

Aanpassen of achterblijven: de evolutie van IT-dienstverlening

De IT-sector is wel gewend aan snelle en voortdurende veranderingen. Nieuwe technologieën volgen elkaar in razend tempo op. Wie had in 2019 voor het eerst een online meeting in plaats van een fysieke vergadering? Tegenwoordig is het voor veel afspraken al de *default* modus. Ook de ontwikkelingen op het vlak van AI en cybersecurity gaan erg snel. Dat tempo houdt nog wel even aan. Dat is gunstig voor de IT-sector, want die nieuwe technologieën vinden via deze sector de weg naar bedrijven en overheden. Maar ook IT-dienstverleners hebben te maken met veranderende klantbehoeften en marge-erosie door commoditisatie (producten zijn standaard en breed beschikbaar geworden). Daardoor staat het traditionele verdienmodel onder druk. Hoe blijf je als IT-dienstverlener relevant in deze snel veranderende markt en realiseer je duurzame winstgevende groei? Dat is essentieel voor de financiële gezondheid van je bedrijf.



Verdienmodel onder druk

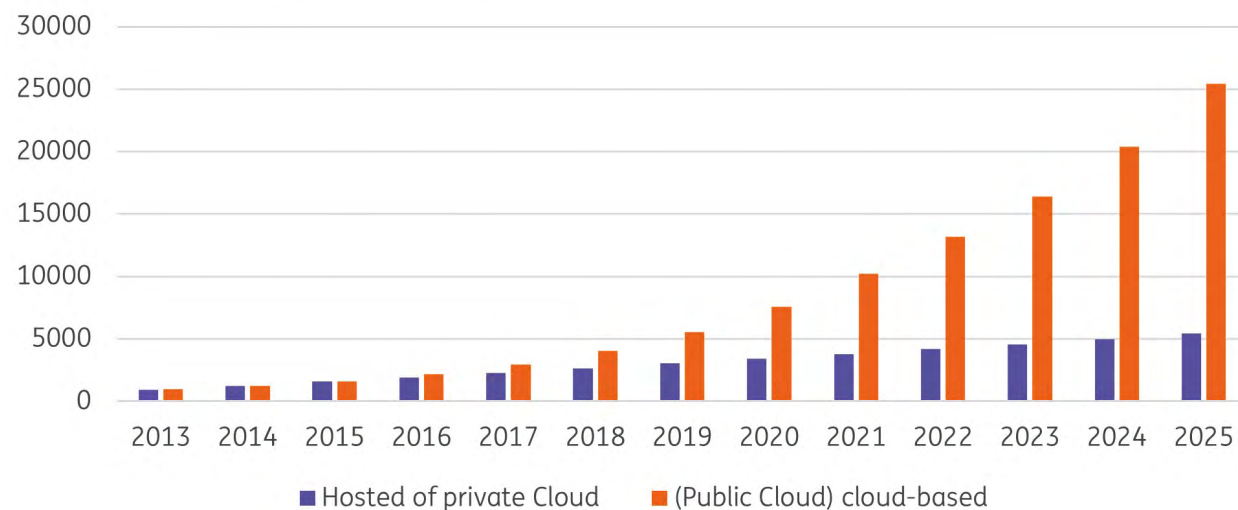
Veel van de huidige IT-dienstverleners startten in de jaren '90. Ze richtten zich op het outsourcen van IT, het voorzien van de IT-infrastructuur met een private cloud en de hosted desktop. Soms nog met eigen datacenters. Dit model ging de afgelopen jaren voor een deel op de schop door de komst van de public cloud aanbieders. De moderne werkplek in de public cloud is nu steeds vaker de norm. Dit wordt versterkt door de 'versaasing' van het applicatie landschap. Deze ontwikkeling betekent dat meer en meer klanten richting grote cloud aanbieders migreren. Waardoor de marges op de IT-infrastructuur

en gelieerde diensten zoals de helpdesk onder druk staan. Veel IT-dienstverleners richten zich daarom steeds meer op cloudmigratie en het implementeren en beheren van de licenties: managed services. Waarbij een deel van de managed services ook steeds meer een *commodity* aan het worden is.

Hoewel de inkomstenstroom krimpt, zal het nog jaren duren voordat alle legacy systemen naar de cloud gemigreerd zijn. Maar de trend is echter onherroepelijk naar de public cloud. Dat bewijzen ook de jaarlijkse groeicijfers van de public cloud. →

Ontwikkeling cloud gerelateerde bestedingen

x € 1.000.000



Voor IT-dienstverleners is het dus noodzakelijk om nieuwe diensten te zoeken die toegevoegde waarde leveren. Die aanvullende diensten zijn niet alleen nodig om de marge op peil te houden maar ook voor je klantenbinding.

Veranderende klantvraag

Tegenwoordig is er geen bedrijfsproces meer te bedenken dat niet een digitaal aspect kent. De digitalisering heeft bedrijven en overheden enorme productiviteitsverbetering gebracht. Maar het brengt ook risico's met zich mee. De afhankelijkheid van IT is flink toegenomen. Daarom liggen de eisen die bedrijven en overheden aan IT-dienstverleners stellen ook steeds hoger. Denk bijvoorbeeld aan cybersecurity. Klanten vragen namelijk om complete IT-oplossingen, inclusief de benodigde cybersecurity services. Met hoogwaardige services zoals een security operations center (SOC) kunnen IT-dienstverleners voldoen aan toenemende vraag van klanten en zich differentiëren van de concurrentie en de marge op peil houden.

Maar de IT-dienstverlener moet ook steeds meer andere digitaliseringsvraagstukken kunnen oppakken. Denk aan data ontginnen uit verschillende applicaties en die vertalen in stuurinformatie. Of aan nieuwe applicaties ontwikkelen die bedrijfsprocessen verbeteren en aan het toepassen van kunstmatige intelligentie.

Kortom, steeds meer klanten verlangen dat hun IT-dienstverlener een one-stop-shop is: een partner die klanten helpt met alles wat met IT te maken heeft. De traditionele IT-dienstverleners die deze services niet aanbieden lopen het risico om klanten te verliezen aan concurrenten die dit wel bieden.

Naast het producten- en dienstenaanbod stellen klanten ook steeds hogere eisen aan de professionaliteit van de IT-dienstverlener. Zo moeten IT-dienstverleners steeds meer voldoen aan certificeringen. Hierdoor wordt het voor kleinere IT-dienstverleners steeds moeilijker alle noodzakelijke functies in huis te hebben en aan al die eisen te voldoen. Daarom wordt de minimale schaal voor IT-dienstverleners groter.



De winnaars zijn in staat een gestroomlijnde customer journey te realiseren

Tip voor ondernemers:

Een duidelijke strategie is belangrijk om toekomstbestendig te blijven. Een paar strategische opties liggen voor de hand. Focus: Kies voor een specifieke markt zoals zorg of overheid. Waarbij de toegevoegde waarde zit in de vertaalslag van IT naar de business van de klant. Of kies voor een specifieke niche of specialisatie zoals security. One-stop-shop: Bouw een platform met een palet aan verschillende disciplines met de daarbij behorende schaal.



Wat vindt Samantha Reilly, ING Sector Banker ICT en Duurzame Energie

“De toekomst van IT-bedrijven hangt af van hun vermogen om zich aan te passen aan een markt waar commoditisatie een aanhoudende kracht is. Succes ligt in het vermogen om gedifferentieerde, toegevoegde waarde diensten aan te bieden. Die zijn nodig om je te onderscheiden van de concurrent, om geen klanten te verliezen en uiteindelijk om de marge erosie tegen te gaan. De winnaars zijn degenen die een gestroomlijnde customer journey realiseren met geïntegreerde diensten en die cross-selling en upselling benutten om maximale klantwaarde te realiseren.

In veel sectoren is er nog heel wat te digitaliseren. IT-dienstverleners met een specialisatie in een bepaalde sector zijn het beste gepositioneerd om aanvullende diensten te ontwikkelen en bedrijven in die sector verder te helpen met hun digitalisatieproces in combinatie het beheer van hybride infrastructuren. Voor deze partijen is er ondanks de commoditisatie nog heel veel te doen. Denk bijvoorbeeld aan de gezondheidszorg, waar ze gespecialiseerde, hoogwaardige diensten kunnen aanbieden. Software die patiëntprocessen in ziekenhuizen stroomlijnt is een voorbeeld van hoe IT-diensten helpen bij aanzienlijke tijdsbesparingen en efficiëntiewinsten voor klanten.

Voor kleinere IT-dienstverleners betekent de diversificatie in klantvraag wel dat meer personeel nodig is om aan alle wensen van hun klanten te voldoen. Dat is niet heel makkelijk in de huidige krappe arbeidsmarkt. Goed personeel vinden is de belangrijkste uitdaging voor de IT-dienstensector. Het aandeel Nederlandse IT-dienstverleners dat zegt dat het tekort aan arbeidskrachten het grootste obstakel is voor groei, is op dit moment 30%. Een mogelijk oplossing is de acquisitie van een ander IT-bedrijf. Voor veel bedrijven is personeelstekort een belangrijke drijfveer bij fusies en overnames.”

Samantha Reilly, ING Sector Banker ICT en Duurzame Energie: “Steeds meer klanten verlangen dat hun IT-dienstverlener een one-stop-shop is: een partner die klanten helpt met alles wat met IT te maken heeft. De traditionele IT-dienstverleners die deze services niet aanbieden lopen het risico om klanten te verliezen aan concurrenten die dit wel bieden.”