



## Enquête DC Bloem Online

mei 2014

Enige tijd geleden heeft DC Automatiserings Groep een anonieme enquête gehouden onder de gebruikers van DC Bloem Online. DC Automatiserings Groep bedankt hierbij iedere gebruiker die bereid is geweest de enquête in te vullen.

### Vragen:

**Wat vindt u van het gebruikersgemak van DC Bloem Online?**

uitstekend	: 32%
goed	: 61%
matig	: 7%
slecht	: 0%

### Toelichting:

Uit de enquête is gebleken dat DC Bloem Online zeer hoog scoort op het gebied van gebruikers gemak. Met een score van 93% goed/uitstekend betekend het voor DC Automatiserings Groep dat ze op de goede weg zijn. We zullen echter streven naar een nog hogere score en zullen er dan ook alles aan doen uw suggesties waar mogelijk te honoreren.

#### Enkele opmerkingen:

- We hebben wel moeten wennen maar nu we gewend zijn is het super.
- Het wachtwoord blijft niet opgeslagen staan.
- Erg gebruikersvriendelijk en goede service via de telefoon.
- Goed gericht op de bloemist
- Het mailen van facturen is echt klasse en bespaart ons heel veel geld.

**Heeft u behoefte aan een uitgebreide handleiding?**

ja	: 29%
nee	: 71%

Uitgangspunt van DC Bloem Online is dat het programma eenvoudig in het gebruik moet zijn en dat de Quickstart de gebruiker duidelijk op weg helpt. 71% van de ondervraagden onderschrijft dit. Desalniettemin staat een gedetailleerdere handleiding op de planning zodat gebruikers die het onderste uit de kan willen halen hier nog meer functionaliteit uit kunnen halen.

**Wat vindt u van de uitleg van DC Bloem Online bij aanschaf?**

uitstekend	: 18%
goed	: 59%
matig	: 24%
slecht	: 0%

Op dit belangrijke punt zijn de antwoorden nogal uiteenlopend. Alhoewel de meerderheid aangeeft de uitleg/uitstekend te vinden, geeft 24% van de gebruikers aan behoefte te hebben aan een duidelijkere uitleg. De helpdesk kan hierbij een ondersteuning zijn. We adviseren iedere nieuwe gebruiker om in de volledige DC Bloem Online demo versie aan de slag te gaan zodat men zo slagvaardig mogelijk van start kan.

#### Enkele opmerkingen:

- Er zat nog veel werk aan de geïmporteerde debiteuren, mede omdat er veel meer instellingen mogelijk zijn ten opzichte van DC Bloem (oud). Daarnaast was het best bewerkelijk om alle email adressen van klanten te pakken te krijgen.
- Tijdens de aanschaf hebben we een uitstekende uitleg gehad
- Ik ben uitstekend geholpen bij de opstart van het programma

**Wat vindt u van de kwaliteit van de helpdesk van DC Automatiserings Groep?**

De kwaliteit/kundigheid van de helpdesk wordt zeer gewaardeerd. De kwaliteit van DC Bloem Online is dan ook nauw verbonden met de ondersteuning van de helpdesk

<table border="1"> <tr> <td>uitstekend</td> <td>: 48%</td> </tr> <tr> <td>goed</td> <td>: 43%</td> </tr> <tr> <td>matig</td> <td>: 9%</td> </tr> <tr> <td>slecht</td> <td>: 0%</td> </tr> </table>	uitstekend	: 48%	goed	: 43%	matig	: 9%	slecht	: 0%	<p>Enkele opmerkingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soms wordt vergeten dat we bloemisten zijn en geen automatiseerders</li> <li>- We krijgen wel eens het idee dat we als leek behandeld worden maar jullie lossen het wel altijd op</li> <li>- Jullie lossen alles telefonisch en door inloggen op, en dat vind ik super</li> <li>- We hoeven eigenlijk nooit te wachten en worden zelden in de wacht gezet. Een oplossing is meestal heel snel en simpel geregeld</li> <li>- We zijn nog maar net begonnen en als we bellen is het altijd snel verholpen</li> </ul>
uitstekend	: 48%								
goed	: 43%								
matig	: 9%								
slecht	: 0%								
<p><b>Wat vindt u van de bereikbaarheid en verbeterpunten van de helpdesk?</b></p> <table border="1"> <tr> <td>uitstekend</td> <td>: 30%</td> </tr> <tr> <td>goed</td> <td>: 69%</td> </tr> <tr> <td>matig</td> <td>: 1%</td> </tr> <tr> <td>slecht</td> <td>: 0%</td> </tr> </table>	uitstekend	: 30%	goed	: 69%	matig	: 1%	slecht	: 0%	<p>Uit de enquête is gebleken dat de ruime bereikbaarheid; tot 21 uur en op zaterdag tot 17 uur zeer gewaardeerd wordt door de klanten.</p> <p>Enkele opmerkingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De helpdesk zou ook op zondag bereikbaar moeten zijn</li> <li>- Er wordt altijd terug gebeld als ze er niet direct uitkomen</li> <li>- Als ik wel eens op zaterdag bel en er wordt niet opgenomen bellen ze altijd heel snel terug</li> <li>- We hoeven eigenlijk nooit te wachten en worden zelden in de wacht gezet. Een oplossing is meestal heel snel en simpel geregeld</li> </ul>
uitstekend	: 30%								
goed	: 69%								
matig	: 1%								
slecht	: 0%								
<p><b>Wat vindt u een sterk punt(en) van DC Bloem Online?</b></p>	<p>Hier enkele reacties van gebruikers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Je hebt in een mum van tijd de facturen gemaakt</li> <li>- Lekker mailen, scheelt me een hoop tijd en geld</li> <li>- De facturen kun je makkelijk en snel invoeren en zien er heel modern uit</li> <li>- Makkelijk, overzichtelijk en gebruikersvriendelijk</li> <li>- Ik vind het een sterk punt dat het gespecialiseerd is voor de bloemisten</li> <li>- Het bedieningsgemak zonder moeilijke termen, echt geschreven in bloemistentaal</li> </ul>								
<p><b>Wat vindt u een zwak punt(en) van DC Bloem Online?</b></p>	<p>Hier enkel reacties van gebruikers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Koppeling met boekhouding ontbreekt</li> <li>- Ben onzeker of de e-facturen wel aankomen, zou graag een melding willen als hij aangekomen is</li> <li>- Bij facturen terugzoeken zit ik nog wel eens te zoeken</li> </ul>								
<p><b>Welke functie(s) mist u in het DC Bloem Online programma?</b></p>	<p>Uit de antwoorden op deze vraag is gebleken dat gebruikers functies missen die wel degelijk in het programma aanwezig zijn. Zoals eerder aangegeven wordt er gewerkt aan een uitgebreidere handleiding zodat er naast de helpdesk ook een schriftelijke ondersteuning beschikbaar is.</p> <p>DC Automatiserings Groep wil benadrukken dat klanten vooral hun wensen, vragen en/of problemen aan de helpdesk kenbaar moeten maken, zodat, waar mogelijk ontwikkelingen/aanpassingen doorgevoerd kunnen worden</p> <p>Hier enkele suggesties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wachtwoord opslaan</li> <li>- Het omzetten van een factuur datum naar een andere datum</li> <li>- Ik mis de mogelijkheid om voor klanten in één keer een serie bestellingen erin te zetten</li> <li>- Ik vind het jammer dat je bij orders invoeren naar beneden moet scrollen</li> <li>- Geen idee, volgens mij zit alles er wel in</li> <li>- Koppeling naar de verzendorganisatie</li> <li>- Koppeling naar de boekhouding</li> </ul>								

## Toelichting

Het zou te ver gaan om iedere opmerking te becommentariëren maar enkele willen we er toch graag uitlichten:

- **Het wachtwoord wordt niet opgeslagen:** *Het vastleggen van het wachtwoord acht we en andere met ons niet verstandig. Dit zou fraude in de hand kunnen werken. Overigens ken de browser Chrome wel deze mogelijkheid, we raden echter af om deze mogelijkheid te gebruiken.*
- **Koppeling naar een boekhouding mis ik:** *Deze optie is wel degelijk aanwezig. DC Bloem Online is standaard gekoppeld aan DC Groot. DC Groot is echter nog geen cloud oplossing. Momenteel wordt er hard gewerkt ook de boekhoudmodule in de cloud te realiseren.*
- **Serie bestellingen in één keer plaatsen:** *Deze mogelijkheid is wel degelijk aanwezig en is ondergebracht in het bestellingen gedeelte. Hier kunt u herhaal orders maken met verschillende afleveradressen en normale herhalingen.*
- **Betreffende de helpdesk:** *We doen ons best u zo goed mogelijk te helpen, het liefst loggen we in om een probleem op te lossen zodat u mee kunt kijken en de oplossing begrijpt. Indien u zich onbegrepen voelt in uw vraag vragen wij u dit a.u.b. kenbaar te maken. We realiseren ons dat u gebruiker bent en wij alle ins en outs van het programma kennen en soms te snel zijn echter wij zijn ook maar mensen.*
- **Veel werk aan geïmporteerde klanten:** *Eenmalig dient u uw klanten goed te controleren en door de vele extra mogelijkheden dient u inderdaad email adressen te verzamelen en klanten juist in te stellen.*
- *Enkele suggesties en commentaren stuiten op belastingtechnische bezwaren en hebben we hier dan ook verder niet uitgewerkt.*

Is uw vraag op opmerking in dit verslag of inmiddels telefonisch nog niet besproken / toegelicht?  
Wilt u dan contact met ons opnemen zodat we één en ander kunnen toelichten.

Heeft u ideeën over uitbreidingen en / of vragen over DC Bloem Online? Wij horen ze graag van u en nemen ze zeker ter harte. De mogelijkheid is tevens aanwezig dat uw ideeën / opmerkingen al is uitgewerkt of toegevoegd en kunt u hier direct mee aan de slag.

**Helpdesk: 0345-545080**

**We bedanken iedereen die aan deze enquête heeft meegewerkt voor zijn/haar bijdrage**