

Microsoft domineert ERP-landschap woningcorporaties

Valt er nog wat te kiezen voor corporaties in ERP-land? Of wordt ERP de T-Ford van de corporatiesector en kan alles worden gekozen, zolang het maar Microsoft is? "Er valt zeker nog wat te kiezen," zegt Annelies van den Berg, directeur HC&H Consultants. Een gesprek over de verschuivingen in de ERP-markt, de opmars van SaaS en de verschraving van het aanbod.

Op de vraag welke marktontwikkelingen Annelies het afgelopen jaar in het ERP-segment heeft waargenomen, zegt ze: "Aareon, cegeka-dsa en Itris zijn de grote winnaars. Zij zijn de enige leveranciers die het afgelopen jaar nieuwe klanten voor hun ERP-oplossingen hebben gescoord."

Marktaandeel

Ze vervolgt: "Het marktaandeel van deze leveranciers gaat ten koste van Hercules – voorheen Centric – en NCCW. Aareon en cegeka-dsa winnen met name bij de grote en middelgrote corporaties, Itris bij de kleine tot middelgrote. Overigens verliezen Itris en Aareon ook klanten, maar per saldo laten beiden groei zien."

Ctac heeft weliswaar nieuwe commerciële verhuurders aan zich weten te binden, maar geen nieuwe corporaties. ERP-leveranciers zonder marktaandeel, zoals INSynQ, Changeblue en Yardi, hebben het lastig om een eerste klant binnen te halen.

SaaS

De belangrijkste ontwikkeling die Annelies ziet is de opkomst van SaaS-oplossingen. "Microsoft biedt met Business Central en 365 for Operations & Financials twee SaaS-oplossingen. Cegeka-dsa biedt haar SaaS-oplossing Dynamics Empire Online aan op het Business Central platform, Tobias 365 van Aareon is gebaseerd op 365 for Operations & Financials. Deze onderliggende platformen gaan steeds meer een stempel drukken op de ERP-systemen zelf, ook omdat zij standaard meer functionaliteit bieden."

2020

Beide ERP-leveranciers zullen hun SaaS-oplossingen vanaf 2020, initieel bij nieuwe klanten, implementeren, vervolgt Annelies. "Bestaande klanten gaan in een periode van naar verwachting vijf jaar over op de nieuwe oplossing. Ben je klant van cegeka-dsa, dan kun je direct over naar de SaaS-oplossing van Business Central of als tussenstap eerst kiezen voor een gehoste variëte van Dynamics Empire R20.

Ook Aareon laat de keuze aan de klant om tot 2025 op AX te blijven of om eerder over te stappen naar Tobias 365.

Cegeka-dsa heeft in 2019 één bestaande klant naar Dynamics Empire Online weten te migreren.

Aareon zal vanaf 2020 een beperkt aantal bestaande klanten en nieuwe klanten naar haar SaaS-oplossing Tobias 365 migreren."

Ctac

Naast cegeka-dsa en Aareon is Ctac met de op SAP/HANA gebaseerde SaaS-oplossing Fit4Woco de enige andere actieve ERP-leverancier die een SaaS-oplossing biedt.

Centric

Centric verkocht haar sociale huisvestingssoftware afgelopen jaar aan TSS, tevens eigenaar van NCCW en Itris. De dienstverlening aan bestaande Centric-klanten wordt onder de vleugels van TSS voortgezet door dochteronderneming Hercules Social Housing en gebruikt daarvoor de software-oplossingen Wocas en WocasOnline. Op de vraag wat de verkoop betekent voor de continuïteit van de genoemde ERP-oplossingen, antwoordt Annelies: "Een aantal Centric-corporaties heeft de afgelopen periode besloten om daarvan afscheid te nemen. Zes corporaties hebben aangegeven voldoende vertrouwen te hebben in Hercules om zich voor de komende drie jaar te committeren. De overige corporaties beraden zich op een selectietraject."

Hercules

Hercules heeft het afgelopen half jaar ingezet op het primair bedienen van haar huidige klanten, zegt Annelies. "Er is samen met de klantengroep een realistische roadmap ontwikkeld en Hercules heeft de dienstverlening naar haar klanten inmiddels op orde. Dit heeft geresulteerd in een verbetering van de klanttevredenheid. Deze basis is voor Hercules het vertrekpunt om zich vanaf 2020 ook weer op nieuwe corporatieklanten te richten. Hercules richt zich hierbij op de middelgrote en grote corporaties."

Itris

TSS-dochter Itris lijkt vooralsnog de enige ERP-leverancier die met ViewPoint de degens kan kruisen met Aareon en cegeka-dsa, als het gaat om het winnen van nieuwe klanten, blijkt uit de ERP-monitor van HC&H Consultants. "Uit de marktverschuivingen blijkt dat kleine – met name NCCW – corporaties voornamelijk voor Itris kiezen. Zij zien in Aareon en cegeka-dsa op dit moment nog niet altijd het beste alternatief, omdat hun nieuwe op SaaS gebaseerde ERP-oplossingen zich nog niet hebben bewezen. Daarnaast sluit de huidige klantenkring van Itris het beste aan bij kleinere corporaties zodat zij zich daar eerder thuisvoelen en het idee hebben gehoord te worden."

NCCW

TSS heeft als strategie dat haar ERP-dochters NCCW, Hercules en Itris in de verticale markt ook met elkaar de strijd aan moeten kunnen gaan. Op de vraag of de tijd rijp is dat TSS haar NCCW-klanten laat profiteren van het feit dat zus Itris tot de familie behoort, antwoordt Annelies: "Dat is een lastige vraag. Sommige NCCW klanten zijn zo teleurgesteld in hun



Leveranciers	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aareon (incl. Incit)	20%	19%	20%	24%	23%	26%	28%	33%
cegeka-dsa	29%	30%	29%	28%	30%	31%	33%	33%
Ctac (SAP)	9%	9%	9%	9%	9%	5%	4%	4%
Hercules Software (voorheen Centric)	12%	12%	13%	12%	13%	13%	12%	7%
Itris	10%	10%	11%	12%	13%	13%	13%	13%
NCCW	20%	19%	19%	15%	13%	11%	9%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 1: marktaandeelen in % vhe

Leveranciers	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aareon (incl. Incit)	62	60	60	66	64	67	65	66
cegeka-dsa	58	59	54	47	47	48	52	52
Ctac (SAP)	7	7	7	7	7	5	4	4
Hercules Software (voorheen Centric)	14	13	14	13	14	14	11	8
Itris	39	39	42	51	52	53	54	56
NCCW	108	103	100	90	83	80	73	72
Totaal	288	281	277	274	267	267	259	258

Tabel 2: marktaandeelen in aantallen klanten

ERP-leverancier, dat zij zich afkeren van TSS, en hiermee dus ook van Itris en Hercules. Daarentegen, een deel van de NCCW-corporaties kiest wel voor Itris.”

Microsoft of Microsoft

Daarmee lijkt de strijd vooral te worden uitgevochten tussen Aareon en cegeka-dsa. Annelies vindt niet dat dit een keuze is tussen ‘Microsoft of Microsoft’: “Er is wel degelijk een verschil tussen de oplossingen van Aareon en cegeka-dsa. Daarin spelen de onderliggende platformen op zich geen grote rol. Een corporatie maakt geen keuze voor één van de twee Microsoft-platformen, maar voor cegeka-dsa of Aareon en de wijze waarop zij de vertaling maken naar hun eigen producten. Dan spelen ook zaken als functionaliteit, openheid en het aan en uit kunnen zetten van modules een rol.”

Strategie

Ze vervolgt: “Beide leveranciers hebben een andere strategie om het product aan te bieden aan de corporatie. Cegeka-dsa kiest voor standaardisatie, Aareon biedt de mogelijkheid voor behoud van de klantspecifieke inrichting. Wat naar de toekomst toe belangrijk wordt is in hoeverre de leveranciers gebruik gaan maken van de standaard mogelijkheden van Microsoft.”

Paard van Troje

Of dat laatste betekent dat zowel Aareon als cegeka-dsa met de SaaS-strategie van Microsoft eigenlijk een ‘Paard van Troje’ voor hun eigen verdienmodel hebben binnengehaald, zegt Annelies: “De SaaS-strategie van Microsoft heeft op termijn zeker ook consequenties voor het business model van de betreffende leveranciers. Hierdoor worden hun eigen add ons kleiner in functionaliteit. Corporaties zijn straks minder afhankelijk van hun IT-partners en meer van Microsoft.”

Dwingend en duur

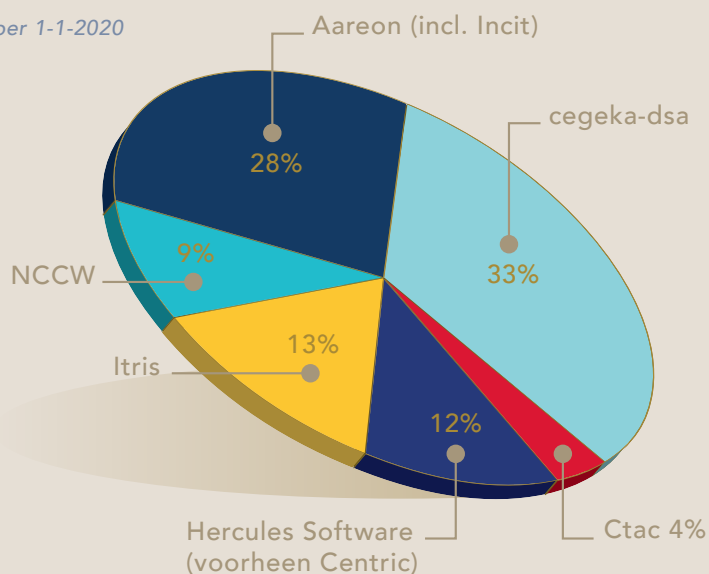
Over de SaaS only-strategie van Microsoft – dat in het Financiële Dagblad van 12 november door de zorgsector als zeer dwingend en duur wordt ervaren – zegt Annelies: “Ik vang dergelijke signalen niet op in de corporatiesector. Wat ik wel herken is dat Microsoft haar partners cegeka-dsa en Aareon nadrukkelijk stimuleert om hun klanten naar SaaS te bewegen. Microsoft onderhoudt zelf geen of nauwelijks rechtstreekse contacten met corporaties.”

Keuze

Vershil of niet, Microsoft stoomt op richting 70 procent marktaandeel, als we de knopen van Aareon en cegeka-dsa bij elkaar optellen. Op de vraag wat dit betekent voor de

>>

Marktaandeel in % vhe per 1-1-2020



corporatiesector en of er naast Microsoft nog wel wat valt te kiezen, zegt Annelies: "Voor een kleine corporatie is ViewPoint van Itris nog steeds een prima alternatief voor wat betreft de ERP-oplossing. Voor grote en middelgrote corporaties is de ontwikkeling van ViewPoint Open – een nieuw concept met open architectuur – mogelijk ook een alternatief. Strategisch maakt Itris nu de keuze om de klant meer vrijheid te geven in de keuze van haar applicatielandschap en zoekt zij partnerships met onder andere leveranciers van klantportalen."

Voor grote corporaties is Ctac ook nog steeds een optie, vervolgt Annelies. "Waar eerdere SAP-implementaties altijd maatwerk waren, kunnen corporaties nu voor een standaard platform en product kiezen. Ook Hercules meldt zich in 2020 weer aan het front. Voor wat betreft de nieuwe ERP-leveranciers, zij die nog geen marktaandeel hebben, zal de toekomst moeten uitwijzen of zij succesvol kunnen worden. De sector kenmerkt zich als één waar men, mede ingegeven door mislukte implementaties in het verleden, keuzes maakt voor leveranciers die hun sporen hebben verdiend in de sector."

Koning SaaS

Vorig jaar zei Annelies in ditzelfde magazine dat 'de partij die als eerste een goed werkende SaaS-oplossing kan bieden, spekkoper is'. Toch is cegeka-dsa met de implementatie van pilotklant Woonstichting Valburg niet per definitie Koning SaaS, zegt Annelies: "Het is nog te vroeg om daar conclusies aan te verbinden. Het gemak waarmee de SaaS-oplossing bij bestaande klanten uitgerold gaat worden, maakt straks het verschil. Het aantal selectietrajecten is op dit moment historisch hoog. Naar verwachting zullen de verschuivingen per 1-1-2021 groot zijn, mits de winnende leveranciers de vraag aankunnen. Het blijft voorlopig nog een nek aan nek race tussen Aareon en cegeka-dsa."

Mutaties per segment naar aantallen vhe

1.000 - 5.000 vhe

Elf corporaties implementeerden in 2019 een nieuw ERP-systeem, waarvan er twee inmiddels live zijn gegaan. Vijf corporaties gaan op 1 januari 2020 over op een ander systeem, de overige vier in de loop van 2020. Zeven van de elf corporaties hebben voor een andere leverancier gekozen, één koos voor een nieuw product van dezelfde leverancier. Drie corporaties implementeerden vanwege een fusie.

5.000 – 10.000 vhe

Acht corporaties implementeerden in 2019 een nieuw ERP-systeem, waarvan er drie inmiddels live zijn gegaan. Vijf corporaties gaan naar verwachting op 1 januari 2020 over op een ander systeem. Vijf van de acht corporaties kozen voor een andere leverancier. Drie corporaties implementeerden vanwege een fusie.

10.000 – 20.000 vhe

Vier corporaties implementeerden in 2019 een nieuw ERP-systeem, waarvan er twee inmiddels live zijn gegaan. Twee corporaties gaan naar verwachting op 1 januari 2020 over op een ander systeem. Twee hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, één voor een nieuw product van dezelfde leverancier en één corporatie implementeerde vanwege een fusie.

Meer dan 20.000 vhe

Twee corporaties implementeerden in 2019 een nieuw ERP-systeem, waarvan er één inmiddels live is gegaan. De andere corporatie gaat in de loop van 2020 over op een ander systeem. Beiden hebben voor een andere leverancier gekozen. ■