

# De Zakelijke Dienstverlening sector

## Een voorblik op 2023

Het is een nieuw jaar en het is tijd voor een nieuwe momentopname van de zakelijke dienstverlening sector. De jaarlijkse **Professional Services Maturity Benchmark™** van Service Performance Insight is, nu voor het 16e jaar, de toonaangevende analyse van de sector. Hier volgen enkele van de belangrijkste kernbevindingen uit het rapport van 2023.



## Hoewel PSO's harder hebben gewerkt in 2022, werkten ze niet noodzakelijkerwijs slimmer

Veel KPI's zijn verslechterd sinds het afgelopen jaar. Hoewel dit kleine uitgliders zijn, moeten ze dienen als een waarschuwing voor het leiderschap.

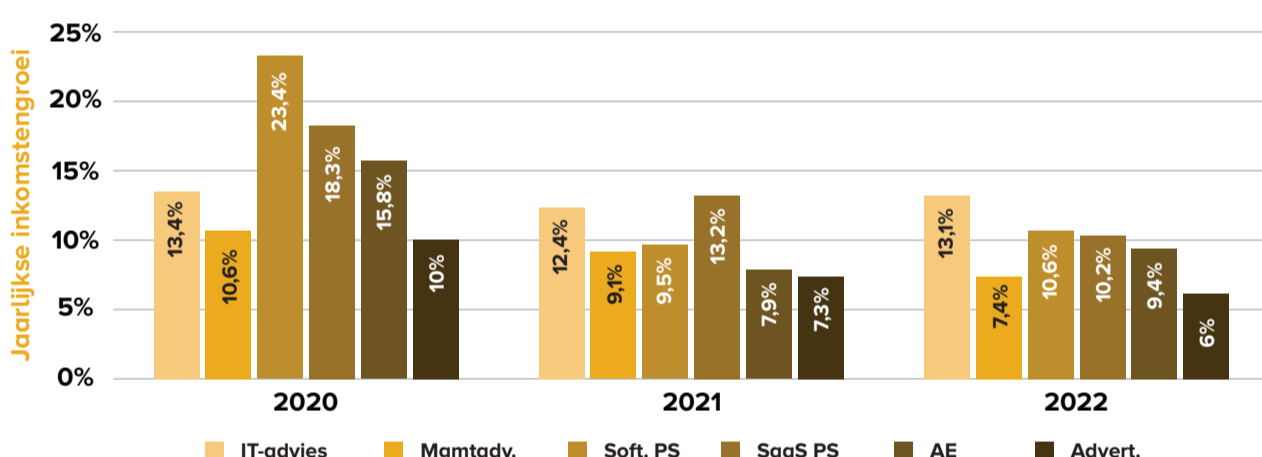


- ✓ Pijplijnen van deals ten opzichte van boekingsprognose: **↓21%**
- ✓ Gebruik van factureerbare medewerkers: **↓2,5%**
- ✓ Op tijd geleverde projecten: **↓4%**
- ✓ Projectmarge: **↓1,5%**
- ✓ Jaarlijkse factureerbare inkomsten per adviseur: **↓1%**
- ✓ % van bereikte jaarlijkse omzetdoelstelling: **↓3,5%**
- ✓ % van bereikte jaarlijkse margedoelstelling: **↓3,3%**

Verder is de verschuiving naar werken op afstand gestabiliseerd op ongeveer **twee derde** van de factureerbare uren. (Hoewel dit misschien de optimale balans is voor een sector die sterk op mensen is gericht).

## De hele sector heeft te maken met een verlaagde omzetgroei

Maar sommige subsectoren presteren beter dan andere: IT-advisering organisaties lopen voorop. Managementadvies organisaties zetten de dalende trends voort en reclamebureaus, die in 2020 een piek bereikten, zijn teruggekeerd naar de groeiniveaus van vóór de pandemie.



## Talent is nog steeds een grote uitdaging

Ondanks ontslagen die de beschikbare talentenpool vergroten, duurt het nog steeds **tien dagen langer dan in 2021** om nieuwe fee-earners aan te nemen en om ze productief te maken.

Veel kantoren investeren enorm in de stap naar een **op mensen gericht model** om zowel hun consultants als hun klanten tevreden te stellen. Maar het verloop is nog steeds hoger dan het gemiddelde over vijf jaar.

## Alle onderdelen van volwassenheid zijn nog steeds afhankelijk van technologie

Het belang van **real-time informatie** wordt nu in de hele sector omarmd dankzij het vermogen **om medewerkers de kans te geven op een hoger niveau te presteren**.

In de zakelijke dienstverlening worden nieuwere technologieën toegepast: mogelijkheden als samenwerkingstools, machine-learning (ML), kunstmatige intelligentie (AI) en automatisering worden vandaag de dag steeds vaker gebruikt om de operationele zichtbaarheid, efficiëntie van automatisering, prestatieverbetering en doelrealisatie te stimuleren.

## Meer weten?

Voor alle inzichten van SPI in hoe bedrijven in zakelijke dienstverlening presteren, en hoe ze dat beter kunnen doen, download je hieronder het Professional Services Maturity Benchmark™-rapport.



[Klik hier](#)