

BOCOH Persbericht 18 juli 2008

Computerhulp-aan-huis professionaliseert

In 2007 is de markt voor 'computerhulp aan huis' sterk geprofessionaliseerd. In het verleden konden consumenten vrijwel alleen terecht bij zelfstandige IT-ers en hobbyisten. In 2007 is een aantal grote professionele bedrijven ontstaan die hun diensten landelijk aanbieden. Daarnaast is het aantal keurmerkhouders verdubbeld en kan bij een steeds groter aantal bedrijven mobiel worden gepind. Dit zijn enkele conclusies uit het jaarrapport 2007 van Brancheorganisatie Computerhulp BOCOH.

Het is een opvallende ontwikkeling in een markt die voorheen gedomineerd werd door veel kleine zelfstandige ondernemers. In 2006 telde branche organisatie BOCOH ca. 1.300 bedrijven die zich op de markt van computerhulp aan huis aanboden. In 2007 is dit aantal gedaald naar ca. 1.220, mede doordat een aantal bedrijven de krachten heeft gebundeld in nieuwe (netwerk)bedrijven.

Voordeel voor de consument is dat deze nieuwe bedrijven werken met evenwichtige en duidelijke algemene voorwaarden, strikte gedragscodes en volgens vastomlijnde procedures.

Een van deze nieuwe bedrijven is netwerk DigiProf's, waarin een groot aantal keurmerkhouders van brancheorganisatie BOCOH zich heeft verenigd. Gezamenlijk bieden zij kwalitatief hoogwaardige computerhulp in geheel Nederland en zijn onder andere door Microsoft gecertificeerd.

Een andere nieuwe partij is het KPN Expertteam. Naast de installaties die zij voor hun internetbedrijven Planet en Het Net uitvoeren, helpt het Expertteam consumenten bij problemen met digitale fotocamera's en mp3 spelers. Ook dit netwerk heeft binnen één jaar een landelijke dekking bereikt.

In 2007 is het aantal keurmerkhouders Computerhulp ten opzichte van 2006 meer dan verdubbeld van 63 eind 2006 naar 130 eind 2007. Met het keurmerk weet de consument dat deze te maken heeft met een betrouwbaar en professioneel computerhulp bedrijf. Naar verwachting zal het aantal keurmerkhouders in 2008 verder stijgen. Keurmerkhouders hebben aangegeven dat hun omzet met gemiddeld 23% is gestegen sinds zij het keurmerk in hun promotionele uitingen gebruiken. Dit geeft aan dat de consument behoefte heeft aan een dergelijk betrouwbaarheidskenmerk.

Een andere ontwikkeling die professionalisering van de branche kenmerkt is de toenemende mate van servicegerichtheid van de computerhulp bedrijven. Steeds meer bedrijven bieden de mogelijkheid om mobiel te pinnen en ook het aantal bedrijven dat hulp op afstand, zg. remote support, aanbiedt, groeit sterk. In 2006 kon bij slechts 9% van de computerhulp bedrijven mobiel gepind worden, eind 2007 bood 21% van de bedrijven deze mogelijkheid. Remote support werd in 2006 door 8% van de computerhulp bedrijven aangeboden, eind 2007 was dat 34%.

Door de toenemende digitalisering van bedrijfsleven en huishoudens verwacht brancheorganisatie BOCOH dat groei van de markt voor computerhulp op locatie doorzet. Hierbij verwacht BOCOH een verdere professionalisering van de branche. De nieuw ontstane grote computersupport bedrijven zullen hierin een voortrekkersrol spelen. Zoals is zoveel branches zullen de ketens de standaarden bepalen, die andere bedrijven zullen overnemen. Dit is een goede ontwikkeling voor de consument, die hierdoor beter zal worden bediend.

Noot voor de redactie:

Voor verdere informatie: BOCOH, Lodewijk Beijst, 020-7154034.

Stichting Brancheorganisatie Computerhulp
Paasheuvelweg 28
1105 BJ Amsterdam
T 020 7154033
E info@BOCOH.nl
www.BOCOH.nl