Digitalizarea companiilor de servicii profesionale | Alina Făniță

Autor: Alina Făniță, Managing Partner, PKF Finconta

Spre deosebire de industriile în care produsul este tangibil, în industria serviciilor profesionale acesta nu poate fi experimentat fizic. În acest caz ”produsul” este o soluție care își demonstrează calitatea atunci când este implementată. Promisiunea atingerii rezultatelor este certificatul de garanție, clientul este parte a schimbului de informații pentru implementarea unei soluții care costă și ale cărei rezultate pot să nu se vadă imediat.

Acestei provocări tradiționale i se mai adaugă și digitalizarea. Aceasta transformă tot mai mult serviciile profesionale. Apariția tehnologiei blockchain este o dovadă tot mai concludentă a schimbării. Viitorul acestei industrii va depinde de felul în care liderii industriei vor gestiona schimbarea pe care digitalizarea o produce.

Relevant pentru a înțelege felul în care liderii industriei serviciilor profesionale din România își reprezintă digitalizarea este studiul ”Barometrul digitalizării în România”, realizat de compania de consultanță de afaceri Valoria. Câteva aspecte pe care le consider relevante din acest studiu de referință sunt următoarele:

- 64% dintre companiile din industria serviciilor profesionale au fost foarte mult influențate de digitalizare, în timp ce 72% dintre companiile respondente spun că sunt încrezătoare și au cunoștințele necesare pentru a valorifica transformarea digitală. Doar 18% spun că sunt numai oarecum încrezătoare că vor valorifica această tendință.

- 7 din 10 companii respondente din industria serviciilor profesionale spun că modelele de business digital au schimbat industria în foarte mare măsură și în mare măsură. Mai mult, pentru 82% dintre companiile acestei industrii, instrumentele, canalele și/sau modelele de business digitale sunt componentă centrală a strategiei lor de business. În acest context multe companii sunt încrezătoare că au cunoștințele necesare pentru a face față concurenței modelelor de business digital.
- 48% dintre companiile industriei serviciilor profesionale spun că au dat responsabilitatea unui lider din top management pentru dezvoltarea digitală a afacerii, în timp ce 19% spun că au în vedere o astfel de abordare în următoarele 12 luni. Pe de altă parte 67% dintre companii spun că au valorificat digitalizarea pentru a avea un avantaj competitiv. Adică sunt companii care, deși nu au dat responsabilitatea unui lider din top management pentru dezvoltarea digitală a afacerii, au valorificat totuși digitalizarea pentru a avea avantaj competitiv.
- Costurile prea mari, lipsa consumatorilor "digitali" și rezistența la schimbare (44% fiecare) sunt principalele trei obstacole care împiedică companiile de servicii profesionale să valorifice digitalizarea. În timp ce top 3 beneficii cumulate ale integrării digitalizării în următorii 5 ani sunt estimate a fi reducerea costurilor (72%), simplificarea proceselor (72%) și eficiența operațională a companiei (39%).
- Din perspectiva companiilor de servicii profesionale produsele/serviciile digitale cele mai relevante pe care plănuiesc să le adoptate ca să genereze cu 10% mai multe venituri în următorii 5 ani sunt: dispozitivele conectate la Internet(72%) și sistemele inteligente de management operațional (67%).

- 41% dintre companiile industriei de servicii profesionale se așteaptă ca, în următorii 3 ani, digitalizarea să crească marja de profit a companiei cu 5%-10%, 58% să le crească cifra de afaceri între 5%-20%, 24% să le crească numărul de angajați între 1%-5%. Pe de altă parte, 35% dintre companiile respondente se așteptă ca digitalizarea să contribuie la valoarea de piață totală a companiei între 10%-20%.

Serviciile, mai ales cele profesionale, sunt marca nivelului de sofisticare a mediului de afaceri dintr-o țară. În acest moment, acest sector de activitate cunoaște o perioadă de expansiune ca urmare a propagării tehnologiilor digitale. De implementarea acestor tehnologii depinde nivelul de competitivitate al companiilor din această industrie. Însă implementarea tehnologiilor digitale se realizează în mai mulți pași, de la strategie, alocarea de bugete și selectarea instrumentelor, canalelor și/sau modelelor de business digitale până la antrenarea competențelor digitale și desemnarea de responsabili cu implementarea strategiilor.

Companiile de servicii profesionale din România sunt ”obligate” de clienții către care livrează servicii să se digitalizeze. Dacă nu o fac, credibilitatea lor e pusă în joc de noile modele de business digital din acest domeniu care încep să ofere servicii rapide și mai bune la prețuri mai mici.

* * *

Despre PKF Finconta

De peste 23 de ani, PKF Finconta este una dintre principalele 10 firme de servicii profesionale din România. Ca membri ai PKF International Ltd. suntem parte dintr-o rețea internațională de firme independente din punct de vedere legal, care oferă consultanță și audit oriunde în lume.Grupul PKF Finconta este format din patru societăți cu capital

românesc: PKF Finconta, PKF Finconta Consultanță, PKF Finconta HR și Finconta Consulting SPRL, membre ale organismelor profesionale naționale CECCAR, CAFR, CCFR și UNPIR. Prin intermediul acestora oferim servicii de audit financiar, analiză financiară corporativă, consultanță fiscală, întocmirea dosarului prețurilor de transfer, servicii de contabilitate, salarizare, resurse umane, insolvență, auditarea fondurilor nerambursabile și due diligence de achiziții.