



MKB Cloud Barometer 2015
Management Samenvatting Productie
In opdracht van: Exact Nederland & KPN



Peter Vermeulen
Pb7 Research
4 mei 2015
peter@pb7.nl

Inhoud

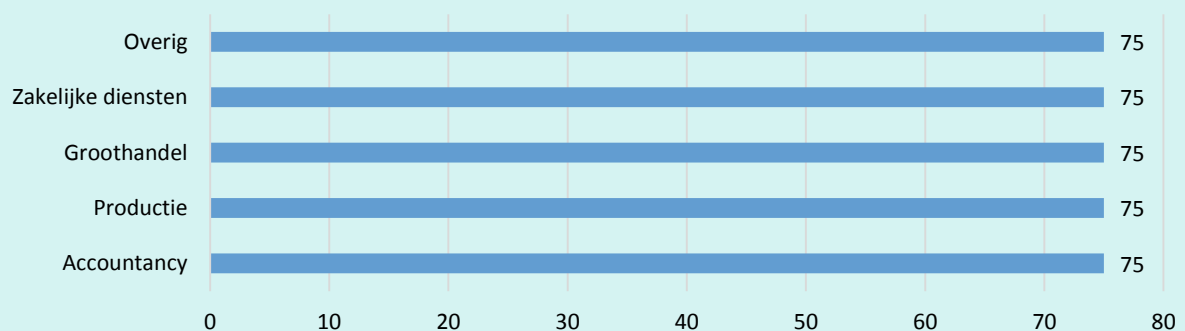
Inhoud	1
Achtergrond.....	2
De MKB Cloud Barometer voor Productiebedrijven 2015	3
Meer orders, kleinere series	4
Online bedrijfsapplicaties.....	4
De bijdrage van online oplossingen aan zakelijke uitdagingen	5
Wel of niet naar de cloud?	6
Wat levert het op?.....	6
Analyse	7

Achtergrond

Met de MKB Cloud Barometer houden Exact en KPN de vinger aan de cloudpols bij het MKB. De barometer is een onderzoek dat in kaart brengt hoeveel waarde MKB'ers uit de cloud halen, hoe ze nog meer zakelijke toegevoegde waarde eruit kunnen halen en hoe zich dat in de loop der jaren ontwikkelt. Daarbij zijn we steeds meer de nadruk gaan leggen op de zakelijke uitdagingen, zowel algemeen als specifiek voor enkele sectoren, waaronder productie.

Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk ICT onderzoeksbureau Pb7 Research. In maart 2015 zijn in totaal 2975 bedrijven in Europa en de VS, waaronder 375 Nederlandse bedrijven met 1 tot 50 werknemers ondervraagd met behulp van zowel een web gebaseerde panel survey. De steekproef is zodanig ingericht dat er voldoende interviews binnen een beperkt aantal sectoren werden uitgevoerd om over die sectoren goed onderbouwde uitspraken te kunnen doen en ze met elkaar te kunnen vergelijken. Door de dataset tijdens de analyse te wegen, zijn de uitkomsten representatief voor het geheel van het Nederlandse MKB (tot 50 werknemers). N.B. Waar we cijfers van vorig jaar gebruiken, kan het enigszins afwijken van vorig jaar, doordat de cijfers opnieuw gewogen zijn om beide sets optimaal vergelijkbaar te maken.

Figuur 1: Steekproefverdeling Nederland (N=375)



Bron: Pb7 Research, 2015

In 2014 zijn accountancybedrijven niet specifiek in kaart gebracht (in 2013 wel) en was een focus op ZZP'ers (eenmanszaken) toegevoegd. Dit jaar zijn we weer terug bij het begin: de accountants doen weer mee en de ZZP'ers hebben we niet gericht ondervraagd.

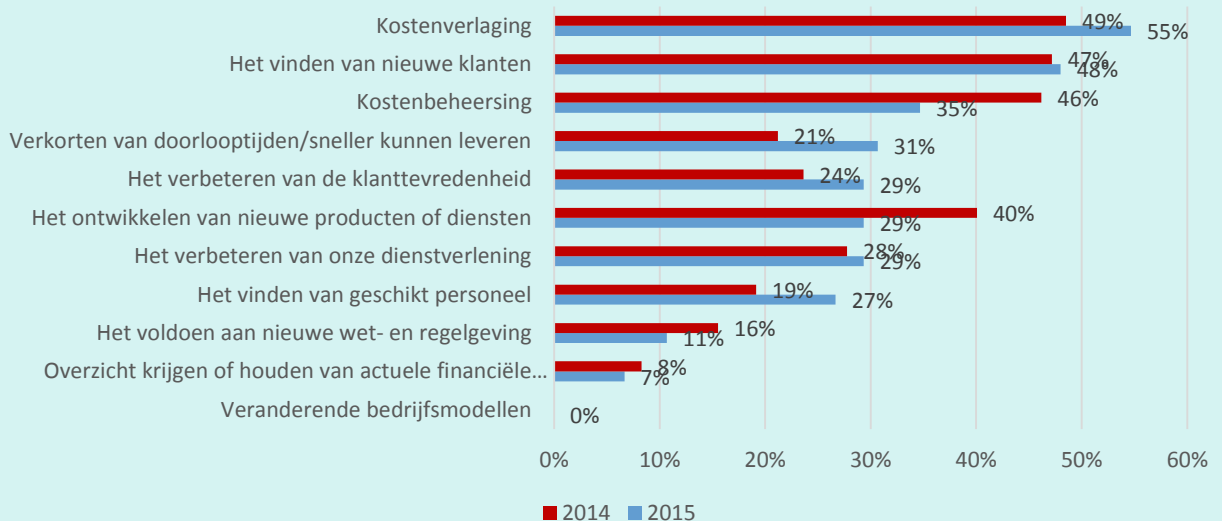
Het onderzoek heeft een grote hoeveelheid informatie opgeleverd over de zakelijke uitdagingen in het MKB, het gebruik van online oplossingen, hoe ze cloud inzetten om waarde te creëren op verschillende wijze in verschillende sectoren en wat de ontwikkelingen zijn in vergelijking met voorgaande jaren. Het document dat u nu aan het lezen bent, is een samenvatting van de belangrijkste resultaten en conclusies uit het onderzoek met betrekking tot de productiesector en vertegenwoordigt de visie en mening van Pb7 Research. De sponsors van het onderzoek, KPN en Exact, zijn het dus niet per definitie eens met de analyse en de conclusies.

De MKB Cloud Barometer voor Productiebedrijven 2015

In 2014 zagen we dat één op de twee productiebedrijven in het MKB zich voor aan het bereiden was op groei. De respondenten in 2015 kijken nu inderdaad terug op een jaar van groei en verwachten dat dit jaar de groei nog iets verder zal toenemen. Daarmee lopen productiebedrijven beduidend voor op andere MKB'ers, die pas dit jaar zien dat het herstel door gaat zetten.

Figuur 2: Algemene zakelijke uitdagingen, Productie

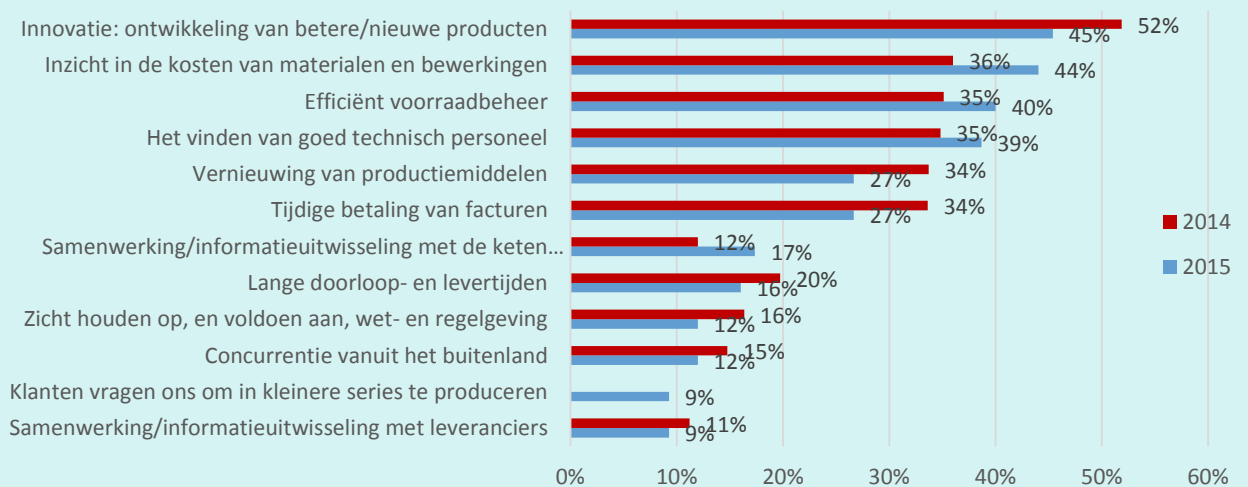
C1. Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?



Nu de groei in de productiesector doorzet, zien we verschuivingen optreden in de uitdagingen. Waar vorig jaar productiebedrijven zich vooral zorgen maakten over kostenbeheersing en innovatie, zien we nu dat de aandacht voor innovatie wat verzwakt. In plaats daarvan zien productiebedrijven vooral sterk toenemende uitdagingen op het vlak van het vinden van technisch personeel, inzicht in de kosten van materialen en bewerkingen en het verkorten van doorlooptijden.

Figuur 3: Branchespecifieke uitdagingen, Productie

F1. U heeft aangegeven dat uw bedrijf actief is in de productie. Wat zijn voor uw bedrijf de 3 belangrijkste branchespecifieke uitdagingen?

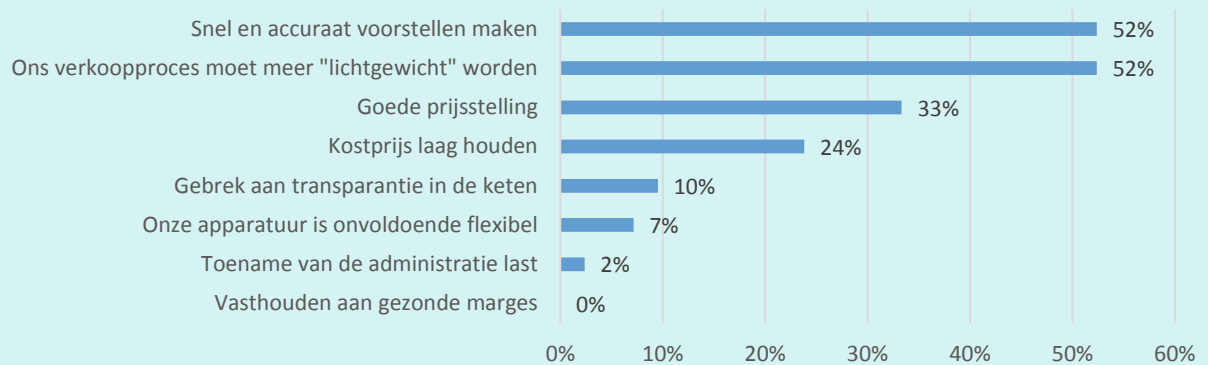


Meer orders, kleinere series

Veel productiebedrijven (56%) merken dat ze te maken hebben met grotere aantallen orders in steeds kleinere series. Dit jaar vroegen we voor het eerst of productiebedrijven dit als een belangrijke uitdaging zien, maar dat blijkt niet het geval. Toch valt daar nog wel het een en ander over te zeggen. Om effectief met kleine series om te gaan, is het noodzakelijk om snel accurate offertes uit te brengen. Het verkoopproces blijkt bij veel producenten daarvoor nog wat aan de zware kant te zijn. Maar bovenal worstelen veel MKB'ers met het snel boven water krijgen van de diverse kosten, zodat ze met zo min mogelijk risicovolle schattingen tijdig een offerte neer kunnen leggen.

Figuur 4: Uitdagingen bij het leveren van kleinere series

F5. Wat ziet u als de grootste uitdagingen bij het leveren van kleinere series?



Doordat veel productiebedrijven niet in staat zijn om snel de juiste informatie te verzamelen en bij elkaar te brengen in een voorstel, laten ondernemers veel kansen voorbijgaan of krijgen ze door verkeerde inschattingen te maken met verliesgevendende projecten. Volgens de respondenten zijn 11% van alle leveringen verlieslatend als gevolg van verkeerde kosteninschattingen. En productiebedrijven laten 1 op de 10 aanvragen aan zich voorbij gaan om deze reden (een stuk minder trouwens dan de 15% die we vorig jaar constateerden). Om een idee te krijgen van wat dat betekent, heeft Pb7 Research de impact berekend: als we er van uitgaan dat de omvang en de winratio van deze aanvragen gelijk is aan die bij andere aanvragen, dan hebben we het over een gezamenlijke misgelopen omzet van maar liefst 9,7 miljard euro. En hoe meer klanten om kleinere series gaan vragen, hoe sneller ze de offerte in de mailbox willen hebben.

Deze klanten willen niet alleen sneller een offerte, ze willen ook een snelle levering. Dan kunnen maar weinig bedrijven zich de luxe permitteren om de levertijd wat op te rekken omdat materialen niet beschikbaar bleken te zijn of bewerkingen langer duurden dan gepland. Van de klanten waar later wordt geleverd dan afgesproken, komt 26% (in het onderzoek van vorig jaar was het zelfs 31%) om die reden gewoon niet terug. Het beschikken over juiste informatie over zowel prijzen als voorraden wordt zo steeds belangrijker voor producenten. Productiebedrijven die dat goed voor elkaar weten te krijgen, neem een duidelijke voorsprong op de concurrentie.

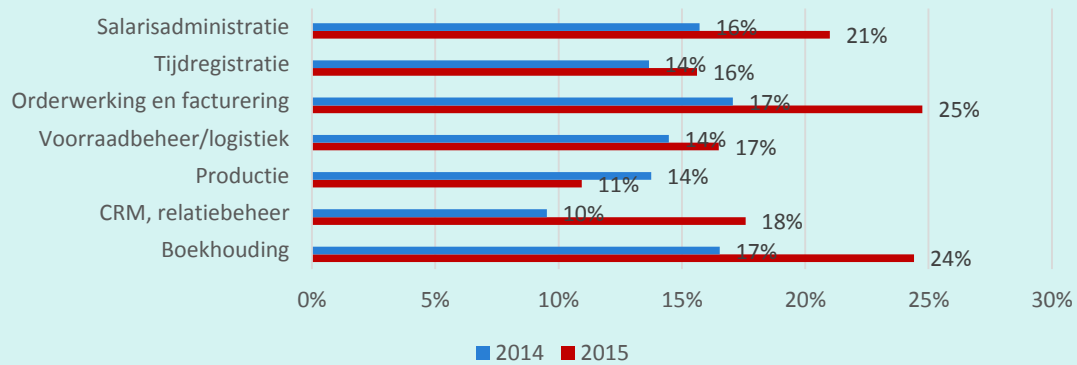
Online bedrijfsapplicaties

In de afgelopen jaren hebben we kunnen constateren dat de productiesector bepaald geen voorloper is als het gaat om het gebruik van cloudoplossingen. We constateerden vorig jaar wel dat de animo om cloudoplossingen te gaan gebruiken, bijvoorbeeld op het gebied van online bedrijfsapplicaties, sterk was toegenomen. Hoewel we vorig jaar onze vraagtekens zetten bij de mate waarin

productiebedrijven de daad bij het woord zouden voegen, zien we in 2015 dat dat ook daadwerkelijk tot een behoorlijke groei heeft geleid.

Figuur 5: Gebruik van online bedrijfsapplicaties

B2. Gebruikt uw bedrijf een specifiek softwarepakket voor de volgende processen? Indien ja, op welke wijze? *Volledig online (via Internet, geen installatie nodig, maandelijkse betaling), op locatie/gehost (software zelf geïnstalleerd/laten installeren, vaak met onderhoudscontract) of niet, d.w.z. u gebruikt bijvoorbeeld spreadsheets (Excel) of papier. [N.B.: de figuur laat alleen "online" gebruik zien]



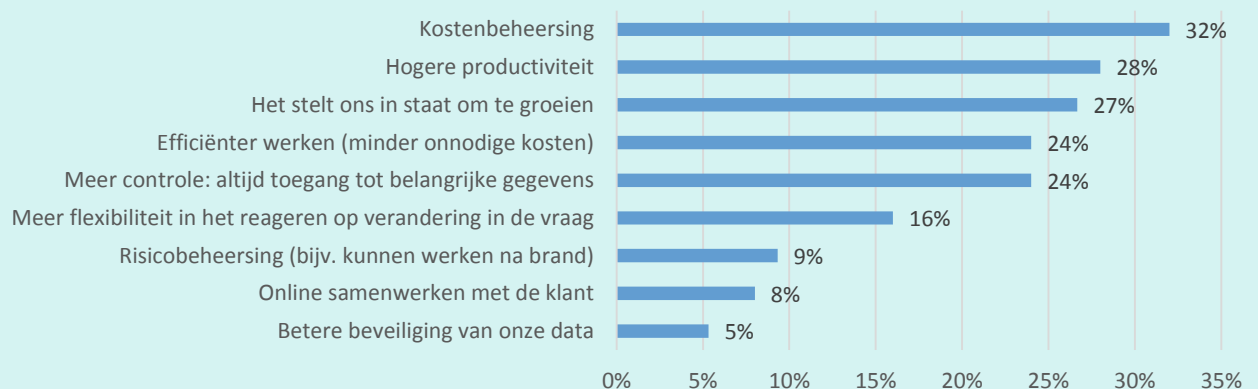
De variaties die we in de bovenstaande figuur zien bij tijdregistratie, productie en voorraadbeheer, vallen binnen de marges van de steekproef. De groei lijkt op die gebieden in ieder geval niet echt of echt niet tot stand te zijn gekomen. Als we productie en voorraadbeheer als de kernprocessen van een productiebedrijf beschouwen, zien we dat de huiverigheid ten opzichte van online oplossingen hier zijn impact heeft. Maar bij ondersteunende processen laten steeds meer productiebedrijven hun terughoudendheid varen.

De bijdrage van online oplossingen aan zakelijke uitdagingen

Veel productiebedrijven zullen niet meteen aan online oplossingen een doorslaggevende rol toebedelen bij het aangaan van hun zakelijke uitdagingen. Toch kan moderne technologie hier een belangrijke rol in spelen. De meeste productiebedrijven erkennen deze positieve bijdrage. Een op de drie productiebedrijven ziet kostenbeheersing als een belangrijke mogelijke bijdrage. Een bijna even grote groep ziet meer productiviteit.

Figuur 6: Gebruik van online bedrijfsapplicaties

I1. Wat ziet u als de belangrijkste mogelijke bijdragen van online software (cloudoplossingen) voor uw organisatie?



Veel productiebedrijven zien dat online oplossingen het eenvoudiger maken om te groeien. Het is immers eenvoudiger om zonder investeringen toegang te krijgen tot nieuwe toepassingen en bijvoorbeeld snel gebruikers toe te kunnen voegen of zelfs een heel nieuw kantoor in het buitenland aan te sluiten. Bovendien verwachten veel productiebedrijven dankzij de betere toegang tot gegevens een betere controle te verkrijgen. Het is natuurlijk wel de vraag of productiebedrijven met deze doeleinden online toepassingen gaan gebruiken en of ze deze verbeteringen ook echt weten te realiseren.

Wel of niet naar de cloud?

Voor productiebedrijven zien we dat de redenen om voor een online oplossing te kiezen en de mogelijke zakelijke bijdragen dit jaar goed in lijn zijn komen te liggen. Terwijl we vorig jaar nog de nodige discrepanties zagen, zien we nu dat productiebedrijven online oplossingen ook echt kiezen om kosten te besparen en de productiviteit te vergroten. Ook veel productiebedrijven kijken naar het voordeel van het eenvoudig toegang hebben tot gegevens vanaf een smartphone of tablet, of vanaf je eigen thuis-PC en zien daarin een reden om online oplossingen te gaan gebruiken.

Figuur 6: Waarom online software overwegen?

B3: Wat zijn, of zouden, belangrijke redenen om voor online oplossingen te kiezen voor de zojuist genoemde processen?



Een andere interessante bevinding is dat online samenwerking vaak terugkomt als argument om een online oplossing te overwegen. Vooral de samenwerking met de accountant wordt als een reden beschouwd, maar ook samenwerking met partners. Wat verder opvalt, zowel bij productiebedrijven als in andere sectoren, is dat de aanbeveling van de accountant niet langer een doorslaggevende overweging is. De vraag naar online oplossingen komt dus steeds meer vanuit de bedrijven zelf. Dat wordt niet veroorzaakt doordat accountants hun invloed zouden verliezen, maar zal eerder voortkomen uit de brede beschikbaarheid van online oplossingen. Terwijl er nog meer dan voldoende sceptische softwaregebruikers zijn, hebben de meeste softwarebedrijven de cloud stevig omarmd.

Wat levert het op?

Ook dit jaar hebben we in de MKB Cloud Barometer de gebruikers van online oplossingen gevraagd naar de voordelen die ze daadwerkelijk hebben gerealiseerd. Aangezien de steekproefomvang het niet toelaat om met deze vraag in te zoomen op sectoren, kijken we daarbij alleen naar de cloudgebruikers als geheel. Opvallend is dat deze gebruikers dit jaar nog positiever zijn dan vorig jaar. Als we kijken of wordt gerealiseerd wat productiebedrijven willen realiseren, kunnen we dat bevestigen. We zien dat cloudgebruikers, gemiddeld genomen, beduidende kostenbesparingen hebben weten te realiseren en dat de productiviteit is toegenomen. Het meest tevreden zijn ze over het gebruiksgemak en de eenvoudige toegang tot belangrijke informatie.

Opvallend is dat zowel op het vlak van beveiliging als op het gebied van storingen er aanzienlijke verbeteringen zijn opgetreden nadat men op online oplossingen is overgestapt. Waar MKB'ers steeds meer worstelen met het in de lucht houden van hun IT-omgeving en het ervan beschermen tegen kwaadwillenden, zijn professionele online aanbieders vaak een uitkomst.

Analyse

In het MKB heeft de productiesector de groei weer helemaal gevonden. Maar dat betekent niet dat ieder productiebedrijf de toekomst fluitend tegemoet zal zien. Veel MKB'ers besteden wat minder aandacht aan innovatie en zetten vol in op het werven van nieuwe klanten. Kostenbeheersing blijft bij dat alles een dominant thema. Daarbij gaat het nog altijd om kosten besparen en slim inkopen, maar verschuift de aandacht naar een beter inzicht in de kosten. Veel producenten moeten sneller en vaker offrenen doordat klanten vaker om kleinere series vragen. Als de offerte niet tijdig kan worden aangeleverd, lopen producenten veel opdrachten mis. Als de offerte wel tijdig is, maar de kosten zijn niet goed ingeschat, loopt men bij voorzichtige inschattingen opdrachten mis en moet geld worden bijgelegd door onvoorzichtige inschattingen.

Producenten verwachten van online oplossingen dat deze een bijdrage leveren aan zakelijke uitdagingen, vooral op het gebied van kostenbesparingen en productiviteit, maar ook door overal eenvoudige toegang te bieden tot belangrijke data. Daarbij ontstaan ook mogelijkheden om beter samen te werken met partners en bijvoorbeeld de accountant. In het onderzoek kunnen we constateren dat deze doeleinden meestal ook echt gerealiseerd worden.

Toch blijven producenten in vergelijking met andere sectoren terughoudend in het gebruik van online oplossingen. Vooral in het primaire proces gaan de veranderingen het laatste jaar maar langzaam en zien we dat Nederlandse producenten achterblijven bij producenten uit andere landen. De groei zet wel duidelijk door in software voor ondersteunende processen, zoals de boekhouding en klantrelatiebeheer. Daarmee wordt het vertrouwen in online oplossingen versterkt. Maar om ook online verder te laten groeien in de kernprocessen, moet nog de nodige angst worden overwonnen. Als we afgaan op de resultaten die cloudgebruikers rapporteren, kunnen producenten die hun terughoudendheid opzij zetten, maar natuurlijk wel kritisch blijven, toch weer een voorsprong realiseren op hun concurrenten.