



MKB Cloud Barometer 2016
Management Samenvatting Zakelijke Diensten
In opdracht van: Exact Nederland



Peter Vermeulen
Pb7 Research
30 juni 2016
peter@pb7.nl

Inhoud

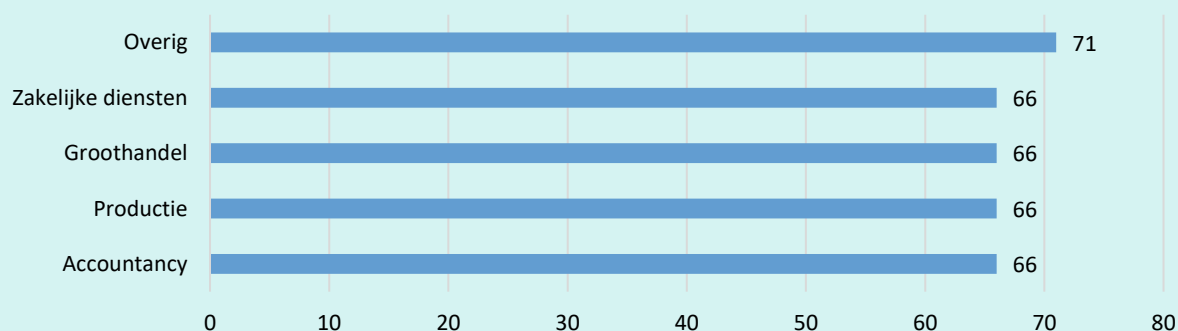
Inhoud	1
Achtergrond.....	2
De MKB Business Barometer voor Zakelijke Diensten 2016	3
Nieuwe bedrijfsmodellen	4
Digitalisering.....	5
Bedrijfsapplicaties uit de cloud	6
De bijdrage van online oplossingen aan zakelijke uitdagingen	7
Analyse	7

Achtergrond

Met de MKB Business Barometer, voorheen de MKB Cloud Barometer, houdt Exact de vinger aan de pols bij het MKB. De barometer is een onderzoek naar de zakelijke uitdagingen van het MKB, onder meer voor wat betreft de financiële administratie en de rol van nieuwe technologie bij het uitgaan van deze uitdagingen. Het onderzoek wordt al weer voor het vierde jaar op rij uitgevoerd. 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 2595 bedrijven in Europa en de VS, waaronder 335 Nederlandse bedrijven met 1 tot 50 werknemers ondervraagd met behulp van 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).

Figuur 1: Steekproefverdeling Nederland (N=335)



Bron: Pb7 Research, 2016

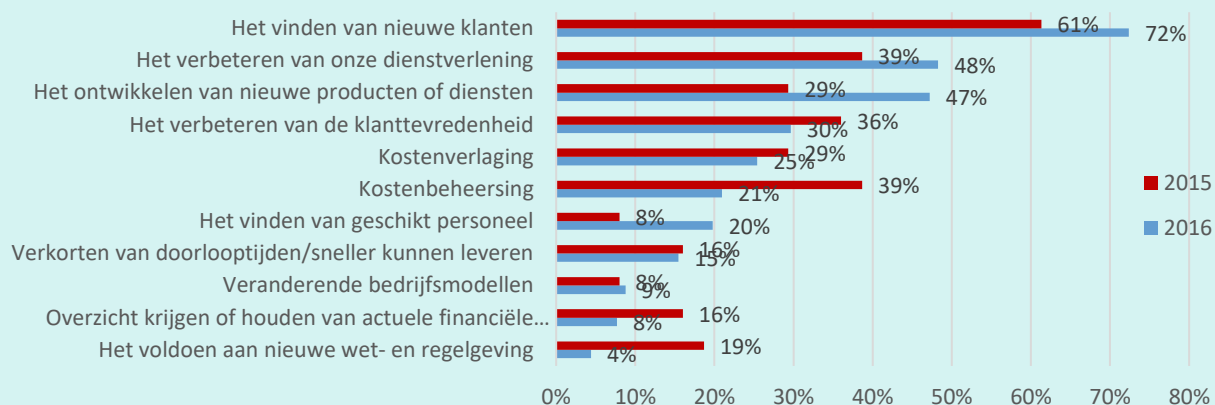
Het onderzoek heeft een grote hoeveelheid informatie opgeleverd verdeeld over diverse landen en verschillende sectoren. Het document dat u nu aan het lezen bent, is een samenvatting van de belangrijkste resultaten en conclusies uit het onderzoek met betrekking tot de zakelijke dienstverlening en vertegenwoordigt de visie en mening van Pb7 Research. De sponsor van het onderzoek, Exact, is het dus niet per definitie eens met de analyse en de conclusies.

De MKB Business Barometer voor Zakelijke Diensten 2016

Net als vorig jaar presteren de zakelijke dienstverleners die we hebben ondervraagd uitstekend. De omzetgroei was in 2015 bovengemiddeld en men verwacht dat de groei in 2016 op hetzelfde niveau uitkomt. Bovendien beschikken zakelijke dienstverleners over de gezondste winstmarge.

Figuur 2: Algemene zakelijke uitdagingen, Zakelijke dienstverlening

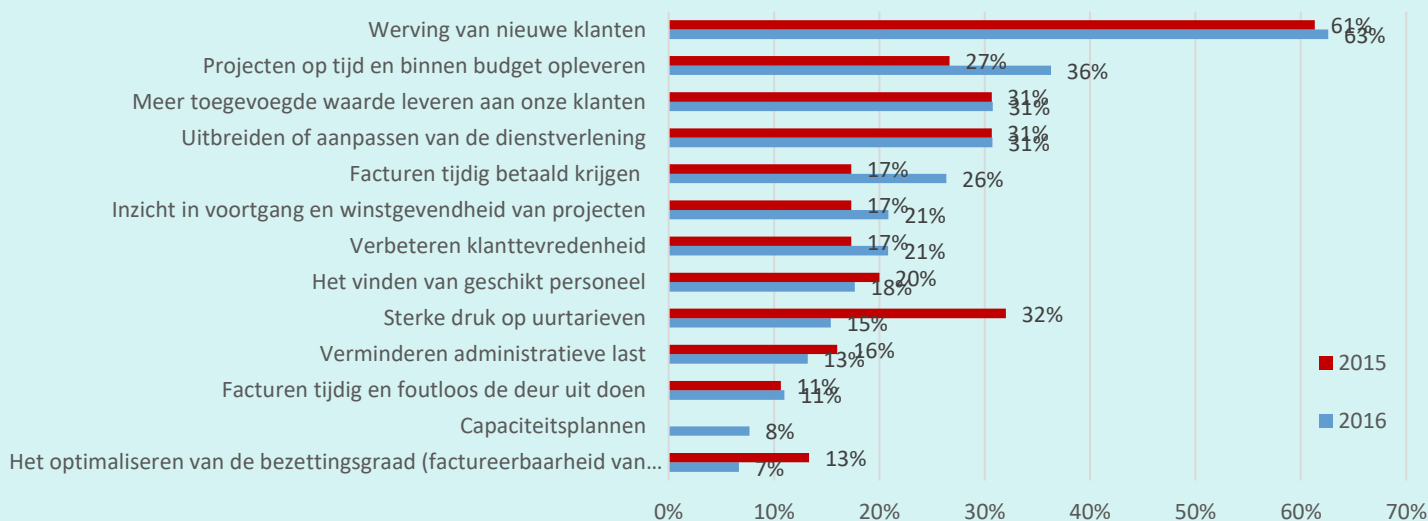
C1. Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?



Door de sterke groei, zien we dat dienstverleners zich beduidend minder dan voorheen druk maken over kostenverlaging en -beheersing en zich meer richten op kwaliteit en groei bij nieuwe klanten. Vooral op het gebied van het ontwikkelen van nieuwe diensten en producten, zien we de sterkste toename als het gaat om de algemene zakelijke uitdagingen. Opvallend is ook dat men zich iets minder richt op klanttevredenheid en er mogelijk een gevoel heerst dat men zich even wat meer kan veroorloven.

Figuur 3: Branchespecifieke uitdagingen, Zakelijke diensten

G1. U heeft aangegeven dat uw bedrijf actief is in de groothandel. Wat zijn voor uw bedrijf de 3 belangrijkste branchespecifieke uitdagingen?



Dat zien we ook terug bij de branchespecifieke uitdagingen. Het is moeilijker geworden om projecten tijdig en binnen budget te leveren, terwijl de druk op uurtarieven sterk is afgenomen. Dankzij de

economische groei, ontstaat er meer schaarste in de markt, waardoor de positie van de leverancier ten opzichte van de klant weer sterker wordt.

Nieuwe bedrijfsmodellen

Veel dienstverleners merken dat de tijd van uurtje-factuurkje zijn langste tijd gehad heeft. Op dit moment gaat het om niet meer dan 40% van de omzet. De omzet uit projecten met vooraf vastgelegde prijzen, is inmiddels bijna even groot. Toch is ook de tijd van de grote projecten voorbij. Er zijn weliswaar weer steeds meer klanten die om ondersteuning vragen, maar tegelijkertijd willen ze ook vaak zoveel mogelijk zelf doen.

Figuur 4: Omzetverdeling naar verdienmodel

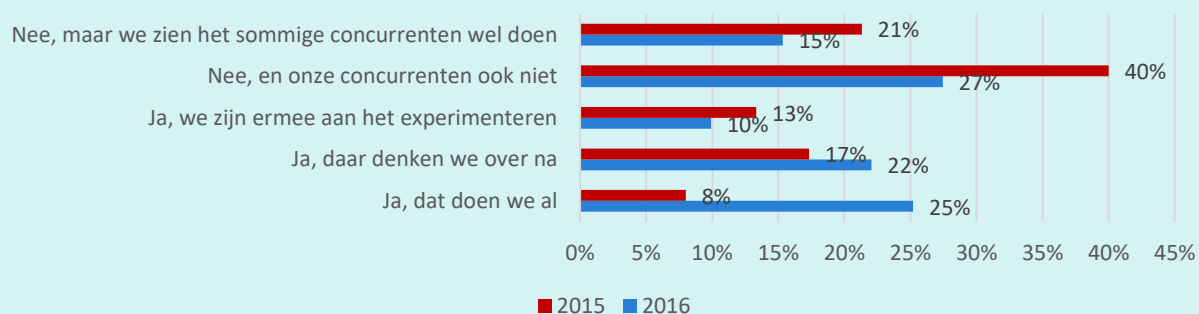
H4: Kunt u schatten hoe uw omzet verdeeld is over de volgende typen overeenkomsten?



Om hier op in te spelen, beginnen dienstverleners het over een andere boeg gooien met bijvoorbeeld abonnementen. 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. Inmiddels komt toch al weer 12% van de omzet uit abonnementen. Nog minder populair is het strippenkaartmodel, hoewel daar toch ook 4% van de omzet vandaan komt.

Figuur 5: 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?

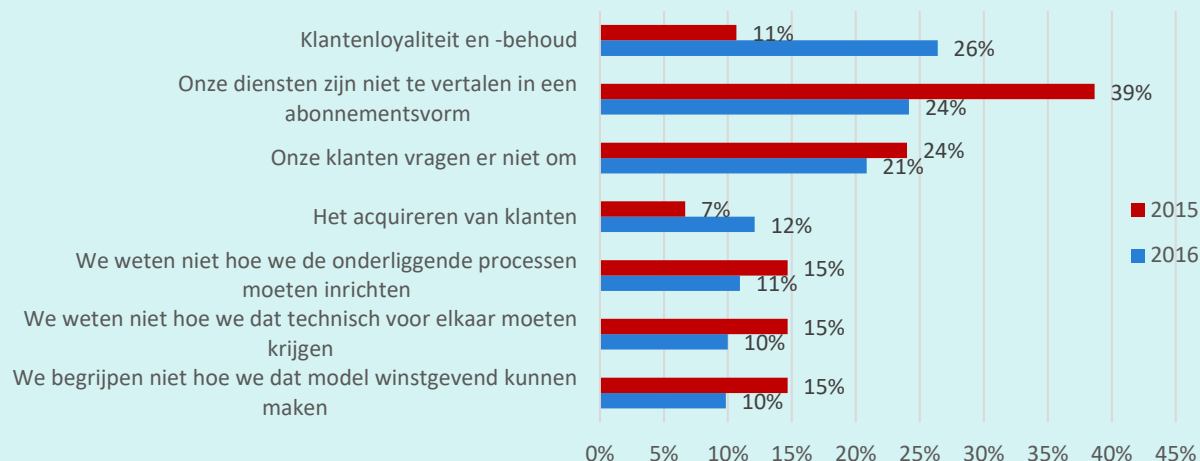


Terwijl vorig jaar geen 10% van de dienstverleners abonnementen aan zei te bieden, gaat het in 2016 al om 25%. Bovendien is er een grote groep die het in overweging heeft of er mee experimenteert. Toch lopen zakelijke dienstverleners daarbij nog altijd tegen de nodige obstakels op. Enerzijds zeggen steeds minder dienstverleners, dat zijn diensten niet te vertalen zijn in abonnementsvorm. Anderzijds

komt men er achter dat je heel anders met klanten om dient te gaan, waarbij de relatie vaak wat minder “fysiek” is, dan bij meer traditionele samenwerkingsvormen. Ook het werven van klanten vereist een andere aanpak, waarbij het meer gaat om het gevonden worden dan het inzetten van dure verkopers die graag hun tanden stukbijten op een ochtendje “cold call-en”.

Figuur 6: Uitdagingen bij de introductie van een abonnementsmodel

H7: Wat beschouwt u als de belangrijkste uitdagingen van het abonnementsmodel?.

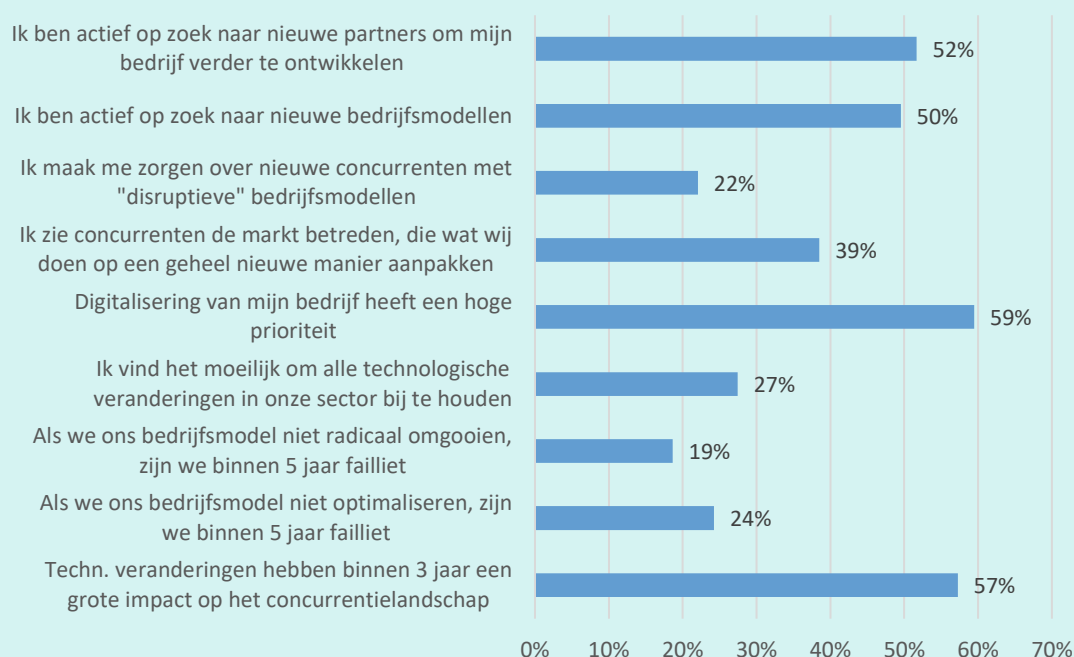


Digitalisering

Als we in één MKB-sector zien dat de digitalisering snel om zich heen grijpt, dan is het toch wel de zakelijke dienstverlening. De opkomst van het abonnementsmodel is wat dat betreft een teken aan de wand. Meer dan de helft (57%) van de zakelijke dienstverleners verwacht dat ook dat het concurrentielandschap de komende drie jaar sterk zal veranderen door technologische veranderingen. Vooral nog maakt “slechts” 22% zich (vooral) zorgen over nieuwe concurrenten die dat kan opleveren en geloven de meeste MKB’ers dit wel te overleven. Toch kent 59% een hoge prioriteit toe aan digitalisering, waarbij men duidelijk kijkt naar nieuwe verdienmodellen. Op zich is het positief dat men vooral naar de mogelijkheden kijkt, maar het blijft van belang om op te passen voor nieuwkomers met nieuwe bedrijfsmodellen die de markt onder druk kunnen gaan zetten.

Figuur 7: Impact van digitalisering op de sector

C6 Bent u het eerder eens of oneens met de volgende stellingen? [% eens]

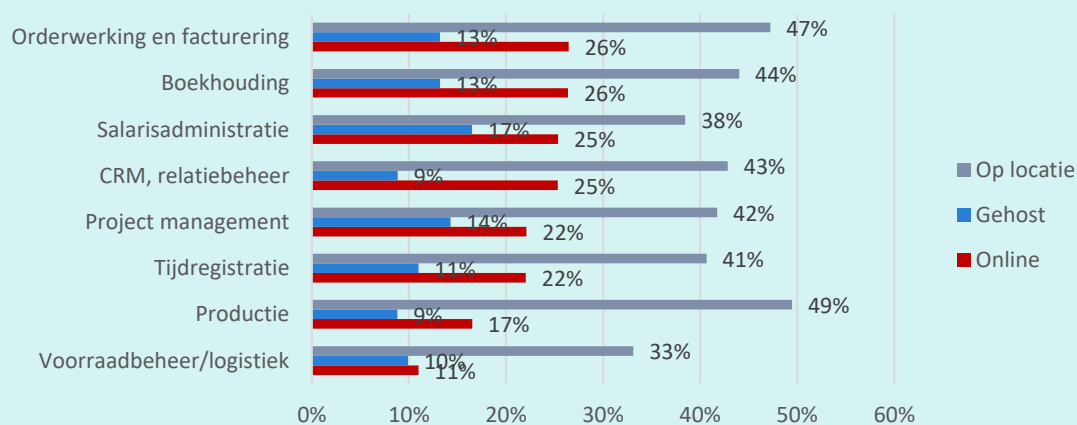


Bedrijfsapplicaties uit de cloud

Zakelijke dienstverleners zijn voorlopers wat betreft het gebruik van bedrijfsapplicaties uit de cloud. Als er cloudapplicaties worden gebruikt, gaat het naast toepassingen uit de financiële administratie ook vaak om CRM, projectenbeheer en de projectadministratie. Toch geldt voorlopig dat de meeste toepassingen nog op traditionele wijze worden afgenomen, op basis van licenties. Met het grote belang dat zakelijke dienstverleners hechten aan digitalisering en de snelle acceptatie van nieuwe bedrijfsmodellen, is er nog veel ruimte voor groei van oplossingen uit de cloud.

Figuur 8: Gebruik van online bedrijfsapplicaties

B2 Gebruikt uw bedrijf een specifiek softwarepakket voor de volgende processen? Indien ja, op welke wijze? *Volledig online (toegang tot de software als een online dienst, abonnementenmodel), gehost (online toegang tot een toegewezen server), op locatie (server met de software op één van uw locaties) of niet, d.w.z. u gebruikt bijvoorbeeld spreadsheets (Excel) of papier.

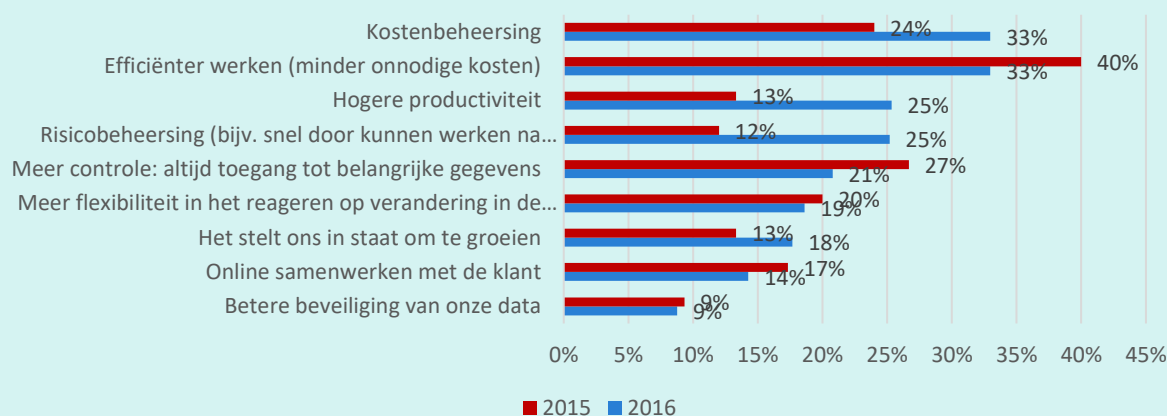


De bijdrage van online oplossingen aan zakelijke uitdagingen

Veel dienstverleners zien een duidelijke positieve rol weggelegd voor cloudoplossingen bij het aangaan van hun zakelijke uitdagingen. Ten opzichte van vorig jaar zien we daar wel wat verschuivingen in optreden. Waar vorig jaar efficiënter werken met afstand als de belangrijkste bijdrage werd gezien, ziet men nu ook meer voordeel in kostenbeheersing. De belangrijkste toename in waardering zien we echter bij de impact op de productiviteit en de risicobeheersing (altijd door kunnen werken). Ook ziet men vaker dat het helpt om de organisatie te laten groeien.

Figuur 9: Gebruik van online bedrijfsapplicaties

11. Wat ziet u als de belangrijkste mogelijke bijdragen van online en hosted software (cloudoplossingen) voor uw organisatie? *Volledig online (toegang tot de software als een online dienst, abonnementenmodel), gehost (online toegang tot een toegewezen server), op locatie (server met de software op één van uw locaties) of niet, d.w.z. u gebruikt bijvoorbeeld spreadsheets (Excel) of papier.



Analyse

Veel Nederlandse dienstverleners maken een sterke periode door. De gemiddelde groei ligt boven het gemiddelde in onze survey. Daardoor letten ze even een klein beetje minder op de kosten en kijken ze meer naar de kwaliteit, terwijl ze tegelijkertijd meer moeite hebben om op een adequate wijze te voldoen naar de toenemende vraag uit de markt. Opvallend is dat veel dienstverleners niet alleen open staan voor nieuwe verdienmodellen, maar dat ook in de praktijk brengen. Het abonnementenmodel is sterk in opkomst en inmiddels al verantwoordelijk voor 12% van de omzet. Men komt er wel achter dat met een dergelijk nieuwe model klantenwerving en -behoud een nieuwe, digitale benadering vraagt.

Zakelijke dienstverleners staan vaak zeer open voor de digitalisering die zich steeds duidelijker manifesteert. Meer dan de helft meent dat de impact op de concurrentie in de sector groot zal zijn. De meesten vertrouwen op de eigen flexibiliteit om mee te gaan in deze ontwikkeling. Hoewel men veel digitale nieuwkomers ziet, vreest maar een beperkt deel voor de eigen concurrentiepositie en wordt redelijk actief naar een digitale toekomst toegewerkt.

Oplossingen uit de cloud kunnen voor dienstverleners een belangrijke rol spelen bij het aangaan van zakelijke uitdagingen en in het proces van de digitalisering. Het maakt nieuwe functionaliteit eenvoudig toegankelijk en kan op- en afgeschaald worden naar behoefte, waardoor ook de organisatie flexibeler kan worden. Zo kunnen dienstverleners meegaan in de snelle ontwikkeling naar nieuwe verdienmodellen, zonder dat de kost al te veel voor de baat hoeft uit te gaan.