



# Resultaten ICT Barometer over online zakendoen

Jaargang 8  
26 juni 2008

# DISCLAIMER. De kleine lettertjes

---

De ICT Barometer, een onderzoek van Ernst & Young, is de gerenommeerde 'vinger aan de pols' voor managers. Het onderzoek wordt sinds december 2001 tweemaandelijks gehouden onder gemiddeld zeshonderd Nederlandse directeuren, managers en professionals uit het bedrijfsleven, onderverdeeld naar productie/industrie, handel/distributie en dienstverlening/ financiële instellingen en de (semi)overheid. Het onderzoek is uitgevoerd door het marktonderzoekbureau Synovate/Interview NSS en de ondervraagde groep wordt online geënquêteerd.

Het onderzoek is representatief voor directeuren, managers, professionals en/of hoger opgeleide werknemers die beschikken over een internetaansluiting. De ICT Barometer biedt een belangrijk deel 'up to date' informatie door een aantal vaste business-dilemma's te monitoren, aangevuld met actuele vragen.

Ernst & Young is de zakelijke aanduiding voor de samenwerkende maatschappen Ernst & Young Accountants en Ernst & Young Belastingadviseurs. De juridische advisering wordt verzorgd door de maatschap Holland van Gijzen Advocaten en Notarissen, die een strategische alliantie heeft met Ernst & Young Belastingadviseurs.

Hoewel bij het redigeren van dit rapport ICT Barometer de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, bestaat de mogelijkheid dat sommige informatie na verloop van tijd verouderd of niet meer juist is. Ernst & Young kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van activiteiten die worden ondernomen op basis van informatie in dit rapport.

Overname van artikelen is toegestaan, mits integraal en met bronvermelding.

Ernst & Young, Amsterdam, 26 juni 2008

ICT Barometer ©

**Ernst & Young**

Jacob Verschuur

Director

Ernst & Young ICT Leadership

Technology

Antonio Vivaldistraat 150

1083 HP Amsterdam

The Netherlands

Mail to: [jacob.verschuur@nl.ey.com](mailto:jacob.verschuur@nl.ey.com)

[www.ey.nl](http://www.ey.nl)

[www.ictbarometer.nl](http://www.ictbarometer.nl)

---

# Online zakendoen – Vraagpunten

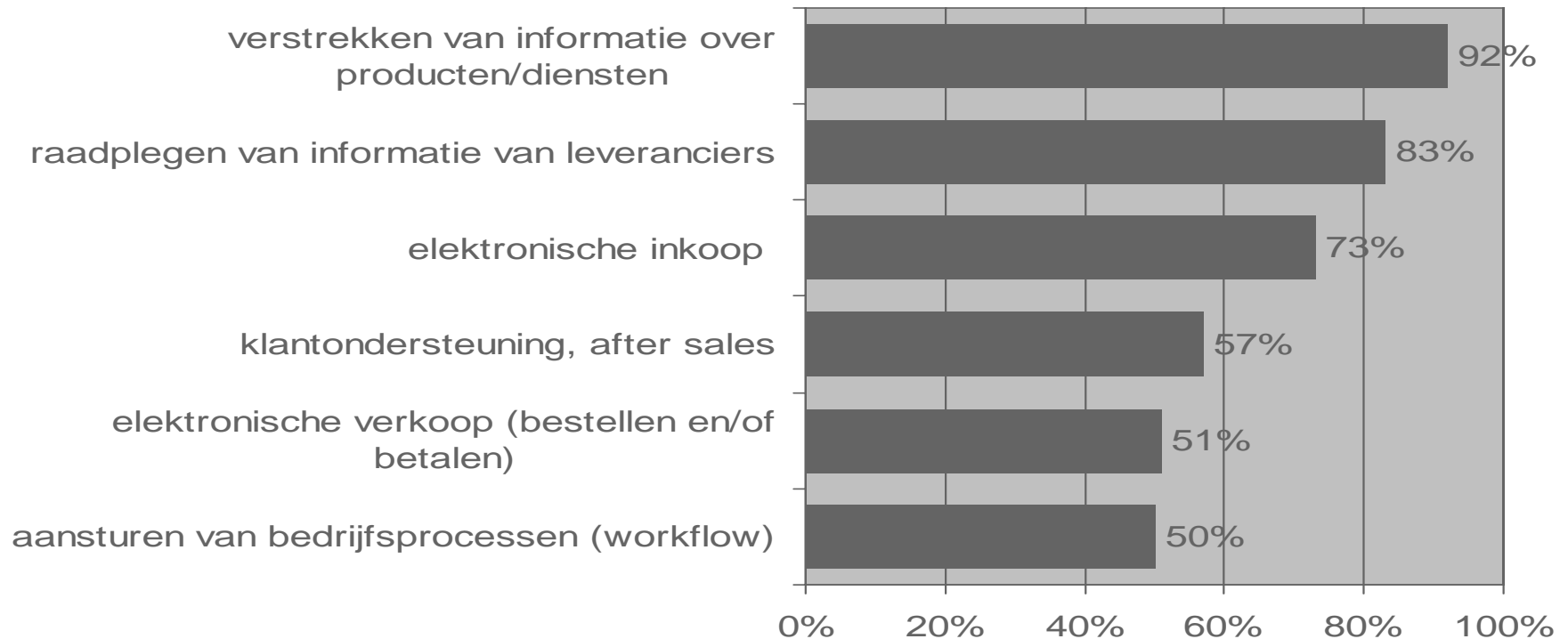
---

- In welke mate maakt men gebruik van online zakendoen?
- Waarvoor wordt online zakendoen gebruikt?
- In welke mate worden online zakendoen activiteiten gehinderd door cybercrime?
- Wat zijn de belangrijkste valkuilen bij implementatie van online zakendoen?
- Leidt online zakendoen daadwerkelijk een tot een besparing van tijd en kosten en een betere dienstverlening?

# Online zakendoen – Gebruik binnen organisatie

*De meeste organisaties maken in meer of mindere mate gebruik toepassing voor online zakendoen. Vrijwel iedereen verstrekt informatie over producten/diensten. Acht op de tien raadplegen informatie van leveranciers. Driekwart van de organisaties maakt gebruik van elektronische inkoop en de helft van elektronische inkoop.*

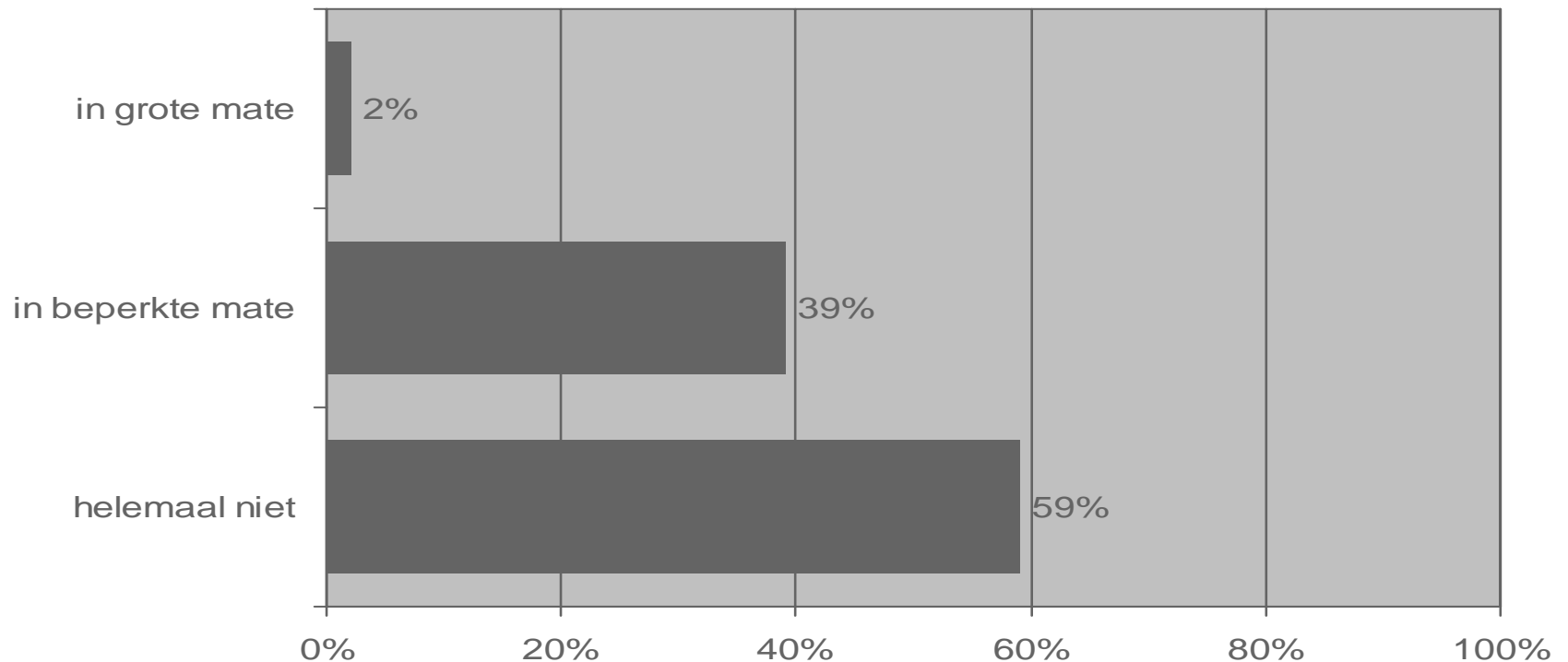
Gebruik van elektronische netwerken, zoals internet, door organisatie



# Online zakendoen – Hinder cybercrime

*Bij vier van de tien organisaties wordt online zakendoen gehinderd door cybercrime. Dit is met name het geval binnen het MKB.*

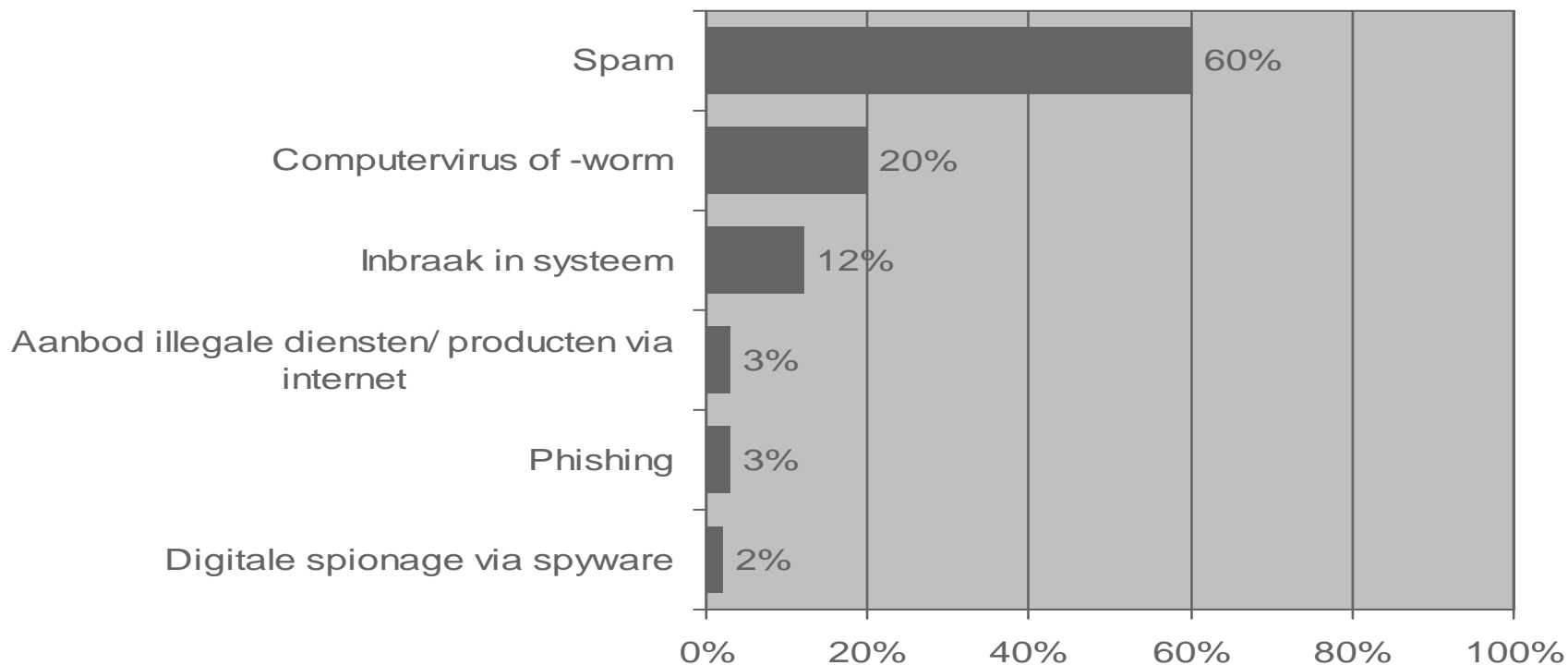
In welke mate is online zakendoen wel eens gehinderd door cybercrime?



# Online zakendoen – Meest storende cybercrime

*Spam wordt als meest storend ervaren voor de voortgang van werkzaamheden. Op afstand volgen de computervirus of -worm en hacking.*

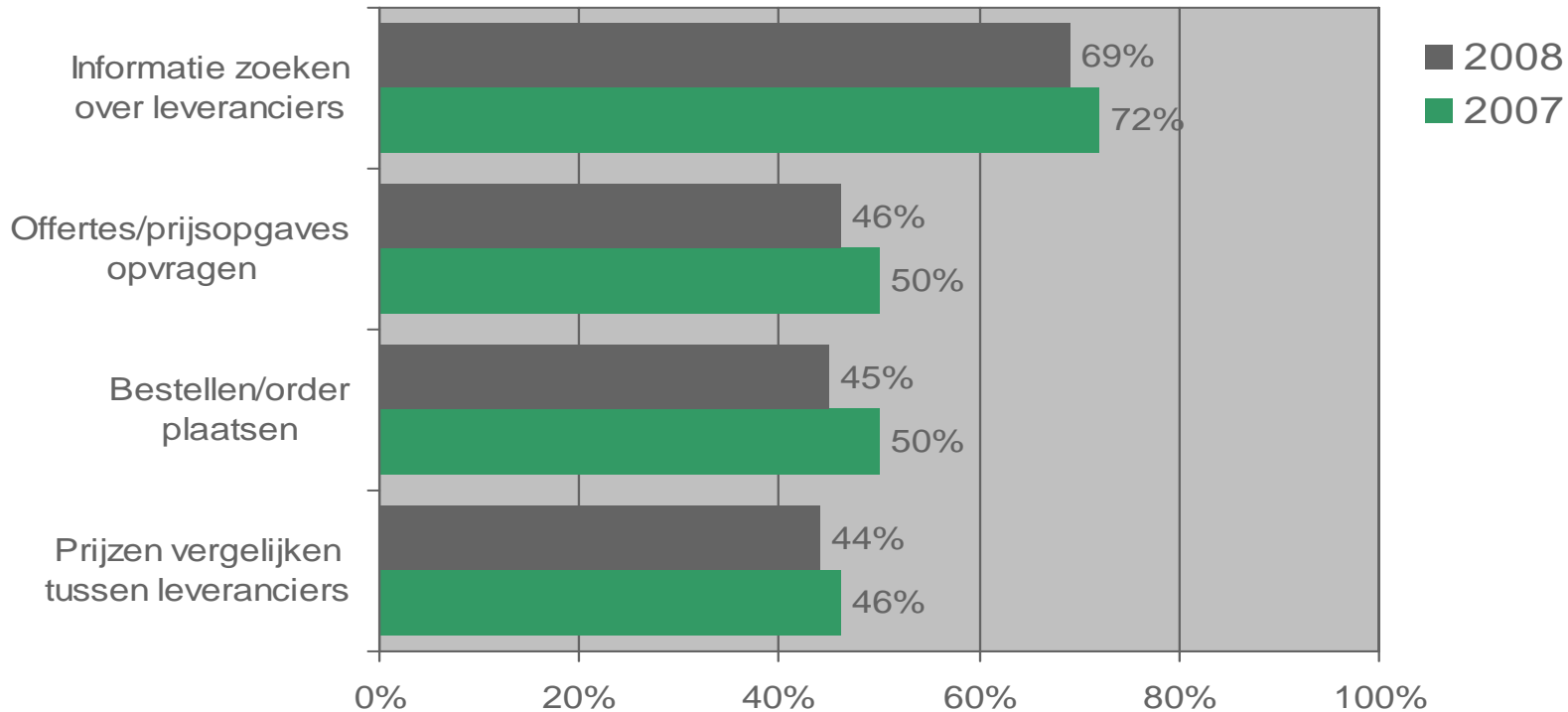
Welke vorm van cybercrime is het meest storend voor de voortgang van uw werkzaamheden?



# Online zakendoen – Informatie zoeken

*Zeven op de tien managers en professionals zoeken via internet naar informatie over leveranciers. De helft gebruikt internet voor het opvragen van offertes, het plaatsen van orders en het vergelijken van leveranciers.*

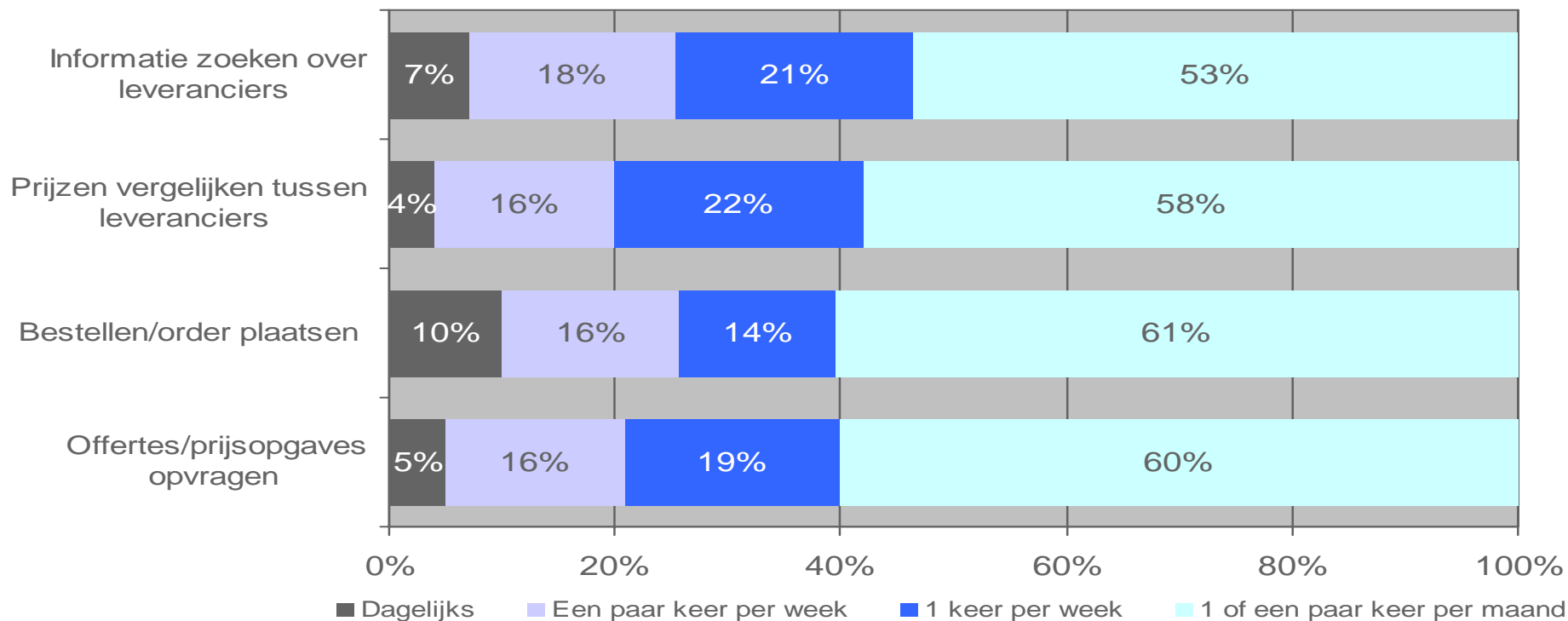
Heeft u de afgelopen maand naar informatie over leveranciers gezocht via internet?



# Online zakendoen – Uitgebreid info zoeken

*Informatie zoeken over leveranciers via het internet wordt ook relatief vaak gedaan: 46% van de gebruikers doet dit minstens 1 keer per week.*

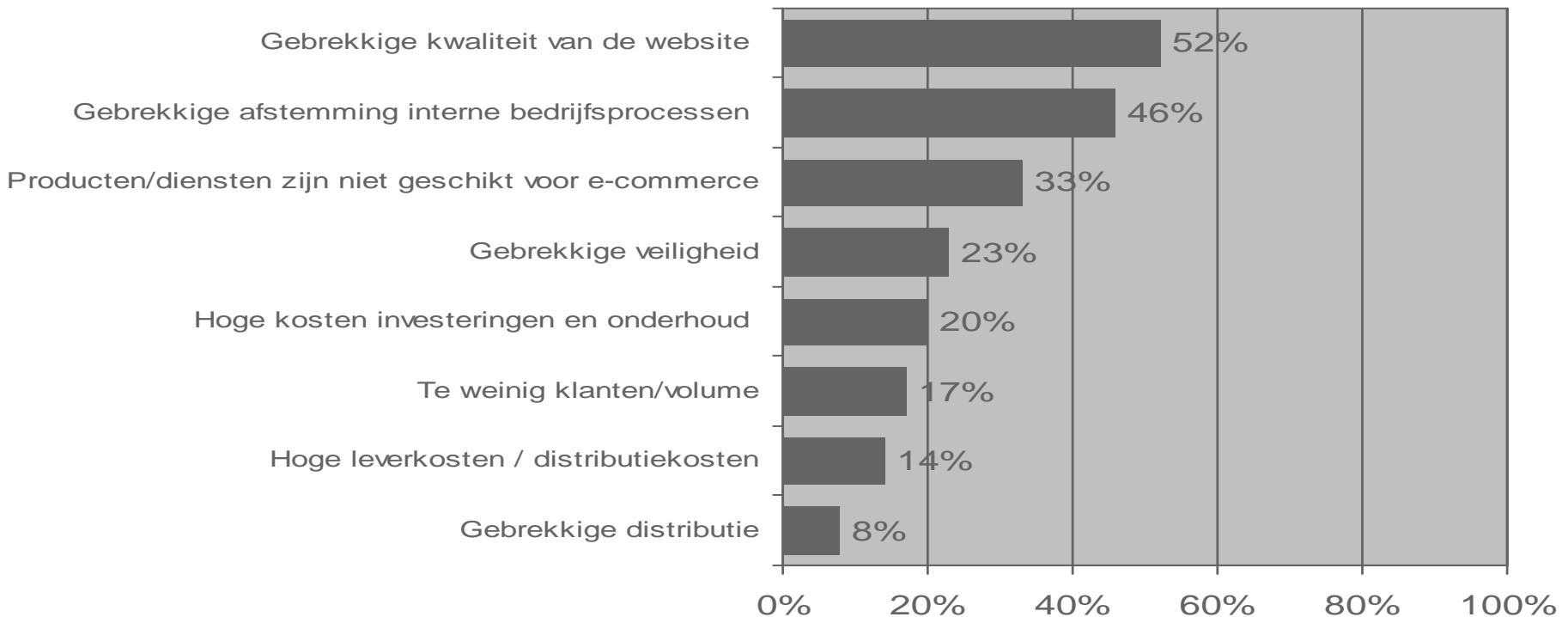
En hoe vaak heeft u een van de onderstaande zaken in de afgelopen maand gedaan?



# Online zakendoen – Valkuilen bij gebruik

*De belangrijkste valkuil bij het gebruik van online zakendoen blijft een gebrekkige kwaliteit van de website. Daarnaast wordt een gebrekkige afstemming van de interne bedrijfsprocessen en producten/diensten genoemd die niet geschikt zijn voor online zakendoen.*

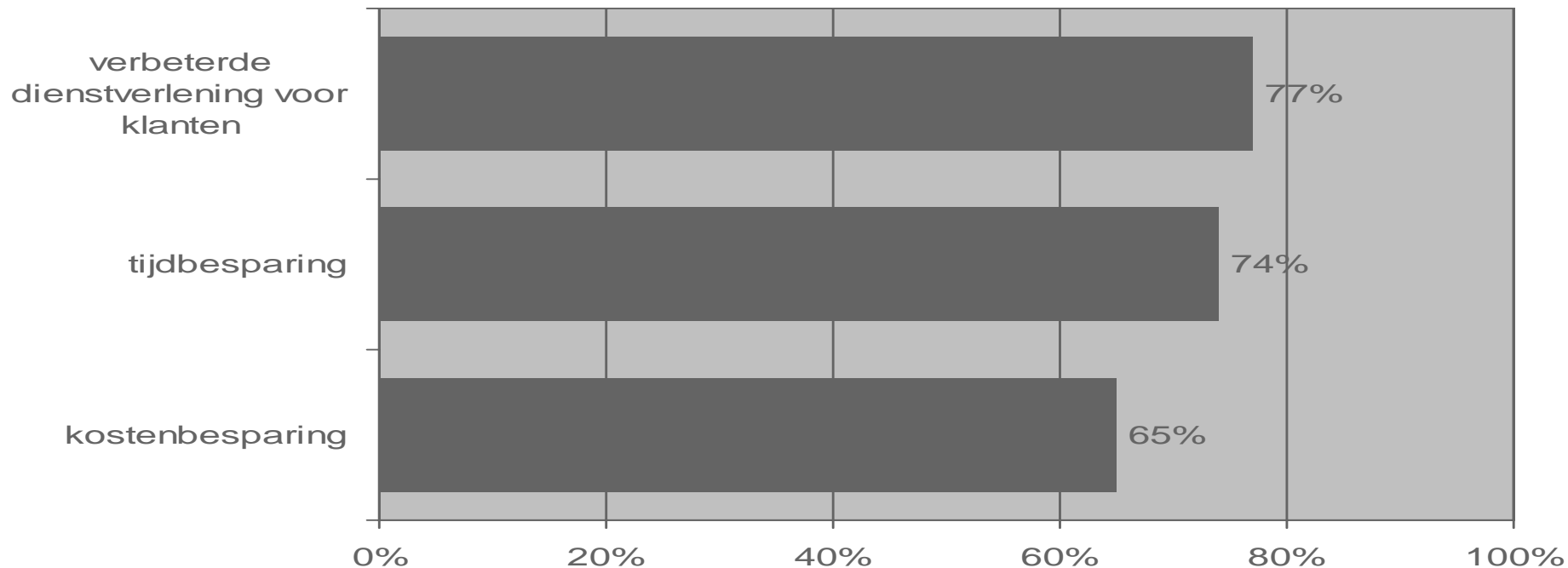
Wat zijn de belangrijkste problemen/valkuilen bij het gebruik van online zakendoen?



# Online zakendoen – Efficiency

*Bij driekwart van de organisaties zorgt online zakendoen voor een verbeterde dienstverlening bij klanten en voor tijdsbesparing. In tweederde van de gevallen levert online zakendoen ook een kostenbesparing op. Dit kostenvoordeel groter binnen de dienstensector (74%) en handel/distributie (72%) dan binnen de overheid (54%) en productie/industrie (53%).*

Levert online zakendoen daadwerkelijk efficiency op?



---

# Online zakendoen – Samenvatting

---

Vrijwel alle organisaties maken op dit moment gebruik van een bepaalde vorm van online zakendoen. Het verstrekken of raadplegen van informatie over producten en diensten is daarbij vrijwel gemeengoed. Daarnaast maakt driekwart gebruik van elektronische inkoop en de helft van elektronische verkoop.

Bij vier van de tien organisaties worden online zakendoen gehinderd door cybercrime. Dit is met name het geval binnen het MKB. Spam wordt als meest storend gezien voor de voortgang van de werkzaamheden, gevolgd door een computervirus of -worm en hacking.

De belangrijkste valkuil bij het gebruik van online zakendoen is een gebrekkige kwaliteit van de website. Daarnaast noemt men onder meer een gebrekkige afstemming van de interne bedrijfsprocessen en producten/diensten die niet geschikt zijn voor het online zakendoen.

In hoeverre leidt online zakendoen nu werkelijk tot verbeteringen? Driekwart geeft aan dat online zakendoen leidt tot een verbeterde dienstverlening en tijdsbesparing. In tweederde van de gevallen levert online zakendoen ook een kostenbesparing op, met name binnen de dienstensector en handel/distributie.



# Resultaten ICT Barometer over online zakendoen

End-slide