

Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	AGConsult
Maatschappelijke zetel:	Europastraat 71 2850 Boom - België
Adres:	Europastraat 71 2850 Boom - België
Telefoonnummer:	032933996
Faxnummer:	032930022
E-mailadres:	info@agconsult.be
Website:	www.agconsult.be
Start van de doorgelichte activiteiten:	2002
Huidige juridische vorm:	bvba - 2006
Naam van de directeur, functie:	Karl Gilis - managing partner
Contactpersoon, functie:	Els Aerts - managing partner
Datum van de audit:	13-01-2009
Auditverantwoordelijke:	Els Aerts
Lid van:	Usability Professionals' Association (UPA), Association for Computing Machinery (ACM), Special Interest Group on Computer-Human Interaction (SIGCHI), SIGCHI Belgium
Erkend door:	-
Ondernemingsnummer:	0883.942.390
Vestiging(en):	

Auditor

Kim Borremans

Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

Training: informatiearchitectuur en usability van websites, intranetten en extranetten

Consulting: informatiearchitectuur en usability van websites, intranetten en extranetten

Toelichtingen

AGConsult is medeoprichter van SIGCHI Belgium.

Voorstelling van de organisatie

Ontstaan, geschiedenis en structuur

AGConsult werd in 2002 opgericht door Els Aerts en Karl Gillis. Beide managing partners hadden reeds meer dan vijf jaar ervaring in de internetsector vóór de oprichting van de organisatie. Karl Gillis werkte sedert 1996 als consultant, webbouwer en uitbater van communities. Na de verkoop van zijn bedrijven werd hij Chief Technical Officer bij een organisatie. Els Aerts is sedert 1998 actief als eindredacteur, business unit manager en later Chief Content Officer bij dezelfde organisatie.

Vanuit hun dagdagelijkse confrontatie met de moeilijkheden die internetgebruikers ondervinden en de onwetendheid bij uitbaters en ontwerpers, besloten ze AGConsult op te richten. De belangrijkste missie van de organisatie bestaat uit het onderzoeken en verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid of 'usability' van websites. Begin 2002 kreeg AGConsult heel wat media-aandacht omtrent hun onderzoek naar Belgische websites. Dit heeft geleid tot een snelle groei van de organisatie.

AGConsult werd opgericht met het juridisch statuut van een economisch samenwerkingsverband. Sinds 2006 heeft de organisatie het juridisch statuut van een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid.

Karl Gilis en Els Aerts werken beiden als consultant/trainer. Zij doen sinds 2002 een beroep op twee Franstalige freelance consultants/trainers. In 2006 werd een samenwerking gestart met een derde freelance consultant.

Activiteiten en specifieke kenmerken

AGConsult biedt consulting en opleiding aan op vlak van informatiearchitectuur en gebruiksvriendelijkheid van websites, intranetten en extranetten. Het algemene doel is de bruikbaarheid van websites te optimaliseren voor de bezoeker.

Een consultingopdracht vangt meestal aan met een gebruikerstest op de bestaande website bij de klant. Hiervoor wordt een beroep gedaan op potentiële klanten die de gebruiksvriendelijkheid beoordelen. De organisatie beschikt hiervoor over een databank van vrijwilligers. Vaak worden potentiële klanten ook benaderd via de website van de klant. Op basis van de analyse volgt een advies aan de klant in de vorm van een workshop. De adviezen worden samen met de betrokken partijen bij de klant bediscussieerd. De klant ontvangt een schriftelijk rapport en/of een lastenboek. AGConsult volgt de implementatie van de adviezen op.

Zowel open als in-company opleidingen worden aangeboden. De opleidingsthema's zijn onder andere usability, schrijven voor het internet, scoren in zoeksites en nieuwsbrieven. De opleidingen zijn een combinatie van theoretische en praktische aspecten. Het praktisch luik wordt gekenmerkt door het onder de loep nemen van de website van de klant. De organisatie maakt voor de open opleidingen gebruik van gehuurde locaties.

Door de meertaligheid van verschillende consultants kunnen opdrachten worden uitgevoerd in het Nederlands, Frans en Engels.

Toekomstige ontwikkelingen

AGConsult wil een kleine organisatie blijven om de kwaliteit van haar dienstverlening naar de klant te garanderen. Vanaf 2009 zullen de open opleidingen ook in het Frans worden georganiseerd.

Visie

"AGConsult streeft ernaar om websites, intranetten en extranetten zo eenvoudig mogelijk te maken zodat gebruikers er meteen op vinden wat ze nodig hebben of aan de slag kunnen. Dit niet alleen omdat ze het leven van gebruikers willen verbeteren, maar vooral omdat ze op die manier de return on investment en het rendement van de bedrijven kunnen maximaliseren. Alle adviezen zijn gebaseerd op gebruikersonderzoek, omdat de mening van een expert niet voldoet. Kennisoverdracht en praktische bruikbaarheid staat zowel bij consulting als bij opleidingen centraal."

Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.

Bezoek aan de organisatie

Gedurende het bezoek werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd.

Doorgelichte activiteiten

Vormen van dienstverlening

Open opleidingen:	minder dan 10 dagen / jaar
In-company opleidingen:	meer dan 50 dagen / jaar
Advies:	meer dan 50 dagen / jaar
Audits / Marktstudies:	meer dan 50 dagen / jaar
Projectbeheer / Outsourcing:	meer dan 50 dagen / jaar

Domeinen

Informatica:	meer dan 50 dagen / jaar
Marketing & Sales:	meer dan 50 dagen / jaar
Communicatie:	meer dan 50 dagen / jaar

Thema's

Prestaties van het laatste jaar per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal dagen

Thema's	Open opleidingen	In-company opleidingen	Advies	Audits / Marktstudies	Projectbeheer / Outsourcing
informatiearchitectuur en usability	4	25	140	140	0
schrijven voor internet	4	40	12	0	0
zoekengineoptimalisatie en webmetrics	0	5	1	0	0
nieuwsbrieven	0	10	0	0	0
Projecten	0	0	0	0	101
Totaal(482)	8	80	153	140	101

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in : omzetcijfer

Top management:	20 %
Bedrijfsleiders KMO's:	5 %
Middle management:	50 %
Bedienden:	10 %
Zelfstandige ondernemers:	5 %
Andere:	10 %

Toelichtingen

'Andere' zijn particulieren.

Activiteitssector

uitgedrukt in : omzetcijfer

Handel en distributie:	15 %
Industrie:	20 %
Financiën:	5 %
Overheid:	25 %
Non profit:	10 %
Diensten:	25 %

Bedrijfs grootte

uitgedrukt in : omzetcijfer

minder dan 250 medewerkers:	25 %
250 medewerkers of meer:	75 %

Type klant

uitgedrukt in : aantal klanten

Directe eindklanten:	95 %
Klanten voor wie de organisatie in onderaanneming werkt:	5 %

Toelichtingen

AGConsult werkt in onderaanneming voor Kluwer

Aantal verschillende klanten

2008:	tussen 11 en 100
2007:	tussen 11 en 100
2006:	tussen 11 en 100

Talen

uitgedrukt in : omzetcijfer

Nederlands:	78 %
Frans:	14 %
Engels:	8 %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Nuon - Atlas Copco - AXA Belgium - Roularta - Telenet - Thomas Cook - Koning Boudewijnstichting - Stad Antwerpen - Brussels Agentschap voor Ondernemingen - Vlaamse WaterMaatschappij

Qfor ClientScan

Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-12-2007 tot en met 30-11-2008.

Tijdens het bezoek werd de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd gecontroleerd door de auditor.

Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 6.

Periode van het klantenonderzoek: van 06-01-2009 tot en met 12-01-2009.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en haar dienstverlening.

De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de Qfor ClientScan.

Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	4	2	4,33/5
Voortraject	-	-	-	-	5	1	4,17/5
Uitvoering	-	-	-	1	3	2	4,17/5
Projectmanagement	-	-	-	1	4	1	4,00/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	6	-	4,00/5
Consultants	-	-	-	1	1	4	4,50/5
Natraject	1	-	-	-	3	2	4,40/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	5	1	4,17/5
Administratie & logistiek	-	-	-	-	6	-	4,00/5
Prijs-kwaliteitverhouding	1	-	-	-	5	-	4,00/5

Legende scores: nvt: niet van toepassing - 1: heel ontevreden - 2: ontevreden - 3: neutraal - 4: tevreden - 5: heel tevreden

Percentage algemene indruk : 100%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

Percentage tevredenheid aspecten : 94%

Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,15/5

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

Homogeniteitsindex algemene indruk : 100%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten : 88%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau : 4,24/5

Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

Synthese:

De klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de voorbereidingen van de opleiding. De meeste klanten van in-company opleidingen zijn met AGConsult in contact gekomen door een deelname aan een open opleiding. De voorbereidingen van de opleidingen waaronder de planning en afstemming, gebeuren vooral via e-mail en telefonisch. De klanten vinden dit voldoende. Het opleidingsprogramma van de open opleidingen is duidelijk en de inschrijving verloopt vlot. De organisatie vraagt de deelnemers naar bedrijfsspecifiek materiaal om in de leerinhoud van de opleiding te verwerken.

De opleidingen van AGConsult worden omschreven als interessant en praktisch. De integratie van het bedrijfsspecifiek materiaal in de leerinhoud, wordt door de klanten gewaardeerd. Een klant is deels ontevreden omdat de aanpak zorgde voor een negatief gevoel bij de deelnemers.

De deelnemers aan open opleidingen spreken zich positief uit over de duur van de opleiding, de timing en de deelnemersgroep. De in-company klanten vermelden dat het projectbeheer vlot, professioneel en volgens afspraak verloopt.

Eén klant is deels ontevreden. Hij had een betere afstemming verwacht van de twee trainers die dezelfde opleiding gaven.

Alle klanten zijn tevreden over het materiaal bij de opleidingen zoals syllabi en cd-roms. Er wordt voldoende schriftelijke ondersteuning aangereikt. Het materiaal is informatief en kwaliteitsvol. Het kan na de opleiding nog worden gebruikt tijdens het werk.

De trainers hebben een goede vakkennis en kunnen goed omgaan met de deelnemersgroep. De sterke punten van de trainers zijn de zelfzekerheid, het enthousiasme, de humor en de energie. Eén klant is deels ontevreden over de aanpak van de trainer.

De klant kan na de opleiding met vragen terecht bij de organisatie. Er wordt rekening gehouden met feedback van de klant.

De contacten met de organisatie verlopen vlot en vriendelijk. De gemakkelijke bereikbaarheid wordt benadrukt. De klanten vermelden snel reactie te krijgen op vragen.

De opleidingslocaties worden goed bevonden en zijn vlot bereikbaar met de wagen en het openbaar vervoer. Parkeerplaats is voorzien. De deelnemers krijgen een lunch aangeboden. De administratie, waaronder de facturatie, verloopt vlot en correct. Bij in-company opleidingen worden de syllabi op voorhand doorgestuurd.

Alle klanten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding.

De opleidingsklanten vermelden nog opleidingen te willen volgen bij de organisatie en dat zij de opleidingen aanbevelen. De klanten ervaren AGConsult als een professionele organisatie die weet waarmee ze bezig is. De sterke punten die worden aangehaald zijn: de inhoud van de opleidingen, de opvolging, het persoonlijk contact met de klant, de energie en het enthousiasme van de medewerkers.

Consulting

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-12-2007 tot en met 30-11-2008.

Tijdens het bezoek werd de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd gecontroleerd door de auditor.











Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 12.

Periode van het klantenonderzoek: van 06-01-2009 tot en met 09-01-2009.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en haar dienstverlening.

De organisatie en haar consultingsactiviteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde	
Algemene indruk	-	-	-	-	8	4	4,33/5	
Voortraject	-	-	-	-	9	3	4,25/5	
Uitvoering	-	-	-	-	8	4	4,33/5	
Projectmanagement	-	-	1	-	11	-	3,83/5	
Rapportering & tools	1	-	-	-	9	2	4,18/5	
Consultants	-	-	-	-	8	4	4,33/5	
Natraject	4	-	-	-	8	-	4,00/5	
Relatiemanagement	-	-	-	1	8	3	4,17/5	
Administratie & logistiek	1	-	-	-	11	-	4,00/5	
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	1	6	5	4,33/5	

Legende scores: nvt: niet van toepassing - 1: heel ontevreden - 2: ontevreden - 3: neutraal - 4: tevreden - 5: heel tevreden

Percentage algemene indruk : 100%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

Percentage tevredenheid aspecten : 97%

Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,17/5

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

Homogeniteitsindex algemene indruk : 100%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten : 94%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau : 4,25/5

Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

Synthese:

Nieuwe consultingklanten komen bij AGConsult terecht via zoekopdrachten op het internet, een aanbeveling van een contactpersoon of een opleiding. De eerste voorbereidende persoonlijke contacten met de organisatie verlopen constructief, efficiënt en vlot. De klant krijgt ruimte om haar behoeften te verduidelijken. Bij reeds bestaande klanten verlopen de voorbereidende contacten via een persoonlijk gesprek, e-mail of telefoon. Het is afhankelijk van de aard van de opdracht en de aard van de samenwerking. Het is voor de klant duidelijk wat hij kan verwachten. De ontvangen offerte is duidelijk, uitgebreid en gedetailleerd.

De uitvoering van de opdracht verloopt vlot omwille van een snel begrip door de consultants en hun efficiënte werkwijze. Vaak omvat de uitvoering een presentatie bij de klant, waarbij aanbevelingen worden gedaan over de website. Het advies wordt omschreven als duidelijk, uitgebreid, gefundeerd en concreet. De aanbevelingen zijn praktisch toepasbaar. De klanten waarderen het eerlijk advies. Soms is de klant verrast omdat het advies confronterend is en aanzet tot nadenken. De klanten volgen de meerderheid van de gekregen adviezen op.

Over de wijze waarop AGConsult een project beheert, zijn de klanten tevreden. De praktische organisatie gebeurt bij aanvang van de opdracht meestal via persoonlijke contacten. Nadien verloopt het projectbeheer via e-mail en telefoon. De klanten zijn positief over deze aanpak. De opdrachten worden snel uitgevoerd en conform de afspraken. Vooropgestelde deadlines worden doorgaans behaald. Bij enkele klanten werden de deadlines net niet gehaald. De klanten appreciëren dat hier op een eerlijk manier over gecommuniceerd wordt. Eén klant zou graag hebben dat de consultant meer ruimte voorziet in de agenda voor meetings bij de klant.

De rapporten en ontvangen documenten zijn duidelijk, concreet, praktijkgericht, kwaliteitsvol en uitgebreid. De rapportering wordt getoond via een powerpointpresentatie. De klanten waarvoor een lastenboek werd opgesteld zijn ook hierover tevreden.

Alle klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteiten van de consultants. Ze waarderen hun vakkundigheid en hun eerlijkheid. De consultants worden omschreven als professionelen die weten waarmee ze bezig zijn.

De klanten zijn tevreden over de opvolging die AGConsult biedt omdat de organisatie rekening houdt met de feedback en de argumentatie van de klant. De opvolging gebeurt professioneel en correct. Na de opdracht kan de klant nog terecht bij de organisatie voor inlichtingen. Bij enkele klanten is er geen opvolging of evaluatie voorzien. Ze vinden dit niet nodig in het kader van de opdracht.

De contacten met de organisatie verlopen vlot en correct. De bereikbaarheid van AGConsult is goed. Op gestelde vragen via e-mail en telefoon volgt doorgaans een snelle reactie. Eén klant deelt deze mening niet volledig. Hij is deels ontevreden omdat hij soms langer moet wachten op een reactie via e-mail.

Alle klanten zijn tevreden over de administratie. De administratie verloopt vlot en is duidelijk. De facturatie is correct.

De prijs-kwaliteitverhouding wordt doorgaans positief tot zeer positief beoordeeld. Eén klant vindt de kwaliteit van de dienstverlening goed, maar vindt de prijs hoog.

AGConsult wordt omschreven als een kleine, professionele organisatie die met beide voeten op de grond staat. De samenwerking wordt geapprecieerd omwille van de flexibiliteit en het persoonlijk, correct en aangenaam

contact met de klant. De kwalitatieve uitvoering van de opdrachten wordt benadrukt.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	2	1,60	3	1,00	2,60
Niet consultants	0	0,40	0	0,00	0,40

Legende: #: aantal verschillende natuurlijke personen; fte: aantal voltijdse equivalenten

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	4,00
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	0
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	0

Toelichtingen

Beide managing partners voeren ook consulting- en trainingsactiviteiten uit. Sinds 2002 hebben zij een samenwerking met twee Franstalige freelance consultants/trainers. In 2006 werd een samenwerking gestart met een derde freelance consultant.

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

De trainers/consultants hebben meer dan vijf jaar ervaring in leidinggevende functies bij toonaangevende internetbedrijven of in internet gerelateerde functies. Door hun uiteenlopende achtergrond (zoals copywriting, marketing en webbuilding) beschikt het team van AGConsult over een unieke kennis van het internet. Daardoor zijn de consultants/trainers niet alleen bedreven in informatiearchitectuur en usability, maar hebben ze ook een grondige kennis van andere aspecten van het medium (zoals branding, copywriting en technologie).

Interne kwaliteitsopvolging

AGConsult voert zelf onderzoek uit en publiceert boeken. Op deze wijze blijft de organisatie op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.

Voor de evaluatie van de consultingactiviteiten volgt de organisatie de implementatie op van het advies bij de klant. Ze bestuderen ook de realisatie van onder andere de website bij de klant. De organisatie beschouwt elk project bij een klant als een onderzoek naar evoluties bij de gebruiker. Op deze wijze kan de kwaliteit van hun dienstverlening verder worden geoptimaliseerd. De opleidingen worden geëvalueerd via een evaluatieformulier.

Voor projecten uitgevoerd door de freelance consultants, worden regelmatige besprekingen ingebouwd met de managing partners. Alle uitgevoerde opdrachten door een consultant worden ter verifiëring voorgelegd aan een tweede consultant.

De organisatie blijft op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen via literatuur en congressen.