



Servizi professionali: Il motore economico dell'Europa affronta nuove pressioni



I leader del settore dei servizi professionali – siano essi in ambito legale, consulenziale, ingegneristico, contabile o immobiliare – si trovano in un momento cruciale. Il settore è profondamente radicato nell'economia europea e nella sua influenza globale, ma il successo di lunga data non garantisce l'immunità dalle pressioni attuali.

L'aumento dei costi, le difficoltà nel trovare talenti e l'accelerazione del cambiamento tecnologico stanno convergendo. I clienti si aspettano di più e più rapidamente. Le normative si stanno irrigidendo. L'ESG (ambientale, sociale e governance) è ormai una questione commerciale, non solo di conformità. E in mezzo a tutto questo, si continua a chiedere alle aziende di crescere – in modo sostenibile e redditizio.

Il modello dei servizi professionali sta subendo una trasformazione – e la capacità di adattarsi, controllare i costi e investire saggiamente sta rapidamente diventando un fattore determinante per il successo futuro.

Gli approfondimenti che seguono esplorano quattro delle sfide più urgenti che le aziende di servizi professionali stanno affrontando oggi – e i passi pratici che i leader possono intraprendere per affrontarle.

Talent acquisition e nuove tecnologie

La guerra per accaparrarsi i talenti si è estesa oltre le figure professionali centrali, includendo ruoli di supporto altamente qualificati e fattori di avanzamento tecnologico. La carenza di competenze è una preoccupazione a livello continentale, soprattutto in ambiti come la compliance, l'intelligenza artificiale e la trasformazione digitale.

L'IA generativa offre grandi promesse, ma molte aziende stanno ancora cercando di capire come integrare questi strumenti per ottenere veri benefici in termini di produttività. Le grandi istituzioni finanziarie spesso superano le aziende di servizi professionali nell'attrarre talenti esperti in tecnologia, alimentando il timore che alcuni operatori possano diventare vittime della disruption piuttosto che protagonisti.

La concorrenza internazionale è intensa: le aziende di diversi paesi competono per lo stesso bacino limitato di talenti - soprattutto per i ruoli digitali e consulenziali maggiormente richiesti. Questo aumenta la pressione su salari, strategie di fidelizzazione e cultura aziendale.

Per rimanere competitive, le aziende cercano sempre più professionisti che uniscano competenze tecniche a pensiero critico, intelligenza emotiva e abilità relazionali - caratteristiche che l'IA non può replicare.





Strategie di successione e consolidamento

Le aspirazioni di carriera in evoluzione, gli obblighi normativi crescenti e i modelli di partnership in cambiamento rendono la successione nella leadership di lungo termine più complessa.

Di conseguenza, molti mercati stanno vivendo ondate di consolidamento - soprattutto nei settori legale e contabile. Gli investimenti da parte di fondi di private equity stanno accelerando questa tendenza, consentendo nuovi modelli organizzativi come:

- Espansione in nuovi mercati
- Costruzione di gruppi multi-brand su scala geografica
- Specializzazione in settori di nicchia o concentrazione su mercati specifici

Le aziende di piccole e medie dimensioni riconoscono sempre più che è necessario crescere per poter investire in tecnologie trasformative come l'IA - alimentando ulteriormente le fusioni in tutta Europa.

Aspettative dei clienti

Dalla pandemia in poi, i clienti si aspettano servizi più rapidi, trasparenti e sempre più digitali. Entro il 2025, la maggior parte delle interazioni con i clienti sarà virtuale, e una quota crescente dei servizi sarà erogata tramite piattaforme digitali.

Gli investimenti tecnologici stanno crescendo in aree come onboarding, analisi dei dati, delivery tramite piattaforme e cybersicurezza. Nel frattempo, la performance ESG sta diventando un elemento distintivo - non solo per la conformità normativa, ma anche per attrarre clienti e talenti.

Le aziende di servizi professionali devono ora dimostrare le proprie credenziali ESG in modo chiaro e basato sui dati.



Impatto sui margini

Il costo del personale rappresenta ancora la voce di spesa principale per la maggior parte delle aziende, coprendo generalmente tra il 30% e il 50% del totale.

L'aumento dei salari, l'incremento dei contributi previdenziali in alcuni mercati e normative sul lavoro più rigide stanno generando forti pressioni sui costi.

Trasferire questi costi ai clienti diventa sempre più difficile - specialmente nei servizi altamente standardizzati - lasciando poco margine per aumentare ulteriormente i prezzi.

Anche la gestione della liquidità è sotto osservazione, soprattutto nei casi in cui i cambiamenti normativi o l'aumento dei tassi d'interesse influiscono su come le aziende gestiscono i fondi dei clienti o dei progetti.

Rimanere competitivi richiede investimenti sostanziali - ma i margini di profitto sono sotto crescente pressione. L'inflazione persistente, in particolare nei costi dei fornitori e dei salari, è diventata una realtà a lungo termine in tutta Europa.



Cosa devono fare ora le aziende di servizi professionali?

Ecco cinque azioni a cui i leader dovrebbero dare priorità:

1. Audit dei costi nascosti:

Riesaminare le operazioni interne, i contratti con i fornitori e le funzioni di supporto per individuare inefficienze e potenziali risparmi.

2. Investire meglio nella tecnologia:

Concentrarsi su tecnologie che migliorino la produttività, i risultati per i clienti e un ritorno sugli investimenti misurabile - piuttosto che inseguire l'ultima moda.

3. Rendere la strategia di talent acquisition a prova di futuro:

Bilanciare l'integrazione dell'IA con l'investimento nelle capacità umane - in particolare nella risoluzione dei problemi, nel servizio clienti e nella leadership.

4. Prepararsi al consolidamento o alla crescita:

Che si voglia crescere, fondersi o semplicemente rimanere competitivi, è fondamentale ottimizzare la base dei costi per supportare la trasformazione.

5. Collegare l'ESG ai risultati commerciali:

Allineare le strategie di sostenibilità con gli obiettivi finanziari - ormai clienti e talenti si aspettano entrambi.

