

Mystery Shopper-programma toont aan dat sommige systeembouwers in Nederland klanten illegale software aanbieden

Beoordeel deze p

1 2 3 4 5 6
Slecht

Bijna 24 procent van onderzochte bedrijven biedt illegale software aan of adviseert klanten om gekopieerde software te downloaden

Schiphol-Rijk, 7 juli 2005 - Er zijn in Nederland systeembouwers - veelal kleine bedrijven die pc's samenstellen en verkopen - die klanten illegale software aanbieden, of die hen adviseren om software op illegale wijze te verkrijgen. Bijna 13 procent van de systeembouwers in Nederland levert een illegaal gekopieerde versie van 'Microsoft Windows, terwijl nog eens ruim 11 procent de klanten pro-actief adviseert om commerciële software te downloaden of anderszins illegaal te verkrijgen. In vrijwel alle gevallen werd ook Microsoft Office 'gratis' meegeleverd waardoor de totale waarde van de weggegeven software op circa 400 euro komt: bijna net zoveel als de waarde van de gemiddelde pc. Dit is een van de conclusies uit het 'Mystery Shopper'-programma van Microsoft, waarbij inmiddels meer dan 1.000 systeembouwers en pc-winkels in Nederland zijn bezocht.

Contact

Journalisten: Micros
Persdesk, tel. 023-
5698222, e-mail
msp@monogram

Gebruikers: helpdes
Microsoft Nederland
020-5001005

Het 'Mystery Shopper'-programma betreft het bezoeken van een groot aantal computerwinkels en systeembouwers, waarbij onder andere wordt gekeken of verkopers hun klanten op de juiste wijze adviseren over softwarelicenties. Tijdens deze bezoeken wordt een normaal aankoopgesprek gevoerd zonder te vragen naar illegale software. Verder kijkt de 'Mystery Shopper' naar zaken als expertise, betrokkenheid en klantvriendelijkheid van verkopers, evenals naar de communicatieve en commerciële vaardigheden. Over alle tot nu toe bezochte winkels werd deze kwaliteit gewaardeerd met gemiddeld een 7,6. Over ieder bezoek wordt een uitgebreid rapportformulier ingevuld, aan de hand waarvan wordt gekeken op welke wijze de bezochte bedrijven opereren. Dit onderzoek vindt mede plaats op verzoek van bedrijven uit deze sector zelf.

Indien wordt vastgesteld dat verkopers illegale software aanbieden, dan wel klanten adviseren om de software 'te downloaden' of op andere niet-legitieme wijze te verkrijgen, ontvangen zij een brief waarin deze bevindingen worden meegedeeld. In deze brief worden de bedrijven verzocht om het personeel hierop aan te spreken en wordt tevens aangekondigd dat zij nog eens door een 'Mystery Shopper' bezocht zullen worden, om te kijken of de eerder aangetoonde misstanden intussen zijn verbeterd. Indien de 'Mystery Shopper' ook bij een tweede bezoek vaststelt dat medewerkers van een bedrijf zich inlaten met illegale praktijken, volgt een juridische procedure. Van de tot nu toe onderzochte winkels waar illegale activiteiten werden vastgesteld, werd in de meeste gevallen passende maatregelen genomen. In meer dan 20 gevallen zijn juridische acties in gang gezet.

Een interessant gegeven is dat Microsoft Nederland veel aanwijzingen over illegaal opererende leveranciers ontvangt van eindgebruikers, die via het Microsoft Genuine Advantage-programma erachter komen dat hun software niet legaal is. Deze klanten zijn uiteraard teleurgesteld dat zij - onbedoeld - niet op legale wijze opereren. Ook winkels en systeembouwers die oneerlijke concurrentie ondervinden van 'colleage' bedrijven die illegaal software aanbieden, geven vaak deze gegevens door. Bedrijven die op deze manier onder de aandacht worden gebracht, worden opgenomen in het Mystery Shopper-onderzoek.

Resellers reageren positief op dit initiatief van Microsoft

"Het lijkt me duidelijk dat iedere handelaar in deze markt liever een licentie verkoopt dan dat hij iets gratis 'weggeeft'. In principe leveren wij altijd een licentie van Microsoft Windows XP met onze pc's en het komt nauwelijks voor dat klanten om een alternatief vragen. Wat betreft Office en andere softwaretools, zoals Microsoft Works, adviseren we onze klanten op actieve wijze, waarbij we ze heel duidelijk maken wat de waarde is van dit soort software en dat het zich loont om deze aan te schaffen," zegt Eelco Kroonenberg, product manager bij Paradigit Computers. "We zijn verheugd dat Microsoft met dit Mystery Shopper-programma is gestart, want dit is een van de weinige betrouwbare methodes om misstanden op dit gebied op te sporen. Daarnaast krijgen wij zelf als onderneming waardevolle onafhankelijk informatie over de effectiviteit, deskundigheid en de klantvriendelijkheid van onze medewerkers, waarmee wij de kwaliteit van onze dienstverlening op een zo hoog mogelijk peil kunnen houden."

"We zijn blij dat dit soort acties in Nederland plaatsvindt en Microsoft is hierin echt vooruitstrevend. Klanten die bij ons komen voor een pc en die vragen naar Office of Windows, worden op de juiste wijze geadviseerd over de verschillende licentiemogelijkheden, zodat we gezamenlijk de

voordeligste en beste vorm kunnen kiezen,” zegt Rob Groenwegen, directeur van Powerchip in Naaldwijk. “Het leveren van softwarelicenties betekent voor ons gewoon extra omzet, terwijl het voor de klant belangrijk is dat hij beschikt over legale software, voor updates en support.”

“Het is belangrijk dat de MKB-markt op dit gebied goed wordt voorgelicht en wij hanteren daarbij een duidelijke stelling: geen legale software betekent geen support. Voor ons is het een kwestie van service waarbij we altijd zullen adviseren om officiële softwarelicenties aan te schaffen,” zegt Alexander den Hartog, directeur van Hermac BV Computers & Diensten in Scherpenzeel. “Winst is een voorwaarde om een onderneming te continueren en het verkopen van softwarelicenties draagt daar eenvoudigweg voor een belangrijk deel aan bij. Het mag niet gezien worden als sluitpost op een IT-budget.”

“Dit soort onderzoek van Microsoft is helemaal in orde. Het is uiteindelijk een moeilijke markt waarin we opereren en dat betekent dat je alle kansen moet benutten,” zegt Ben Huigen, Directeur van ZCC Automatisering in Arnhem. “Klanten van ons komen voor advies en krijgen altijd te horen dat softwarelicenties een onderdeel zijn van IT-systemen. Het is net als bij verzekeringen: als je meerdere bedrijfswagens hebt, zorg je er toch ook voor dat elke wagen apart verzekerd is, zodat iedere medewerker in elke auto kan stappen zonder zich zorgen te hoeven maken of er wel of geen officiële verzekering op zit.”

Microsoft Nederland zal ook in de toekomst doorgaan met het Mystery Shopper-programma.

Microsoft

Microsoft (NASDAQ: MSFT) is opgericht in 1975 en is een bekend innovator op het gebied van software, diensten en technologie voor zowel zakelijk als persoonlijk computergebruik. Het bedrijf levert een brede reeks aan oplossingen en diensten die mensen en organisaties overal ter wereld in staat stelt hun ambities te verwezenlijken.

Voor meer informatie

Voor journalisten:

Microsoft Persdesk, telefoon: +31 (0)23 - 569 82 22, e-mail: msp@monogram.nl

Gebruikers die technische ondersteuning zoeken, kunnen contact opnemen met de helpdesk van Microsoft Nederland: 020 - 500 10 05.

Microsoft en Windows zijn hetzij gedeponeerde handelsmerken hetzij handelsmerken van Microsoft Corporation in de Verenigde Staten en/of andere landen. Alle andere merk- en productnamen zijn handelsmerken of geregistreerde handelsmerken van hun respectieve houders.

[Mijn gegevens](#)

©2005 Microsoft Corporation. Alle rechten voorbehouden. [Gebruiksvoorwaarden](#) | [Handelsmerken](#) | [Privacyverklaring](#)