



SYSTEEMHUIZEN ONDER DE LOEP

*Onderzoek naar het gebruik en de waardering van
automatisering- en assurantiepakketten*

Hoewelaken, juni 2010



INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING.....	1
1.1 ONDERZOEKSMETHODIEK.....	2
1.2 RESPONS	2
1.3 OPBOUW	2
2. GEBRUIK VAN SYSTEEMHUIZEN EN ASSURANTIEPAKKETTEN	4
2.1 LEVERANCIER VAN HET ASSURANTIEPAKKET	4
2.2 VERSIE VAN HET ASSURANTIEPAKKET.....	5
2.3 INSPRAAK IN ONTWIKKELING ASSURANTIEPAKKET	6
2.4 GEBRUIKERSVERENIGING	7
3. BEOORDELING SYSTEEMHUIS EN ASSURANTIEPAKKET	8
3.1 WAARDERING SYSTEEMHUIS.....	8
3.2 BELANG EN WAARDERING VAN ASSURANTIEPAKKET	9
3.3 ALGEMENE WAARDERING VOOR HET ASSURANTIEPAKKET	9
3.4 BELANG KENMERKEN VAN HET ASSURANTIEPAKKET	10
3.5 WAARDERING KENMERKEN VAN HET ASSURANTIEPAKKET	11
3.6 BELANG VERSUS WAARDERING TOTAAL	14
3.7 BELANG VERSUS WAARDERING ANVA	15
3.8 BELANG VERSUS WAARDERING ASSISTENT.....	16
3.9 BELANG VERSUS WAARDERING CCS.....	17
3.10 BELANG VERSUS WAARDERING ONLINE GROEP	18
3.11 BELANG VERSUS WAARDERING UNIT4	19
4. GEBRUIK FUNCTIONALITEITEN IN ASSURANTIEPAKKET.....	20
4.1 (KLANT)GEGEVENS DIE VASTGELEGD KUNNEN WORDEN	20
4.2 (KLANT)GEGEVENS DIE VASTGELEGD KUNNEN WORDEN NAAR SYSTEEMHUIS.....	21
4.3 (KLANT)GEGEVENS DIE NIET VASTGELEGD KUNNEN WORDEN, MAAR WAAR WEL BEHOEFTE NAAR IS 22	
4.4 CRM-FUNCTIONALITEITEN.....	23
5. GEBRUIK VAN OVERIGE SOFTWARE	24
5.1 GEBRUIK VAN HYPOTHEKEN DATA NETWERK (HDN)	24
5.2 APLAZA	26
5.3 GEBRUIK VAN FINANCIËLE SOFTWAREPAKKETTEN	26
5.4 GEBRUIK OVERIGE SOFTWARE	27



6. ELEKTRONISCHE KOPPELINGEN.....	29
6.1 KOPPELINGEN MET SOFTWAREPAKKETTEN	29
6.2 KOPPELINGEN MET EXTRANETTEN VAN VERZEKERAARS.....	30
6.3 CONTACT LEGGEN MET EXTRANETTEN VAN VERZEKERAARS	30
7. DIENSTVERLENING	31
7.1 GEBRUIK EN WAARDERING DIENSTEN	31
7.2 WAARDERING CONTACT HELPDESK	32
7.3 WAARDERING OPLEIDINGEN.....	33
7.4 INTERNETSITE.....	35
7.5 TEVREDENHEID OVER INFORMATIE VAN SYSTEEMHUIS.....	36
8. INTERNET / E-MAIL / BESTURINGSSYSTEEM / WEBSITE.....	38
8.1 INTERNET, E-MAIL EN BESTURINGSSYSTEEM	38
8.2 WEBSITE	40
9. ONTWIKKELINGEN	41
9.1 BEKENDHEID MET ASP.....	41
9.2 GEBRUIKSINTENTIE ASP	42
10. KANTOORKENMERKEN	44
10.1 AANTAL WERKZAME PERSONEN	44
10.2 PROVISIE-INKOMSTEN NAAR TYPE PRODUCT EN KLANT	45
10.3 VERDELING SYSTEEMHUIZEN NAAR KANTOORGROOTTE.....	46
10.4 ASSURANTIEPAKKET OP AANTAL WERKPLEKKEN	46
10.5 VERANTWOORDELIJK VOOR AUTOMATISERING EN BEHEER.....	48
11. RESULTATEN PER SYSTEEMHUIS	50
12. ASSISTENT.....	51
12.1 BEOORDELING ASSISTENT.....	52
12.2 BELANG EN WAARDERING KENMERKEN VAN HET ASSURANTIEPAKKET.....	52
12.3 GEBRUIK FUNCTIONALITEITEN IN ASSISTENT.....	53
12.4 GEBRUIK HYPOTHEKEN DATA NETWERK	54
12.5 GEBRUIK FINANCIËLE SOFTWAREPAKKETTEN.....	55
12.6 GEBRUIK OVERIGE SOFTWARE	55
12.7 KOPPELINGEN MET SOFTWAREPAKKETTEN	56
12.8 KOPPELINGEN MET EXTRANETTEN VAN VERZEKERAARS.....	57
12.9 CONTACT LEGGEN MET EXTRANETTEN	58
12.10 GEBRUIK EN WAARDERING DIENSTEN	58



12.11	VOORKEUR OPLEIDINGSVORM.....	59
12.12	TEVREDENHEID OVER INFORMATIE VAN SYSTEEMHUIS.....	59
12.13	INTERNET, E-MAIL EN BESTURINGSSYSTEEM	60
12.14	MOGELIJKHEDEN WEBSITE.....	61
12.15	ONTWIKKELINGEN	62
12.16	ACHTERGRONDKENMERKEN	62
13.	ONLINE GROEP	64
13.1	BEOORDELING ONLINE GROEP	68
13.2	BELANG EN WAARDERING KENMERKEN VAN HET ASSURANTIEPAKKET.....	69
13.3	GEbruik FUNCTIONALITEITEN IN ONLINE GROEP	70
13.4	GEbruik HYPOTHEKEN DATA NETWERK	71
13.5	GEbruik FINANCIËLE SOFTWAREPAKKETTEN.....	72
13.6	GEbruik OVERIGE SOFTWARE	72
13.7	KOPPELINGEN MET SOFTWAREPAKKETTEN	73
13.8	KOPPELINGEN MET EXTRANETTEN VAN VERZEKERAARS.....	74
13.9	CONTACT LEGGEN MET EXTRANETTEN	75
13.10	GEbruik EN WAARDERING DIENSTEN	75
13.11	VOORKEUR OPLEIDINGSVORM.....	76
13.12	TEVREDENHEID OVER INFORMATIE VAN SYSTEEMHUIS.....	76
13.13	INTERNET, E-MAIL EN BESTURINGSSYSTEEM	77
13.14	MOGELIJKHEDEN WEBSITE.....	78
13.15	ONTWIKKELINGEN	79
13.16	ACHTERGRONDKENMERKEN	79
14.	UNIT4	81
14.1	BEOORDELING UNIT4.....	85
14.2	BELANG EN WAARDERING KENMERKEN VAN HET ASSURANTIEPAKKET.....	85
14.3	GEbruik FUNCTIONALITEITEN IN UNIT4.....	86
14.4	GEbruik HYPOTHEKEN DATA NETWERK	87
14.5	GEbruik FINANCIËLE SOFTWAREPAKKETTEN.....	88
14.6	GEbruik OVERIGE SOFTWARE	88
14.7	KOPPELINGEN MET SOFTWAREPAKKETTEN	89
14.8	KOPPELINGEN MET EXTRANETTEN VAN VERZEKERAARS.....	90
14.9	CONTACT LEGGEN MET EXTRANETTEN	91
14.10	GEbruik EN WAARDERING DIENSTEN	91
14.11	VOORKEUR OPLEIDINGSVORM.....	92
14.12	TEVREDENHEID OVER INFORMATIE VAN SYSTEEMHUIS.....	92
14.13	INTERNET, E-MAIL EN BESTURINGSSYSTEEM	93



14.14	MOGELIJKHEDEN WEBSITE.....	94
14.15	ONTWIKKELINGEN	95
14.16	ACHTERGRONDKENMERKEN	95