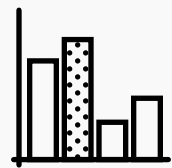


Onderscheiden op de hostingmarkt 2019



Hoe service de onderscheidende factor vormt op de hostingmarkt

Waarop baseren ondernemers hun keuze voor een hostingdienst?



In het kort

Razendsnelle webservers, onbeperkt dataverkeer of goede service? Waarop baseren ondernemers hun keuze voor een hostingdienst? PanelWizard onderzocht het. Uit het onderzoek kwam naar voren dat hosting bij hostingproviders vooral een technische kwestie is. Het hostingonderzoek dat uit naam van Hostnet is uitgevoerd door PanelWizard, richtte zich op de vraag hoe hostingproviders zich het meeste onderscheiden voor ondernemers.

61%

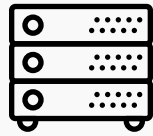
van de ondernemers die een mening geeft over dit onderwerp, heeft geen interesse in de techniek achter hosting.^[1]

95%

van de ondernemers vindt service van doorslaggevend belang in hun keuze voor een hostingprovider.

[1] Het onderzoek is uitgevoerd op basis van een 6-puntsschaal bestaande uit 'Helemaal niet mee eens', 'Niet mee eens', 'Neutraal', 'Mee eens', 'Helemaal mee eens' en 'Weet niet/geen mening'. Voor een eenduidige verwerking van de resultaten in dit rapport, zijn de antwoordmogelijkheden 'Neutraal' en 'Weet niet/geen mening' niet meegenomen in de eindresultaten.

Wat is hosting?



Technische kennis van ondernemers

Het kwantitatieve online onderzoek werd uitgevoerd onder 500 respondenten, bestaande uit (zelfstandige) ondernemers in het midden- en kleinbedrijf, die in het bezit zijn van een domeinnaam en/of website, of deze in zakelijk verband beheren.

Voor hostingproviders is het bijzonder belangrijk om te weten wat de technische kennis van ondernemend Nederland is. De respondenten werd daarom gevraagd of zij weten wat hosting precies inhoudt.

68,8%

van de ondernemers weet niet precies wat hosting is en wat er allemaal onder valt.

Volgens Cambridge Dictionary

Door de nadruk te leggen op computerapparatuur en software, creëert Cambridge Dictionary een vrij technische definitie van hosting. Deze overwegend technische invulling van hosting zien wij ook terug in de onderzoeksresultaten.

“The service of providing the computer equipment and software for a website on the internet and making it available for people to see.”

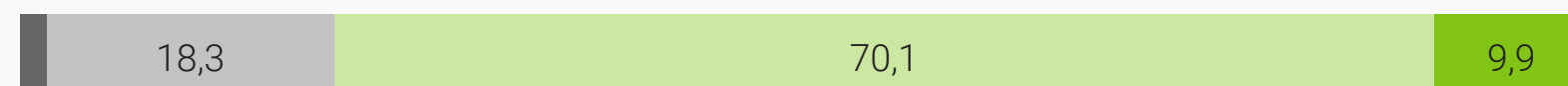
Vooral een technische aangelegenheid



Ondernemers zijn niet met techniek bezig

Uit tabel 1 blijkt duidelijk dat deze technische invulling van hosting in negatieve zin een hoofdrol speelt onder ondernemers. 80% van de ondernemers die een mening heeft, vindt hosting vooral een technische aangelegenheid. Zij weten niet hoe hosting technisch gezien werkt, of zijn hier niet mee bezig (65,9%). Ondernemers houden zich zeer weinig bezig met de laatste technische ontwikkelingen op hostingvlak. Zij hebben bijvoorbeeld met meer dan 71,3% weinig vertrouwen in het zelf inrichten van hun hostingdienst.

Hosting is vooral een technische aangelegenheid



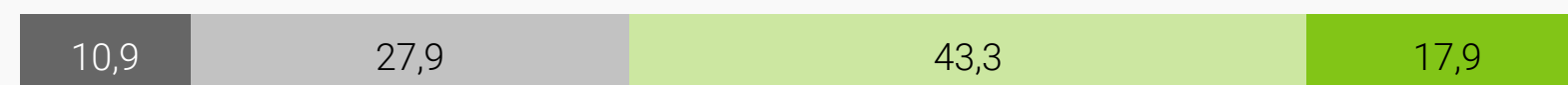
Ik snap hoe hosting technisch gezien werkt



Ik ben goed op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op het gebied van hosting



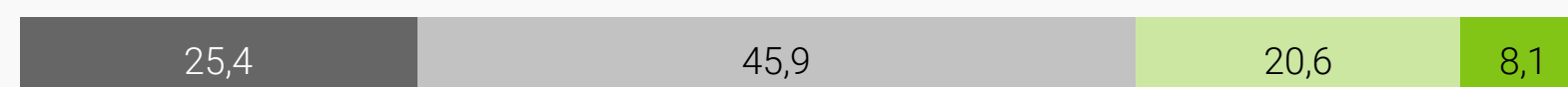
De technische kant van hosting interesseert me niet



Ik vind het leuk om alle technische ins en outs van hosting uit te pluizen



Ik heb volledig vertrouwen in mezelf als het gaat om het inrichten van hosting



■ Helemaal niet mee eens ■ Niet mee eens ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens

Tabel 1

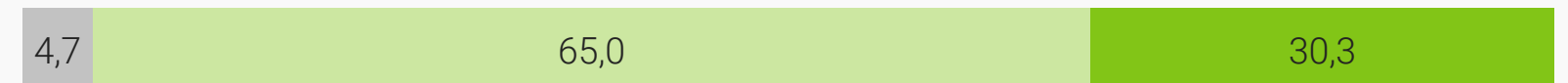
Grote rol voor service



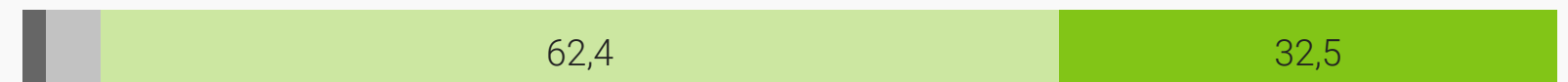
Service leidend in keuze ondernemer

Dat ondernemers zich weinig bezighouden met de technische kant van hosting en met het inrichten van hun product, blijkt ook uit het feit dat bijna 94,4% van de ondernemers wil dat de hostingprovider door goede service zoveel mogelijk werk uit handen neemt. Service speelt zodoende een nog grotere rol bij hosting dan de technische kant van het product. Hoewel ondernemers van mening zijn dat er technische verschillen zijn tussen hostingproviders, is maar liefst 93,8% ervan overtuigd dat het verschil tussen de partijen zit in service. Service is zelfs dermate belangrijk, dat het voor 95,3% van de ondernemers van doorslaggevend belang is in hun keuze voor een hostingprovider. Tevens is een gebrek aan service een reden om over te stappen naar een andere provider.

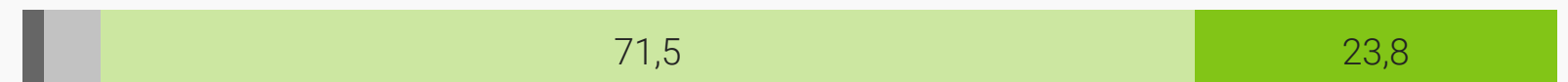
Goede service is van doorslaggevend belang in de keuze voor een hostingprovider



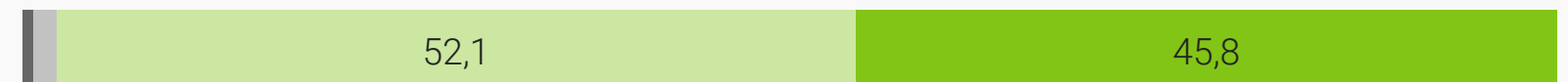
Als een provider geen goede service biedt, stap ik over



Het niveau van de service is van doorslaggevend belang voor de kwaliteit van een hostingprovider



Bij goede hosting hoort goede service



Ik vind het belangrijk dat een hostingprovider mij zoveel mogelijk werk uit handen neemt



Ik verwacht dat problemen met hosting via persoonlijk contact direct verholpen kunnen worden



■ Helemaal niet mee eens ■ Niet mee eens ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens

Tabel 2

Conclusie



Hosting is overall hetzelfde, service niet.

Voor de ondernemer is hosting vooral een technische kwestie. Uit het onderzoek blijkt dat de technische kant van hosting er in mindere mate toedoet. Voor de ondernemer is de technische kant van hosting vaak één pot nat en ogenschijnlijk overall hetzelfde. Service niet. Het is dan ook vooral service waarin het onderscheidend vermogen binnen de hostingindustrie ligt.

61%

van de ondernemers heeft geen interesse in de techniek achter hosting.

95%

van de ondernemers vindt service van doorslaggevend belang in hun keuze voor een hostingprovider.

“Voor de ondernemer is de technische kant van **hosting** vaak één pot nat en ogenschijnlijk **overall hetzelfde. Service niet.** Het is dan ook vooral service waarin het onderscheidend vermogen binnen de hostingindustrie ligt.”