



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



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

Inhoud

Inhoud	1
Achtergrond.....	2
De MKB Cloud Barometer voor Handelsbedrijven 2014.....	3
IT Uitdagingen	4
Handelsbedrijven in de cloud.....	5
Wel of niet naar de cloud?	7
Hoe helpt de cloud handelsbedrijven 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 groothandel 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 Handelsbedrijven 2014

Voor veel handelsbedrijven in het MKB was 2013 een zwaar jaar. Gelukkig laat de Barometer zien dat er toch bijna evenveel bedrijven waren (36%) die groei wisten te realiseren als bedrijven die met een krimpende omzet te maken hadden (38%). Voor 2014 zijn de verwachtingen hooggespannen. Ruim de helft (54%) van de handelsbedrijven verwacht dit jaar te groeien. Met een aantal zware jaren achter de rug, hebben veel handelaren te maken met de nodige uitdagingen.

Net als vorig jaar staan kostenbeheersing en het vinden van nieuwe klanten bovenaan in het rijtje algemene zakelijke uitdagingen. Op het vlak van sectorspecifieke uitdagingen valt vooral op dat de moordende concurrentie die we vorig jaar in de barometer constateerden alleen maar sterker is geworden. Daarbij neemt vooral de concurrentie uit de keten en uit het buitenland in belang toe. De snelst groeiende uitdaging is echter een andere: groothandelaren merken dat het steeds moeilijker wordt om tegemoet te komen aan de toenemende eisen en wensen van klanten.

Figuur 1: Sectorspecifieke zakelijke uitdagingen

Vraag: U hebt aangegeven dat uw organisatie actief is in de groothandel. De groothandel 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]



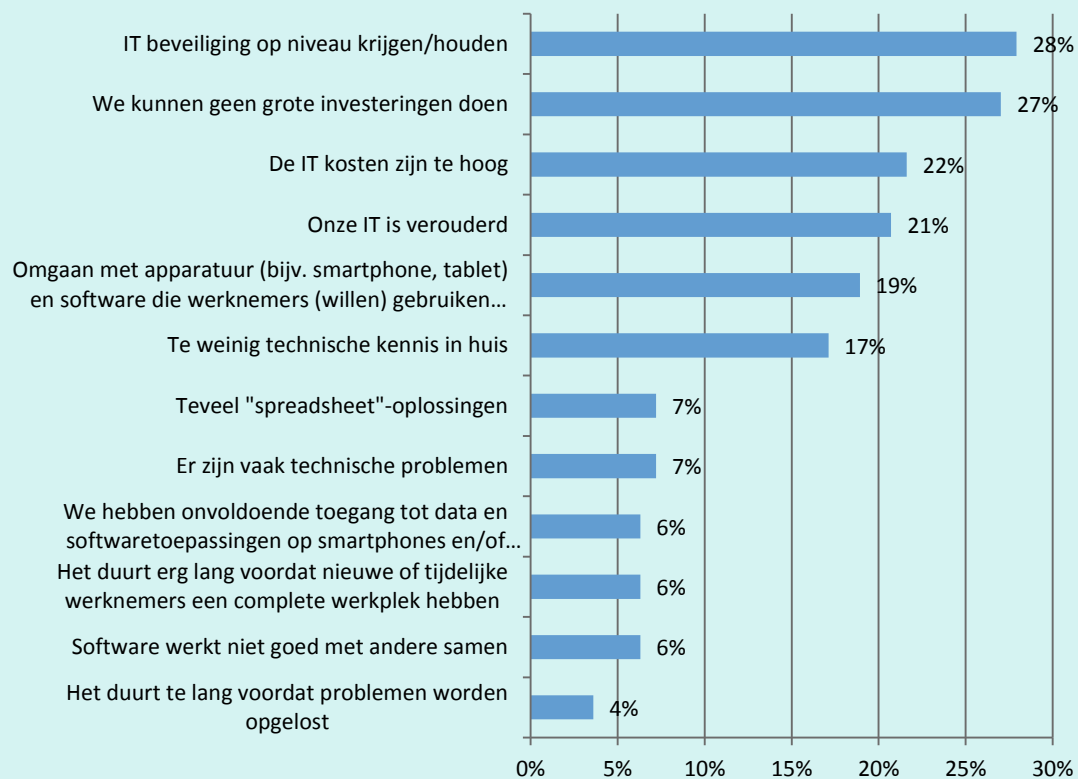
De stevige concurrentie zet de omzet en vooral de marges van handelsbedrijven onder grote druk. Niet voor niets geven veel bedrijven een grote prioriteit aan kostenbeheersing en – verlaging. Aangezien de meeste handelsbedrijven moeilijk hun prijzen nog verder kunnen aanscherpen zonder een efficiencyslag, verschuift de aandacht al snel naar het voorraadbeheer. Niet zo vreemd, aangezien handelsbedrijven aangeven dat met elke procent waarmee ze de voorraad kunnen verminderen de marge een halve procent zou verbeteren, zolang maar niet ingeleverd wordt op kwantiteit en kwaliteit van levering. Dat laatste is essentieel, aangezien groothandelsbedrijven inschatten dat 32% van de klanten niet terugkeren als te laat wordt geleverd.

IT Uitdagingen

Handelsbedrijven in het MKB hebben hun IT-omgeving de afgelopen jaren sterk zien veranderen. Zo is in een korte tijd het gebruik van slimme mobiele apparaten, vooral smartphones, gemeengoed geworden. De software-omgeving is in veel gevallen niet of nauwelijks mee veranderd. De belangrijkste softwaretoepassingen zijn 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. Eén van de belangrijkste IT-uitdagingen van handelsbedrijven is namelijk 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?



Verder hebben veel groothandels te maken met verouderde IT en hebben ze het vooral moeilijk om de beveiliging op niveau te houden. Het ontbreekt ook vaak aan technische kennis, waardoor het steeds moeilijker wordt om met deze verouderende apparatuur en software adequaat om te gaan. Zeker op het gebied van beveiliging ligt het gevaar dan al snel op de loer. De bedreigingen op het gebied van bijvoorbeeld cybercrime worden steeds complexer, terwijl de impact van een incident steeds groter wordt.

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 handelsbedrijven?

Handelsbedrijven in de cloud

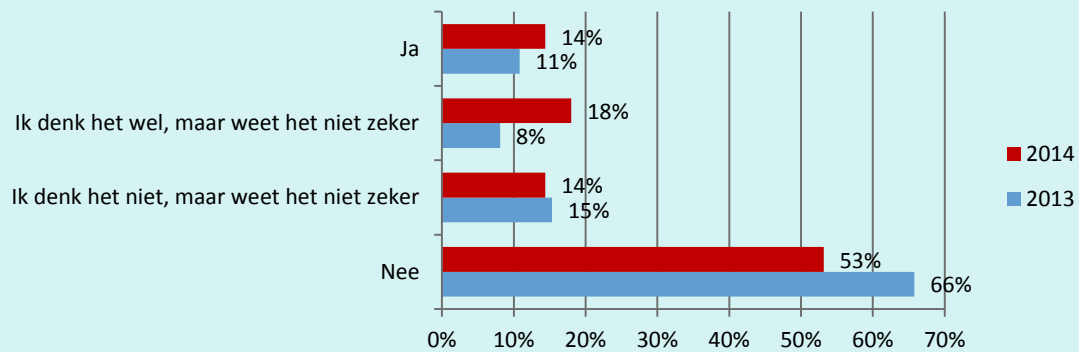
In de MKB Cloud Barometer van 2013 viel op dat handelsbedrijven minder bekend zijn met de cloud dan MKB'ers in de meeste andere sectoren. Die bekendheid blijkt het afgelopen jaar maar licht toegenomen te zijn. Waar vorig jaar 19% van de handelsbedrijven zei goed te weten wat "cloud" betekent, geldt dat nu voor 21% en er zijn ook net iets meer handelaren die aangeven wel ongeveer te weten wat het betekent, maar daarmee houdt het ook wel op. Indien we doorvragen naar verschillende kenmerken die wel of niet tot de cloud behoren, wordt duidelijk dat handelsbedrijven juist minder goed begrijpen wat een clouddienst nou wel of niet is. Ze weten namelijk 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. Als we vervolgens vragen of de organisatie van cloud gebruik maakt, slaat bij maar liefst 1 op de 3 de twijfel toe, terwijl maar 14% (vorig jaar 11%) zeker zegt te weten van de cloud gebruik te maken. Desalniettemin herkennen we een sterke groei ten opzichte van vorig jaar.

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

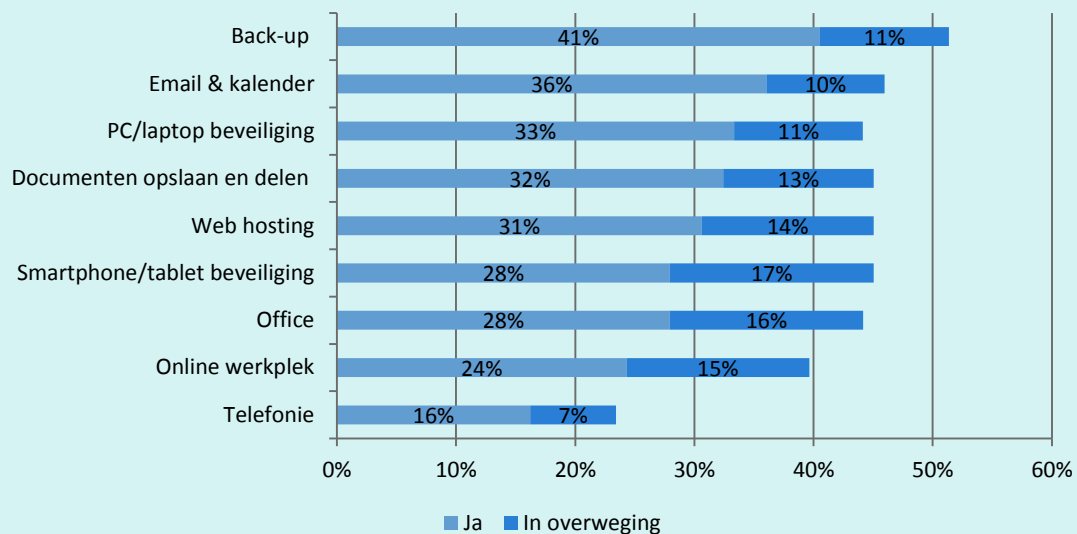
Vraag: Maakt uw organisatie gebruik van softwareoplossingen uit de cloud, oftewel SaaS?



Veel handelsbedrijven blijken het eigen gebruik van clouddiensten te onderschatten. Indien naar specifieke oplossingen wordt gevraagd, blijken namelijk ineens 41% van cloud back-up-oplossingen, 36% van email uit de cloud en nog eens 33% van cloud security gebruik te maken. Daarmee lopen handelsbedrijven inmiddels in de pas met andere MKB'ers.

Figuur 4: Gebruik van generieke cloudoplossingen

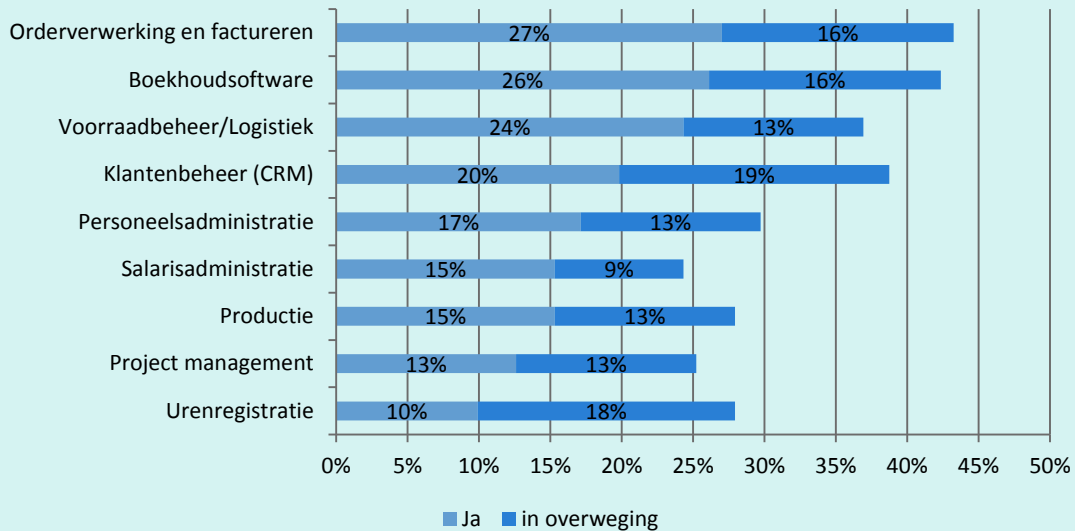
Vraag: Welke van de volgende ICT-oplossingen neemt u af, of overweegt u, als cloudoplossing?



Ook wat betreft bedrijfsapplicaties, worden er al behoorlijk wat cloudoplossingen gebruikt en loopt men in de pas met andere sectoren. Voor orderverwerking maakt inmiddels 27% gebruik van een cloudoplossing. Maar ook voor het voorraadbeheer en de boekhouding maakt 1 op de 4 handelaren gebruik van de cloud. Het aantal bedrijven dat de overstap naar de cloud overweegt is relatief groot in deze sector.

Figuur 5: Gebruik van cloud voor bedrijfsapplicaties

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



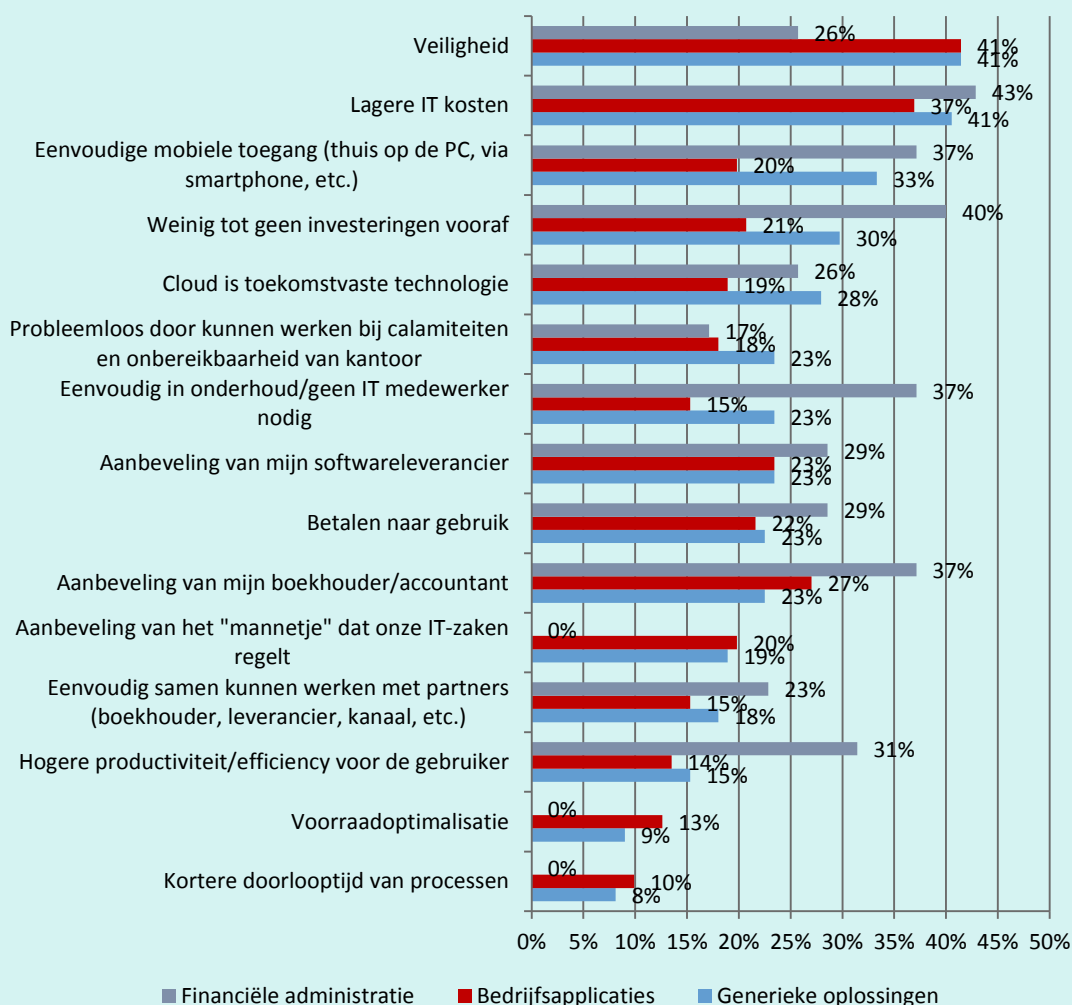
Wel of niet naar de cloud?

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 handelsbedrijven aan dat veiligheid en lagere IT kosten de belangrijkste redenen zijn om een cloudoplossing te overwegen. Maar als we kijken naar andere voordelen, zien we een aantal interessante verschillen, vooral voor financiële applicaties. Zo is de adviserende rol van de accountant en ook de softwareleveranciers zeer belangrijk bij de overweging voor cloud.

Opvallend is dat “veiligheid” voor veel handelsbedrijven in het MKB een prominente reden blijkt te zijn om cloudoplossingen te overwegen. Zoals we eerder zagen, is het voor veel handelsbedrijven 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 handelsbedrijven 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 handelaren dat cloudoplossingen juist vermijdt vanuit beveiligingsoverwegingen is ook nog altijd groot. Bovendien zijn de zorgen over privacy-issues beduidend toegenomen onder druk van alle onthullingen rond de NSA van het afgelopen jaar. Niet geheel toevallig zijn meer handelsbedrijven dan ook tevreden met de huidige situatie. Opvallend is ook dat de onbekendheid met cloud steeds minder een reden is om cloud te vermijden.

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?



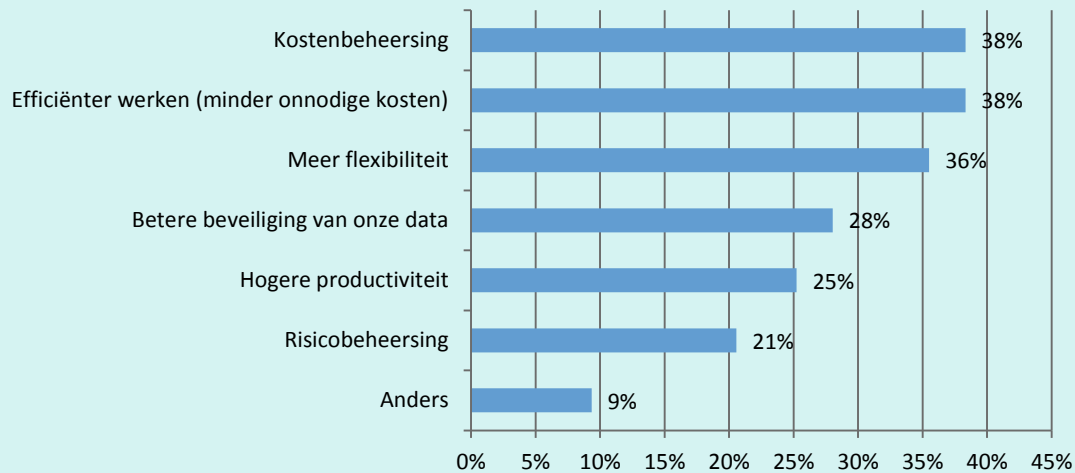
Hoe helpt de cloud handelsbedrijven in het MKB vooruit?

De achterstand die we in de MKB Cloud Barometer vorig jaar constateerden ten opzichte van andere sectoren, is het afgelopen jaar in belangrijke mate ingelopen. De bereidheid om meer cloudoplossingen te overwegen ligt bovendien op een redelijk hoog niveau. Handelsbedrijven kijken vooral naar cloudoplossingen voor meer veiligheid en om de kosten te verlagen. Maar juist het wijdverbreide gebruik van smartphones zorgt ervoor dat het voordeel van cloudoplossingen op een intuïtieve manier duidelijk wordt. Maar worden handelsbedrijven er eigenlijk ook echt wel beter van? In de MKB Cloud Barometer hebben we onderzocht welke bijdrage cloud levert, of kan leveren.

Handelsbedrijven zien in de cloud vooral mogelijkheden om efficiënter te kunnen werken, IT kosten te besparen en om meer flexibiliteit te realiseren. De flexibiliteit helpt handelsbedrijven 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. Handelaren 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 orders aan. Waar IT in het verleden een belemmering voor groei was, biedt cloud juist alle ruimte om te groeien en ook weer te krimpen.

Figuur 8: De belangrijkste bijdragen van de cloud voor handelsbedrijven

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 service aan de klant worden geleverd.

Analyse

Handelsbedrijven hebben het afgelopen jaar een belangrijk deel van hun achterstand in het gebruik van cloudoplossingen ingelopen. De interesse in de mogelijkheden blijft groot, maar desondanks heerst er nog veel onduidelijkheid over de cloud. De naamsbekendheid neemt wat toe, maar de betekenis ervan blijft vaak nogal wazig. Het is moeilijk om dit de handelsbedrijven 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.

Kosten en acquisitie blijven tophema's in de groothandel. Ook blijft het belangrijk de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren. Sectorspecifiek staat in de groothandel stevige concurrentie bovenaan de uitdagingen, zelfs nog sterker dan vorig jaar. De concurrentie neemt vooral toe vanuit de keten en uit het buitenland. De meest groeiende uitdaging is echter de toenemende veeleisendheid van de klant.

Cloudoplossingen kunnen hierbij een belangrijke bijdrage leveren. Allereerst hoeven handelsbedrijven niet te investeren in nieuwe functionaliteit wanneer de huidige bedrijfssoftware niet voldoet. Via de cloud kunnen ze eenvoudigweg naar gebruik betalen. Vervolgens bieden de mobiele mogelijkheden veel voordelen: onderweg is er altijd en overal een up-to-date overzicht van de status van bijvoorbeeld voorraadposities, actuele prijzen of de orderstatus, terwijl ook vanuit huis eenvoudig aan een offerte kan worden doorgewerkt met inzicht in de benodigde informatie.

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