

Software is het gedroomde exportproduct. Meestal zijn slechts kleine aanpassingen nodig en voor support is samenwerking met een lokale partner vaak al voldoende. Toch exporteren Nederlandse softwarebedrijven maar weinig. Het aandeel van export in de software-omzet bedraagt nog niet de helft van de exportquote van de Nederlandse economie in z'n geheel. We laten kansen liggen!

door: ROLF ZAAL / R.ZAAL@AUTOMATISERINGGIDS.NL beeld: SHUTTERSTOCK

Onbekendheid en afwachtendheid winnen het te vaak van ondernemingszin

Softwarebedrijven laten kansen lopen in buitenland

We kennen ze allemaal wel, de succesverhalen over 'born global' softwarebedrijven die via internet in no time wereldwijd succes oogsten. Meestal met een cloudoplossing; gloednieuw en aan gebruikerszijde stand alone. Klanten hoeven op de site niet veel meer te doen dan een account aan te maken en hun creditcardgegevens in te voeren. Zo zouden we allemaal wel willen exporteren. Maar voor de overgrote meerderheid van de softwarebedrijven is de werkelijkheid anders. Hun product dateert van voor de cloud. Het is specialistisch, verkoop en implementatie vergen een mix van IT-skills en branchespecifieke proceskennis. Bovendien werken dingen in het buitenland, ook wat betreft wet en regelgeving, vaak net even anders dan onze oplossing veronderstelt. Bureau Dialogic onderzocht vorig jaar op verzoek van brachevereniging Nederland ICT hoe de Nederlandse softwarebedrijven reilen en zeilen. Daaruit kwam naar onder meer voren dat gebrek aan buitenlandse ervaring (28 procent) en gebrek aan financiële armsgslag (17 procent) belangrijke belemmeringen zijn bij het winnen van klanten in het buitenland. Daarnaast wordt het softwarebedrijven volgens Dialogic wat regelgeving betreft niet makkelijk gemaakt de stap naar het buitenland te zetten. "Toch zijn de meest succesvolle softwarebedrijven meestal ook het meest internationaal gerelateerd. Doorgroeien naar de (veel grotere) buitenlandse markt is vaak de enige manier om vanuit een kleine niche (waarin de meeste Nederlandse softwarebedrijven opereren) op te schalen tot een omvang van een miljoen

'DOORGROEIEN NAAR DE BUITENLANDSE MARKT IS VAAK DE ENIGE MANIER OM OP TE SCHALEN'

SINC 2015

12 maart organiseert de Universiteit Utrecht, samen met onder meer Nederland ICT en CKC-seminars de Software Industry Conference 2015. De conferentie, die zal worden voorgezeten door professor Sjaak Brinkkemper, heeft als thema "Market Development & Internationalization. Competing for Global Leadership". Over het onderwerp software-export staan de volgende presentaties op het programma:

- **Pierre Guelen**, CEO Planon, gaat in op de balans tussen internationale expansie en controle over de bedrijfsontwikkeling.
- **Paul Tjia** en **Leo Kwartan**, houden een lunchpresentatie over software-export naar de Arabische wereld.
- **Hadewich Hoekstra**, oprichtster en mede-eigenaar gaat in op de internationalisatie-strategie van haar bedrijf Ephorus. Ephorus is een SaaS-oplossing waarmee universiteiten en hoge scholen werkstukken van studenten op plagiaat kunnen controleren.
- **Wouter Doelman**, CEO van Qelp. Qelp levert self-service-en call-centersoftware.

Handelsmissies met ICT-focus

Voor de eerste helft van 2015 staan diverse handelsmissie gepland die relevant kunnen zijn voor softwarebedrijven met exportambitie:

Van 12 t/m 16 april is er een missie gepland naar de Healthcare Information and Management Systems Exhibition in Chicago. De HIMSS-conferentie en tentaanstelling brengt jaarlijks bijna 40.000 healthcare IT-professionals bij elkaar en biedt een uitstekend beeld van de stand van zorg-ICT in de VS. (www.allianceexperts.com/nl/handelsmissies)

Van 2 t/m 8 mei is er een handelsmissie naar Miami, met als belangrijkste thema's smart logistics en serious gaming. Onderdeel van de missie is deelname aan de conferentie annex vakbeurs eMerge Americas, waarbij de meervoudsvorm 'Americas' moet benadrukken dat het evenement niet alleen de VS adresseert, maar nadrukkelijk ook verbindingen met Zuid-Amerika legt. (www.rvo.nl/actueel/evenementen/handelsmissie-it-naar-miami-verenigde-staten)

Van 1 t/m 4 juni vindt een handelsmissie naar CommunicAsia en de Enterprise IT Asia expo in Singapore plaats. Met circa 1000 exposanten is dit één van de grootste ICT-vakbeurzen in Azië. (www.allianceexperts.com/nl/handelsmissies)

euro omzet of meer", stelt Robbin te Velde van Dialogic. Op het door Dialogic gesignaleerde gebrek aan bekendheid met de exportproblematiek speelt Nederland ICT in door met zekere regelmaat netwerkbijeenkomsten te organiseren waarbij softwarebedrijven kennis en ervaring uitwisselen rond thema's die een rol spelen bij software-internationalisatie. Programmamanager Bas Linders: "Er is steeds weer een zeer behoorlijke opkomst rond het thema van software-export. We hebben van bedrijven als Vitalhealth, Planon en Exact presentaties gezien en vragen beantwoord gekregen als 'tegen welke problemen loop je aan?', 'zelf een kantoor openen of partners

HULP BIJ ONTWIKKELEN VAN BUSINESS IN HET BUITENLAND

De onder EZ vallende Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RvO) biedt op www.rvo.nl een overzicht van netwerken van diensten waar bedrijven kunnen aankloppen voor hulp bij het ontwikkelen van business in het buitenland:

- Het wereldwijde netwerk van circa 140 Nederlandse diplomatieke posten in het buitenland. Het betreft hier merendeels ambassades, consulaten en Netherlands Business Support Offices (NBSO's). Ondernemers kunnen er aankloppen voor:
 - een zakenpartnerscan,
 - marktinformatie op maat,
 - informatie over wet- en regelgeving,
 - informatie over economische, sociale en politieke ontwikkelingen,
 - informatie over culturele facetten rond zakendoen en arbeidsverhoudingen,
 - ondersteuning bij het regelen van formaliteiten met de overheid in de beoogde exportbestemming,
 - tips over relevante gebeurtenissen, zoals openbare aanbestedingen, evenementen en netwerkbijeenkomsten.
- Het Innovatie Attaché Network. Een netwerk van technologieattachés die verbonden zijn aan diplomatieke posten, en ondernemers kunnen bijstaan met technologie gerelateerde problemen. Als het goed is weten ze waar in de doelregio welke expertise te vinden is en waar zich relevante technologie-hubs lijken te ontwikkelen.
- Het Enterprise Europe Network, een netwerk van universiteiten, regionale ontwikkelingsmaatschappijen, KvK's, banken en innovatiecentra in ruim 50 landen.
- Het Dutch Good Growth Fund (DGGF), dat financieringen verschaft aan MKB'ers die willen investeren in, of exporteren naar, ontwikkelingslanden. Het DGGF opereert aanvullend op bestaande kredietverstrekkers, dat wil zeggen daar waar de reguliere huisbank geen financiering verstrekt vanwege het vermeende risico.
- Het Ministerie van Economische Zaken heeft verschillende programma's om te bevorderen dat bedrijven hun producten en diensten ook buiten Nederland aanbieden. Een daarvan is de subsidie-regeling Starters in International Business (SIB). Via deze regeling kunnen middelgrote en kleine bedrijven 2400 euro aan vouchers krijgen waarmee advies kunnen inkopen rond vragen als:
 - Hoe past internationalisatie in onze bedrijfsstrategie?
 - Wat is in termen van omzet en doorlooptijd een reële doelstelling?
 - Zijn onze producten of diensten ook internationaal voldoende onderscheidend?
 - In welke landen lijkt het het meest haalbaar deze producten of diensten te te verkopen?
 - Met welke wet- er regelgeving krijg je daar te maken? Welke implicaties heeft dat?
 - Welke concurrenten en potentiële partners zijn daar actief?
 - Openen we daar zelf een vestiging of zoeken we partners?
 - Welke stappen moeten we zetten om de internationale ambities waar te maken?
 - Wat kost dat en hoe snel verdienen we dat terug?
 - Hoe verdien je de hogere kosten die je bij voorkoop in het buitenland maakt terug?
 - Wat wordt je prijsstelling in het buitenland?
 - Wat reserveer je voor je partner in de buitenlandse markt?

gebruiken?', 'wet- en regelgeving', 'arbeidsmarkt-aspecten'.

Ook het Ministerie van Economische Zaken is er het nodige aan gelegen om softwarebedrijven over de landsgrenzen heen te laten kijken. De onder EZ ressorterende Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RvO) biedt op www.rvo.nl een overzicht van netwerken van diensten waar bedrijven kunnen aankloppen voor hulp bij het ontwikkelen van business in het buitenland.

Spagaat

Maar waarom komt de Nederlandse software-export ondanks deze merendeels al jaren bestaande regelingen dan toch zo moeizaam van de grond? "Ik heb wel eens de indruk dat de softwareondernemers hier in Nederland eigenlijk wat snel tevreden zijn met wat ze hier op de binnenlandse markt in de wacht weten te slepen. Een ondernemer »

Karakteristieken van buitenlandse markten

Een van de ruim tachtig adviesorganisaties die door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland zijn geaccrediteerd voor de uitvoering van SIB-adviestrajecten in het kader van subsidie-regeling Starters in International Business is Alliance Experts. Naast advies bij het opstellen van exportplannen verzorgt Alliance Experts ook handelsmissies, waarbij ondernemers in contact worden gebracht met bijvoorbeeld mogelijke partners en potentiële kopers. Softwarebedrijven die bij Alliance Experts aankloppen krijgen daar als regel te maken met exportconsultant Alfred Griffioen. Volgens Griffioen liggen er voor de Nederlandse softwaresector enorme kansen in het buitenland, maar zijn er tussen de verschillende potentiële markten ook duidelijke verschillen.

Verenigde Staten

De VS is wat software betreft een ver ontwikkelde markt. Door de afwezigheid van geografische segmentering (taal- en wetsgrenzen) is er economisch ruimte voor functionele segmentering: afnemers van software verwachten er een hoge mate van 'business fit' en innovativiteit. Daarmee liggen er volgens Alliance Experts ook uitstekende kansen voor innovatieve niche-oplossingen vanuit bijvoorbeeld Europa.

Voor wie de stap naar de VS nog wat het hoog gegrepen acht, kan het Verenigd Koninkrijk wellicht een aantrekkelijk opstapje zijn: gemakkelijk benaderbaar, geen taalprobleem en toch een grote markt.

Singapore

Singapore heeft te kampen met een krappe arbeidsmarkt en een sterke opwaartse prijsdruk. Iedere procent loonstijging kan eigenlijk alleen maar worden gefinancierd uit een dito productiviteitsstijging. Daarom voert de Singaporese overheid een actief beleid om de productiviteit in bedrijven te verhogen. In dat kader subsidieert ze de aanschaf van productiviteit verhogende software met 70 procent of zelfs 80 procent indien de oplossing voldoende innovatief is. Welke software subsidiabel is wordt bepaald via een lijst die vier maal per jaar wordt bijgewerkt. Nederlandse software staat er nog niet op. Waarom niet? "De regeling bestaat nog geen 2 jaar. Waarschijnlijk heeft nog niemand hier het geprobeerd."

Japan

Vooral aantrekkelijk als het om echt innovatieve oplossingen gaat. Japan staat daar voor open, mits het onderscheid met het bestaande aanbod groot is en product features goed gedocumenteerd zijn. Griffioen: "De lat ligt er hoog, maar wie er in slaagt om met een echt sterke oplossing bij bedrijven binnen te komen, houdt daar dan ook als regel een trouwe en consistente afnemer aan over, die ook openstaat voor verdere uitbouw van de toepassing".

» die hier te lande al behoorlijk succesvol is met bedrijfsadministratie-oplossingen bevestigde me dat onlangs met zoveel woorden. Waar je wel exportinitiatieven ziet, lijkt dat veelal een uitkomst te zijn van tamelijk toevallige factoren, zoals een klant die in dat andere land support wenst, of een sourcingpartner die ook wel wat verkoopactiviteiten voor je kan ontplooiën", observeert Paul Tjia. Vanuit zijn offshoring-adviespraktijk GPI Consultancy is Tjia met zekere regelmaat en passant betrokken bij exportbemiddeling rond software en IT-diensten. Hij zegt zich daarbij vaak te verbazen over de spagaat die de Nederlandse softwaresector maakt wat betreft zakendoen in het buitenland. "Nederlandse softwarebedrijven maken volop gebruik van goedkope arbeidskrachten maar lijken het buitenland helemaal niet op hun netvlies te hebben als afzetmarkt. Neem bijvoorbeeld de Gitex-beurs in Dubai, dat is een soort 'Cebit van het Midden-Oosten'. Daar komt je bijna geen Nederlanders tegen, niet als bezoekers en al

Indonesië, Curaçao en Suriname

De voormalige koloniën van Nederland worden, onder meer vanwege hun culturele verwevenheid, nogal eens genoemd als aantrekkelijk springplankbestemmingen voor bedrijfsinternationalisatie. "Voor bepaalde producten en diensten zal dat ook zeker opgaan", denkt Griffioen, "maar als het om software gaat, dan zijn het meestal niet zulke eenvoudig te ontginnen markten. De staat van ontwikkeling van de economie is er nog niet zodanig dat men toe is aan het type specifieke oplossingen waar Nederlandse softwarebedrijven nu het buitenland mee proberen te veroveren. In dergelijke landen zijn de meeste bedrijven misschien net toe aan aanschaf van een boekhoudpakket of CRM misschien. Verder doen ze veel met spreadsheets. De lonen zijn er nog laag, dus er is vaak ook weinig reden om te automatiseren."

Golfstaten

De Golf-regio heeft de recessie waar Europa net uit oprabbelt al zo'n vier à vijf jaar achter de rug. Vooral in de grotere staten, zoals Saoedi-Arabië en Verenigde Arabische Emiraten, gaat de economie de laatste jaren weer crescendo. "Dat gaat gepaard met een hoog ICT-investeringsniveau. Overheden en bedrijfsleven hebben veel geld te besteden en willen dan ook graag het mooiste en het beste hebben", zegt Paul Tjia. Softwarebehoefte in de Golfstaten manifesteert zich volgens onder meer in de domeinen gezondheidszorg, onderwijs, e-government en security.

Spanje

Aantrekkelijk vanwege de uitstraling naar Latijns-Amerika. Vergt wel de nodige inspanning voor onder meer het vertalen van schermteksten en documentatie, maar daar tegenover staat dat men opereert in een markt met beduidend minder concurrentie dan in de meeste andere Europese landen of de VS, observeert Griffioen. De economie is nog sterk op landbouw en maakindustrie gebaseerd, dus er is vooral vraag naar oplossingen op het gebied van logistiek en ERP.

Andere EU-landen

Verder zijn buurlanden en overige EU-landen vaak relatief eenvoudig als doelmarkt aan te spreken. De statistieken bevestigen dat ook; bijna tweederde deel van de buitenlandse omzet van Nederlandse softwarebedrijven wordt binnen de EU behaald, weet de Utrechtse software-hoogleraar Sjaak Brinkkemper. Daar direct aan toevoegend dat de aanname van culturele overeenstemming bij buurlanden soms ook heel misleidend kan uitpakken: "Bekend is bijvoorbeeld de casus van een uitstekend Nederlands boekhoudpakket dat in België niet echt aansloeg, aanvankelijk om onduidelijke redenen; maar uiteindelijk werd duidelijk dat de Belgische ondernemers in het pakket de ondersteuning van betalingen 'onder tafel door' node misten. Wat dit betreft kan een lokale partner soms een verhelderende inbreng hebben."

helemaal niet als standhouders. Terwijl er nota bene wel een gezamenlijk paviljoen is van de Vlaamse IT-bedrijven! Dan vraag ik me af waar blijft Nederland?"

Niet fair

Als softwarebedrijven er in slagen hun product in het buitenland te verkopen, levert dat voor de exploitatie van de onderneming een krachtige hefboom op. De omzet stijgt, waardoor investeren in research en ontwikkeling makkelijker wordt, zodat het product verder verbeterd en de verkoopbaarheid verder toeneemt. Uit statistiek uit de Main Software 50 blijkt dat bijna een kwart (24 procent) van de omzet van de 50 meest succesvolle Nederlandse softwarebedrijven in het buitenland komt. Partner Pieter van Bodegraven van Private Equity investeerder Main Capital (organisator van de jaarlijkse Main 50 ranking) maakt dan ook een kanttekening bij de Dialogics analyse, dat de Neder- »

Valkuilen bij software-export

Voortijdige internationalisatie

In het algemeen is internationalisatie geen goed idee zolang je er product en diensten in je thuismarkt nog niet op orde hebt. Als er technologisch nog vernieuwingen moeten worden doorgevoerd, dan verdient dat als regel voorrang op internationalisatie. Griffioen: "In het buitenland opereren is – uitzonderlijke omstandigheden daargelaten – toch altijd net even lastiger, dus dat moet je het jezelf niet aandoen zolang nog je geen stevige track record in eigen land hebt."

Haast

Haast is geen realistische insteek voor wie in het buitenland aan de slag wil. "Als de notaris een beetje meewerkt hoeft het starten van een bedrijf in Nederland niet meer tijd in beslag nemen dan een paar dagen. Maar in het buitenland ligt dat vaak een stuk complexer. Het kan zomaar zo zijn dat je aanvraag ergens vier weken ter inzage moet liggen. Notoir zijn ook aanvragen die je bij uiteenlopende instanties pas mag indienen nadat eerst andere zijn geaccepteerd. Dan zit je met een twee- of drietraps raket waar per aanvraag soms meer dan een week mee heen kan gaan, zeker als die gang van zaken je niet van te voren duidelijk was. In veel landen malen de bureaucratie molens echt nog heel traag. Ik heb begrepen dat het starten van een onderneming in Brazilië zomaar drie maanden in beslag kan nemen", waarschuwt Griffioen.

Onvoldoende voorbereiding

Onvoldoende tijd uittrekken om de lokale markt te verkennen, en potentiële partners en concurrenten te identificeren. Ga vooral niet als vanzelfsprekend in zee met de eerste partner die zich aandient. Afgezien nog van het risico van malafide partijen, is het zaak om domweg de beste partij te engageren, omdat deze zich anders mogelijk zal ontpoppen als een gevaarlijke concurrent.

Geld

Onvoldoende financiële armslag kan ook een reden zijn om nog even niet naar het buitenland te gaan. Niet alleen reis- en verblijfkosten tikken aan, maar ook zijn soms flinke bedragen nodig om de business lokaal te ontwikkelen. Deelname aan een beurs kost al gauw 500 euro per vierkante meter standruimte, weet Griffioen. Met het op de rit krijgen van een goede samenwerking met een lokale partner kan, enigszins afhankelijk van de aard van de samenwerking en de software, soms een aanzienlijke personele inzet gemoeid zijn. Soms is het mogelijk voor de financiering van internationalisatie extra werkkapitaal te zoeken bij een investeerder, al zal die als regel wel een zeer overtuigende business case willen zien.

Andersom is denken dat er enorm veel geld nodig is voor een buitenlands avontuur vaak ook een valkuil. Natuurlijk gaat ook zeker in het buitenland de kost voor de baat uit, maar "als je product goed is en er is vraag in het specifieke subsegment waarin je actief bent, dan hoeven die kosten niet gigantisch te zijn en verdienen ze zich ook snel terug", weet Piet van Bodegraven. Van Bodegraven werkt voor de in softwarebedrijven gespecialiseerde private equity investeerder Main Capital. Als belangrijkste vakuil voor software-internationalisatie noemt hij dan ook het opzetten van een duur kantorennet-

» landse softwaresector wat export betreft achterblijft. "In tegendeel zou ik denken", reageert Pieter van Bodegraven. "Je kunt de softwaresector niet vergelijken met de Nederlandse economie als geheel. Dat is niet fair, want softwarebedrijven zijn bijna allemaal MKB-bedrijven. Ik denk dat zo'n vergelijking heel anders zou uitpakken als je de softwarebedrijven afzet tegen het MKB-segment van het Nederlandse bedrijfsleven. Wat wij zien is dat softwarebedrijven juist relatief snel al nadenken over internationalisatie. Vaak hebben ze al succes met een investering van een paar duizend euro voor vertaalwerk en een .de-versie van hun website."

werk: "Daar gaan heel snel miljoenen euro's in zitten, zonder dat het noemenswaardig beter werkt dan een samenwerking met lokale partners." In de praktijk is Main Capital eigenlijk niet geïnteresseerd in bedrijven die niet al op eigen kracht een begin hebben gemaakt met internationalisatie. "Als ze dat kunnen laten zien, dan kunnen wij vaak met inbreng van kennis, ons netwerk en zondig met aanvullend werkkapitaal voor een versnelling zorgen", licht Van Bodegraven toe.

Kopieergedrag

In het verleden is het wel voorgekomen dat lokale partners zelf illegaal kopieerden en doorverkochten en slechts voor de vorm een bescheiden formele omzet creëerden. Ook zonder dergelijke harde oplichting zijn er voor software-exporteurs toch wel zekere risico's verbonden aan het in vertrouwen nemen van een buitenlandse vakgenoot. "Het hoeft niet eens in China te zijn; het kan ook vaak binnen de grenzen van de wet in andere landen", waarschuwt Griffioen. Het feit dat programmacode auteursrechtelijk is beschermd, biedt in de praktijk weinig veiligheid, want het idee achter het softwareproduct is niet te beschermen en vaak zit daar juist meer waarde in dan in de realisatie van de code. Griffioen: "Als een buitenlandse partij je software imiteert, heb je in de praktijk meestal weinig verhaal. Bovendien zal de imitator waarschijnlijk ook nog ideeën van anderen in zijn variant verwerken, waardoor het plagiaat minder opvalt en het de klant meer te bieden heeft. Een voorbeeld daarvan vind ik zelf het Chinese WeChat. Dat is een service die functies van Whatsapp, Skype en Twitter combineert tot een ijzersterke communicatieoplossing." Het gevaar van na-apers is nooit helemaal te elimineren, maar een goede samenwerking met een partner die daar zelf ook een behoorlijke winstmarge uit haalt, helpt wel.

Onbekendheid met regelgeving

Specifiek voor software spelen vaak regels met betrekking tot privacy een rol. Griffioen: "Denk aan zoiets als een 'belme-niet'-register. Als buitenlander verzijn je niet dat wij hier zoiets hebben. Zo zijn er in het buitenland soms ook verrassingen op het gebied van op-in en opt-out of cloudgebruik. Ik heb begrepen dat Indonesië een wet voorbereidt die opslag van persoonsgegevens buiten de eigen landsgrenzen verbiedt. Dat is natuurlijk wel iets om even rekening mee te houden."

In de komende nummers komt AutomatiseringGids aan der hand van een aantal case-stories terug op het onderwerp software-internationalisatie.

Voor dit artikel spraken wij met:

Pieter van Bodegraven, Partner bij Main Capital Partners
Sjaak Brinkkemper, hoogleraar softwareproductie aan de Universiteit van Utrecht
Alfred Griffioen, exportconsultant bij Alliance experts
Bas Linders, Programmamanager Software VOC bij Nederland ICT
Steven Peters, Sector Banker Technologie, media en Telecom bij ABN AMRO Bank
Paul Tjia, directeur GPI Consultancy
Robbin te Velde, principal researcher bij Dialogic

Sector Banker Technologie, Media en Telecom Steven Peters van ABN AMRO onderschrijft die analyse. "Je kunt zeker niet zeggen dat het slecht gaat met de export van Nederlandse software. Nederland staat in het buitenland goed aangeschreven wat software betreft, als creatief en kwalitatief van hoog niveau. Het is waar dat de component exportinkomsten binnen de totale inkomsten nog beperkt is, maar ze groeit sterk. Van 7 procent in 2013 naar 13 procent afgelopen jaar. ABN Amro verwacht dat die sterke groei de komende jaren aan zal houden. Het potentieel is groot." «