

Waarom ecosystemen ertoe doen voor professional services organisaties

DOOR **MARK VAN LEEUWEN**, 10 SEPTEMBER 2018

Selectie van het juiste cloud platform en ecosysteem vergroot transparantie en verhoogt de prestaties en winst van professional services organisaties.

Professional Services Organisaties (PSOs) hebben meer technologie oplossingen geadopteerd om hun klanten en projecten te ondersteunen, waarbij sommige bedrijven tientallen zo niet honderden verschillende cloud applicaties managen. In veel businesses heeft iedere organisatorische functie een eigen tech stack opgezet met een variatie aan applicaties, die het erg ingewikkeld maakt en soms zelfs onmogelijk om data te standaardiseren en op een transparante manier te delen voor de gehele organisatie.

PSO's zijn nu begonnen hun strategieën meer te centraliseren en standaardiseren op een enkel cloud platform rond een samenhangend en gemakkelijk te managen ecosysteem.

De reden: Real-time informatie staat midden op het podium omdat **PSO's zoeken naar wegen om hun productiviteit te vergroten, sneller te groeien en hogere niveaus van winstgevendheid te bereiken.** De toegenomen zichtbaarheid stelt het 'leadership' in staat om verbeterprioriteiten vast te stellen, waarbij de belangen van klanten en medewerkers moeten worden afgewogen. Leaders zijn meer afhankelijk dan ooit van real-time, nauwkeurig en cross-functionele data voor inzichten in concurrentieel voordeel.



Service Performance Insight Research heeft onlangs onderzocht hoe PSOs, met hun behoefte aan hogere mobiliteit en real-time informatie, zich gewend hebben tot het Google platform and VOGSY PSA om hun organisaties te optimaliseren in hun white paper, **“Why ecosystems matter for professional services organizations.”**

“Het netto effect van PSA is een meer productieve en winstgevende a business, en ook is sprake van toegenomen niveaus van voorspelbaarheid en klanttevredenheid,” rapporteert SPI.

Table 1: PSA drives performance improvement

Key Performance Indicator	With PSA	Without PSA	▲
Year-over-year change in PS revenue	8.6%	4.9%	74%
Year-over-year change in PS headcount	10.1%	7.2%	39%
New clients	27.0%	19.3%	40%
Deal pipeline / quarterly bookings forecast	176%	148%	19%
Annual revenue per billable consultant (k)	\$204	\$182	12%
Annual revenue per employee (k)	\$163	\$152	7%
Quarterly revenue target in backlog	47.8%	41.3%	16%
Project Margin	34.4%	28.5%	21%

Source: Service Performance Insight, May 2018

Hier volgen enkele van de belangrijkste inzichten:

KPIs zijn belangrijk

Alle PSO's zijn gevraagd om het resultaat van hun werk te kwantificeren. De primaire manier van werken van PSO's is nu gebaseerd op virtual project teams die snel bij elkaar komen om meetbare business resultaten te leveren.

Als businesses hun benadering van resource management en project realisatie kunnen standaardiseren, kunnen ze 'overruns' (tijd, budget) reduceren en de kwaliteit verhogen, hetgeen de geleverde waarde vergroot.

Silos opbreken is belangrijk

Silos in businesses kunnen een business afbreken – en dat is ook wat er gebeurt als businesses een veelheid aan applicaties gebruiken die niet met elkaar kunnen praten. De nieuwe naam van het spel is om een enkel platform te kiezen om de tech stack van een organisatie te standaardiseren. Leidende platforms, zoals Amazon, Microsoft Azure and Google, hebben elk hun eigen partner ecosysteem van applicaties. Businesses hebben toegang tot alle tools die ze nodig hebben zonder dat ze zich zorgen hoeven maken over het management en de support van integratie. Leidende PSO's wenden zich in het bijzonder tot Google vanwege haar wereldwijde markt dominantie, schaal, veiligheid en lage kosten.

Expertise is belangrijk

Platforms stellen app ontwikkelaars in staat om te focussen op hun belangrijkste terreinen van expertise, in plaats van de onderliggende architecturen te moeten bouwen om hun werk te ondersteunen. Het is veel gemakkelijker voor ontwikkelaars om te bouwen bovenop een bestaande, gestandaardiseerde infrastructuur. Ze kunnen zich focussen op het bouwen van functionaliteit om specifieke industrieën en domeinen te steunen, waar gebruikers echt iets aan hebben.

Transparency doet ertoe

Groei, globalisering, concurrentie en druk van wet- en regelgeving zijn een katalysator geweest die PSO's gedwongen hebben beter gebruik te maken van technologie. Tegelijkertijd hebben veel PSO's een draai gemaakt in hun benadering van projectmanagement, van waterval methode naar een meer agile benadering. Dit maakt instant communicatie en samenwerking tussen teamleden nodig. Veel firma's worden daarnaast aangetrokken door de directe benefits van PSA oplossingen: meer billable uren, minder revenu-lekkage en soortgelijk.

SDit mag voor de hand liggen, echter concludeerde SPI dat de toegenomen zichtbaarheid van teams hen in staat stelde hun business beter te analyseren en betere besluiten te nemen, zodat er betere resultaten werden geleverd.

Wat gunstig is voor PSO Executives, de beschikbare tools vandaag de dag zijn beter dan ooit. Daaraan ligt het niet. Alles wat je nodig hebt is enige educatie en begrip van de best passende oplossingen voor je team. En uiteraard enige interesse in meer te leren hoe je de business resultaten kan verbeteren in je gehele organisatie.

Download vandaag nog onze white paper, "[Why ecosystems matter for professional services organizations](#)," of [kijk naar het webinar](#).