



MKB Cloud Barometer 2014
Management Samenvatting Zakelijke Dienstverlening
In opdracht van: Exact Nederland & KPN



Peter Vermeulen
Pb7 Research
1 juli 2014
peter@pb7.nl

Inhoud

Inhoud	1
Achtergrond.....	2
De MKB Cloud Barometer voor Zakelijke Dienstverleners 2014	3
IT Uitdagingen	4
Zakelijke dienstverleners in de cloud	5
Wel of niet naar de cloud?	7
Hoe helpt de cloud zakelijke dienstverleners in het MKB vooruit?	9
Analyse	10

Achtergrond

Met de MKB Cloud Barometer houden Exact en KPN de vinger aan de cloudpols bij het Nederlandse 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.

Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau en cloudspecialist Pb7 Research. In mei/juni 2014 zijn 649 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).

Tabel 1: Steekproefverdeling

	Productie	Handel	Zakelijke diensten	Overig	Totaal
Eenmanszaken (ZZP)	5	4	25	68	102
2-4 werknemers	11	19	35	51	116
5-9 werknemers	13	26	35	50	124
10-19 werknemers	14	26	36	50	126
20-50 werknemers	49	36	30	66	181
Totaal	92	111	161	285	649

Bron: Pb7 Research, 2014

In 2013 werd in het onderzoek de accountancysector apart in kaart gebracht en werden eenmanszaken niet meegenomen. Waar in de rapportage jaren met elkaar worden vergeleken, zijn de antwoorden van eenmanszaken niet meegenomen voor de vergelijkbaarheid van de gegevens.

Het onderzoek heeft een schat aan informatie opgeleverd over het gebruik van cloudoplossingen in het MKB, hoe ze cloud inzetten om waarde te creëren op verschillende wijze in verschillende sectoren en wat de ontwikkelingen zijn in vergelijking met vorig jaar. 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.

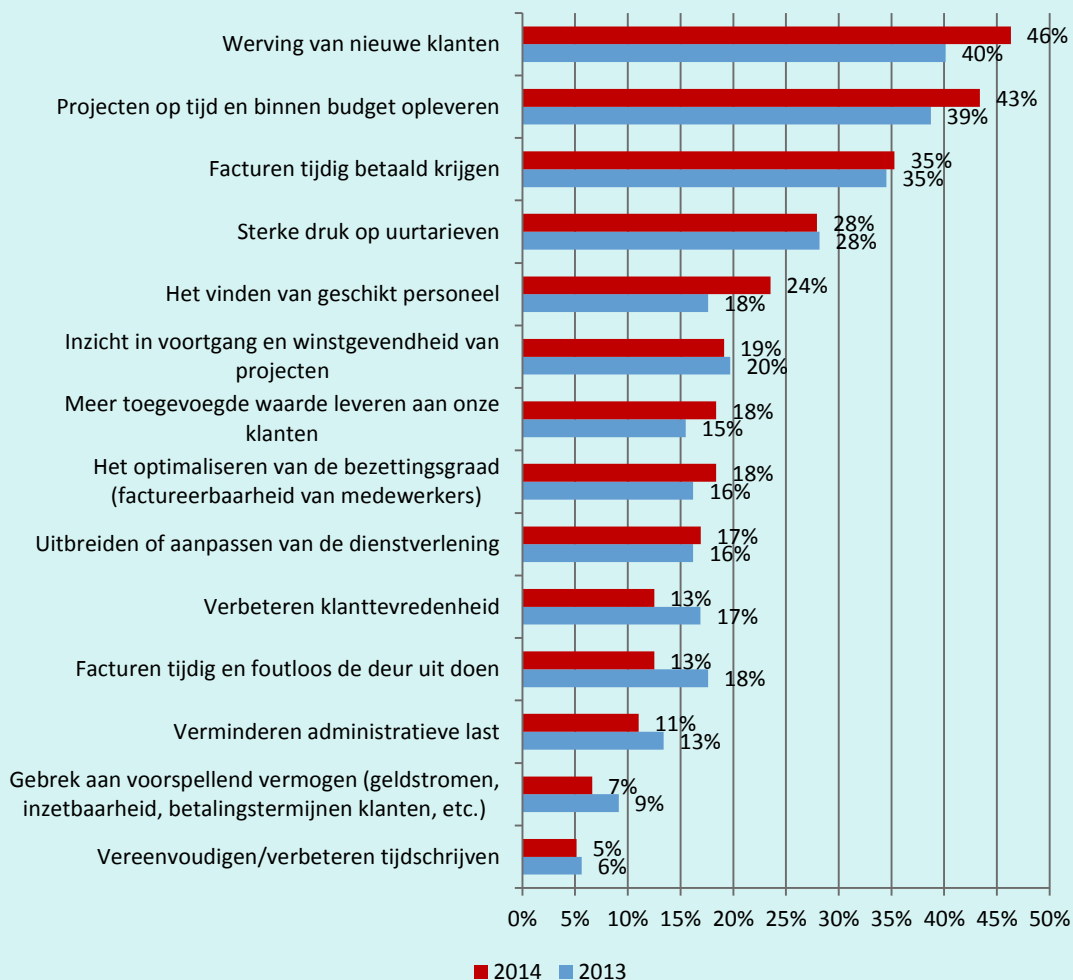
De MKB Cloud Barometer voor Zakelijke Dienstverleners 2014

Waar veel sectoren in het MKB een zwaar jaar achter de rug hebben, laat de Barometer zien dat er veel zakelijke dienstverleners waren die groei wisten te realiseren. Voor 2014 zijn de verwachtingen hooggespannen. Maar liefst 61% van de zakelijke dienstverleners verwacht dit jaar te groeien. Dat betekent echter niet dat zakelijke dienstverleners geen uitdagingen kennen.

Op het zakelijke vlak zien we dat er hard gewerkt moet worden voor de groei: nog vaker dan vorig jaar geven de respondenten aan dat acquisitie een behoorlijke opgave is. Verder zie je dat zakelijke dienstverleners sterk moeten sturen op een strakke uitvoering van projecten, zodat de marge niet onder druk komt te staan door een toename van het aantal niet-factureerbare uren. Bovendien blijft het moeilijk om de facturen vervolgens tijdig betaald te krijgen.

Figuur 1: Sectorspecifieke zakelijke uitdagingen

Vraag: U hebt aangegeven dat uw organisatie actief is in de zakelijke dienstverlening. De zakelijke dienstverlening kent voor veel organisaties een aantal sectorspecifieke uitdagingen. Kunt u aangeven wat de 3 belangrijkste sectorspecifieke uitdagingen zijn waar u mee te maken heeft? [MULTIPLE RESPONSE]



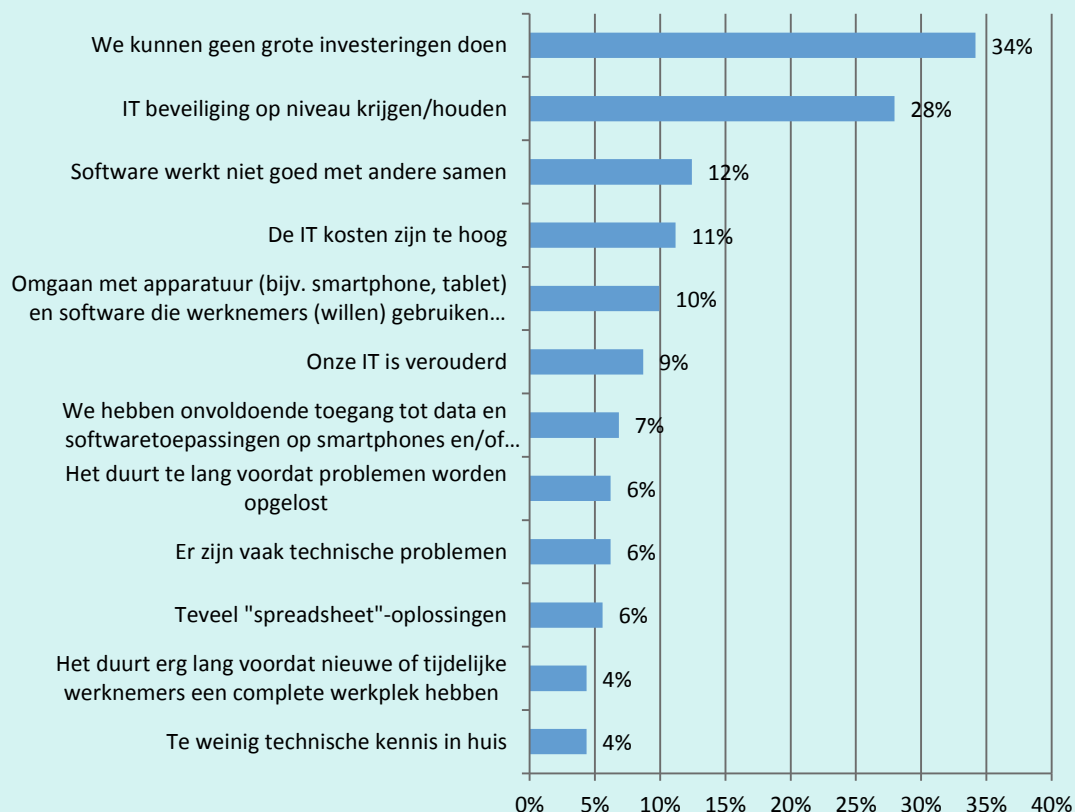
Door strakker te sturen op projecten, denken veel zakelijke dienstverleners het nodige te kunnen winnen. Op dit moment wordt naar eigen zeggen 80% van de projecten binnen tijd en budget en tegen gewenste kwaliteit geleverd. Mogelijk ligt het werkelijke percentage nog een stuk lager, want 37% van de zakelijke dienstverleners geeft aan dat projecten bijna altijd langer duren dan verwacht. Op het moment dat projecten niet binnen de gestelde parameters kunnen worden opgeleverd, geven zakelijke dienstverleners aan ze de oplevering uitstellen (59%) dan wel met minder marge genoeg nemen door bijvoorbeeld korting aan te bieden of onbetaalde uren in te zetten (37%). Zakelijke dienstverleners zijn zich ervan bewust dat een strakkere aansturing van projecten een belangrijke bijdrage kan leveren aan de financiële gezondheid en, niet te vergeten, de tevredenheid van de klant.

IT Uitdagingen

Zakelijke dienstverleners in het MKB hebben hun IT-omgeving de afgelopen jaren aanzienlijk zien veranderen. Zo is in een korte tijd het gebruik van slimme mobiele apparaten gewoon geworden. Helaas geldt meestal dat de belangrijkste softwaretoepassingen niet geschikt zijn om via die slimme mobiele apparaten gebruikt te worden, terwijl ze ook nog eens extra aandacht op het gebied van beveiliging vereisen. De behoefte aan vernieuwing is niet altijd eenvoudig te realiseren. Veruit de belangrijkste IT-uitdaging van zakelijke dienstverleners is dat ze zich geen grote investeringen kunnen of willen veroorloven.

Figuur 2: Belangrijkste IT-uitdagingen

Vraag: Wat ziet u als de belangrijkste uitdagingen op het gebied van IT?



Een tweede uitdaging waar veel zakelijke dienstverleners mee te kampen hebben, is IT beveiliging. De bedreigingen op het gebied van bijvoorbeeld cybercrime worden steeds complexer, terwijl de impact van een incident steeds groter wordt. Voor veel MKB'ers is het onmogelijk geworden om zelf voldoende bij te blijven om veilig IT-gebruik te garanderen.

Het mag voor veel MKB'ers duidelijk zijn dat cloudoplossingen kunnen helpen om te vernieuwen zonder dat grote investeringen nodig zijn. Ook zijn cloudoplossingen bij uitstek geschikt voor mobiel gebruik. Maar kunnen cloudoplossingen ook bijdragen aan een betere beveiliging van zakelijke dienstverleners?

Zakelijke dienstverleners in de cloud

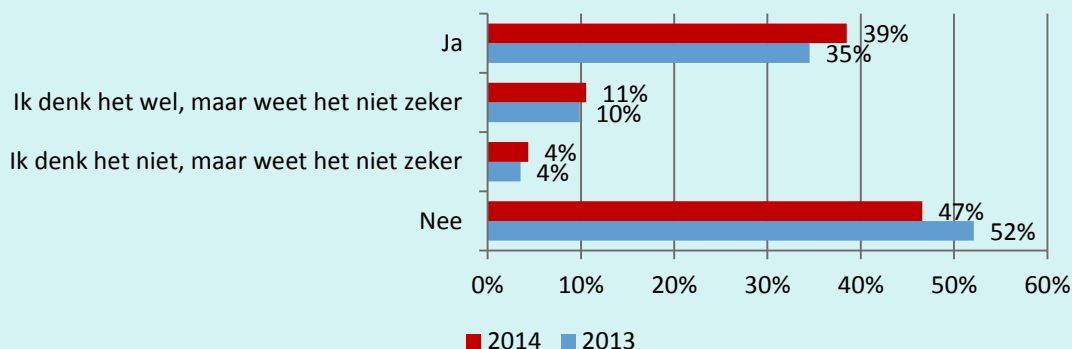
In de MKB Cloud Barometer van 2013 viel op dat zakelijke dienstverleners veel beter met de cloud bekend zijn dan MKB'ers in andere sectoren. Die bekendheid blijkt het afgelopen jaar zeer sterk toegenomen te zijn. Waar vorig jaar bijna één op de vier zakelijke dienstverleners zei goed te weten wat "cloud" betekent, geldt dat nu voor maar liefst twee op de drie. Indien we doorvragen naar verschillende kenmerken die wel of niet tot de cloud behoren, wordt echter duidelijk zakelijke dienstverleners vooral vaker *denken* te weten wat een clouddienst inhoudt. Ze weten namelijk net iets minder vaak dan vorig jaar de juiste kenmerken aan te wijzen. Vooral het kenmerk "self service" vergeten veel respondenten als cloudkenmerk aan te wijzen.

Na die vraag hebben we de respondenten, in vereenvoudigde vorm uitgelegd wat de gangbare definitie van cloud is en aan welke kenmerken een clouddienst moet voldoen¹. En als we dan vervolgens vragen of de organisatie van cloud gebruik maakt, slaat nog altijd bij 1 op de 6 de twijfel toe. De meeste zakelijke dienstverleners blijken desondanks vrij goed geïnformeerd en het aantal zakelijke dienstverleners dat zeker zegt te weten dat men al gebruik maakt van softwareoplossingen uit de cloud (Software as a Service) is het afgelopen jaar gegroeid tot 39%.

¹ De gebruikte omschrijving is gebaseerd op meest gangbare definitie, afkomstig van het Amerikaanse "National Institute of Standards & Technology". Peter Mell, Timothy Grance (2011). [The NIST Definition of Cloud Computing. Recommendations of the National Institute of Standards and Technology.](#)

Figuur 3: Gebruik van Software as a Service

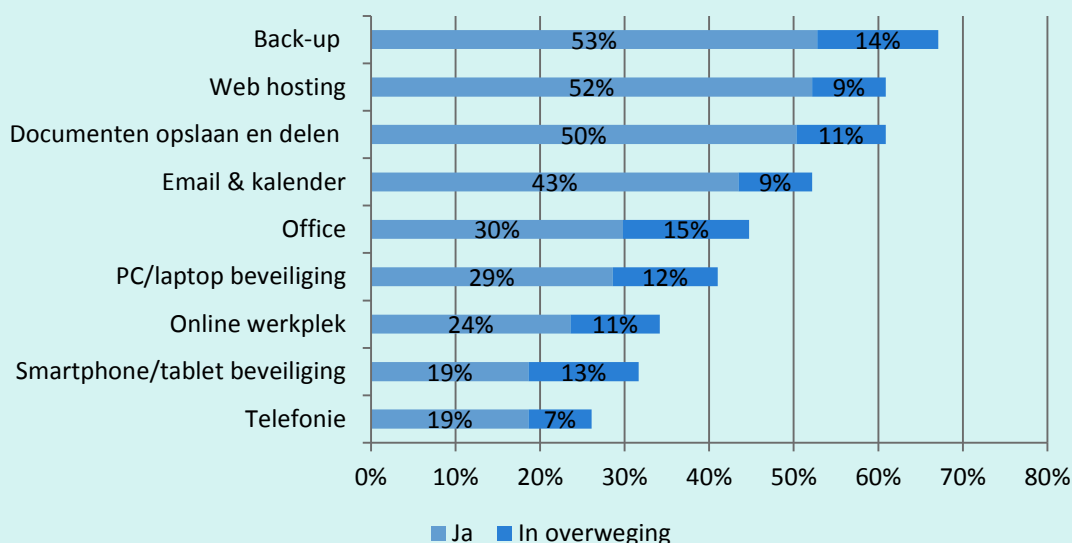
Vraag: Maakt uw organisatie gebruik van softwareoplossingen uit de cloud, oftewel SaaS?



Hoewel 39% al een behoorlijk percentage is, blijken veel zakelijke dienstverleners het cloudgebruik te onderschatten. Indien naar specifieke oplossingen wordt gevraagd, blijken namelijk ineens 53% van cloud back-up-oplossingen gebruik te maken, 52% van web hosting uit de cloud en nog eens 50% van documenten opslaan en delen uit de cloud.

Figuur 4: Gebruik van generieke cloudoplossingen

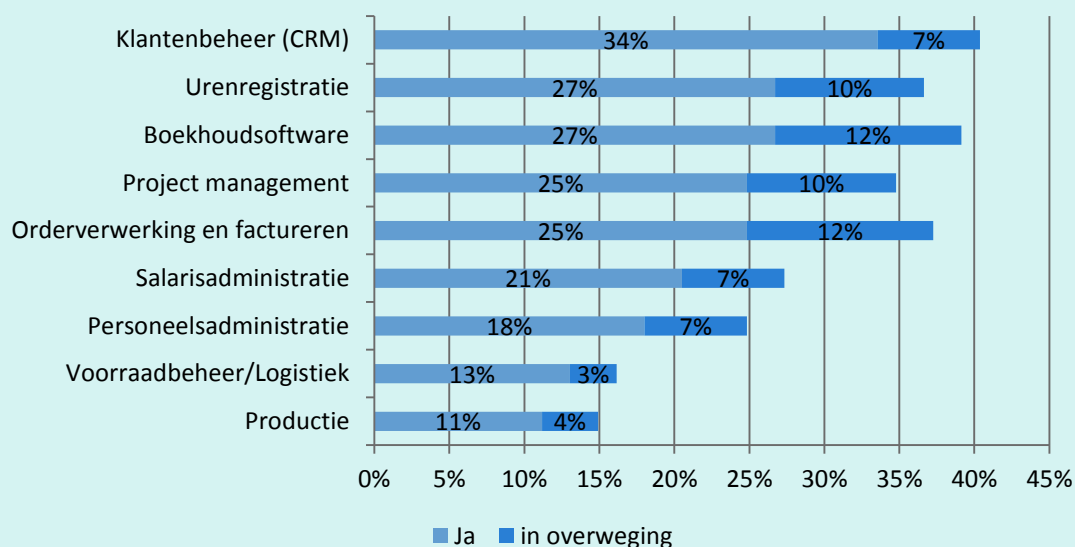
Vraag: Welke van de volgende ICT-oplossingen neemt u af, of overweegt u, als cloudoplossing?



Ook wat betreft bedrijfsapplicaties, lopen zakelijke dienstverleners voor op veel andere sectoren. Voor klantenbeheer maakt inmiddels 34% gebruik van een cloudoplossing. Maar ook voor de urenregistratie, boekhouding, projectenbeheer en orderwerking maakt 1 op de 4 zakelijke dienstverleners gebruik van de cloud. Doordat het gebruik van de cloud relatief hoog is, is het aantal bedrijven dat nog de overstap naar de cloud overweegt, relatief klein.

Figuur 5: Gebruik van cloud voor bedrijfsapplicaties

Vraag: Welke van de volgende bedrijfsapplicaties neemt u online als cloudoplossing af of heeft u in overweging?



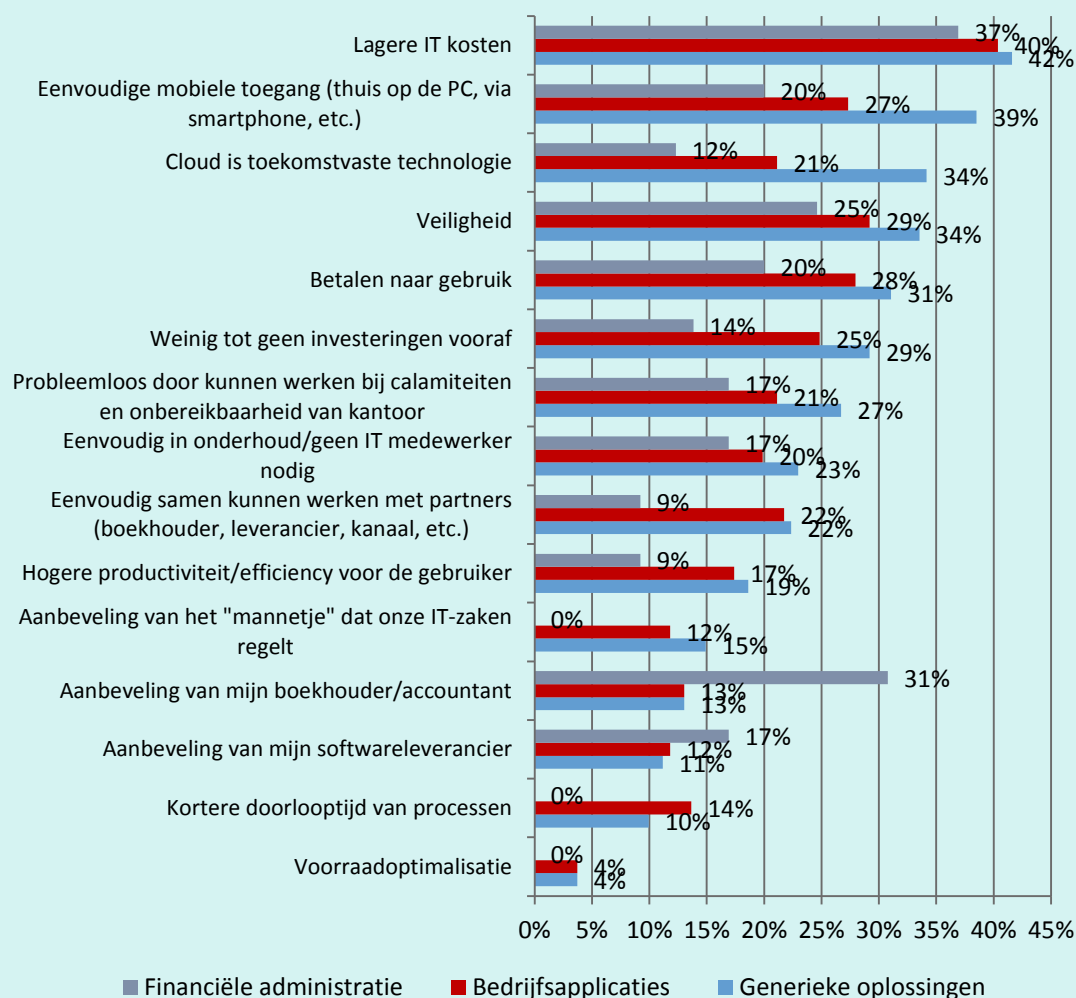
Wel of niet naar de cloud?

Hoewel oplossingen uit de cloud een aantal voordelen met elkaar gemeen hebben, is niet ieder “voordeel” even belangrijk bij het kiezen voor verschillende type oplossingen. In bijna alle gevallen geven zakelijke dienstverleners aan dat lagere IT kosten de belangrijkste reden is om een cloudoplossing te overwegen. Maar als we kijken naar andere voordelen, zien we een aantal interessante verschillen. De eenvoudige mobiele toegang van cloudapplicaties is belangrijk voor bedrijfsapplicaties, maar vooral bij de keuze voor generieke cloudoplossingen als opslag of email. Voor financiële software is de adviserende rol van de accountant zeer belangrijk.

Opvallend is dat “veiligheid” voor veel zakelijke dienstverleners in het MKB een reden blijkt te zijn om cloudoplossingen te overwegen. Zoals we eerder zagen, is het voor veel zakelijke dienstverleners steeds lastiger om IT goed te beveiligen. Van een cloudleverancier wordt verwacht dat deze veel expertise in huis heeft om de IT beveiliging beter op orde te houden dan zakelijke dienstverleners zelf kunnen doen.

Figuur 6: Waarom cloud overwegen?

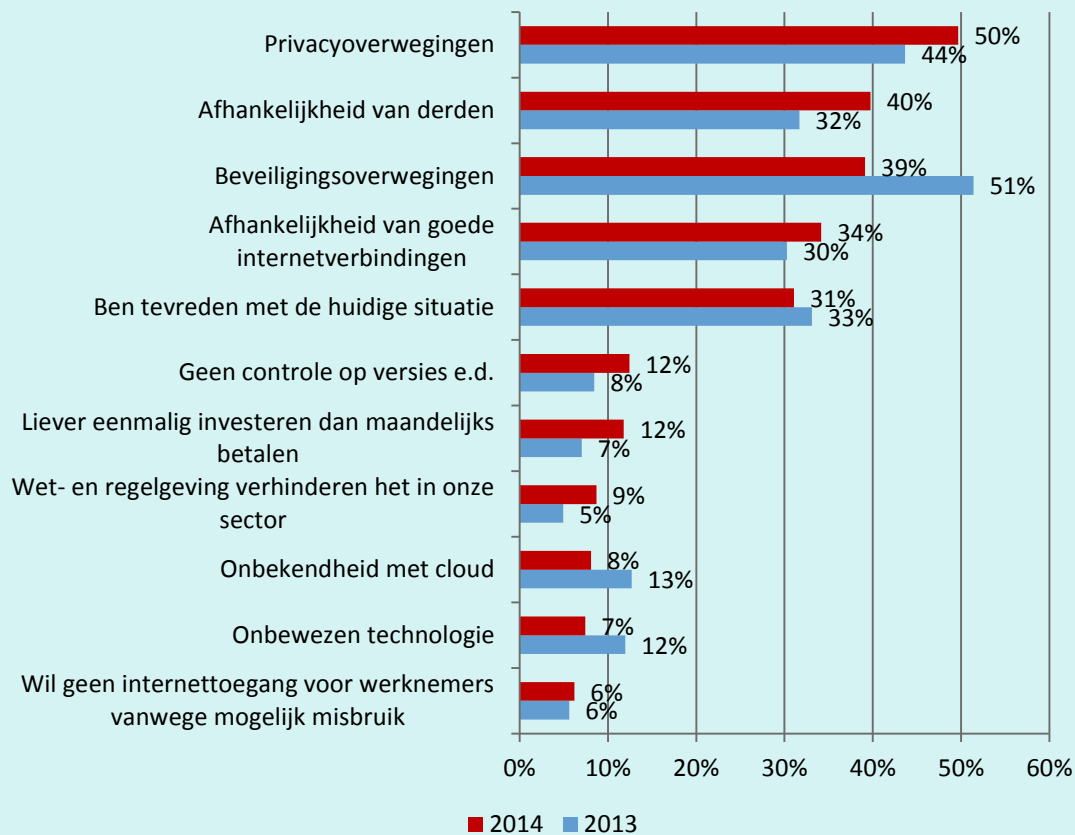
Vraag: Wat zijn voor u redenen, of zouden redenen kunnen zijn, om voor de zojuist genoemde oplossingen een cloudoplossing te kiezen?



Het aantal zakelijke dienstverleners dat cloudoplossingen juist vermijdt vanuit beveiligingsoverwegingen is ook nog altijd groot, maar een stuk kleiner dan vorig jaar. Wel zijn de zorgen over privacy-issues beduidend toegenomen onder druk van alle onthullingen rond de NSA van het afgelopen jaar.

Figuur 7: Waarom cloud vermijden?

Vraag: Wat zijn voor u redenen om juist niet voor een cloudoplossing te kiezen voor bedrijfsapplicaties of andere ICT-oplossingen?



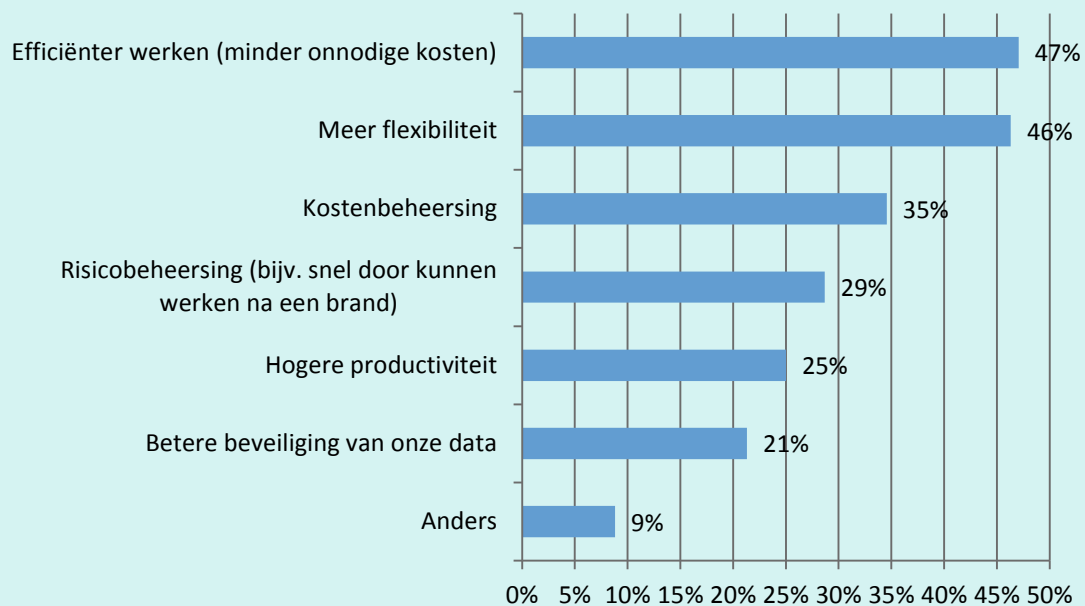
Hoe helpt de cloud zakelijke dienstverleners in het MKB vooruit?

Hoewel zakelijke dienstverleners voorlopen in het gebruik van cloud in vergelijking bij andere sectoren, is de snelheid er een beetje uit. Zakelijke dienstverleners willen cloudoplossingen gebruiken om IT-kosten te besparen, profiteren van de locatie-onafhankelijke toegangsmogelijkheden en tegelijkertijd de veiligheid te verbeteren. Maar worden zakelijke dienstverleners er eigenlijk wel beter van? In de MKB Cloud Barometer hebben we onderzocht welke bijdrage cloud levert, of kan leveren.

Zakelijke dienstverleners zien in de cloud vooral mogelijkheden om efficiënter te kunnen werken en om meer flexibiliteit te realiseren. De flexibiliteit helpt zakelijke dienstverleners sneller op en neer te schalen. Met software in de cloud kan je eenvoudig en snel gebruikers toevoegen en verwijderen, terwijl je alleen betaalt voor wat je gebruikt. Tegelijkertijd ademt de behoefte aan verwerkings- en opslagcapaciteit mee. Zakelijke dienstverleners worden dus minder afhankelijk van de grenzen van de bestaande IT-omgeving, hoeven ook niet bang te zijn dat ze het verkeerd inschatten en kunnen dus als organisatie met minder grote risico's meer en grotere projecten aan. Waar IT in het verleden een belemmering voor groei was, biedt cloud juist alle ruimte om te groeien en, indien nodig, om ook weer te krimpen.

Figuur 8: De belangrijkste bijdragen van de cloud voor zakelijke dienstverleners

Vraag: Wat ziet u als de belangrijkste mogelijke bijdragen van cloudoplossingen voor uw organisatie?
[MULTIPLE RESPONSE]



Het efficiënter werken uit zich op een heleboel verschillende manieren. Het wordt vooral veroorzaakt door de online toegang tot applicaties en bedrijfsinformatie, wat nieuwe manieren van (samen-)werken mogelijk maakt. De combinatie met mobiliteit is hierbij essentieel. Immers, zonder slim mobiel apparaat met een internetverbinding, is er ook geen toegang. Cloud zorgt ervoor dat mobiele wensen, die tot dusver relatief complex waren om te realiseren, eenvoudig te realiseren zijn. Veel MKB'ers die dankzij de cloud en de opkomst van smartphones en tablets proeven aan de mogelijkheden, gaan na verloop van tijd nadenken over hoe ze dankzij die mobiliteit ook processen anders kunnen inrichten. Zo kunnen medewerkers beter geïnformeerd en sneller beslissingen nemen of kan een betere dienst aan de klant worden geleverd.

Analyse

Zakelijke dienstverleners lopen voorop in het gebruik van de cloud. Inmiddels heeft iedere zakelijke dienstverlener wel eens van de cloud gehoord en heeft men een aardig idee wat een cloudoplossing is. Toch is de kennis van cloudoplossingen niet verbeterd ten opzichte van vorig jaar. Het is moeilijk om dit de zakelijke dienstverleners aan te rekenen, want de definitie is en blijft complex en lang niet elke dienst die het cloudlabel krijgt van een leverancier voldoet aan alle kenmerken. Doordat het vooral op het gebied van zelfbediening nogal eens misgaat, missen veel afnemers een belangrijk deel van de flexibiliteit die cloud te bieden heeft.

Zakelijke dienstverleners geven een hoge prioriteit aan de uitvoering van projecten binnen de eisen op het gebied van tijd, budget en kwaliteit. Het doel is om de marge per project te optimaliseren en tijdig te kunnen factureren. Cloudoplossingen kunnen hierbij een

belangrijke bijdrage leveren. Allereerst hoeven zakelijke dienstverleners niet te investeren in nieuwe functionaliteit wanneer bijvoorbeeld de huidige project management software of facturering niet voldoet. Via de cloud kunnen ze eenvoudigweg naar gebruik betalen. Vervolgens bieden de mobiele mogelijkheden veel voordelen: urenstaten kunnen op locatie en dus sneller en daardoor accurater worden ingevoerd; en er is altijd en overal een up-to-date overzicht van de status van projecten.

Naast de zakelijke voordelen die cloud zakelijke dienstverleners te bieden heeft, zijn er ook belangrijke IT-voordelen. Veel zakelijke dienstverleners hebben simpelweg niet de financiële middelen om grote investeringen in IT te kunnen doen. Bovendien worstelen veel zakelijke dienstverleners met het op niveau houden van een adequaat niveau van beveiliging. Door de veiligheid neer te leggen bij een dienstverlener, in dit geval de cloudleverancier, zien veel zakelijke dienstverleners een mooie oplossing. Toch maken ook veel zakelijke dienstverleners zich ook zorgen over de beveiliging van clouddiensten. Het blijft dan ook van belang om wat dat betreft kritisch te blijven naar de leverancier.