaal. Uiteindelijk ook maar gewoon een aparte consultant opgezocht voor onderhoud aan het pakket.

GEBRUIKERS OVERIGE PAKKETTEN:

Ja helemaal/Deels tevreden

- Consultant is goed / bedrijf de laatste tijd wat minder.
- Kennis neemt af.

Neutraal

- Complex en duur
- Daar gaan we in de toekomst nog achter komen. ervaringen vanuit het erp-pakket qua service zijn niet heel erg top, dus ben benieuwd hoe dit zal gaan.

Ontevreden

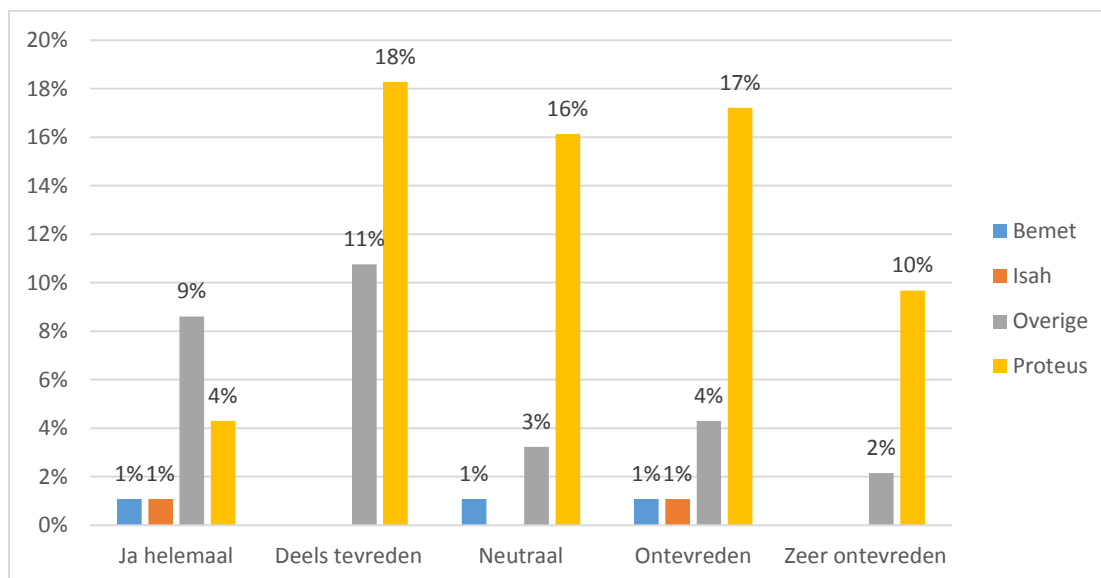
- Wij zitten rechtstreeks bij ISAH en zijn vorig jaar over gegaan op versie 5.0 maar dat ging op z'n zachts gezegd niet zonder problemen.

De tabel hieronder geeft per sectie aan hoe de tevredenheid is over de helpdesk van de softwareleverancier. Uit de tabel blijkt dat één op de drie respondenten (33%) hier *ontevreden of zeer ontevreden* over is (eindtotaal). Meubelfabrikanten zijn minder negatief dan interieurbouwers. Toeleveranciers zijn duidelijk het minst positief; de helft is *ontevreden* over de helpdesk, waarvan 17% *zeer ontevreden*.

Ben je tevreden over de service van de helpdesk van softwareleverancier?

	Interieurbouwer	Meubelfabrikant	Toeleverancier	Eindtotaal
Ja helemaal	10%	35%	17%	15%
Deels tevreden	30%	24%	17%	28%
Neutraal	20%	24%	17%	21%
Ontevreden	25%	12%	33%	23%
Zeer ontevreden	10%	6%	17%	10%
Niet van toepassing	4%	0%	0%	3%
	100%	100%	100%	100%

Ben je tevreden over de service van de helpdesk van softwareleverancier?



Bij deze vraag is 44% van de respondenten *helemaal of deels tevreden* over de helpdeks van de softwareleverancier, 20% is *neutraal* en ruim één op de drie respondenten (35%) is hier *ontevreden* over, waarvan 12% *zeer ontevreden*.

GEBRUIKERS PROTEUS:

Ja helemaal/Deels tevreden

- *Gaat ene keer beter dan de andere keer. Het is maar net wie je treft en hoe druk ze zijn.*
- *Kan altijd sneller.*
- *Online help informatie/bibliotheek is heel summier.*
- *Proteus wordt goed ondersteund. Imos duurt lang voor we reactie hebben.*
- *Wanneer gebeld wordt, helpen zij direct*

Neutraal

- *Direct contact is vaak niet mogelijk, terwijl je, als er zich een probleem voordoet graag gelijk persoonlijk contact wilt.*
- *Duurt soms lang.*
- *Sommige problemen worden direct en snel opgelost, maar andere problemen niet.*

Ontevreden/Zeer ontevreden

- *Het duurt altijd heel lang voor we een bevredigend antwoord op onze vragen krijgen.*
- *Er worden zaken toegezegd maar amper nagekomen. Laat jezelf als softwareleverancier van de beste kant zien en neem een proactieve houding aan om je product populair te krijgen bij je klanten. Daarmee maak je het voor jezelf makkelijker om dan ook over financiële vergoedingen te praten.*
- *Geen vriendelijk persoon aan de telefoon.*
- *Ik ben laatst voor het eerst super vriendelijk te woord gestaan en kreeg binnen 1 uur het antwoord wat ik zocht. Super! Het kan dus wel. Volgens mij is de focus onvoldoende, de kennis te laag, de capaciteit niet hoog genoeg. Als je alle partijen steeds hetzelfde ding laat fröbelen, in plaats van toekomstgericht grote plannen neerzet, dan houdt dit zichzelf in stand. En iedereen in interieurbouw Nederland is ontevreden. Dan sta je er echt slecht voor. De helpdesk heeft onvoldoende touwtjes in handen om snel en vakkundig te kunnen schakelen.*
- *Is wel verbeterd, oplossingen zijn matig, het duurt vaak erg lang.*
- *Je wordt niet met alle problemen direct geholpen. Er worden tickets aangemaakt. Er zit te veel tijd tussen de aanmaak van de ticket en het moment dat er daadwerkelijk contact wordt opgenomen om het probleem te verhelpen. Soms lijkt de kennis en kunde te ontbreken bij de Proteus-medewerker.*
- *Lastig bereikbaar en duurt soms lang voor er een antwoord komt.*
- *Mag allemaal veel sneller, en meer mensen met kennis van het programma.*
- *Problemen die ontstaan door een update worden niet of op een veel te laag tempo verholpen. We wachten nu al 3 maanden bijv. na 10 updates is het probleem er nog.*
- *Soms wordt er goed geholpen maar meestal wordt er geld gevraagd.*
- *Te weinig kennis. Het gaat hier om eerste lijn hulp. Vaak wordt er een ticket aangemaakt waar vervolgens amper op wordt gereageerd. We moeten zelf blijven volgen of er iets gebeurt.*
- *Vaak doorverwezen naar andere medewerkers, die dan enkele dagen niet beschikbaar blijken.*
- *Waarschijnlijk onderbezet en zijn vooral bezig met "tickets" aanmaken en je uitleggen dat het aan een collega ligt. Komt over als een slecht draaiende, ambtelijke organisatie.*
- *Zeer onder de maat.*

GEBRUIKERS OVERIGE PAKKETTEN:

Ja helemaal/deels tevreden

- *Minder persoonlijk door ticket systeem.*
- *Wachttijden worden langer door grote groei.*

Neutraal

- Niet alle helpdeskmedewerkers verlenen dezelfde kwaliteit aan ondersteuning. Je merkt heel erg dat sommigen het nog onder de knie moeten krijgen. Soms ben je dan zelf haast eerder bij de oplossing dan de helpdeskmedewerker.

Ontevreden/zeer ontevreden

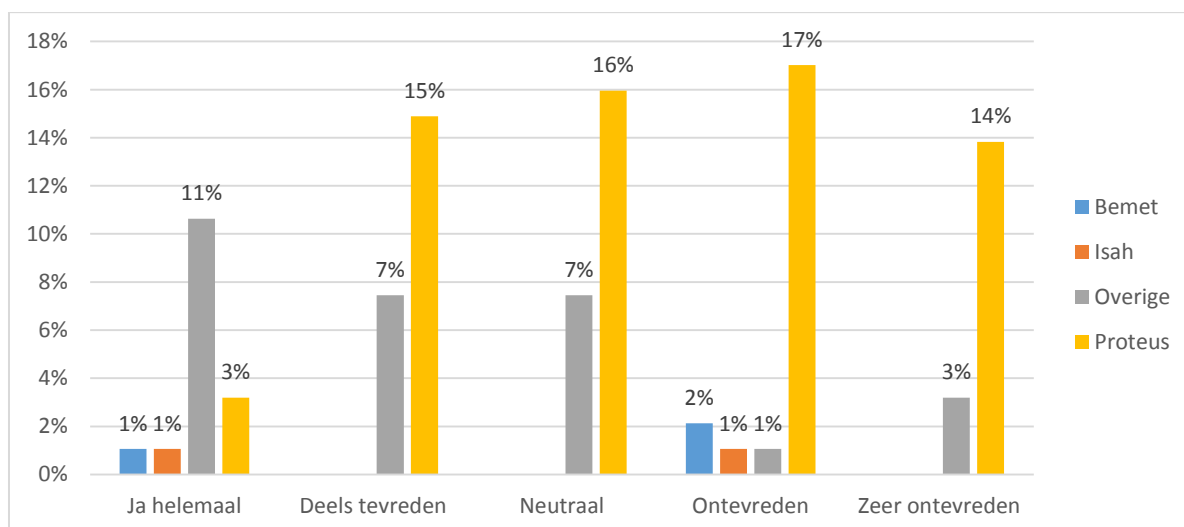
- Alleen maar in Duits of Engels wat het toch lastig maakt voor veel mensen.
- Unidis heeft een systeem geïnstalleerd dat alle facturen opnieuw verstuurd heeft en wil geen verantwoordelijkheid nemen voor de gevolgen.

Ben je tevreden over de reactiesnelheid van de helpdesk?

	Interieurbouwer	Meubelfabrikant	Toeleverancier	Eindtotaal
Ja helemaal	13%	29%	17%	16%
Deels tevreden	17%	29%	33%	21%
Neutraal	26%	18%	17%	24%
Ontevreden	23%	18%	17%	22%
Zeer ontevreden	17%	6%	17%	15%
Niet van toepassing	3%	0%	0%	2%
	100%	100%	100%	100%

In totaal is 37% van de respondenten *helemaal of deel tevreden* met de reactiesnelheid van de helpdesk, een kwart (24%) is *neutraal* en 37% is *ontevreden of zeer ontevreden*.

Ben je tevreden over de reactiesnelheid van de helpdesk?



Ruim één op drie respondenten (38%) is (zeer) ontevreden over de reactiesnelheid van de helpdesk. Ook van de - is een kleine één op de drie (zeer) ontevreden (31%). Slechts 3% van de Proteus-gebruikers is helemaal tevreden, tegenover 14% zeer ontevreden. Gebruikers van overige pakketten scoren over het algemeen positiever over de reactiesnelheid van de helpdesk dan de gebruikers van Proteus.

GEBRUIKERS PROTEUS:

Ja helemaal/Deels tevreden

- Proteus is oké, Imos is traag

Neutraal

- Voor eenvoudige zaken werkt dit goed. Voor b.v. het probleem met het zaagwerk krijgen wij na herhaaldelijk vragen, of geen enkele reactie of dat ze er mee bezig zijn (2 jaar ???)
- Zo nu en dan komen er geen antwoorden.

Ontevreden/Zeerv tevreden

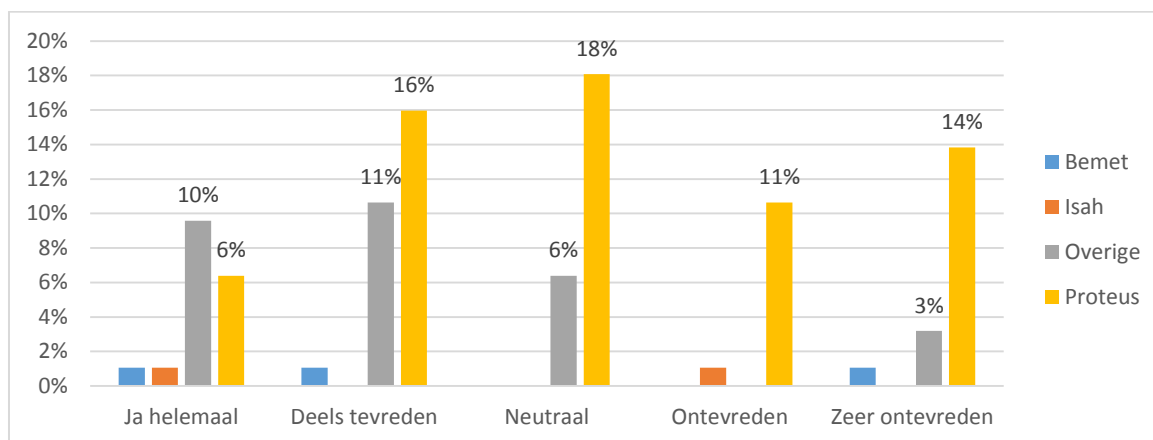
- Inhoudelijke reactie van helpdesk komt soms pas na enkele maanden op gang. Een oplossing is zeer moeizaam te verkrijgen. Het afvinken van helpdesktickets wordt gedaan onder de noemer 'we hebben dit op de requestlijst gezet' en daarna hoor je er nooit meer van. Of het wordt afgevinkt terwijl er toch nog punten openstaan en daarmee raken deze ook uit beeld. Wij zouden zelf deze punten moeten afvinken wanneer tevreden.
- Je wordt niet altijd direct geholpen. Tickets worden aangemaakt en er zit veel tijd tussen het aanmaken van de ticket en het moment dat dit wordt opgepakt bij Proteus. Ook is de doorlooptijd van de oplossing vaak lang.
- Lang wachten op antwoord
- Qua snelheid oké, qua oplossingen en echte hulp ver onder de maat.
- Slechte ervaringen. Ook na meerdere gesprekken waarin het ook namens organisatie erkend wordt, maar proactieve houding blijft uit!
- Te traag.
- Tickets kunnen maanden open staan....
- Voor complexe vragen duurt het lang voordat iemand antwoord kan geven.
- Zoals eerder benoemd is de reactiesnelheid erg laag. Vakinhoudelijke antwoorden/oplossingen duren meestal 3 maanden.

GEBRUIKERS OVERIGE PAKKETTEN:

Ontevreden/zeer tevreden

- Duurt soms wel wat lang ja, zeker midden op de dag kun je haast eindeloos wachten voor je iemand aan de lijn hebt.

Ben je tevreden over de oplossingsgerichtheid van de helpdesk?



De gebruikers zijn iets minder ontevreden over de oplossingsgerichtheid van de helpdesk, dan over de snelheid. Eén op de vier (zeer) ontevreden gebruikers komt uit de Proteus-groep. Dat is net iets meer dan de groep die helemaal of deels tevreden is (22%). Gebruikers uit de groep overige zijn ook hier weer een stuk positiever.

GEBRUIKERS PROTEUS:

Ja helemaal/Deels tevreden

- Ligt eraan wie er helpt.

Neutraal

- Sommige oplossingen lijken omslachtig.

Ontevreden/Zeerv tevreden

- Als er dan een antwoord komt, voldoet het (vaak) niet aan de verwachting van de klant

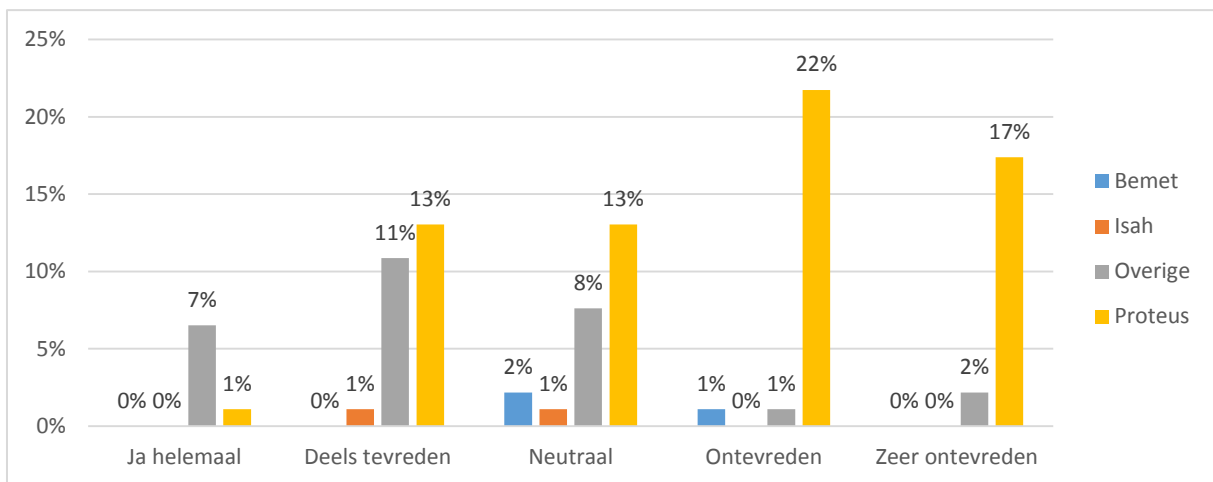
- Eenvoudige problemen worden opgelost, maar iets ingewikkelder zaken niet. Zelfs een update blijkt bepaalde problemen niet te verhelpen. Lijkt erop of er intern onvoldoende getest wordt bij softwareleverancier.
- Het is meer excuusgericht dan oplossingsgericht. Oplossingsgericht is niet eens van toepassing te noemen. Een oplossing leidt vaak weer tot nieuwe andere problemen.
- Met een halve paardenkop aan mankracht en onvoldoende plan aan de kant van Proteus is het moeilijk om oplossingsgericht te zijn. Een oplossing vraagt meer capaciteit, kennis en snelheid.
- Nee, uurtje factuurtje..... lijkt het motto van Proteus. Maak je product populair en zorg dat je ambassadeurs van je product vindt binnen je klantenkring. Te veel klanten, te druk, te weinig mensen is het antwoord. In mijn optiek slechte bedrijfsvoering om zo je product in de markt te zetten. Het is niet alleen sales van het pakket, daarna begint het pas! Dat laatste blijft uit bij Proteus!
- Te weinig kennis

GEBRUIKERS OVERIGE PAKKETTEN:

Ja helemaal/Deels tevreden

- Zolang het iets is wat de medewerker begrijpt, wordt er constructief gezocht naar oplossingen. Maar vaak ook weten ze het antwoord niet en moeten ze eerst intern schakelen en later terugbellen, erg vervelend.

Ben je tevreden over de doorlooptijd van de oplossingen en invoering van nieuwe tools?



Eén op de drie respondenten (33%) is helemaal of deels tevreden over de doorlooptijd van de oplossingen en de invoering van nieuwe tools, een kwart (24%) is neutraal, 43% is ontevreden, waarvan 17% zeer ontevreden. Het Percentage (zeer) ontevreden Proteus-gebruikers is hier een stuk hoger (39%) dan bij de vorige twee vragen. Blijkbaar presteert Proteus in hun ogen het minst als het gaat om de doorlooptijd van de oplossingen en invoering van nieuwe tools. Uit de categorie overige gebruikers zijn er geen aanvullende opmerkingen gemaakt, wel door de Proteus-gebruikers.

GEBRUIKERS PROTEUS:

Ja helemaal/Deels tevreden

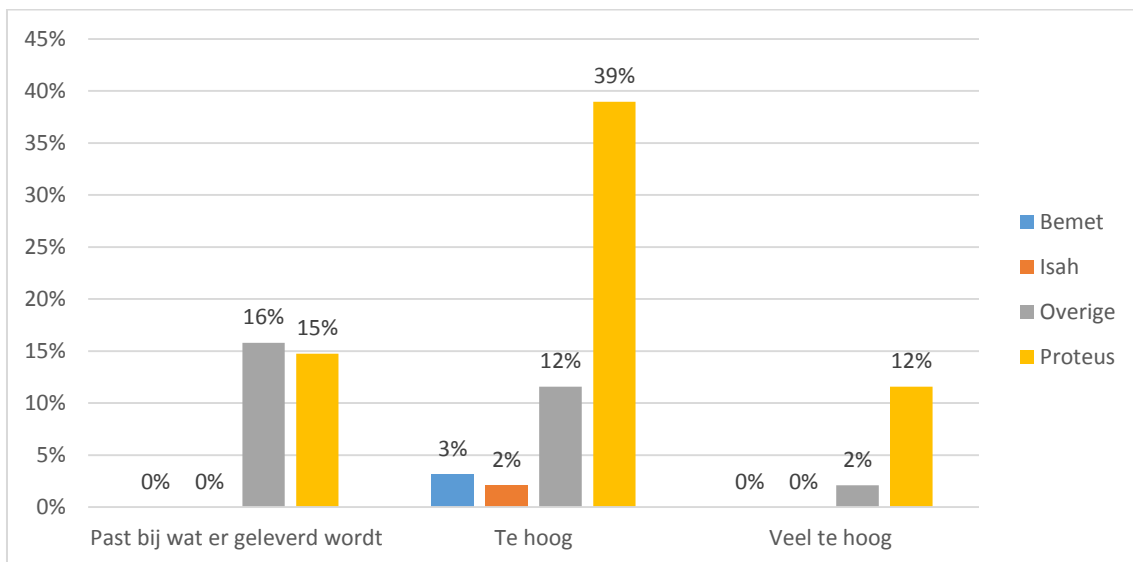
- Doorlooptijd van de oplossingen ben ik tevreden over, maar invoering nieuwe tools wordt tot nu toe niet door de helpdesk gedaan. Dus via afspraak met hoge kosten.

Ontevreden/Zeer ontevreden

- 1,5 jaar voor het invoeren van de voorraadmodule en dan nog niet perfect? Ook het invoeren van nieuwe tools na een update is meestal een schijnvertoning. Mooie presentatie op de klantendag maar de uitvoering ervan is maar half. Niet alles wordt daadwerkelijk ingevoerd of komt pas een jaar later. Façade is goed, uitvoering zeer slecht.
- Altijd traag en nooit in één keer goed. Er blijven altijd open punten staan.
- Het duurt lang voordat er nieuwe ontwikkelingen en tools komen.
- Hier wordt niet met ons over gecommuniceerd.

- *In 1 woord: waardeloos.*
- *Mag allemaal veel sneller.*
- *Oplossingen komen meestal niet, of 'toevallig' met een update en werken vaak maar deels of uiteindelijk geheel niet.*
- *Slechte ervaringen, zaken worden niet of onvoldoende opgepakt.*
- *Tijdens de jaarlijkse klantevents worden gouden bergen beloofd die in het jaar erna mondjesmaat ingevuld worden maar niet eens lijken op gouden bergen. De updates die wel worden doorgevoerd werken meestal niet of maar deels omdat de juiste parameters niet vanzelf aan springen. Als je niet weet wat de verbetering is, hoe moet je in hemelsnaam weten wat aan te zetten? Het release-verslag op de website komt soms niet op de website of bevat maar half doorgevoerde releases. Doorlooptijd van klant specifieke oplossingen is zeer treurig te noemen. Dure oplossingen, lange invoerperiode met veel eigen besteedde uren, tegen de tijd dat het werkt zijn we alweer aan het volgende toe. Niet toekomstgericht. Eerder met terugwerkende kracht het verleden in. Geen voorbereiding. Bij een afspraak bij ons op locatie gaan ze beginnen met nadenken over de oplossingen. In plaats van goede voorbereiding, half werk. Dit kost dubbel tijd.*
- *Weinig updates, en programma is al enkele jaren gelijk gebleven. En als je dan een nieuwe tool wil aanschaffen (bijv. import vanuit paletteCad) is dat belachelijk duur, de kosten staan niet evenredig aan de oplossing.*
- *Doorlooptijd vaak lang en de aangedragen oplossingen blijken niet altijd in één keer juist te zijn of te werken.*

Wat vind je van de jaarlijkse kosten?



Slechts 31% van alle respondenten is van mening dat de jaarlijkse kosten passend zijn bij wat er geleverd wordt. Twee van de drie respondenten vindt die kosten (veel) te hoog. Het aantal Proteus-gebruikers dat deze kosten (veel) te hoog vindt, bedraagt bij deze vraag 51%. De quotes van de Proteus-gebruikers hieronder spreken voor zich.

GEBRUIKERS PROTEUS:

Te hoog

- *10-15% prijsstijging is in de softwarebranche gebruikelijk bij regelmatige updates en een goede helpdesk.*
- *Als alles 100% werkt misschien passend. Maar ik heb sterk de indruk dat de leverancier heel erg druk is met het binnenhalen van nieuwe accounts zodat de inkomsten uit jaarlicenties blijven groeien. Mijn ervaring is dat ze de lopende accounts minder belangrijk vinden.*
- *Als er goed geleverd wordt geen probleem. Voor huidige tegenprestatie veel te hoog.*
- *Als het pakket perfect werkt is het ok. Maar door alle gevolgschade is dit bedrag veel te hoog voor hetgeen je krijgt.*
- *Hoog, omdat er niet structureel updates worden geleverd.*
- *Je betaalt voor jaarlijks onderhoud, maar je merkt niet dat ze met nieuwe veranderingen bezig zijn. En al snel zitten er aan een vraag consultantkosten.*
- *Kosten versus service en innovatie zijn niet in verhouding. Bij elke module vragen ze gerust 3.000 euro, terwijl ze vervolgens werken.*

- <i>Met zoveel fouten, herstelwerkzaamheden en het opmaken van onze uren zouden wij eigenlijk betaald moeten worden.</i>
- <i>Nieuwe modules kosten naar onze mening te veel geld.</i>
- <i>Service is onvoldoende.</i>
- <i>Staat niet in verhouding tot diensten die geleverd worden. Een tarief of prijs vragen is prima, maar geef je klant het gevoel dat hij waar voor zijn geld krijgt. Nu is het een negatieve cyclus waar weinig in wordt ondernomen om tot een omslagpunt te komen.</i>
- <i>T.a.v. de hulp en de aangeboden oplossingen zelfs veel te hoog.</i>
Veel te hoog
- <i>Volkomen belachelijke prijzen, maar ja: ga maar eens overstappen.....</i>

Hoe ga je om met extra kosten door fouten van de softwareleverancier? Bijvoorbeeld extra uren wegens stagnatie of uitzoeken van fouten?

De meeste bedrijven geven aan dat deze kosten voor eigen rekening zijn. Respondenten geven aan dat grote softwareleveranciers zoals Proteus 'nu eenmaal de macht hebben om zelf te bepalen hoe ze hiermee omgaan.' Andere respondenten geven aan dat ze de problemen zelf oplossen, of dat zij in onderhandeling gaan met de softwareleverancier. Dit laatste levert lang niet altijd het gewenste resultaat op. Verder zijn er ook bedrijven die aangeven dat dat bij hen nog niet is voorgekomen. Hieronder volgen enkele illustratieve quotes bij deze vraag uit de enquête:

GEBRUIKERS PROTEUS:
- <i>Die kosten komen allemaal voor onze rekening. Er is vrijwel geen coulance vanuit Proteus. Zij hebben de macht in handen.</i>
- <i>Fouten worden niet altijd erkend. Afhankelijkheid is groot, dus accepteren wij de extra kosten. Als we actief klagen wordt er wel een oplossing gezocht.</i>
- <i>Meestal voeren we dan discussies en soms leidt dat tot prijsreductie.</i>
- <i>Vooraf randoem het invoeren van nieuwe modules hebben we hierdoor problemen gehad en vervolgens korting bedongen bij de aanschaf.</i>
- <i>Voorlopig betalen we omdat we verder willen. Hadden we dit van tevoren geweten dan hadden we voor de concurrent gekozen.</i>
GEBRUIKERS OVERIGE PAKKETTEN:
- <i>Dat is inderdaad een groot discussiepunt geweest bij de migratie naar de nieuwe versie. Uiteindelijk hebben we een compromis bereikt in de kosten, maar ik blijf hier een slecht gevoel aan overhouden.</i>
- <i>Hele moeilijke gesprekken. Fouten liggen volgens hen altijd aan onze kant.</i>
- <i>Slikken en doorgaan. Wat kan je anders tegen de 'oppermachtigen van softwareland.</i>
- <i>Wordt meestal verdisconteerd in de ICT-kosten van het eigen interne ICT-team.</i>

Hoe ga je om met extra kosten voor derden door fouten van de softwareleverancier? Bijvoorbeeld ict-kosten?

Het overgrote deel van de respondenten geeft aan dat ook deze kosten voor eigen rekening komen. Er is veel onvrede over deze in de ogen van respondenten 'oneerlijke' gang van zaken. Dat vinden zowel de Proteus-gebruikers als de gebruikers van overige softwarepakketten. Zoals een interieurbouwer het aangaf:

- <i>Moet helaas gewoon betaald worden. Zij maken geen fouten, het ligt altijd aan de software.</i>
- <i>Proteus zegt standaard dat ons systeem niet toereikend is. Maar is dat dan zo bij de helft van Nederland? Deze kosten komen op ons bordje. Maar wat zouden we hierover kunnen afspreken.</i>
- <i>Dit nemen we helaas te veel voor lief.</i>

Hoe ga je om met extra kosten die de softwareleverancier doorberekent om zijn eigen fouten te herstellen? (bijvoorbeeld een tweede layout maken, omdat er de eerste keer geen goed product geleverd is)

Ook bij deze kosten geeft het merendeel van de respondenten aan dat ze die voor eigen rekening moeten nemen. Hieronder enkele veelzeggende quotes ter illustratie:

- *Komt helaas voor, deze kosten zijn geheel onterecht echter wordt het vaak onzichtbaar toch gefactureerd.*
- *Die kosten verhalen wij op de leverancier, maar op dit punt hadden we een betere service verwacht.*
- *Na herhaaldelijke verzoeken om tot oplossingen te komen of om het af te werken blijft (re)actie uit. Daarom worden facturen achtergehouden. Jammer, is niet onze stijl maar als het over geld gaat, wordt men wakker bij Proteus.*

Op welke punten zou je het softwarepakket (inhoudelijk) willen verbeteren?

Zowel de Proteus-gebruikers als de gebruikers van de overige software hebben nogal wat suggesties om de softwarepakketten die zij gebruiken inhoudelijk te verbeteren. Een kleine selectie uit de genoemde suggestie:

- *Zorg voor standaardisering in plaats van een veelvoud aan modules met meerprijzen.*
- *Maak het makkelijker zelf lay-outs aan te passen.*
- *Zorg voor goedwerkende standaardsjablonen zodat je die snel zelf kan gebruiken.*
- *Helpdesk vele malen verbeteren, meer mensen erbij en meer flexibiliteit in het bewerken van documenten. CBM-brede klacht neerleggen bij Proteus.*
- *Openstellen voor aansluiting met andere pakketten (api's) en betere management informatie.*
- *We hebben Interieurbouwoplossingen voor de hele branche nodig. Niet steeds specifiek voor één bedrijf, want dan hebben we allemaal (inclusief Proteus) te hoge kosten en zijn de oplossingen niet optimaal.'*
- *Meer samenwerkingsverbanden tussen de gebruikers van de software. Is nu simpelweg zwaar onder de maat. Organiseer bijvoorbeeld gratis inspiratiesessies. Zet een stuk of 6 bedrijven met een aantal gebruikers van het pakket bij elkaar, samen met een productspecialist als denktank voor verbeteringen of ideeën. Klanten voelen zich dan gehoord en voor de ontwikkeling van het pakket zou dat ook gigantisch goed zijn. Zo krijg je directe feedback van je klanten en breng je klanten met elkaar in contact. Dat je dit niet doet getuigt alleen van angst over negatieve communicatie tussen je klanten. Als je voor je programma staat zou je daar niet bang voor hoeven/moeten zijn.*
- *Uniformer, transparanter en beter communiceren.*

Overweeg je wel eens over te stappen naar een ander pakket?

Eén op de drie respondenten antwoordt positief op de vraag of zij wel eens overwegen over te stappen op een ander pakket. Daarbij geven zij aan dat dit eigenlijk veel te ingewikkeld is. Het kost veel, is zeer complex levert veel onzekerheid op voor het bedrijf. Je stapt niet zomaar even over op een ander systeem. Daarnaast geven respondenten aan dat ze dat wel zouden willen, maar dat ze eigenlijk te weinig inzicht hebben in goede alternatieven. Het ontbreekt bedrijven simpelweg aan kennis over en ervaring met alternatieve softwarepakketten. Verder blijkt uit de beantwoording dat er inmiddels ook respondenten zijn die bewust in het buitenland naar alternatieven zoeken. Een duidelijke klacht die regelmatig naar voren komt is dat bedrijven afhankelijk zijn van een leverancier die geen oog heeft voor zijn klanten en slechte service biedt. Als dat zou veranderen zou dat al veel frustratie wegnemen. Zodra er goede alternatieven voor handen zijn, zou dat veel producenten aan het twijfelen brengen.

- *Alleen de extra kosten houden me tegen.*
- *Probleem is dat de leverancier een monopoly positie heeft en zich ervan doordrongen is. Proteus zit al zover in onze organisatie dat overstappen vrijwel ondoenlijk is.*

- *We zijn over de grens aan het kijken en zijn aan het informeren naar een pakket op maat gemaakt voor onze branchegenoten. Een initiatief vanuit leden van CBM.*
- *Zijn we nog niet zo concreet mee bezig, maar we zien wel graag een algehele noodkreet naar Proteus vanuit de gebruikersgroep of stimuleer als CBM een eigen consultant.*

Wat zou voor jou de belangrijkste reden zijn om bij je huidige softwareleverancier weg te gaan?

Uit de beantwoording komt naar voren dat veel respondenten ontevreden zijn over de basisservice die geleverd wordt. Voor de meeste respondenten zou dat een reden zijn om (als dat mogelijk zou zijn) over te stappen. De quotes en opmerkingen van de Proteus-gebruikers spreken voor zich.

GEbruikers PROTEUS:

- *Prijs, ondersteuning en arrogantie.*
- *Hoge tarieven, weinig flexibiliteit, geen koppeling agenda/taakbeheer en outlook.*
- *Doorlooptijd van oplossingen - manuren aan onze kant - kost ons veel tijd om zelf oplossingen te bedenken in plaats dat de leverancier adviseert, vernieuwt, oplost. Respectloze houding van de leverancier. Te weinig toekomstgericht, Proteus handelt vanuit hetgeen je mist, niet vanuit hetgeen je wellicht goed zou kunnen gebruiken zonder dat je je er nu bewust van bent. Dus gericht op negatieve gebruiksproblemen in plaats van op positieve verbeteringsgerichte nieuwe items die de branche verlichting geeft.*
- *Omdat ze onvoldoende service verlenen terwijl wij wel de hoofdprijs betalen.*
- *Missen tijdige, oplossingsgerichte aanpak dealer/leverancier. Beloofde levering versus realiteit. Voel me als klant niet gewaardeerd / begrepen.*
- *Het irriteert me gewoon en ik vind het vervelend om jaarlijks geld over te maken naar een bedrijf dat mij irriteert.*
- *Slechte bereikbaarheid, functionaliteit en slecht meegaan met de tijd (mobiele applicaties onderweg of voor monteurs).*

GEbruikers OVERIGE PAKKETTEN:

- *Zaken die eigenlijk logisch zouden moeten zijn als het gaat om de behandeling van je klanten, zijn niet geregeld. En als zij fouten maken betalen wij daar de hoofdprijs voor. Daar ben ik klaar mee.*
- *Geen ontwikkeling in het pakket (verouderd).*
- *Slecht contact. Geen lichte update mogelijk. Over naar volgende Baan versie is net zo ingrijpend als overstappen naar een ander pakket.*

Wat is jouw belangrijkste reden om bij deze softwareleverancier te blijven?

Over het algemeen zijn de respondenten die hier op gereageerd hebben redelijk tevreden over het pakket. Dan moet er wel een hele goede reden zijn om te switchen. Daarnaast geven respondenten aan dat er veel tijd en geld in geïnvesteerd is, om het pakket werkende te krijgen, dan stap je niet zomaar over.

GEbruikers PROTEUS:

- *De al gemaakte kosten. Het programma is goed toegespitst op de interieurbouw en het werkt goed, maar de service kan zeker beter.*
- *Wij zijn afhankelijk van hen. Zij zijn marktleider in de interieurbouw.*
- *Complexiteit van migratie van dat en overstappen kost veel geld en tijd.*
- *Het hele bedrijf draait erop. Je kunt niet zomaar overstappen. In de basis is het programma goed.*
- *Opnieuw een programma leren kost veel tijd.*
- *We kunnen niet meer terug. Daarbij blijven we hoop houden p[meer maatwerk, meer communicatie, meer aandacht en meer interactie om het programma meer te integreren in de organisatie.*
- *Werkt voor 90% goed en is een grote investering geweest.*

GEbruikers OVERIGE PAKKETTEN:

- *Functioneel voldoet het. Het is deels maatwerk dus kostbaar als het vervangen moet worden. Goede relatie.*
- *Gebruiksgemak en goede helpdesk.*

- *Bedrijfsprocessen inmiddels volledig hiermee geoptimaliseerd. Stabiliteit, weinig down-time, ICT team inmiddels heel ervaren.*
- *Gepleegde investering is hoog. Overstappen betekent de hele riedel opnieuw en daar is dan ook weer iets niet helemaal naar wens of in orde.*
- *Alles is op dit moment correct ingevoerd in de cloud. Bij een eventuele overstap, zou het een grote inspanning kosten om de huidige functionaliteit (en historie) over te zetten. Het zou goed zijn als collega's een overstapservice/-garantie zouden aanbieden.*

Is er nog iets dat je aan ons kwijt wilt over dit onderwerp?

- *Als Proteus er iets om geeft dan pakken ze deze kans aan om te verbeteren. Met input van Interieurbouw NL kan het pakket zeker mooi worden. Maar, dan is het noodzakelijk dat er een andere strategie gevoerd gaat worden en verbeteringen branche breed worden doorgevoerd in plaats van per bedrijf. Hierdoor kunnen ze beter oplossen in minder tijd, meer sturen/adviseren richting interieurbouwer en is het verdienmodel niet zoveel mogelijk hetzelfde layout verkopen maar kunnen er meer echte stappen gemaakt worden. En niemand is te beroerd om daarvoor te betalen! Mij mogen ze bellen!*
- *Ben benieuwd wat uit deze enquête komt: een gezamenlijke actie zou veel kunnen betekenen, dus ik hoor het graag.*
- *Blij met dit initiatief, ik heb mij vaker afgevraagd of anderen ook dit soort ervaringen hebben met dit soort leveranciers die toch wel een beetje een machtspositie hebben.*
- *Fijn dat er een onderzoek komt. Proteus bevindt zich in een riante monopolypositie en dat merk je aan de klantgerichtheid en de kosten die ze in rekening brengen. Hierdoor ervaren wij de relatie als erg éézijdig.*
- *Ik hoop dat het verbeteringen oplevert. Gebrek aan mensen met kennis en kunde is het probleem van de software leverancier. Daar moet wat aan gedaan worden. De jongens van proteus en imos doen echt wel hun best maar ook zij hebben maar 2 handen.*
- *Ik vindt het nogal opvallend dat dit een onderwerp bij het CBM is. Bij problemen spreek je toch je leverancier hierop aan?*
- *Heel erg benieuwd naar uitslag en met name over welk tekenpakket met CNC aansturing mogelijkheid collega's tevreden zijn.*
- *Goed dat deze enquête gehouden wordt. ik hoop dat gezamenlijk er een signaal naar proteus gaat en er daadwerkelijk iets mee gedaan gaat worden, het is immers een prima product maar kan op meerdere vlakken uitgediept worden met win-win situatie.*
- *Snap niet zo goed waarom het CBM zich hier mee aan het bemoeien is.*
- *Zeer prettig dat hier een enquête naar gehouden wordt. Ik denk dat dit een breed gedragen onderwerp in de branche is.
Wat zou het mooi zijn als er één goed werkend systeem zou zijn voor de hele branche, waar iedereen een vast bedrag (bijvoorbeeld per medewerkers) voor betaald, waardoor het veel gemakkelijker wordt kennis en informatie uit te wisselen.*

Conclusies en aanbevelingen

De enquête bestond uit een combinatie van gesloten vragen en open vragen. Respondenten kregen de gelegenheid om bij de gesloten vragen hun persoonlijke commentaren en opmerkingen te plaatsen. Meestal geven ondernemers korte en krachtige statements. Maar bij dit ledenonderzoek zijn de respondenten massaal in de pen geklommen, wat heeft geresulteerd in een groot aantal opmerkingen en commentaren. Bij de verwerking van de resultaten hebben wij er bewust voor gekozen deze commentaren een volwaardige plaats te geven in het rapport. Na het lezen van al deze soms scherpe commentaren is de conclusie dat er veel frustratie zit bij de respondenten.

Conclusies

Kijkend naar de gemiddelde scores op de gesloten vragen, is de conclusie dat een vrij constante groep van rond de 25% (zeer) ontevreden is over de in de vragen genoemde items. De ene keer liggen de scores wat lager, zoals bijvoorbeeld bij de vraag naar de functionaliteit van het softwarepakket, waar 21% van de respondenten negatief scoort. De andere keer liggen de scores fors hoger. Bij de vragen over de updates en de service van de helpdesk, geeft in beide gevallen 35% van de respondenten een negatief oordeel. Conclusie is dat één op de drie respondenten (zeer) ontevreden is over de service van de helpdesk en de updates.

Splitsen we de tevredenheidsscores in de tabellen uit, dan blijkt dat 'gebruikers van Proteus' negatiever scoren dan 'gebruikers overige pakketten.' Conclusie is dat een relatief groot deel van de Proteus-gebruikers (zeer) ontevreden is. Deze conclusie wordt ondersteund doordat 'Proteus-gebruikers' ook bij de aanvullende opmerkingen de meeste negatieve commentaren hebben. Ook die 'Proteus-gebruikers' die neutraal scoren, melden toch nog problemen te hebben met de software of met de dienstverlening. Maar omdat zij ook aangeven dat andere zaken goed verlopen heeft het positieve en het negatieve elkaar op, vandaar de neutrale score.

Na het lezen van de commentaren is de conclusie dat er veel klachten zijn over Proteus en veel frustratie bij respondenten over de manier waarop deze softwareleverancier omgaat met zijn klanten. Vergelijken we de commentaren van 'Proteus-gebruikers' met die van de 'Overige gebruikers,' dan heeft de laatste groep duidelijk minder negatieve commentaren. Conclusie is dat de onvrede van respondenten zich in hoofdzaak op dienstverlening en handelswijze van Proteus richt en pas in tweede instantie op die van de overige softwareleveranciers.

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij aankijken tegen het niveau van de jaarlijkse kosten. Uit de scores blijkt dat slechts één op de drie respondenten (31%) de tarieven passend vindt bij de geleverde kwaliteit en dienstverlening. Het percentage gebruikers dat de jaarlijkse kosten (veel) te hoog vindt, bedraagt 70%, te weten 51% Proteus-gebruiker en 19% overige gebruikers. Verder blijkt uit de commentaren dat er nogal wat frustratie is over het feit dat klanten moeten opdraaien voor (het herstellen van) fouten van softwareleveranciers en derden. De commentaren spreken van 'oneerlijke praktijken.' Respondenten vinden dat Proteus een te grote machtspositie heeft, waardoor de klanten meestal aan het kortste eind trekken. Je zou verwachten dat marktwerking leidt tot een betere dienstverlening. Bij Proteus is dat echter niet het geval, omdat klanten eigenlijk geen echte keuze hebben. Overstappen naar een andere leverancier en een ander softwarepakket kost te veel tijd en geld en heeft een te grote impact op de bedrijfsvoering. Het bedrijf heeft inmiddels zoveel geïnvesteerd in de Proteus-software, dat overstappen eigenlijk niet reëel meer is. Daarnaast zijn de meeste concurrerende softwareleveranciers overgenomen door het bedrijf ECI Software Solutions Nederland. Naar onze mening is er inmiddels sprake van een te grote machtsconcentratie van softwareleveranciers. Het wordt tijd om de ACM een objectief oordeel te vragen over deze in onze branche ontstane situatie.

Aanbevelingen

De conclusies uit dit onderzoek zijn dermate alarmerend dat CBM dat niet kan negeren. CBM gaat de resultaten van dit onderzoek voorleggen aan Proteus en aan de verantwoordelijke spelers in het bedrijf ECI Software Solutions Nederland. Dit doen we voorafgaand aan de openbaarmaking van de resultaten.

Vervolgens gaat een delegatie namens de leden van CBM, bestaande uit een enkele leden van het algemeen bestuur en de directie in overleg met Proteus en ECI Software Solutions om de resultaten van het onderzoek te bespreken. Wij zijn benieuwd welke verbeteringen Proteus gaat doorvoeren en met welk concreet actieplan zij komen om de genoemde problemen uit de wereld te helpen.

Eén van de oplossingen is dat er een regelmatig gebruikersoverleg komt met die leden van CBM, die tot de klanten van Proteus behoren. De commentaren geven aan dat hier veel vraag naar is. Het lijkt ook niet moeilijk om voldoende kandidaten te vinden zijn, die willen deelnemen aan dit 'gebruikersoverleg.' CBM is gaarne bereid dit overleg te faciliteren.

Als laatste zullen wij dit rapport delen met de ACM, omdat er in onze ogen alle redenen voor zijn om een objectief oordeel te vragen over de schaalvergroting en machtsconcentratie binnen softwareland, die zich op dit moment in onze branche voltrekt.