

WAT GEBEURT ER IN DE SOFTWAREMARKT?

De IT-markt is en blijft volop in beweging. Dat heeft te maken met technologische ontwikkelingen en nieuwe wet- en regelgeving, zoals de AVG. De markt zelf vertoont ook veel dynamiek in termen van fusies en overnames. Veranderingen die een grote impact hebben op de wijze waarop uw klanten en medewerkers samenwerken.

Wij merken dat veel kantoren door de continue veranderingen worstelen met hun keuzes op IT-gebied. Begrijpelijk, want bij ieder besluit is er de angst om een verkeerde keuze te maken. Niets doen is geen optie. IT is en blijft cruciaal voor de bedrijfsvoering. U zult keuzes moeten (blijven) maken.

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, houdt SRA de IT-markt nauwlettend in de gaten. Regelmatig worden gesprekken gevoerd met kantoren en IT-bedrijven en wordt onderzoek gedaan om te peilen wat er speelt, zoals het tweejaarlijkse onderzoek naar gebruikte software en de IT-infrastructuur, de SRA-IT Benchmark.

De IT Benchmark geeft een goed beeld van de softwareontwikkelingen voor de automatisering van het kantoor en de dienstverlening aan klanten. Wie zijn de spelers van nu en straks? En, wat is de impact van alle ontwikkelingen op de organisatie van IT?

ALGEMENE ONTWIKKELINGEN

Het gebruik van cloud in de dienstverlening aan klanten is over het tipping point. Meer dan de helft van de kantoren maakt gebruik van een of meer online, web-based softwaresyste(e)m(en) in de dienstverlening aan klanten als het gaat om het voeren van de financiële administratie (50,4%) en salarisadministratie (50,7%). Het aantal kantoren dat aangeeft niet te overwegen over te stappen naar financiële of salarissoftware, blijft redelijk gelijk. Ruim 80% van de kantoren geeft aan geen plannen te hebben voor een overstap. Wel is het aantal gebruikte financiële pakketten in de dienstverlening toegenomen van gemiddeld 2,5 softwarepakket in 2015 naar gemiddeld 3,3 softwarepakket in 2019. Er lijkt dus sprake van uitbreiding van het aantal pakketten en niet van vervanging van bestaande pakketten. Het aantal aanbieders van accountancyspecifieke software is beperkt. Door fusies en overnames (o.a.

Assistance Software, Comandi, HR2Day, Pinkweb, Reeleezee en Verzuimsignaal) is het aantal aanbieders de afgelopen jaren gedaald. Aan de andere kant lijkt het aanbod toe te nemen. Uit gesprekken met leveranciers komt naar voren dat zij zich beraden over uitbreiden van hun productportfolio. Op een aantal vlakken zoals CRM, portalen en urenverrekeningen zien we nieuwe aanbieders van software en/of kantoren die zelf stappen zetten om software te (laten) ontwikkelen.

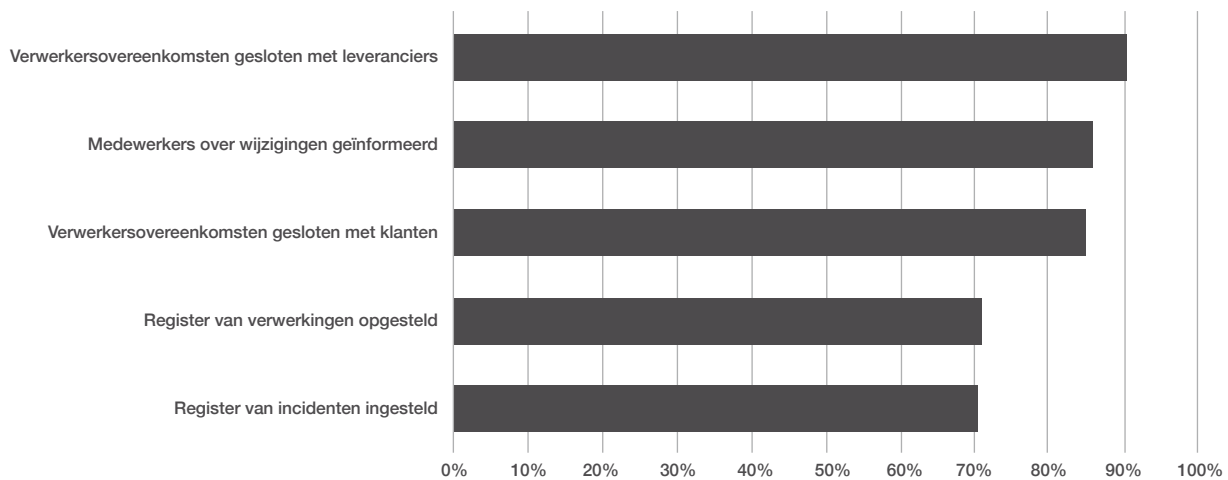
DE ACHT BELANGRIJKSTE UITDAGINGEN

Als het gaat om IT zijn er ook een aantal uitdagingen te onderkennen. Gevraagd is wat de kantoren zien als de drie grootste IT-uitdagingen voor de komende twee jaar.

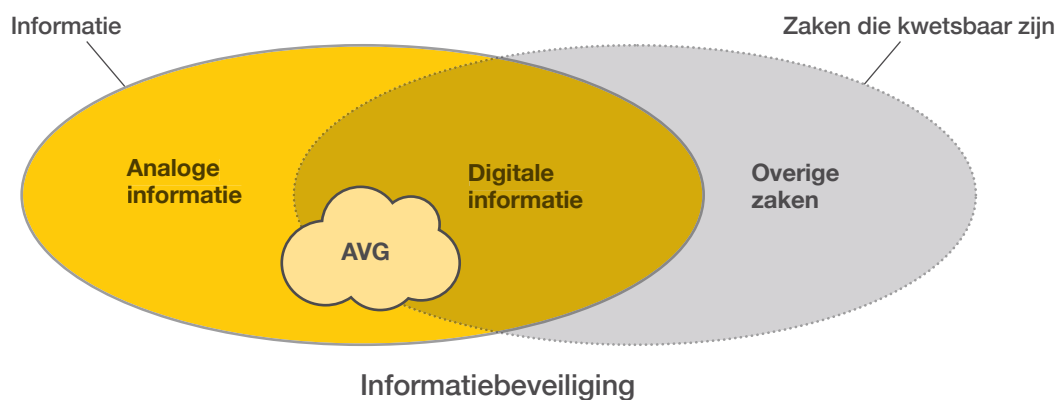
GEWOGEN GEMIDDELDE TOTAAL SRA-KANTOREN

Uitdaging op IT-gebied	percentage
1. Kennis van medewerkers	41,4%
2. AVG/privacy	40,6%
3. Informatiebeveiliging & cybersecurity	39,1%
4. Grip op data	39,1%
5. Beheersing van kosten	39,1%
6. Technologische ontwikkelingen	35,9%
7. Innovatief vermogen van de organisatie	29,7%
8. Complexiteit van de IT-infrastructuur	25,0%

'Informatiebeveiliging & cybersecurity', 'AVG/privacy' en 'beheersing van kosten' zijn voor de kleine kantoren alle even belangrijk (40,9%).



Figuur 1.



Figuur 2.

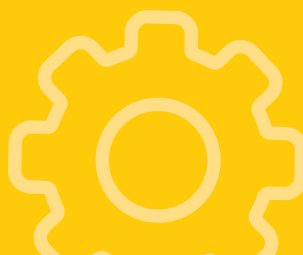
Kennis van medewerkers is met name voor de middelgrote kantoren het belangrijkste punt van aandacht (53,3%), gevolgd door beheersing van kosten (45,0%).

Grote kantoren zien 'grip op data' als de belangrijkste uitdaging voor de komende twee jaar (66,6%), gevolgd door 'innovatief vermogen van de organisatie' (45,8%).

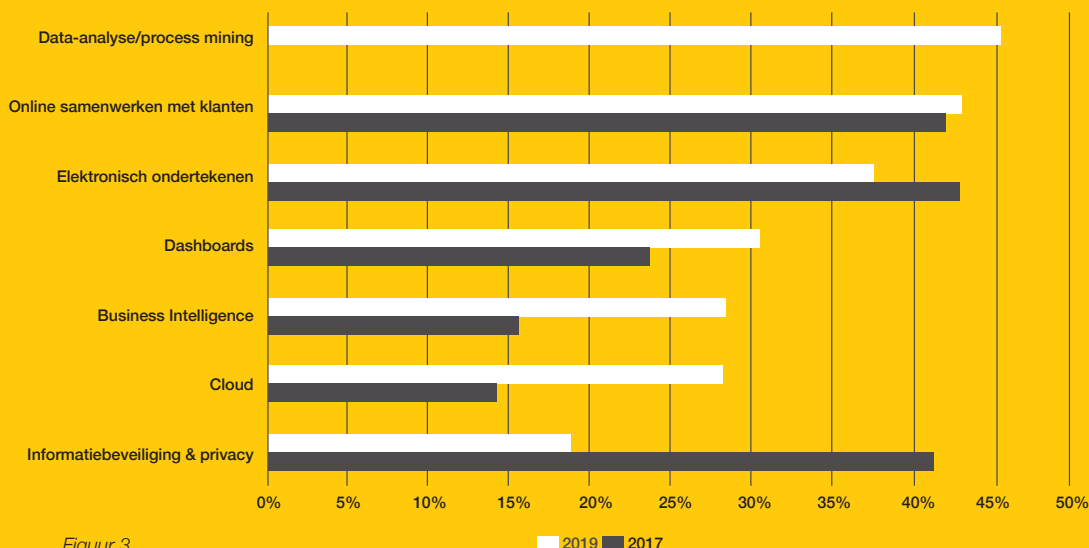
AVG & PRIVACY

De komst van de AVG heeft veel losgemaakt. 'AVG/privacy' is in de afgelopen anderhalf jaar voor veel kantoren een belangrijk punt van aandacht geweest. Op de vraag welke maatregelen de kantoren hebben getroffen in het kader van de AVG/privacy zijn de vijf meest genomen maatregelen in figuur 1 (zie hierboven) opgenomen. Opvallend is dat niet alle kantoren een register van verwerkingen en een register van incidenten hebben opgesteld. Beide zijn verplichtingen vanuit de AVG, ongeacht of het kantoor de rol van verwerker of verwerkingsverantwoordelijk vervult (zie figuur 2).

**“ AANDACHTSPUNT
MIDDELGROTE
KANTOREN: KENNIS
VAN MEDEWERKERS. ”**



Thema's waarin kantoren willen investeren



Figuur 3.

INFORMATIEBEVEILIGING & CYBERSECURITY

Waar het gaat om informatiebeveiliging, cybersecurity en privacy zijn naast 'awareness van het personeel' (79,6%) vijf andere zaken van belang en gemiddeld met 20% toegenomen ten opzichte van 2017:

GEWOGEN GEMIDDELDE SRA-KANTOREN

Aandachtspunten	percentage
1. Beveiliging van het bedrijfsnetwerk en bedrijfsapplicaties	57,4%
2. Gebruik en beheer van cloudapplicaties	45,7%
3. Backup and recovery	39,5%
4. Grip op data	30,2%
5. Gebruik en beheer van mobiele devices	28,4%

Werd in 2017 nog door 37,1% van de respondenten aangegeven dat 'formulieren van informatiebeveiligingsbeleid' een belangrijk punt (2) van aandacht is, wordt dit nu door slechts 12,1% van de kantoren benoemd. Dat het belang van data toeneemt blijkt uit het feit dat nu 'grip op data' als belangrijk punt van aandacht wordt benoemd. In 2017 was dat nog helemaal niet zo.

Om de bedrijfsnetwerken en bedrijfsapplicaties te beveiligen maakt 52,7% van de kantoren gebruik van een of meer tools voor de veilige inlog in IT-systemen. Veelal is dit de multifactor authenticatie die door de leverancier ter beschikking is gesteld.

DATA

Dat data een belangrijk onderwerp is, blijkt onder meer uit het feit dat het een van de drie belangrijkste thema's is waarin de kantoren de komende twee jaar willen gaan investeren (zie figuur 3).

In 2017 werd data nog niet genoemd. De belangstelling voor het onderwerp 'business intelligence' dat samenhangt met data, is toegenomen van 15,3% (2017) naar 27,3% (2019).

Opvallend is dat informatiebeveiliging & privacy worden genoemd als een van de grootste uitdagingen op IT-gebied. Dit terwijl het aantal kantoren dat aangeeft hier de komende twee jaar in te willen investeren, significant afneemt ten opzichte van 2017. ■

ONDERZOEK

In 2019 hebben 168 kantoren de benchmark, bestaande uit 136 vragen, ingevuld. Verdeeld naar kantooromvang:

Klein	: 35,2 %
Middelgroot	: 41,8 %
Groot	: 18,8 %

De IT Benchmark wordt iedere twee jaar gehouden. Om ervoor te zorgen dat een goede vergelijking tussen de verschillende jaren mogelijk is, worden de resultaten gewogen op basis van kantooromvang. Hierdoor ontstaat een goed beeld van de trends en ontwikkelingen.



MEER INFORMATIE

De resultaten van de IT Benchmark zijn exclusief voor SRA-leden beschikbaar. Bent u op zoek naar een (ander) pakket? Wij delen kosteloos met u het overzicht van gebruikte pakketten, rekening houdend met de door u al gebruikte pakketten.

Voor deze en andere vragen over de IT Benchmark kan contact worden opgenomen met Tony van Oorschot, tvanoorschot@sra.nl of 030 656 60 60.

