

UNIT4

In business voor u

DE TOEKOMST VAN ZAKELIJKE
DIENSTVERLENING



Inhoud

Overzicht – streven naar jaloersmakende resultaten	4
“Goed gepland, winstgevend en stabiel”	5
Geautomatiseerde data verzameling	6
Foutloze facturatie	7
Productiever door automatisering	8
Planning, analyse en cashflow	9
Samenvatting – factureren met precisie	10

Overzicht – streven naar jaloersmakende resultaten

De top vijf procent van de zakelijke dienstverleners (PSO's) behaalt jaloersmakende financiële resultaten.

Om erachter te komen hoe ze dat doen, verdiepen we ons in hun boekhoudsystemen en -processen (vooral hoe ze de facturering en betalingen stroomlijnen).

We kijken naar de manier waarop deze organisaties gegevens verzamelen, analyseren en gebruiken om cashflows te voorspellen, budgetten te beheren en projecten te plannen.

We komen erachter hoe ze de kosten, omzet en winstgevendheid bijhouden; en vragen waarom ze consequent de omzet- en margedoelstellingen halen.

We zullen zien hoe we onnodige, handmatige taken kunnen elimineren en oplossingen kunnen vinden voor geschillen over facturen, fouten en betalingsachterstanden.

Ook zullen we de kwestie automatisering onderzoeken.



Maar laten we eerst eens kijken naar deze 'jaloersmakende' cijfers >>>

“Goed gepland, winstgevend en stabiel”

Een blik op de top vijf procent van de PSO's

Volgens een onafhankelijke sectorbenchmark* behaalt de top vijf procent van de PSO's "benijdenswaardige" financiële resultaten ten opzichte van de overige 95 procent. Al deze toppers maken gebruik van een commerciële, financiële en boekhoudkundige oplossing die geïntegreerd is in een PSA-applicatie (Professional Services Automation) voor facturering en omzetherkenning.

De beste versus de rest

De top PSO's behaalde aanzienlijk meer nettowinst (26,5 procent tegenover 17,6 procent) dan de rest – een voordeel van 51 procent. De gemiddelde omzet per project ligt 91 procent hoger (onder PSO's die op een PSA vertrouwen). Deze toppers verdienen meer omzet per medewerker, per factureerbare consultant en per project.

De marktleiders komen elk kwartaal binnen met aanzienlijk meer omzet ten opzichte van de rest. Over het geheel genomen is de **EBITDA** (winst vóór rente, belastingen, afschrijvingen en amortisatie) **32,5 procent hoger** bij zakelijke dienstverleners die informatiesystemen en geoptimaliseerde werkzaamheden volledig hebben omarmd.*

Over het algemeen genomen hebben de bedrijven 35 procent meer EBITDA.

Winstgevend en voorspelbaar

“Deze hoge winstgevendheid komt voort door hogere inkomsten per werknemer, project en consultant. Het is alsof de top PSO's een strak financieel schip runnen, ze worden gedreven door data en ze hebben in realtime inzicht op het hele bedrijf.”

“De top PSO's verdienen geld aan elk aspect van het bedrijf met hoge marges op onderaannemers (34,7%); hoge projectmarges voor tijd en materialen (50%) en nog hogere projectmarges voor vaste prijzen (50,5%)”

“De leiders komen elk kwartaal binnen met aanzienlijk meer omzet (57,8%), wat zorgt voor meer financiële stabiliteit en voorspelbaarheid. Ze hebben veel meer kans om zowel hun jaarlijkse omzet als margedoelstellingen te bereiken, wat laat zien dat ze een goed gepland en voorspelbaar bedrijf runnen.*”

Best-of-the-Best-vergelijking – Financiële en operationele pijler

Key Performance Indicator (KPI)	Best	Rest	▲
EBITDA	26,5%	17,6%	51%
Jaarlijkse inkomsten per factureerbare consultant (k)	\$ 251	\$ 203	24%
Jaarlijkse inkomsten per werknemer (k)	\$ 213	\$ 163	31%
Kwartaalomzetdoelstelling in backlog	57,8%	43,8%	32%
Percentage van de bereikte jaarlijkse omzetdoelstelling	100,3%	93,3%	7%
Percentage van de bereikte jaarlijkse margedoelstelling	100,0%	89,7%	11%
Omzettekkage	3,38%	4,35%	22%
% nieuwe facturen door fout/weigering van de klant	3,1%	2,2%	-41%
Days sales outstanding (DSO)	45,3	46,4	2%
Driemaandelijke niet-factureerbare kosten per werknemer	\$ 1900	\$ 1586	-20%
% van het factureerbare werk wordt afgeschreven	2,20%	2,89%	24%
Realtime breed zicht	4,43	3,50	27%

Bron: SPI Research, februari 2019

De argumenten voor automatisering zijn overtuigend >>>

Geautomatiseerde gegevensverzameling

Het geheim voor snellere betalingen

De oplossing voor het versnellen van uw betalingsproces schuilt in de manier waarop uw organisatie gegevens verzamelt en facturen uitgeeft.

Goede argumenten voor automatisering

Hoe nauwkeuriger het proces van gegevensverzameling bij de uitvoering, hoe minder verwarring er is als het tijd is om de factuur op te maken. Het vastleggen van de realisatie op het moment dat het zich voordoet en ervoor zorgen dat alle contractdetails uit de originele documentatie worden overgezet naar de facturatiesoftware stroomlijnt het incassoproces, vermindert het aantal dagen van de sales outstanding (DSO) en verbetert onmiddellijk de cashflow.



Volgens de analyse van de sector* is de DSO twee procent lager in de top PSO's

Actueel, on-the-go

Met mobiele tijd- en kostenregistratie via webgebaseerde en cloudgebaseerde, gebruiksvriendelijke interfaces die sociale tools nabootsen, kunt u zelfsturende projecten creëren met een 360-graden zichtbaarheid binnen verschillende afdelingen.

De project gerelateerde kosten (tijd, kosten en aankopen) die door consultants in het systemen worden ingevoerd, worden 24 uur per dag, 7 dagen per week nauwkeurig en volledig bijgehouden, zowel voor de bedrijfsvoering als voor de financiering. Des te eerder uw teamleden de informatie invoeren, hoe nauwkeuriger deze is en hoe nauwkeuriger uw factuur zal zijn. Dit zal meestal leiden tot minder geschillen, snellere betalingen en een betere cashflow.

Met de juiste PSA-oplossing kunt u de financiën beheren, zoals het bijhouden van de kosten en de daaruit voortvloeiende inkomsten op het niveau van de projecttransactie waardoor het gemakkelijker wordt om de winsten en marges te onderzoeken.

“Corporate financial management (CFM) is de primaire applicatie die nodig is om financiële transacties nauwkeurig te innen, te factureren en te rapporteren. CFM verzamelt en beheert alle financiële informatie (uitgaven, facturen, enz.) om managementrapportage en inzicht te verschaffen in de totale inkomsten, kosten en winstgevendheid.”

“Zakelijke dienstverleners hebben unieke vereisten op het gebied van financieel beheer, met inbegrip van ondersteuning voor complexe contracttypes en factureringsregelingen. De omzetverantwoording is ook complex en moet in overeenstemming zijn met de lokale boekhoud- en belastingregels, terwijl ook steun moet worden verleend aan transacties in meerdere talen en valuta voor internationale bedrijven.”

“Naadloze integratie tussen het registratiesysteem (PSA) voor het beheer van middelen en projecten en de oplossing voor financieel beheer voor uitgavenbeheer, facturering, omzetverantwoording en projectboekhouding is van cruciaal belang.**”

Geschillen over facturen zijn verleden tijd>>>>

Foutloze facturatie

Realtime op afstand gegevens vastleggen

Projectmanagementsoftware, geïntegreerd met een financieel systeem, maakt elimineert ruimte voor fouten in facturen aan klanten. Informatie kan altijd en overal worden vastgelegd door middel van mobiele tijdregistratie om deze accuraat en up-to-date te houden.

Spoor fouten tijdig op

Foutloze facturatie begint met gedefinieerde contractvoorwaarden en aandacht voor detail bij het opstellen van het contract. Het juiste systeem kan voorgeprogrammeerde opties bieden die helpen om fouten op te merken als ze zich voordoen, in plaats van later tijdens de verzameling.

Geautomatiseerde projecten

Het is eenvoudiger om te factureren in het door uw klant gewenste factuurformaat waarbij alle kostentransacties vanaf het begin automatisch worden geregistreerd ten opzichte van een project. Wanneer u kunt rekenen op individuele taken en op de consultants die aan het project hebben gewerkt, kunnen de kosten zo gedetailleerd worden gespecificeerd als de klant wil – en dat allemaal binnen één systeem.

Verschillende regels

In gevallen waarin u verschillende kostenregels voor individuele projecten moet vaststellen, moeten uw factureringstools deze flexibele eisen ondersteunen. Ongeacht of u met tussenpozen of bij bepaalde mijlpalen factureert, kan dit een groot verschil maken als u de kosten tijdig kunt terugverdienen.

Door de automatisering van de facturering kunt u de administratietijd verkorten, de controle van de kasmiddelen aanscherpen en nauwkeurig factureren zodat u meer winstgevende projecten kunt uitvoeren.

Hierdoor komen er medewerkers beschikbaar die waarde kunnen toevoegen aan projecten >>>



Productiever door automatisering

Minder handmatige taken en tijdrovende administratie

Geautomatiseerde workflows verkorten de sales-to-cash-cyclus.

Door taken die minder vaardigheden vereisen te automatiseren, krijgt het personeel meer tijd om waarde toe te voegen aan projecten. Projecten zoals het analyseren van historische en actuele prestaties om gebieden van verbetering te identificeren of het modelleren van 'wat-als'-scenario's.

"PSO's verminderen de tijd en ergernis van administratieve taken zoals het invoeren van tijd en bedrijfskosten of het schrijven en continu bijwerken van projectstatusrapporten. Nooit meer eindeloze vergaderingen voor de personeelsplanning. Nooit meer gegevens invoeren en opnieuw invoeren in financiële- en boekhoudsystemen.*"

Silo's afbreken

Operationele en financiële teams moeten niet functioneren als geïsoleerde afdelingen die rapporteren over werkzaamheden in het verleden. Projectprofessionals moeten de pioniers zijn om bedrijfsgroei mogelijk te maken, door te zorgen voor samenwerking tussen teams in het hele bedrijf, het signaleren van bruikbare informatie en het aansturen van toekomstige activiteiten.

PSA-toepassingen verenigen operationele uitmuntendheid in de front-office met financiële uitmuntendheid in de back-office. Wanneer verkoop en financiën allebei hetzelfde systeem gebruiken voor het verzamelen van gegevens, maakt dit een einde aan fouten die de procedures vertragen. Het neemt ook datasilo's weg en breekt de barrières af tussen verkoop, service en financiën.



De gemiddelde omzet per project ligt 91 procent hoger bij de best presterende zakelijke dienstverleners die vertrouwen op **een PSA applicatie**

Vooruitkijken met plannen en budgetteren >>>

Planning, analyse en cashflow

Meer proactief, minder reactief

Plan vooruit, budgetteer en analyseer

Het plannings- en budgetteringsproces dat door een geïntegreerde financiële en PSA-oplossing wordt geboden, maakt gebruik van de collectieve informatie en visie van uw hele organisatie.

Volgens onderzoek binnen de sector* hebben de realtime zichtbaarheid en analyse-instrumenten binnen ERP-oplossingen de besluitvorming bij de best presterende PSO's getransformeerd van tactisch naar strategisch, waardoor hun planning proactiever en minder reactief is geworden. De planning voor deze leiders is een proces geworden dat door het hele jaar loopt en waarbij alle afdelingen en niveaus betrokken zijn. Met deze tools kunnen managers de bedrijfsprestaties analyseren, een root cause-analyse uitvoeren en actie ondernemen voordat het te laat is.

Inzichten voor cashflowplanning

Voor een optimale cashflowplanning is het van groot belang om snel inzicht te hebben in toekomstige cashflowposities. Een dergelijke planning vereist betrouwbare modellen die de geprojecteerde cashflowpositie op elk moment in de tijd grafisch weergeven. Met een dashboard van niet gefactureerd werk en overzicht van openstaande posten per project kunnen de chief executive officers en projectmanagers bewust worden gemaakt van – en verantwoording afleggen over – de financiële positie van projecten in de portefeuille.

Omdat projectmanagers elk aspect van de projectvoortgang in de gaten houden, weten ze wat er aan de klant kan worden gefactureerd. Daarom moet het juiste bedrijfssysteem voor project gebaseerde organisaties een workflow van factuurvoorstellen ondersteunen die hen ertoe aanzet om facturen goed te keuren (of af te schrijven, te parkeren of factureerbare items uit te stellen) voordat ze worden verzonden.

“In een steeds competitievere consultancymarkt komt succes meestal neer op operationele uitmuntendheid – met zichtbaarheid en managementcontroles om een effectief personeels- en projectmanagement te garanderen.*”



Laten we dit alles samenvatten >>>

Samenvatting – factureren met precisie

Realtime op afstand gegevens vastleggen

Om de jaloersmakende financiële resultaten van de best presterende PSO's te bereiken, moet uw organisatie kijken naar de manier waarop gegevens worden verzameld en geanalyseerd.

Door gebruik te maken van de kracht van ERP kunt u de financiële transacties in uw organisatie nauwkeurig factureren, verzamelen en rapporteren. Door elementen als gegevensvastlegging en facturatie te automatiseren binnen een geïntegreerde oplossing kunt u geschillen over facturering en betalingsachterstanden voorkomen. De daaruit voortvloeiende vermindering van vervelende, handmatige administratieve taken geeft de accountants meer tijd om elders waarde toe te voegen.

Door gebruik te maken van één enkel registratiesysteem doorbreekt u silo's tussen verkoop, service en financiën. En door de projectkosten op afstand in realtime vast te leggen met gebruiksvriendelijke, mobiele tools, zijn uw gegevens altijd accuraat, up-to-date en beschikbaar voor verschillende teams. Met realtime zichtbaarheid en analysetools binnen één enkele oplossing is het eenvoudiger om de winst en de marges te volgen, gegevens te analyseren en cashflows en budgetten voor te bereiden.

Het eindresultaat is minder geschillen over facturen en snellere betalingen, een kortere sales-to-cash-cyclus en een verbeterde cashflow, een eenvoudigere planning en een grotere financiële stabiliteit. Kortom, het automatiseren van zakelijke serviceprocessen stelt uw organisatie in staat om nauwkeurig te factureren, meer winstgevende projecten uit te voeren, het gebruik van factureerbaar personeel te optimaliseren en meer business te winnen.

Bedankt voor het lezen!

Met de juiste partner kunt u ook systemen voor het beheer van klantrelaties, human resources en het leveren van projectdiensten integreren in uw PSA-oplossing.

Lees meer over deze prestatiepijlers in onze e-guides over klanten, talent en projecten. Om meer onafhankelijke inzichten van SPI te lezen, kunt u de [2019 PSMB](#) downloaden.

Referenties

*Bron: Professional Services Maturity Benchmark (PSMB)-rapport 2019, door Service Performance Insight (SPI).



Klaar voor een demo?

Wij nemen graag contact met u op om u onze oplossingen te demonstreren en uw vragen te beantwoorden. Klik hier om een persoonlijke demo aan te vragen.

UNIT4
In business for people