

Benchmark 2017 für Consulting- und Engineering-Unternehmen



Benchmark 2017 für Consulting- und Engineering-Unternehmen

Die Experten für ERP-Lösungen im Projektgeschäft von Deltek fassen die wichtigsten Ergebnisse und Trends für 2017 zusammen und geben konkrete Handlungsempfehlungen für Consulting- und Engineering-Unternehmen.

Der neue Professional Services Maturity™ Benchmark Report von SPI Research zeigt interessante Markttrends für 2017 auf.

Mit großer Spannung wird jedes Jahr der Professional Services Maturity™ Benchmark Report von SPI Research erwartet.

Basierend auf einer umfassenden Befragung von Unternehmensberatungen, IT-Consulting-Firmen, Engineering-Unternehmen und anderen Professional-Services-Unternehmen, erstellt das Research-Unternehmen Service Performance Insight (SPI Research) jährlich das PS Maturity Model™ als strategischen Rahmen für die Planung und das Management. Der Benchmark unterstützt Führungskräfte von Consulting- und Engineering-Unternehmen dabei, die Performance ihres Unternehmens im Vergleich zu anderen Unternehmen ähnlicher Größe und Ausrichtung sowie des gesamten Professional-Services-Marktes zu bewerten. Gleichzeitig ist er eine Hilfestellung dabei, die Gebiete zu identi-

fizieren, in denen Verbesserungen ihre größte Wirkung erzielen.

In diesem Artikel hat Deltek aus der Sicht von Consulting- und Engineering-Unternehmen vier wichtige Ergebnisse des PS Maturity™ Benchmark Reports 2017 zusammengefasst und dazu passende Ideen und Handlungsempfehlungen formuliert, die Unternehmen dabei unterstützen, die Chancen des Jahres 2017 umfänglich zu nutzen.

Qualität der internen Systeme wie ERP, PSA und CRM entscheidender Performance-treiber

In den zehn Jahren seit Bestehen des SPI PS Maturity™ Benchmarks konnte SPI Research kontinuierlich beobachten, wie Informationstechnologie alle Bereiche von Finance, Accounting und HR über Sales und Marketing bis hin zu Service Delivery durchdrungen hat. In diesem Jahr legt der Benchmark-Report ein besonderes



Die Qualität der eingesetzten IT-Systeme ist ein entscheidender Faktor für die Performance.

„Integrierte Business Solutions gestatten allen Teammitgliedern einen einfachen Zugang zu einer einheitlichen, unstrittigen Informationsbasis, und ermöglichen es so, faktenbasierte Entscheidungen zu treffen und zeitnah auf Chancen und Risiken zu reagieren.“

» Dave Hofferberth,
Analyst bei SPI
Research

Augenmerk auf den Einfluss der internen IT-Systeme auf die Performance der Unternehmen. Die Experten von SPI Research stellten fest, dass die Qualität der eingesetzten IT-Systeme ein entscheidender Faktor für die Performance ist.

Mit Blick auf die anstehenden Umbrüche und Veränderungen in der Consulting- und Engineering-Branche ist die Fähigkeit, Veränderungen und Trends mit Bezug auf Kunden, Mitarbeiter, Geschäftsbereiche und Märkte zu erkennen, zu visualisieren und zu bewerten, ein unternehmenskritischer Wettbewerbsvorteil. Nur so werden mögliche Problemfelder frühzeitig erkannt und Investitionen in die vielversprechenden Wachstumsthemen ermöglicht.

Auch hier zeigt die Erfahrung, dass spezifisch für das Projektgeschäft konzipierte ERP-Lösungen deutliche Vorteile gegenüber traditionellen ERP-Lösungen oder wenig integrierten Insellösungen haben. Nach Einschätzung von SPI Research gründet der besondere Erfolg der besten Professional-Services-Unternehmen darauf, dass die Informationssysteme, die sie für die oben genannten Bereiche verwenden, nicht isoliert sind, sondern vielmehr tief und durchgehend miteinander integriert sind. „Integrierte Business Solutions gestatten allen Teammitgliedern einen einfachen Zugang zu einer einheitlichen, unstrittigen Informationsbasis, und ermöglichen es so, faktenbasierte Entscheidungen zu treffen und zeitnah auf Chancen und Risiken zu reagieren“, fasst Dave Hofferberth, Analyst bei SPI Research, die Vorteile zusammen.

Auf den folgenden Seiten stellen wir die vier wichtigsten Ergebnisse des Reports vor und beleuchten die Rolle, die IT-Systeme dabei spielen. Mit einem kleinen Quick-Check geben wir Ihnen kritische Fragen an die Hand, mit denen Sie Ihre aktuelle Prozess- und Systemlandschaft beleuchten sollten.

Trend zur Dienstleistungswirtschaft ist ungebrochen

„Die aktive Steuerung des Projektportfolios bezüglich Themen bzw. Projektinhalten ist somit auch in 2017 ein wichtiger strategischer Ansatz zur Performancesteigerung.“

Den aktuellen Zahlen des SPI PS Maturity™ Benchmark Report zufolge hat sich das Wachstum der Professional-Services-Unternehmen im vergangenen Jahr weltweit verlangsamt und sank von 10,2 % in 2015 auf 9 % in 2016. Dabei entwickelte sich das Professional-Services-Geschäft in EMEA gegen den Trend positiv. Mit 10,3 % in 2016 konnte der EMEA-Markt den Einbruch auf 6,5 % in 2015 weitgehend kompensieren.

Auffällig ist dabei, dass die Wachstumszahlen stark mit den Themen schwanken. Während neue Beratungsthemen im Bereich Cloud, Security, Analytics und künstliche Intelligenz erhebliche Wachstumsraten aufweisen, befinden sich traditionelle Themen in der Konsolidierung und stehen unter erheblichem Preisdruck. Die aktive Steuerung des Projektportfolios bezüglich Themen bzw. Projektinhalten ist somit auch in 2017 ein wichtiger strategischer Ansatz zur Performancesteigerung.

Insgesamt sehen wir jedoch einen deutlichen Trend zur Dienstleistungs- bzw. Servicewirtschaft. Viele Unternehmen arbeiten daran, mit neuen Angeboten, Geschäftsmodellen und Abrechnungsformen Services als vorhersehbare und profitable Umsatzquelle zu etablieren oder auszubauen. Dies zieht sich nicht nur durch

klassische Dienstleistungsbranchen, sondern auch durch die Industriebranchen, in denen die aus den Industrie-4.0-Konzepten resultierende Vernetzung viele neue Serviceformen ermöglicht. Der Trend zu Subskriptionsangeboten und nutzungsbasierten Preis- und Abrechnungsmodellen trägt dabei den geänderten Kaufgewohnheiten der Kunden Rechnung und lässt viele neue Player im Markt entstehen.

Zur aktiven Steuerung des Leistungsportfolios müssen die genutzten IT-Systeme die Unternehmen in die Lage versetzen, ihr aktuelles Angebots- und Projektportfolio effizient in Bezug auf die Beteiligung an Zukunftsthemen sowie Projektmargen und -risiken bewerten zu können. Projektorientierte ERP-Lösungen haben hier aufgrund ihrer auf das Projektgeschäft zugeschnittenen Struktur klare Vorteile. Sie gliedern alle Informationen in einer dreidimensionalen Sicht nach Kunden, Organisationsstruktur und – in diesem Kontext besonders wichtig – nach Projekten.

Quick Check

Vor dem Hintergrund des sich rasch wandelnden Marktgefüges sollten **Professional-Services-Unternehmen ihre derzeitige Positionierung im Markt überprüfen** und sicherstellen, dass sie neue Themen schnell besetzen und daraus resultierende Umsatzchancen nutzen, bevor diese Mainstream werden und damit der Kommodisierung anheimfallen. Liefern Ihre heutigen IT-Systeme schnell Antworten auf folgende Fragen?

- Mit welchen Dienstleistungen erzielen wir welche Margen?
- Mit welchen Risiken sind Themen/Projektinhalte behaftet?
- Wie verändern sich Themen/Inhalte unseres Projektportfolios über die Zeit?
- Wie schnell können wir neue Consultinggebiete mit Blick auf Ressourcen, Skills, Methoden und Kundenbedarf aufsetzen?

Gewinnmargen sinken allgemein

Die durchschnittlichen Gewinne vom Umsatz im Professional-Services-Geschäft sanken laut dem SPI PS Maturity™ Benchmark Report in 2016 auf 14,2 %, nach 15,5 % im Vorjahr 2015. Ein Auslöser für diese Entwicklung war ein erhöhter Anteil an Umsätzen, die auf das Durchreichen von Leistungen an Subunternehmen und dem Wiederverkauf von Hardware, Software oder anderen Produkten beruhen. Diese durchgereichten Umsätze zeichnen sich durch eine niedrigere Marge als das eigentliche Beratungsgeschäft aus. Darüber hinaus zeigte die Umfrage, dass nicht fakturierbare Reisezeiten und zunehmende Kosten für Marketing die Gewinne weiter reduzierten.

Gut geführte Unternehmen steuerten diesem Trend mit einem erfreulichen Anstieg der Kennzahl Umsatz pro Consultant entgegen. Hier stieg der durchschnittliche Umsatz pro Consultant und Jahr über die letzten vier Jahre von \$ 193.000 in 2013 auf \$ 205.000 in 2016 kontinuierlich an. Auch die Kennzahlen für Umsatz pro Mitarbeiter stiegen. Das erreichten die Unternehmen, indem die Consultants weniger Zeit für administrative Tätigkeiten aufwenden mussten und weniger nicht fakturierbare Stunden für Kunden erbracht haben.

Weiterhin konnte der Anteil von nicht fakturierbaren Mitarbeitern im Gesamtunternehmen gesenkt werden. Hier zeigt der vermehrte Einsatz branchenspezifischer Lösungen im Bereich ERP, Professional Services Automation oder Human Capital Management Wirkung.

Spitzenwerte im Benchmark erreichten die Unternehmen, denen es umfassend gelang, die Performance der Consultants zu steigern und gleichzeitig die allgemeinen Kosten durch Prozessverbesserungen in den nicht wertschöpfenden Bereichen zu senken. Während klassische ERP-Lösungen vor allem im zweiten Feld gute Ergebnisse erzielen, fokussieren projektorientierte ERP-Lösungen zusätzlich alle projektgeschäftsspezifischen Aufgaben. Sie sind deshalb besonders gut dafür geeignet, den Aufwand für administrative Tätigkeiten für die Consultants zu reduzieren. Gleichzeitig bieten sie durch eine deutlich bessere Transparenz über die Projekte und den präzisen und aktuellen Abgleich zwischen beauftragten und geleisteten Stunden mehr Möglichkeiten, die Anzahl der nicht fakturierbaren Stunden in Kundenprojekten erheblich zu reduzieren.

Weniger Zeit für administrative Tätigkeiten lässt den Umsatz pro Mitarbeiter steigen.

Quick Check

Um sinkende Gewinne zu kompensieren, sollten Professional-Services-Unternehmen prüfen, **wo sie ihre Performance durch den Einsatz moderner, spezifischer Softwarelösungen steigern können**. Ein besonderer Fokus sollte dabei auf zwei Maßnahmenfeldern liegen: Erstens, Reduktion der nicht fakturierbaren Tätigkeiten von Consultants und zweitens, die generelle Optimierung aller nicht wertschöpfenden Prozesse. Bewerten Sie daher Ihre IT-Lösungen entlang folgender Punkte:

- Wie effizient werden Consultants von administrativen Aufgaben entlastet?
- Wie können wir Projektergebnisse vorhersehen?
- Haben wir tagesaktuelle Projektkennzahlen und können vorhersehen, welche Projekte voraussichtlich profitabel oder defizitär beendet werden, sofern wir nicht sofort notwendige Gegenmaßnahmen ergreifen?
- Wie weit sind die administrativen und kaufmännischen Prozesse optimiert und automatisiert?

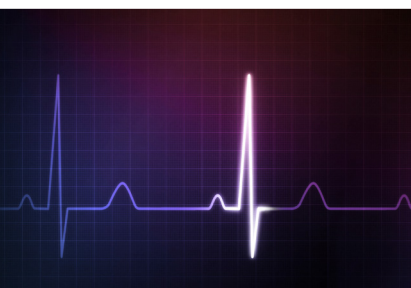
Wettbewerb wird intensiver

Die Erfolgsquote von Angeboten (Bid-to-Win-Ratio) hat sich im fünften Jahr in Folge leicht verschlechtert. Mit der Bid-to-Win-Ratio wird ermittelt, wie viele Aufträge aus zehn abgegebenen Angeboten entstehen.

Als internationalen Mittelwert ermittelte der SPI PS Maturity™ Benchmark für das Jahr 2016 einen Anteil von 4,85 – weniger als jedes zweite Angebot führte somit zu einem Auftrag.

Getrieben von der fortschreitenden Globalisierung im Markt und anderen Faktoren wie beispielsweise der verstärkten Nutzung internationaler Cloud-Angebote, kommen immer mehr Wettbewerber auf den Markt für Professional Services – folglich dürfte auch der Wettbewerb zunehmen.

Dennoch sollte jedes Professional-Services-Unternehmen prüfen, ob ein Sinken der Bid-to-



Der Bid-to-Win-Prozess muss von den genutzten IT-Systemen intensiv unterstützt werden.

Natürlich korreliert dieser Wert mit anderen Kennzahlen wie beispielsweise der Größe der Sales-Pipeline und der Effizienz im Vertriebsprozess. Ein Sinken der Bid-to-Win-Ratio kann sowohl auf einen verschärften Wettbewerb als auch auf Schwächen im eigenen Vertriebs- und Marketingprozess hindeuten.

Win-Ratio nicht auch hausgemachte Gründe haben kann. Dieser Prozess muss von den genutzten IT-Systemen intensiv unterstützt werden. So sind insbesondere Datenauswertungen über den Sales-Prozess aus dem CRM aber auch über die Projektdurchführung erforderlich.

Quick Check

Alle Bemühungen, die Erfolgsquote für Angebote des eigenen Unternehmens zu verbessern, sollten **auf einer detaillierten Analyse der eigenen Positionierung im Markt und des jeweiligen Zuschnitts der Beratungsleistung aufsetzen**. Schlüsselfragen dazu könnten sein:

- Generieren wir aus unseren Bestandskunden heraus ausreichend Empfehlungen und Folgegeschäfte oder sind die Kunden eher verhalten in Bezug auf den Wert, den wir für sie generieren?
- Welche Gemeinsamkeiten haben Deals, die wir gewinnen bzw. verlieren?
- Wie können wir unsere Sales-Pipeline besser bewerten, um Deals, die wir vermutlich verlieren werden, früher auszuschließen?

Mitarbeiterfluktuation nimmt zu

Der zunehmende Mangel an geeignetem Personal stellt für alle Consulting-Unternehmen eine enorme Herausforderung dar.

Nach den Zahlen des SPI PS Maturity™ Benchmark steigt die Fluktuation von Mitarbeitern im fünften Jahr in Folge auf durchschnittlich 13,6 % in 2016 an. Dabei spaltet sich diese Zahl in 8,1 % freiwilliger Fluktuation und 5,5 % unfreiwilliger Fluktuation auf. Der zunehmende Mangel an geeignetem Personal stellt für alle Consulting-Unternehmen eine enorme Herausforderung dar. Umso wichtiger ist es deshalb, die bestehenden Mitarbeiter weiter zu qualifizieren und sie so für neue Themen vorzubereiten und gleichzeitig an das Unternehmen zu binden.

Zusätzlich gilt es, mit einer klaren Vision für das Unternehmen eine starke Marke und Unternehmenskultur herauszubilden, die die hellsten Köpfe insbesondere für die kommenden Themen anzieht. Dabei ist die Balance zwischen Qualität, Quantität, Ressourcenbedarf und Investment insbesondere bei den neuen Themen schwierig.

Die notwendige Transparenz entsteht nur aus einem integrierten Blick auf die Projekte, die eigenen Organisationsstrukturen mit ihren Ressourcen und Kundenbeziehungen.

Quick Check

Nur wer in der Lage ist, für **Projekte in neuen Themengebieten schnell und detailliert den Mitarbeiter- und Skill-Bedarf sowie Margen und Projektrisiken zu erkennen**, kann frühzeitig in die Weiterentwicklung der eigenen Ressourcen bzw. ins Recruiting neuer Kräfte einsteigen. Consulting- und Engineering-Unternehmen müssen sicherstellen, dass ihre bestehenden Systeme diese Transparenz liefern können. Bewerten Sie daher Ihre IT-Lösungen entlang folgender Punkte:

- Wie gut unterstützen uns die IT-Lösungen bei der Planung des zukünftigen Bedarfs an Ressourcen, geordnet nach neuen Themen und Skills?
- Wie gut können wir Projektrisiken, die sich in Form von Overruns manifestieren, analysieren und für die Zukunft prognostizieren?
- Welche Transparenz bieten uns die bestehenden Systeme bei der Analyse der tatsächlich notwendigen Aufwände und Laufzeiten zur Rekrutierung geeigneter Mitarbeiter und wie unterstützen sie uns bei der entsprechenden Planung der Investitionen?

Zusammenfassung

Die Wettbewerbsintensität im Markt für Consulting- und Engineering-Leistungen wird auch in 2017 weiter zunehmen und gleichzeitig werden Veränderungen den Markt weiter umwälzen. Informationsmanagement und Transparenz über die eigenen Prozesse und Leistungen sind damit die wichtigsten Erfolgsfaktoren im Wettbewerb. Sie können Katalysatoren für die Performancesteigerung sein und damit letztlich den Gewinn erheblich steigern.

Der aktuelle SPI PS Maturity™ Benchmark Report liefert interessante Kennzahlen für die Umsatzentwicklung, Gewinnmargen und Trends in der Consulting- und Engineering-Branche.

Besonders interessant ist die Erkenntnis, dass die Performance der besten Unternehmen auf den Einsatz bestmöglicher Tools zurückzuführen ist.

Im Kern zeigt die Untersuchung, dass ein integrierter Ansatz, der die Anforderungsbereiche CRM, HCM, PSA, ERP und BI zusammenbringt, für den zukünftigen Erfolg von Consulting- und Engineering-Unternehmen unerlässlich ist. Eine zentrale Komponente dabei ist ein projektorientiertes ERP-System, wie beispielsweise Deltek ERP, das den besonderen Anforderungen projektgetriebener Unternehmen Rechnung trägt.

Haben Sie Fragen?

Gerne diskutieren wir die Kennzahlen des Benchmarks mit Ihnen und unterstützen Sie bei der Interpretation der Ergebnisse des Quick-Checks. Dabei können wir Ihnen auch aufzeigen, welche Vorteile eine integrierte Softwarelösung wie Deltek ERP, die speziell für das Projektgeschäft entwickelt wurde, bei der Bewältigung der zukünftigen Herausforderungen bieten kann.

Kontakt

Deutschland

Deltek GmbH
Prinzenallee 7
40549 Düsseldorf

deltek.com
info.de@deltek.com

Rufen Sie uns einfach an oder schicken Sie uns eine E-Mail.

Ihr Ansprechpartner:

Herr Oliver Brüggen
+49 (211) 52391 – 471
oliverbrueggen@deltek.com

Stay Connected:



Deltek ist der weltweit führende Anbieter von Unternehmenssoftware und Informationslösungen für Consulting- und Engineering-Unternehmen oder andere Firmen, bei denen Projekte und Menschen im Mittelpunkt stehen. Mit Deltek ERP bietet Deltek eine projektorientierte ERP-Lösung an, die speziell für das Projektgeschäft konzipiert wurde und alle notwendigen Funktionsbereiche wie Finance, Human Capital, Projektmanagement, Ressourcenmanagement, Client Relationship Management und Social Collaboration unterstützt. So wird das gesamte Unternehmen vom Front-Office bis zum Back-Office perfekt unterstützt, werden Prozesse optimiert und automatisiert und eine bislang unerreichte Transparenz geschaffen. Damit können die Kunden von Deltek ihr Wachstum besser unterstützen und steuern sowie ihr Geschäftspotenzial noch besser ausschöpfen.

Über 22.000 Unternehmen in mehr als 80 Ländern weltweit wie beispielsweise Accenture, Grant Thornton, protiviti oder pwc setzen auf Deltek, um Chancen zu erkennen, neue Geschäftsmöglichkeiten zu erschließen, Ressourcen zu optimieren, Geschäftsvorgänge zu straffen und rentablere Projekte zu realisieren.

Deltek – Know more. Do more.®