



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

Pb  
7

Peter Vermeulen  
Pb7 Research  
24 juli 2014  
[peter@pb7.nl](mailto:peter@pb7.nl)

## Inhoud

Inhoud .....	1
Achtergrond.....	2
De MKB Cloud Barometer voor Productiebedrijven 2014.....	3
IT Uitdagingen .....	4
Productiebedrijven in de cloud .....	5
Wel of niet naar de cloud? .....	7
Hoe helpt de cloud productiebedrijven 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
<b>Eenmanszaken (ZZP)</b>	5	4	25	68	102
<b>2-4 werknemers</b>	11	19	35	51	116
<b>5-9 werknemers</b>	13	26	35	50	124
<b>10-19 werknemers</b>	14	26	36	50	126
<b>20-50 werknemers</b>	49	36	30	66	181
<b>Totaal</b>	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 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.

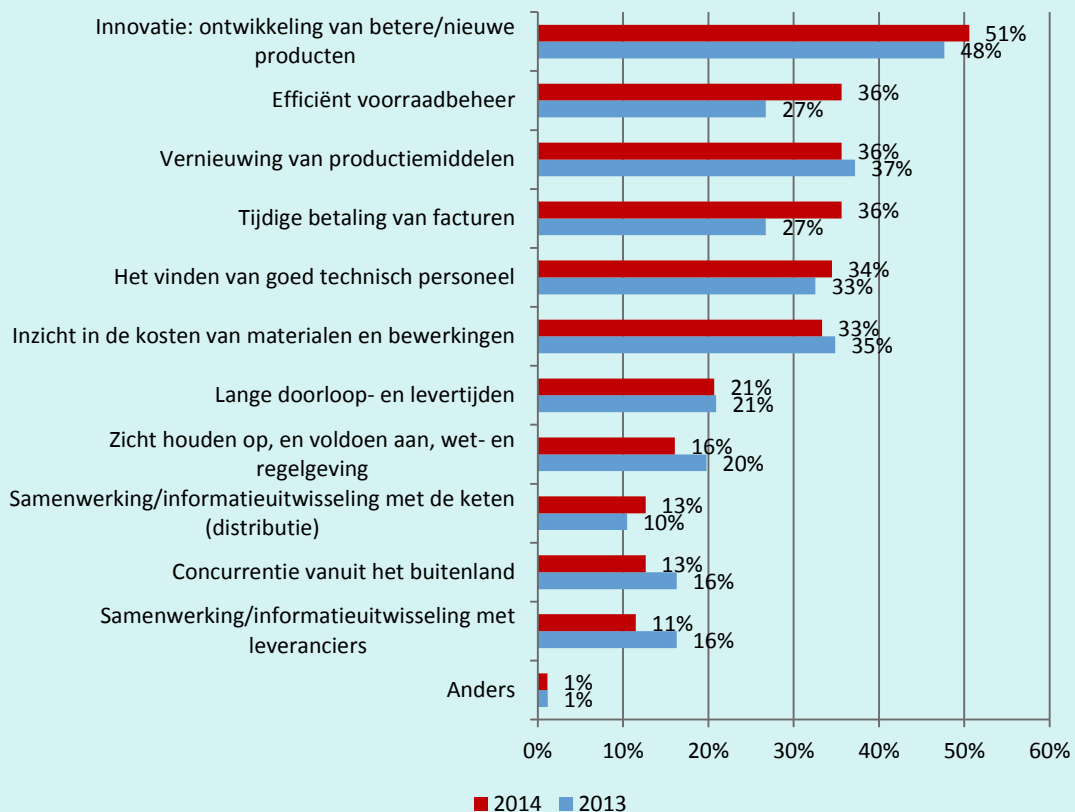
## De MKB Cloud Barometer voor Productiebedrijven 2014

Voor veel productiebedrijven in het MKB was 2013 een zwaar jaar. Gelukkig laat de Barometer zien dat er toch nog de nodige bedrijven waren (32%) die groei wisten te realiseren. Voor 2014 zijn de verwachtingen hooggespannen. Een op de twee producenten verwacht dit jaar te groeien. Met een aantal zware jaren achter de rug, hebben veel productiebedrijven te maken met de nodige uitdagingen.

Net als vorig jaar blijven kostenbeheersing en innovatie de dominante thema's op het gebied van algemene zakelijke uitdagingen. In 2014 valt op dat het vinden van nieuwe klanten sterk van belang is toegenomen als uitdaging en zich in de top-3 uitdagingen heeft genesteld. Wellicht dat het positieve segment ten opzichte van de groei in 2014 zich toch wat moeilijk weet te materialiseren. Er zijn ook een aantal sectorspecifieke uitdagingen in belang toegenomen. Met name tijdige betalingen en voorraadoptimalisatie zijn in belang toegenomen.

### Figuur 1: Sectorspecifieke zakelijke uitdagingen

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



Met de aandacht die naar acquisitie verschuift, is het zaak om het commerciële proces zo veel mogelijk te stroomlijnen. Op dit moment laat een productiebedrijf gemiddeld 15% van alle aanvragen lopen, omdat men niet in staat is om tijdig een offerte in te leveren. Dat zijn

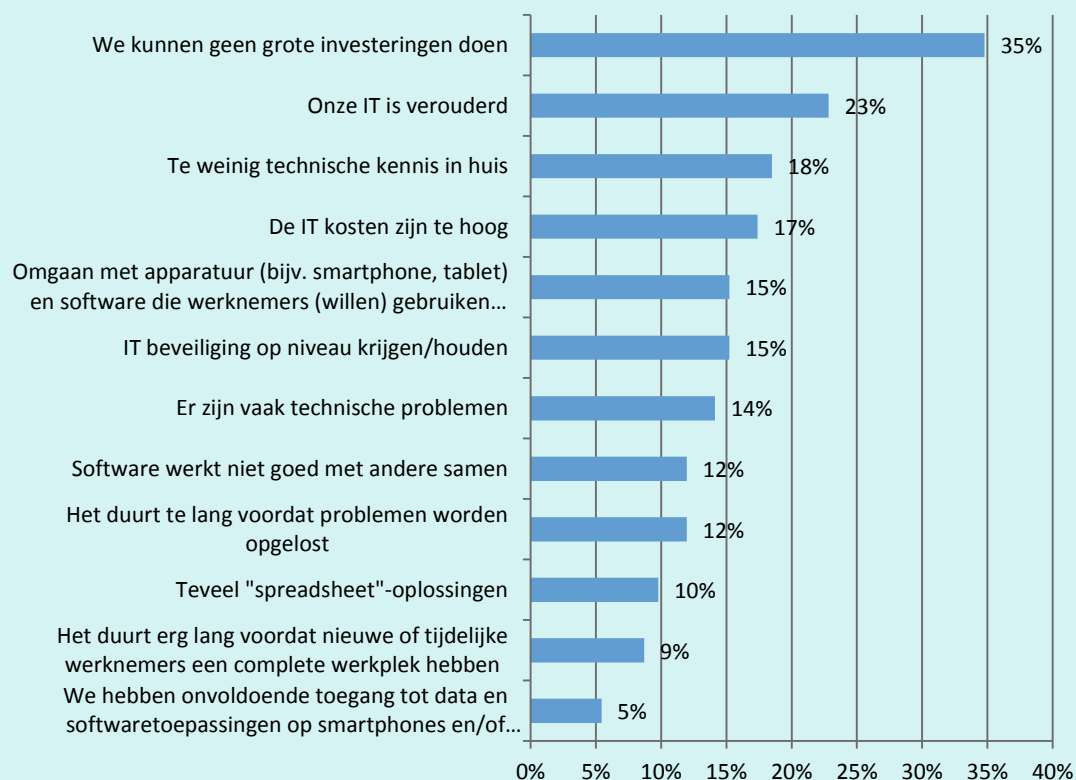
veel gemiste acquisitiekansen! Ook is het zaak om de achterdeur goed op slot te houden en klanten te behouden. Eén van de grootste gevaren is te laat leveren. Productiebedrijven geven aan dat de kans dat een klant niet terugkeert na een te late levering maar liefst 31% is. Productiebedrijven met een beter inzicht in de toeleverings- en productieketen nemen dan ook een voorsprong op de concurrentie.

## IT Uitdagingen

Productiebedrijven 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, doorgedrongen tot de meeste bedrijven. 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. Veruit de belangrijkste IT-uitdaging van productiebedrijven 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 productiebedrijven mee worstelen, is dat IT verouderd is. Bovendien ontbreekt het 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. 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 productiebedrijven?

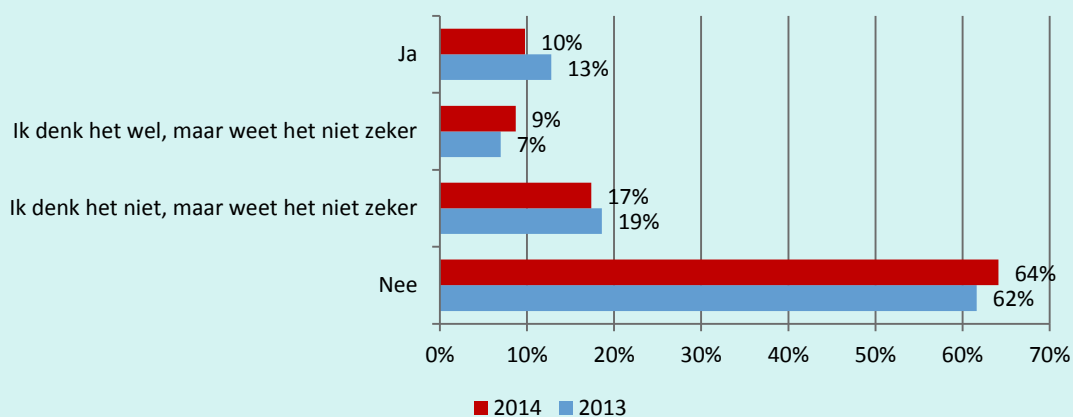
### Productiebedrijven in de cloud

In de MKB Cloud Barometer van 2013 viel op dat productiebedrijven veel minder bekend zijn met de cloud dan MKB'ers in andere sectoren. Die bekendheid blijkt het afgelopen jaar niet of nauwelijks toegenomen te zijn. Waar vorig jaar 15% van de productiebedrijven zei goed te weten wat "cloud" betekent, geldt dat nu voor 21%, maar verder is de bekendheid niet echt verbeterd. Indien we doorvragen naar verschillende kenmerken die wel of niet tot de cloud behoren, wordt duidelijk dat productiebedrijven 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 voldoen<sup>1</sup>. En als we dan vervolgens vragen of de organisatie van cloud gebruik maakt, slaat bij maar liefst 1 op de 4 de twijfel toe, terwijl maar 10% zeker zegt te weten van de cloud gebruik te maken.

### Figuur 3: Gebruik van Software as a Service

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

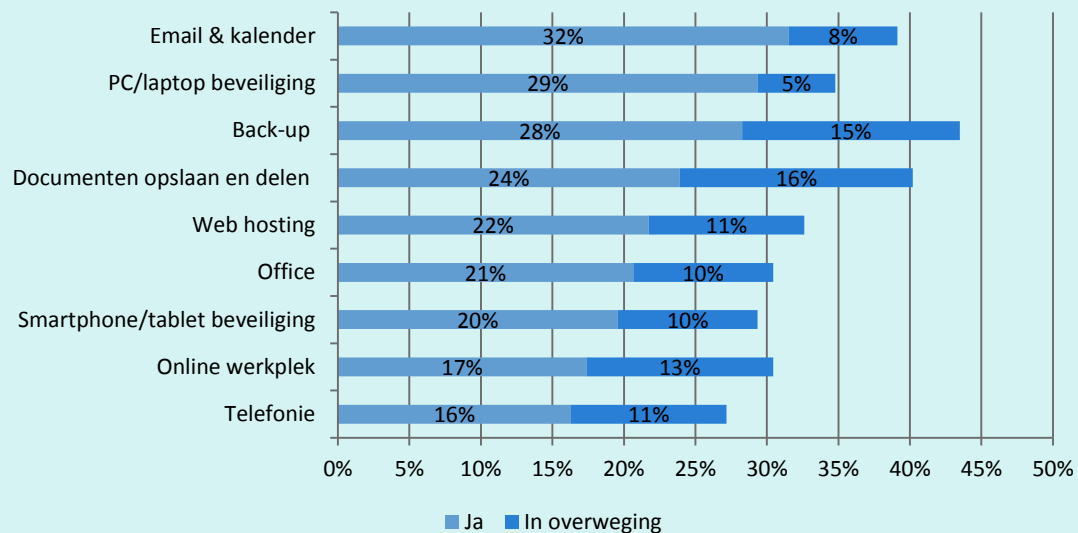


<sup>1</sup> De gebruikte omschrijving is gebaseerd op meest gangbare definitie, afkomstig van het Amerikaanse "National Institute of Standards & Technology". Peter Mell, Timothy Grance (2011). [The NIST Definition of Cloud Computing. Recommendations of the National Institute of Standards and Technology.](#)

Veel productiebedrijven blijken echter het eigen gebruik van clouddiensten te onderschatten. Indien naar specifieke oplossingen wordt gevraagd, blijken namelijk ineens 32% van email uit de cloud, 29% van cloud security en nog eens 28% van cloud back-up-oplossingen gebruik te maken. Toch lopen productiebedrijven nog altijd behoorlijk achter in vergelijking bij andere MKB'ers.

#### Figuur 4: Gebruik van generieke cloudoplossingen

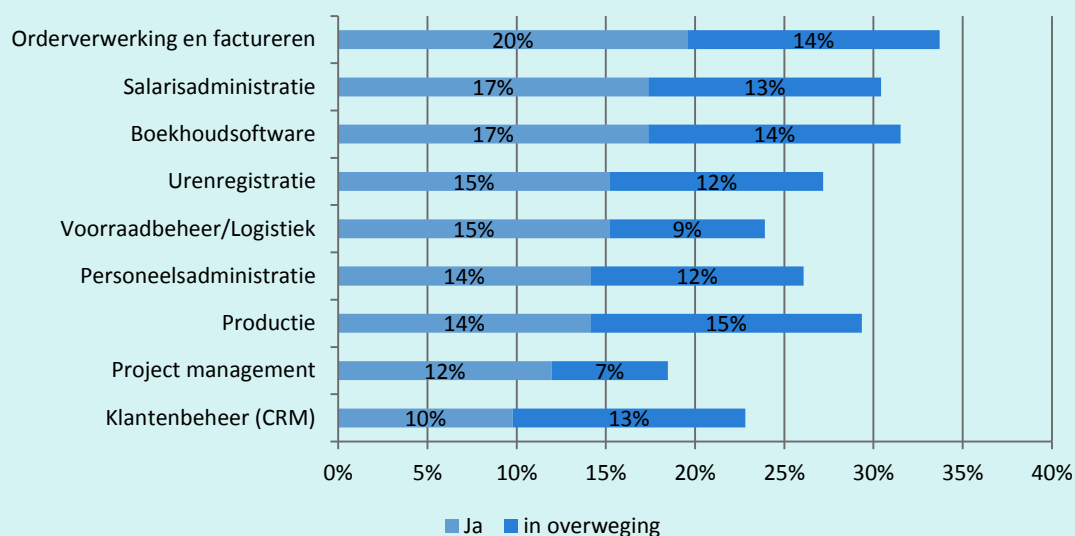
Vraag: Welke van de volgende ICT-oplossingen neemt u af, of overweegt u, als cloudoplossing?



Ook wat betreft bedrijfsapplicaties, worden er al behoorlijk wat cloudoplossingen gebruikt en loopt men desondanks achter op andere sectoren. Voor orderverwerking maakt inmiddels 20% gebruik van een cloudoplossing. Maar ook voor de salarisadministratie en de boekhouding maakt 1 op de 6 producenten gebruik van de cloud. Het aantal bedrijven dat de overstap naar de cloud overweegt is relatief groot in deze sector, maar het daadwerkelijke overstappen, blijkt in de praktijk in deze sector wat langzamer te gaan.

### 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?

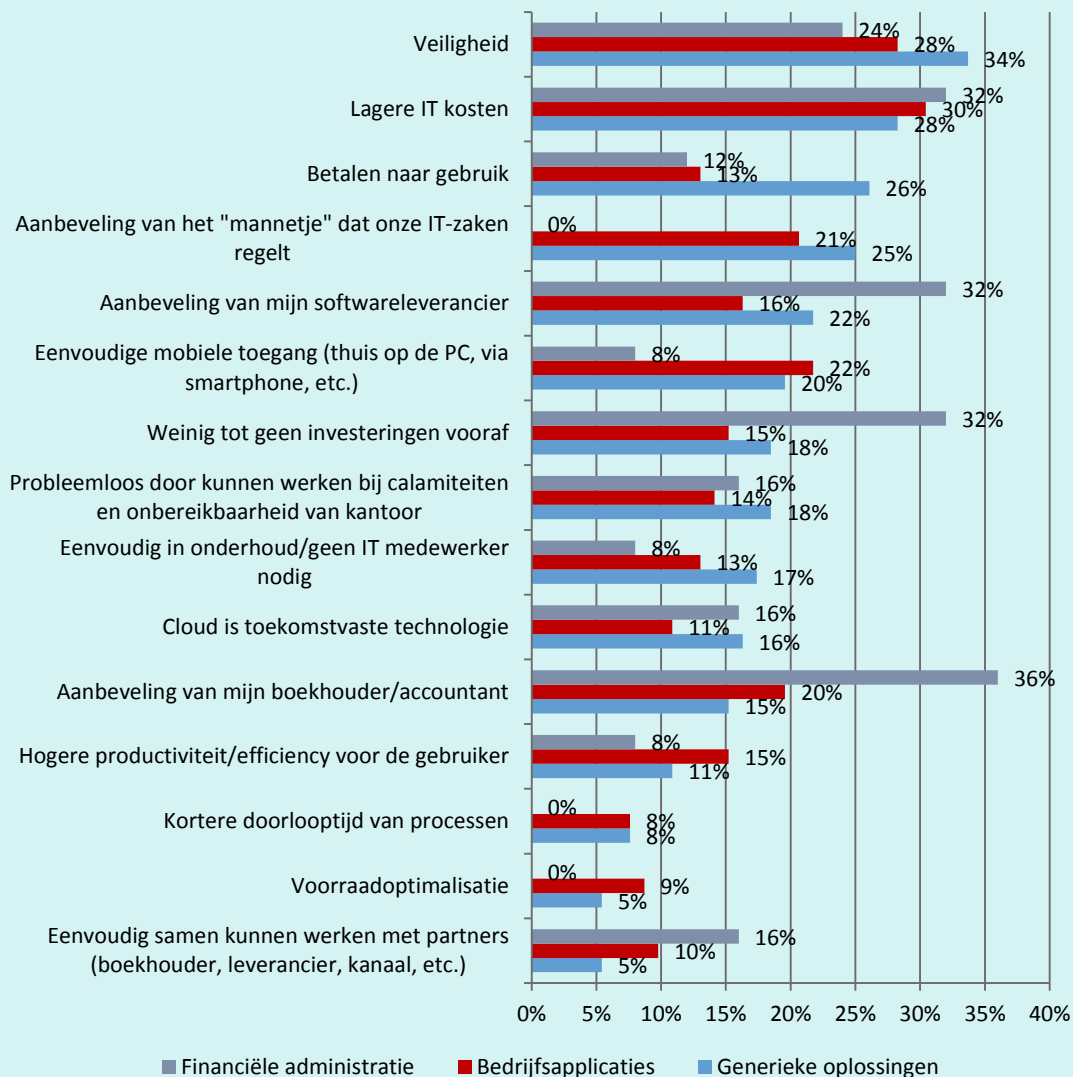
Hoewel oplossingen uit de cloud een aantal voordelen met elkaar gemeen hebben, is niet ieder “voordeel” even belangrijk bij het kiezen voor verschillende type oplossingen. In bijna alle gevallen geven productiebedrijven aan dat veiligheid en lagere IT kosten de belangrijkste redenen zijn om een cloudoplossing 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 productiebedrijven in het MKB een prominente reden blijkt te zijn om cloudoplossingen te overwegen. Zoals we eerder zagen, is het voor veel productiebedrijven 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 productiebedrijven zelf kunnen doen.



### Figuur 6: Waarom cloud overwegen?

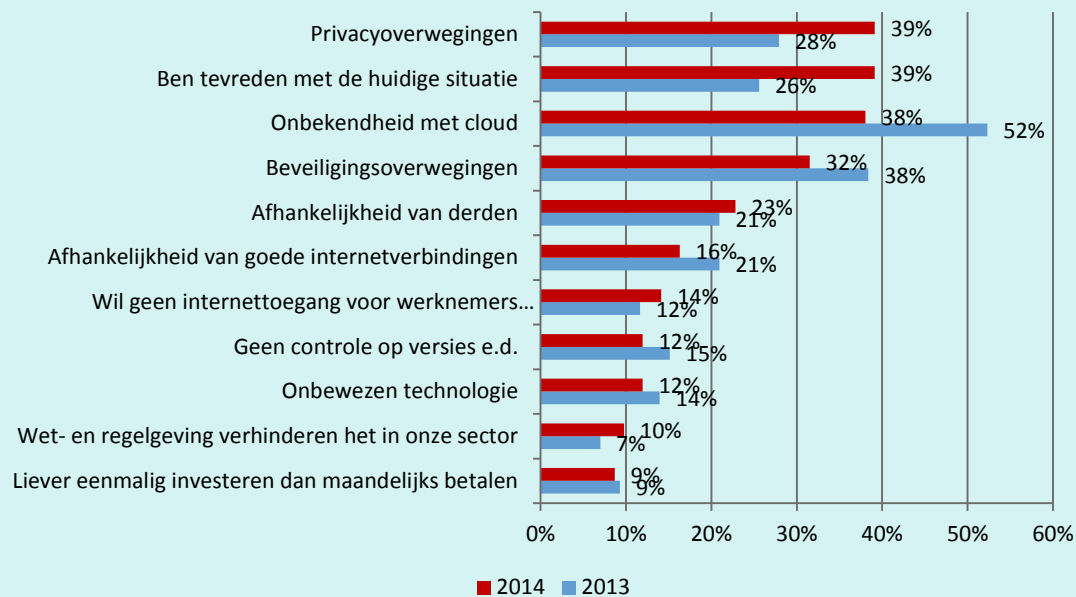
Vraag: Wat zijn voor u redenen, of zouden redenen kunnen zijn, om voor de zojuist genoemde oplossingen een cloudoplossing te kiezen?



Het aantal producenten 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. Niet geheel toevallig zijn meer productiebedrijven 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?



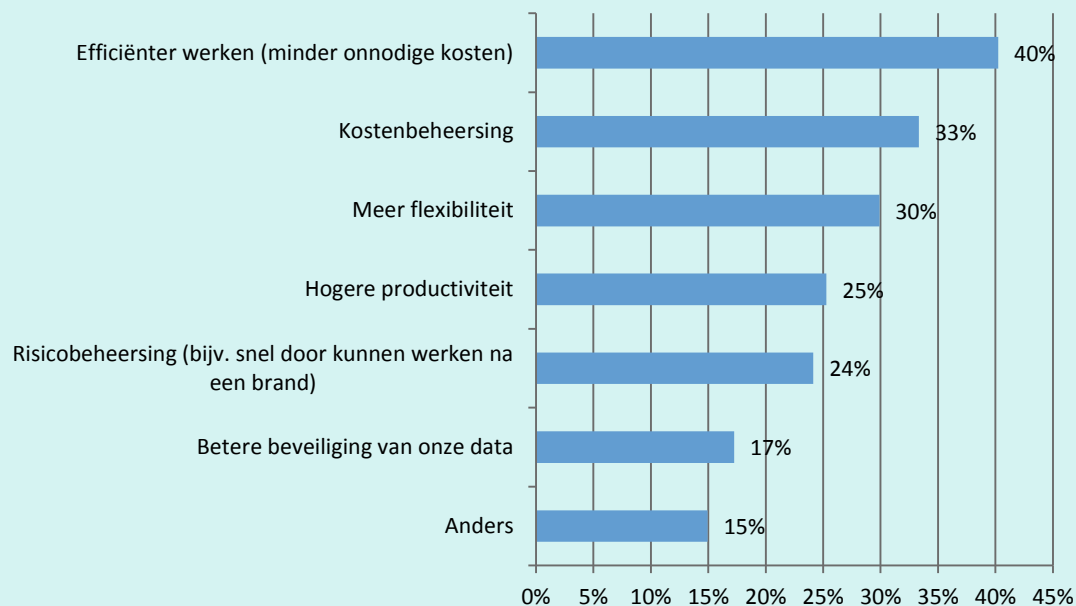
### Hoe helpt de cloud productiebedrijven in het MKB vooruit?

Hoewel productiebedrijven achterlopen in het gebruik van cloud in vergelijking bij andere sectoren, is de bereidheid groot om een cloudoplossing te overwegen. Producenten willen cloudoplossingen gebruiken om IT kosten te verlagen, veiligheid te realiseren, of efficiënter te kunnen werken door bijvoorbeeld te profiteren van de locatie-onafhankelijke toegangsmogelijkheden. Maar worden productiebedrijven er eigenlijk wel beter van? In de MKB Cloud Barometer hebben we onderzocht welke bijdrage cloud levert, of kan leveren.

Productiebedrijven zien in de cloud vooral mogelijkheden om efficiënter te kunnen werken, IT kosten te besparen en om meer flexibiliteit te realiseren. De flexibiliteit helpt productiebedrijven 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. Producenten 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 productiebedrijven

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

Productiebedrijven lopen nog altijd achter op het gebied van het gebruik van cloudoplossingen. De interesse in de mogelijkheden is groot, maar dat geldt ook voor de terughoudendheid ten opzichte van veranderingen op IT-vlak. De naamsbekendheid neemt wat toe, maar de betekenis ervan blijft vaak nogal wazig. Het is moeilijk om dit de productiebedrijven 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 innovatie blijven tophema's in de industrie. Vooral acquisitie is sterk in belang toegenomen en heeft zich tussen de tophema's geschaard. Het afgelopen jaar lijkt de cashflow hoger op de agenda te zijn gekomen en ziet men extra veel uitdagingen om

facturen tijdig betaald te krijgen en het voorraadbeheer efficiënter te maken. Productiebedrijven kunnen sterk profiteren door een beter inzicht te krijgen in toeleverings- en productieketen. Daardoor zouden ze offertes kunnen oppakken die ze nu laten liggen omdat ze deze niet tijdig kunnen inleveren en kunnen ze beter kunnen sturen op tijdige levering, een belangrijke reden voor klanten om niet als klant terug te keren.

Cloudoplossingen kunnen hierbij een belangrijke bijdrage leveren. Allereerst hoeven productiebedrijven 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 projecten, terwijl ook vanuit huis eenvoudig aan een offerte kan worden doorgewerkt met inzicht in de benodigde informatie.

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