



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



Peter Vermeulen
Pb7 Research
10 juni 2015
peter@pb7.nl

Inhoud

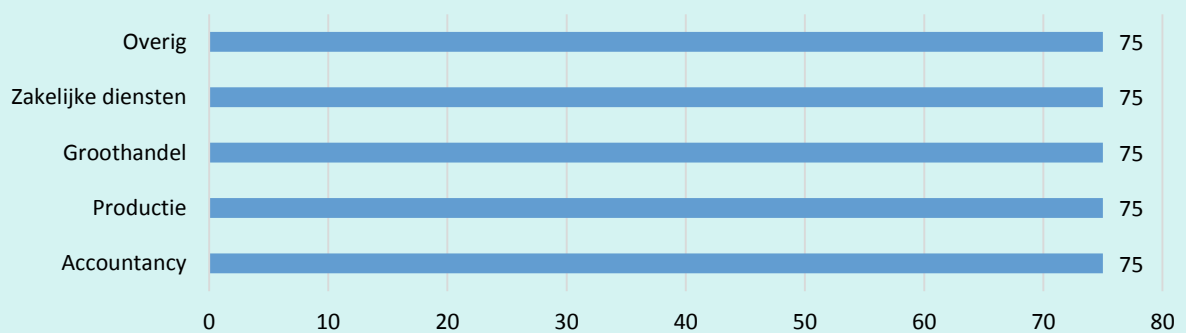
Inhoud	1
Achtergrond.....	2
De MKB Cloud Barometer voor Zakelijke Diensten 2015.	3
Opkomst van het abonnementenmodel	4
Online bedrijfsapplicaties.....	5
De bijdrage van online oplossingen aan zakelijke uitdagingen	5
Wel of niet naar de cloud?	6
Wat levert het op?.....	7
Analyse	7

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 de zakelijke dienstverlening.

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.

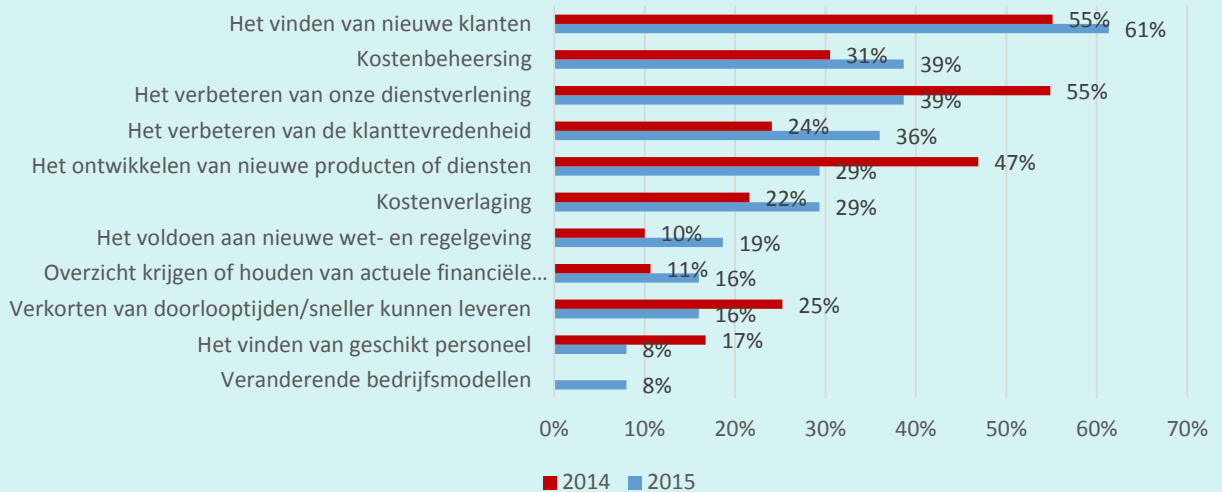
Het onderzoek heeft een grote hoeveelheid informatie opgeleverd over de zakelijke uitdagingen in het MKB, het gebruik van online oplossingen, hoe ze cloud inzetten om waarde te creëren op verschillende wijze in verschillende sectoren en wat de ontwikkelingen zijn in vergelijking met voorgaande jaren. 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 zakelijke dienstverlening 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 Zakelijke Diensten 2015

In 2014 zagen we dat 57% van de zakelijke dienstverleners in het MKB zich voor aan het bereiden was op groei in 2015. De respondenten in 2015 kijken nu inderdaad terug op een jaar waarbij de ze gemiddeld 10% groeiden. Dat is meer dan gemiddeld, maar wel wat lager dan bijvoorbeeld de zakelijke dienstverlening of de groothandel. Voor de komende 12 maanden zijn zakelijke dienstverleners behoorlijk optimistisch. Ze verwachten dat de groei tot maar liefst 15% toeneemt

Figuur 2: Algemene zakelijke uitdagingen, Zakelijke Diensten

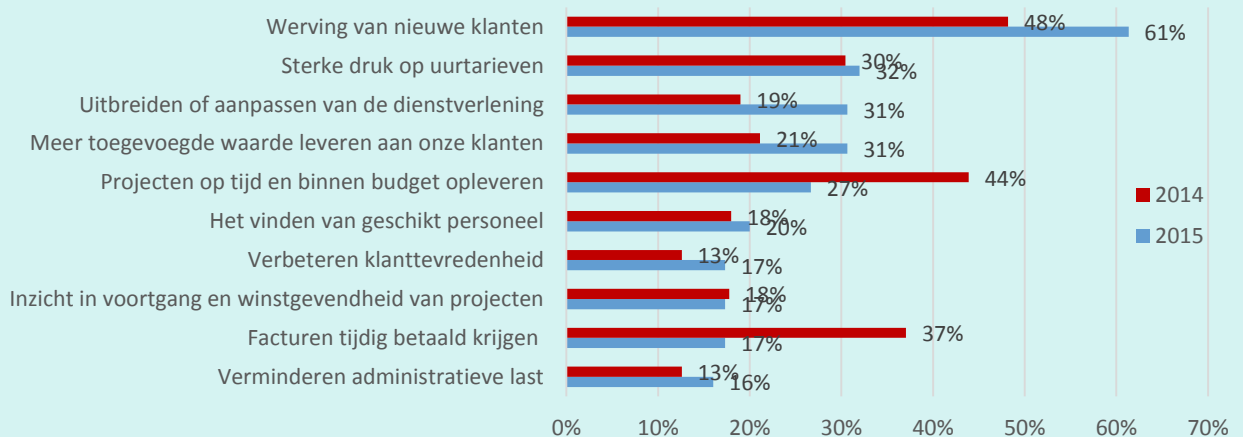
C1. Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?



Nu de groei in de zakelijke dienstverlening op stoom komt, zien we verschuivingen optreden in de uitdagingen. Waar vorig jaar zakelijke dienstverleners stevig inzetten op vernieuwing en kwaliteitsverbetering, hebben de commerciële uitdagingen de overhand gekregen. In plaats van het verbeteren van de dienstverlening, is de aandacht verschoven naar klanttevredenheid, oftewel behoud van klanten. Ook maken zakelijke dienstverleners zich aanmerkelijk minder druk over uitlopende projecten en late facturen

Figuur 3: Branchespecifieke uitdagingen, Zakelijke Diensten

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



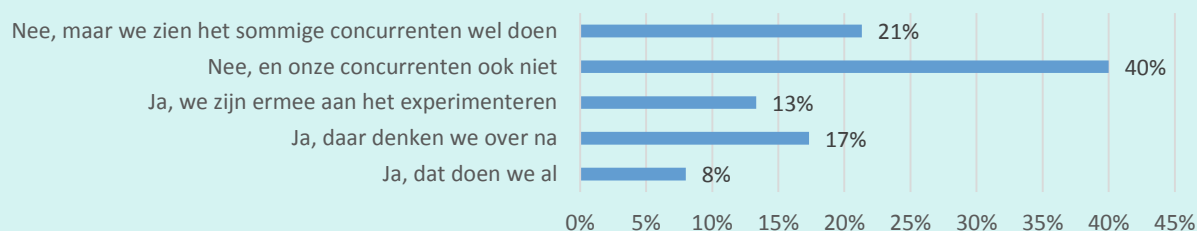
Hoewel dienstverleners zich minder druk lijken te maken over uitlopende projecten, neemt het aantal projecten dat te laat wordt opgeleverd niet op. Met 83% ligt het zelfs een procentje hoger dan een jaar geleden. Op het moment dat projecten niet binnen de gestelde parameters kunnen worden opgeleverd, geven zakelijke dienstverleners veel minder vaak dan vorig jaar aan ze de oplevering uitstellen (33% in plaats van 59% in 2014) en veel vaker dat ze met minder marge genoeg nemen door bijvoorbeeld korting aan te bieden of onbetaalde uren in te zetten (59% in plaats van 37% in 2014). Bij een aantrekkende markt wordt het duidelijk belangrijker om tijdig te leveren en te kunnen beginnen met het volgende project.

Opkomst van het abonnementsmodel

Veel dienstverleners merken dat het “uurtje-factuurkje”-model onder druk staat en dat de tijd van grote projecten achter hen ligt. Bovendien zijn er steeds meer klanten die wel ondersteuning willen, maar liever zoveel mogelijk zelf doen. Om hier op in te spelen, beginnen dienstverleners het over een andere boeg gooien met een abonnementsgebaseerde dienst. Op basis van een abonnement heeft een klant het hele jaar toegang tot informatie en ondersteuning, zonder dat er bij iedere vraag een aparte overeenkomst hoeft te worden gesloten. Hoewel momenteel nog geen 10% van de dienstverleners abonnementen biedt en 40% van de zakelijke dienstverleners sceptisch is en het niet ziet gebeuren, wordt er volop over nagedacht en mee geëxperimenteerd.

Figuur 4: Dienstverlening op abonnementsbasis

H5: Overweegt uw bedrijf over te gaan op abonnementsgebaseerde modellen, waarbij de klant een vast bedrag per maand (of een andere periode) betaalt om toegang te krijgen tot uw diensten?



Daarbij lopen zakelijke dienstverleners wel tegen de nodige obstakels op. Veel dienstverleners, vrijwel dezelfde 40%, zegt dat zijn diensten niet te vertalen zijn in abonnementsvorm. Voor anderen geldt dat ze het liever niet gaan aanbieden als klanten er niet naar vragen. En er zijn veel onduidelijkheden over hoe je dat eigenlijk doet en ook technisch voor elkaar krijgt.

Figuur 5: Uitdagingen bij de introductie van een abonnementsmodel

H6: Wat beschouwt u als de belangrijkste uitdagingen van het abonnementsmodel?.

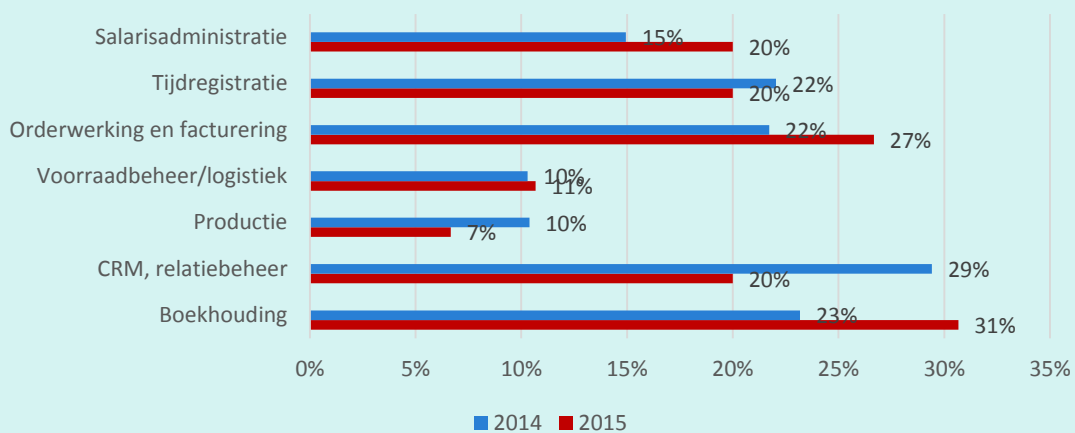


Online bedrijfsapplicaties

In de afgelopen jaren hebben we kunnen constateren dat de zakelijke dienstverlening vooroploopt als het gaat om het gebruik van cloudoplossingen. Op een aantal vlakken kunnen we constateren dat deze voorsprong versterkt is: op het gebied van de salarisadministratie, de boekhouding en orderverwerking, is het gebruik van online oplossingen duidelijk toegenomen. Opvallend is dat er veel minder beweging in de urenregistratie zit en vooral dat het aantal dienstverleners dat zegt een cloudoplossing af te nemen, een flink stuk is afgenomen. Op zich sluit het wel aan met de verwachtingen die we vorig jaar zagen: zakelijke dienstverleners waren maar weinig van plan in CRM te investeren, maar verwachtten veel groei in de boekhouding en orderverwerking & facturering.

Figuur 6: 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]



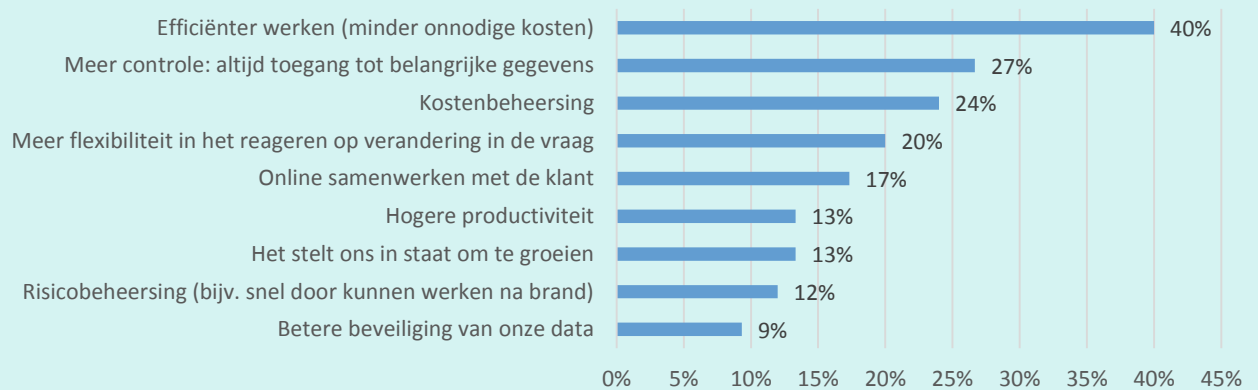
De bijdrage van online oplossingen aan zakelijke uitdagingen

Veel MKB'ers 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 zakelijke dienstverleners erkennen deze positieve bijdrage en zien in online oplossingen vooral een manier om efficiënter te werken. Zo'n 40% de drie zakelijke dienstverleners ziet dat een belangrijke mogelijke bijdrage. Maar ook in het altijd en overal toegang hebben tot informatie ziet de zakelijke dienstverlener veel waarde.

Veel zakelijke dienstverleners 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 aan te sluiten. Bovendien verwachten veel zakelijke dienstverleners dankzij de betere toegang tot gegevens een betere controle te verkrijgen. Het is natuurlijk wel de vraag of zakelijke dienstverleners ook met deze doeleinden online toepassingen gaan gebruiken en of ze deze verbeteringen echt weten te realiseren.

Figuur 6: Gebruik van online bedrijfsapplicaties

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



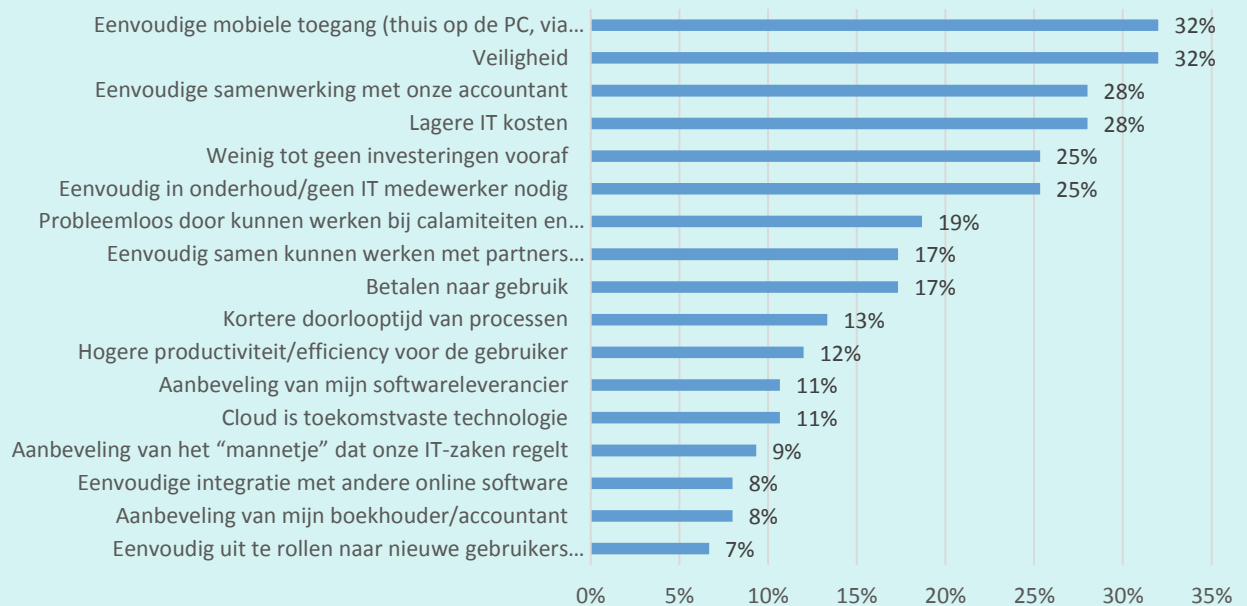
Wel of niet naar de cloud?

Voor zakelijke dienstverleners zien we dat de redenen om voor een online oplossing te kiezen en de mogelijke zakelijke bijdragen dit jaar wat meer in lijn zijn komen te liggen. Terwijl we vorig jaar nog de nodige discrepanties zagen – kostenbesparingen was de belangrijkste reden om een cloudoplossing te kiezen - zien we nu dat zakelijke dienstverleners online oplossingen ook echt kiezen om de efficiency te vergroten en meer grip te hebben op gegevens. De eenvoudige mobiele toegang staat op 1, kostenbesparingen en ook bijvoorbeeld de samenwerking met de accountant wordt als zeer belangrijk ervaren.

Wat verder opvalt, zowel bij zakelijke dienstverleners 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.

Figuur 6: Waarom online software overwegen?

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



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 cloudbuikers als geheel. Opvallend is dat deze gebruikers dit jaar nog positiever zijn dan vorig jaar. Als we kijken of wordt gerealiseerd wat zakelijke dienstverleners willen realiseren, kunnen we dat bevestigen. We zien dat cloudbuikers, 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 maakt de zakelijke dienstverlening een groeiversnelling door. Maar dat betekent niet dat iedere zakelijke dienstverlener op dezelfde oude weg vooruit kan. Grote projecten komen vaak niet meer terug en ook het uurtje-factuurmodel biedt geen garantie voor de toekomst. Wel is het duidelijk drukker, waardoor veel dienstverleners zich wat minder druk zijn gaan maken over moeizaam lopende projecten en facturen die niet op tijd worden betaald. Wel is er meer aandacht voor klantenwerving en gaat men meer op zoek naar het uitbreiden van de dienstverlening of het verbeteren van de kwaliteit daarvan.

Een van de opkomende mogelijkheden is het gebruiken van een abonnementenmodel. Nu zijn er nog maar weinig dienstverleners die deze stap hebben gemaakt, maar er wordt volop mee geëxperimenteerd en over nagedacht. Maar omdat voor veel MKB'ers niet duidelijk is of er wel vraag naar is, of er wel een marge op zit, en hoe je dat eigenlijk effectief uitrolt en in de markt zet, is er ook

nog veel terughoudendheid. Men ziet wel dat de sector verandert, maar is bang om een misstap te maken.

Zakelijke dienstverleners lopen voorop als het gaat om het gebruik van online oplossingen. Ze zien er dan ook al snel de voordelen van in en zien dat met name in het efficiënter maken van de organisatie. De projectadministratie kan ermee overzichtelijker worden en doordat urenstaten op locatie kunnen worden bijgewerkt wordt er tijd bespaard en nauwkeuriger geschreven. Ook op het vlak van bijvoorbeeld de boekhouding, worden de lijnen met de accountant ineens veel korter, wat tijd bespaart en voor meer grip op de financiën zorgt. Dat ook nog kosten worden bespaard, ziet men als een mooie bonus. In het onderzoek kunnen we vervolgens ook constateren dat deze doeleinden meestal ook daadwerkelijk gerealiseerd worden.

Hoewel zakelijke dienstverleners dus voorlopen in het gebruik van online oplossingen, zijn er maar een beperkt aantal zakelijke dienstverleners die de cloud en andere nieuwe technologische oplossingen durven te gebruiken om de organisatie echt te transformeren. Dat zien we bijvoorbeeld terug in de houding ten opzichte van het abonnementenmodel, wat uiteindelijk in veel gevallen een online model is. Hier liggen kansen voor zakelijke dienstverleners die hun nek durven uit te steken. En voor de meer voorzichtige MKB'er: zorg dat je niet te laat bent, want de zakelijke dienstenmarkt gaat de komende jaren in snel tempo digitaliseren. Stil zitten is geen optie!