

ONDERZOEKSRAPPORTAGE

WAARDERING ADMINISTRATIESOFTWARE

2017



Administratiesoftware: hart van elk kantoor

Jaarlijks voert Bureau DFO onderzoek uit naar de waardering van financieel adviseurs van de door hen gebruikte software. Ook in 2017 heeft dit onderzoek plaatsgevonden. Respondenten hebben 1.340 beoordelingen gegeven. Van 20 softwarepakketten zijn voldoende waarnemingen ontvangen om hierover verantwoord over te rapporteren.

In het onderzoek worden drie typen software onderzocht te weten:

1. Administratiesoftware
2. Adviessoftware/ financiële planningssoftware
3. Vergelijkingssoftware

Er is een duidelijke ontwikkeling te zien dat de grenzen tussen de verschillende typen software minder scherp worden, doordat leveranciers de functionaliteiten van hun software verbreden. Toch ervaren de gebruikers op dit moment de software zoals zij die gebruiken nog als specifiek voor een van bovenstaande doeleinden.

Uit het onderzoek van dit jaar komen voor elk van de drie typen software partijen naar voren die door de respondenten het hoogst gewaardeerd worden. De best gewaardeerde pakketten zijn:

Administratiesoftware	Online Pro van Online Groep
Adviessoftware/ Financiële planningssoftware:	Adviesbox van Intersoftware
Vergelijkingssoftware	Klik & Sluit van Voogd & Voogd

In dit rapport is een samenvatting opgenomen van de resultaten van het onderzoek Financiële Software 2017 op het gebied van **Administratiesoftware**.

De administratiesoftware is tegenwoordig het hart van elk financieel advieskantoor. De efficiëntie van de administratie en de mogelijkheid om verdien- en bedieningsmodellen tijdig aan de veranderende marktomstandigheden aan te passen, worden in belangrijke mate bepaald door deze software. De grote mate waarop kantoren afhankelijk zijn van hun administratiesoftware legt een zware verantwoordelijkheid op de aanbieders van dit type software. De continuïteit van hun software raakt direct ook de continuïteit van veel advieskantoren. Alvorens de keuze te maken voor administratiesoftware doen ondernemers er dan ook verstandig aan zich uitgebreid te oriënteren. Een oriëntatie die verder moet gaan dan alleen een vergelijking van de prijs van de verschillende pakketten die op de markt verkrijgbaar zijn.

Wij hopen dat deze samenvatting financieel adviseurs gaat helpen bij hun oriëntatie welke administratiesoftware voor hun onderneming het meest geschikt is.

Mr. J. Oosterbaan Martinus
Directeur Bureau DFO

Aanbieders van financiële administratiesoftware

766 financieel advieskantoren hebben deelgenomen aan het DFO Onderzoek Financiële Software 2017. Door deze respondenten zijn 1.340 beoordelingen gegeven van de softwarepakketten zoals die binnen de ondernemingen van de respondenten in gebruik zijn.

Er is onderscheid is gemaakt tussen:

1. Adviessoftware/ financiële planningssoftware
2. Vergelijkingssoftware
3. Administratiesoftware

Deelnemers hebben zelf aangegeven wat voor hen de belangrijkste toepassing is van het softwarepakket dat zij dat in gebruik hebben. Bij de administratiesoftware leverde dit voldoende waarnemingen op bij de volgende software pakketten:

Naam pakket	Leverancier
ANVA	Anva
Assistent	Assistent Automatisering
Assu	A.i. Automatisering
ExtranetPlus	VKG
Faster Forward Elements	Faster Forward
Hypotheekbond	De Nationale Hypotheekbond
Online Pro	Online Groep
Scenario Assurantie (Dias)	Unit4
Standaard ExtraNet	VKG

Algemene waardering top 3

Aan de respondenten is op een groot aantal specifieke gebieden verzocht het door hen gebruikte pakket te beoordelen. De waardering op deze verschillende onderdelen is in het totaalrapport opgenomen.

Naast beoordeling op onderdelen is aan de respondenten verzocht ook een algemene waardering te geven. Het gaat hierbij dus om een overall beoordeling van alle verschillende onderdelen tezamen.

De drie administratiepakketten die het hoogst worden gewaardeerd zijn:

Naam pakket	Beoordeling
Online Pro	8,55
Assistent	8.17
De Nationale Hypotheekbond	7,89

Ten aanzien van **Online Pro** kan worden opgemerkt dat dit pakket al gedurende zes jaar in dit onderzoek hoge waarderingen krijgt van de gebruikers van dit pakket. Online Pro slaagt er steeds in om door de jaren heen, de al hoge waarderingen, nog verder te laten stijgen. Op een groot aantal specifieke aspecten waarop het pakket door de gebruikers wordt gewaardeerd, zijn er positieve relevante verschillen ten opzichte van andere leveranciers van administratiesoftware.

Ten aanzien van **Assistent** kan worden opgemerkt dat in de jaren 2011 tot en met 2017 de waardering door de gebruikers gemiddeld hoog was maar er door de jaren heen wel een aantal lichte fluctuaties te zien zijn in deze waardering. Hij zijn vooral de prijs/kwaliteit verhouding en het algehele serviceniveau die bij gebruikers tot hoge waarderingen leiden.

Ten aanzien van **De Nationale Hypotheekbond** is te zien dat in 2017 de waardering ten opzichte van 2016 is gestegen. Het zijn vooral de compleetheid van aanbieders, mate van innovativiteit, de gebruiksvriendelijkheid en de snelheid waarmee marktontwikkelingen worden geïmplementeerd die bij gebruikers tot hoge waarderingen leiden.

Op specifieke onderdelen zijn er grotere verschillen te zien tussen de aanbieders van administratiesoftware. In welke mate dit voor een gebruiker relevant is kan per gebruiker verschillen.

Aanbeveling aan collega's

Aan de respondenten is de volgende vraag gesteld:

Stel dat u met een collega-intermediair in gesprek komt over financiële softwarepakketten, zou u het pakket waarmee u werkt dan aanbevelen? Respondenten konden deze waardering uitdrukken in een rapportcijfer van 0 tot en met 10.

De drie pakketten op het gebied van administratiesoftware die de hoogste aanbeveling kregen waren:

Naam pakket	Beoordeling
Online Pro	8,61
Assistent	8,41
De Nationale Hypotheekbond	7,97

Opleidingen

De effectiviteit van softwarepakketten op financieel advieskantoren wordt voor een belangrijk deel bepaald door de mate waarin medewerkers van het kantoor de kennis en vaardigheid hebben om van dit pakket optimaal gebruik te maken.

In het algemeen is de ondernemer voor het verkrijgen en verbeteren van deze kennis en vaardigheid aangewezen op de opleidingsfaciliteiten zoals de leverancier die biedt.

In het onderzoek wordt daarom aan de respondenten ook gevraagd hoe zij de opleidingsfaciliteiten van “hun” pakketleverancier beoordelen. Op het gebied van adviessoftware en financiële planningssoftware werden door de respondenten hierbij de volgende waarderingen gegeven. Het aantal waarnemingen met betrekking tot het onderdeel opleidingen voor A.i. Automatisering en ANVA lag te laag om tot verantwoorde rapportage te komen.

Naam leverancier	Waardering voor opleidingsfaciliteiten
Online Pro	8,34
Assistent	7,96
Hypotheekbond	7,84
ExtranetPlus	7,59
Standaard Extranet	7,59
Scenario Assurantie	7,13
Faster Forward Elements	6,95

Informatieverstrekking

Een onderdeel dat jaarlijks terugkomt in het onderzoek, maar dat dit jaar is uitgebreid, is de tevredenheid over de informatie die wordt verstrekt door de aanbieder over verschillende onderwerpen. Dit jaar zijn de volgende onderwerpen hierbij uitgevraagd:

- Overstap/ conversie mogelijkheden
- Uitbreiding software
- Updates van de software
- Commerciële mogelijkheden van het pakket
- Technische mogelijkheden van het pakket
- Mogelijkheden m.b.t. ketenintegratie
- Marktonwikkelingen
- Mogelijkheden m.b.t. hulp bij gebruik software
- Overige ondersteuning van de adviespraktijk (los van de software)

In het totaalrapport wordt per pakket de waardering op elk van deze onderdelen weergegeven. Indien echter gekeken wordt naar een gewogen gemiddelde, dan ontstaat voor de leveranciers van administratiesoftware het volgende beeld:

Naam leverancier	Tevredenheid over informatie van aanbieder over diverse onderwerpen
Online Groep	8,1
Assistent Automatisering	7,7
A.i. Automatisering	7,6
De Nationale Hypotheekbond	7,4
VKG	6,9
Faster Forward	6,4
Unit4	6,1
Anva	5,8

Belang en waardering

De respondenten hebben verschillende aspecten van financiële software voorgelegd gekregen met daarbij enerzijds de vraag in hoeverre men deze aspecten over het algemeen van belang vinden en anderzijds de vraag hoe men het pakket of pakketten die zij afnemen hierop waarderen. Het gaat om de volgende aspecten:

Specifiek voor alle softwaretypes:

- Prijs/kwaliteit verhouding
- Serviceniveau
- Aantal functionaliteiten of modules
- Kwaliteit functionaliteiten of modules
- Gebruiksvriendelijkheid
- Snelheid in het algemeen
- Beveiliging
- Kwaliteit handleiding/ helpteksten
- Mate van innovativiteit
- Snelheid doorvoeren actuele ontwikkelingen
- Mate waarin software aangepast kan worden aan omgeving eigen organisatie
- Exportmogelijkheden naar andere rapportages of andere interne pakketten
- Koppelmogelijkheden naar andere externe softwarepakketten

Belang en waardering van diverse aspecten van de pakketten

Belang & Waardering	Prijs/kwaliteit verhouding	Serviceniveau	Aantal functionaliteiten	Kwaliteit functionaliteiten	Gebruiksvriendelijkheid	Snelheid in het algemeen	Beveiliging	Kwaliteit handleiding/helpteksten	Mate van innovativiteit
Belang	8,1	8,3	7,9	8,5	8,6	8,2	8,3	7,4	7,9
ANVA	6,1	6,7	6,5	6,5	6,2	6,4	7,2	6,2	5,7
Assistent	8,3	8,6	8,0	8,0	8,5	8,3	7,8	7,4	7,5
Assu®	7,6	8,2	7,9	7,8	8,1	7,7	8,1	7,2	7,6
ExtranetPlus	7,8	7,2	7,1	7,1	7,5	7,6	7,7	6,7	6,6
Faster Forward Elements	6,9	7,0	7,4	7,2	6,7	7,2	7,4	6,7	6,8
Nationale Hypotheekbond	7,4	8,0	7,8	7,9	8,0	8,1	7,7	7,2	8,0
Online Pro	8,4	8,8	8,3	8,3	8,6	8,4	8,3	7,6	8,2
Scenario Assurantie (Dias)	5,6	6,0	6,8	6,4	6,4	6,6	7,2	6,2	5,9
Standaard ExtraNet	7,5	7,3	7,1	7,2	7,4	7,7	7,8	7,0	6,8

Oranje gemarkeerd: het relatieve belang dat men hecht aan een aspect.

Geel gemarkeerd: Beste waardering van een aspect

Belang & Waardering	Snelheid doorvoeren actualiteit	Aanpassing software	Exportmogelijkheden	Koppelmogelijkheden	Diepgang advies	Kwaliteit rapportages inhoudelijk	Kwaliteit rapportages visueel	Compleetheid aanbieders	Snelheid inspelen actualiteit
Belang	8,4	7,3	7,4	7,3	8,3	8,4	8,2	8,3	8,6
ANVA	6,0	6,0	5,9	5,8					
Assistent	7,6	7,2	7,5	7,5					
Assu®	7,6	7,0	7,3	7,2					
ExtranetPlus	6,7	6,3	6,2	5,7					
Faster Forward Elements	6,8	6,7	6,8	6,8					
Nationale Hypotheekbond	8,0	7,1	7,2	7,0	6,7	7,3	7,7	8,4	7,9
Online Pro	8,2	7,7	7,7	7,7					
Scenario Assurantie (Dias)	6,2	5,7	5,9	5,4					
Standaard ExtraNet	7,0	7,0	6,8	6,4					

Oranje gemarkeerd: het relatieve belang dat men hecht aan een aspect.

Geel gemarkeerd: beste waardering van een aspect