



De gevolgen van de kredietcrisis

WAARAAN SPENDEREN FINANCIËLE DIENSTVERLENERS HUN ICT-BUDGET IN 2009?

Het moge duidelijk zijn: de recessie raakt de veroorzakers ervan het hardst. Voor het eerst in de geschiedenis voorspelt analistenbureau Financial Insights een daling van de ict-uitgaven van financiële dienstverleners. Ondanks dat zijn er ook kansen. De nieuwe werkelijkheid vraagt immers om een beter inzicht in klanten: welke product/marktcombinaties leveren een risico op en wie zijn daarentegen de meest winstgevende klanten? Analistenbureau Financial Insights doet tien voorspellingen voor 2009.

Tekst: Mirjam Hulsebos

Welke gevolgen de kredietcrisis precies heeft voor de ict-investeringen van financiële dienstverleners in Europa, is op dit moment nog niet helemaal duidelijk. Wat uit onderzoek van Financial Insights, een dochterbedrijf van IDC, wel blijkt, is dat Amerikaanse CIO's bij financiële dienstverleners in rap tempo hun ict-budgetten bijstellen. Tegen de tijd dat dit blad bij u op de deurmat ligt, zijn ook de cijfers voor Europa bekend, maar senior research analyst Trevor LaFleche verwacht niet dat het beeld voor ons continent significant anders is.

Business as usual voor verzekeraars

Beschouw je de verschillende sectoren binnen de Amerikaanse financiële dienstverlening nader, dan blijkt dat banken en kapitaalmarkten zich in het oog van de storm bevinden, maar dat het voor verzekeringsmaatschappijen min of meer 'business as usual' is. Om de crisis te doorstaan, gaan financiële dienstverleners meer dan voorheen op zoek naar 'veilige' partners die deze crisis zullen overleven. Dat zijn bovendien de leveranciers die groot en financieel sterk genoeg zijn om een aantrekkelijk aanbod te doen. Kleinere spelers krijgen het moeilijk.

De investeringen in innovatie zullen op een laag pitje worden gezet. Financiële dienstverleners zoeken het vooral in consolidatie van hun huidige ict-omgeving. Afschrijvings-

termijnen worden langer en apparatuur wordt een keer vaker gerepareerd eer die wordt vervangen.

Financial Insights twijfelt of Obama zijn belofte voor meer Amerikaanse banen kan waarmaken als het gaat om functies die op het spel staan te worden geoutsourcet naar lage-lonenlanden. De druk op kostenreductie is nu immers groter dan ooit.

Toch zijn er ook enkele lichtpuntjes. Zo onttrekt Canada zich goeddeels aan de kredietcrisis, doen de coöperatieve banken het goed – kijk in ons land maar naar de Rabobank –, is compliance en risicomanagement belangrijker dan ooit en blijft SaaS ook in de financiële dienstverlening een groei-markt. Ook investeren kleine, kapitaalkrachtige instellingen er nog als vanouds lustig op los. Zij ruiken kansen en zullen een flexibele en tegelijkertijd stabiele ict-omgeving nodig hebben om die te verzilveren.

Op zoek naar de kansen

De kredietcrisis heeft ook de Nederlandse economie mee in een recessie gezogen. 2009 zal in het teken staan van bezuinigingen, maar dat wil niet zeggen dat alle financiële dienstverleners de hand op de knip houden als het gaat om ict-investeringen. Waar bevinden zich de kansen?

Hoofdpijnen

Financial Insights identificeert voor 2009 vier kernthema's:

1. Verlaging van ict-uitgaven: de banken die erin slagen meer met minder te doen, zijn de winnaars van morgen.
2. Fusies en overnames: wie zijn de winnaars en verliezers van morgen en wat zijn de implicaties voor zowel overgenomen als zelfstandige financiële dienstverleners?
3. Acquisitie van nieuwe en behoud van bestaande klanten: om dit goed te doen is inzicht nodig in de behoeften en verwachtingen van klanten voor wat betreft producten, diensten en kanalen. Voldoen aan klantverwachtingen wordt belangrijker dan ooit.
4. Risicomanagement: het juist identificeren en managen van risico's zal niet alleen bepalen of een financiële dienstverlener overleeft, maar is tevens een kritische succesfactor voor succes op lange termijn.

Op basis van onderzoek van zowel Financial Insights als moederbedrijf IDC doet het analistenbureau tien voorspellingen voor 2009. Deze voorspellingen passen binnen bovenstaande vier hoofdontwikkelingen.

1. Outsourcing zal wereldwijd versneld plaatsvinden, waarbij banken en verzekeraars zowel binnen als buiten de grenzen van hun eigen land zullen kijken. Outsourcers in India zullen hun prijzen verlagen en daarmee weliswaar marktaandeel winnen, maar hun winstgevendheid komt wel onder druk te staan.

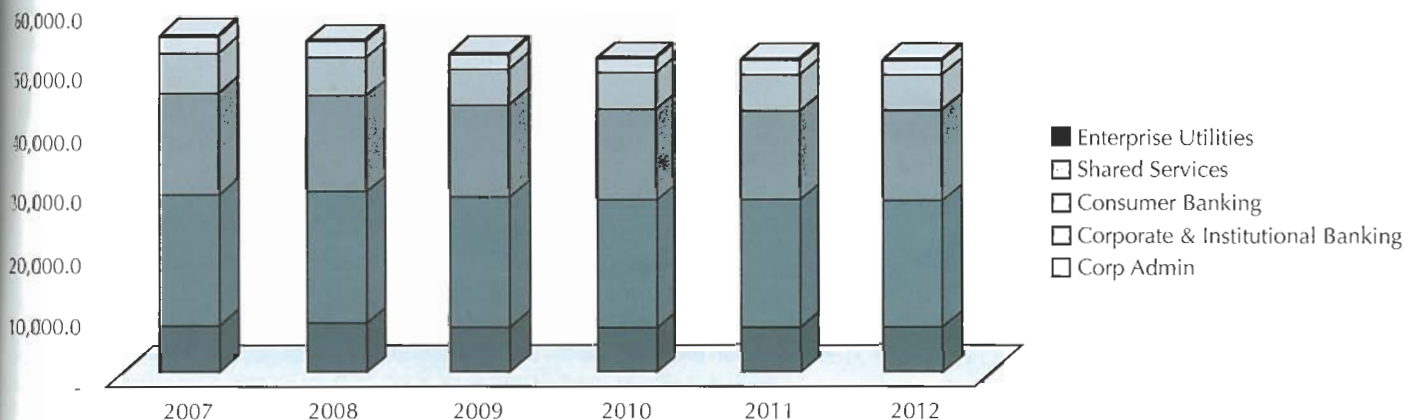
2. De IT-uitgaven van Noord-Amerikaanse banken zullen in 2009 dalen en daarna ook niet snel meer stijgen (zie grafiek slide 9).

3. Het aantal banken wereldwijd zal met 5 procent afnemen. In Europa is in 2008 de consolidatieratio gestegen van 2 naar 4 procent. In 2009 zal dit cijfer significant hoger zijn, waarbij de meeste fusies en overnames zullen plaatsvinden in Duitsland, Spanje, Italië en Frankrijk.

“Van de FinTech 100 zullen slechts 88 bedrijven het jaar 2009 overleven”

4. Van de FinTech 100 – de top 100 van technologieleveranciers aan financiële dienstverleners – zullen slechts 88 bedrijven het jaar 2009 overleven. Twaalf ict-leveranciers zullen failliet gaan of worden overgenomen. Het meest kwetsbaar zijn bedrijven die leveren aan kapitaalmarkten, hardwareleveranciers en leveranciers van best-of-breed installed software.
5. Wall Street zal verder herstructureren, de 'oude wereld' zal verdwijnen.

Negatieve groei verwacht voor de Amerikaanse bankensector in 2009



Bron: Financial Insights, 2008

>>

Leeftijd telefooncentrales van Nederlandse bedrijven

1000 = 0% Growth
1010 = 1% Growth
Etc



Verwachtingen budgetgroei in de komende twaalf maanden van alle US CIO's en IT-verantwoordelijken in alle sectoren van de financiële dienstverlening. Bron IDC IT FutureScan, december 2008.

6. Verschillende Europese regulerende autoriteiten zullen samengaan in een nieuwe 'superregulator': een pan-Europese toezichthouder met meer macht dan de huidige nationale toezichthouders.

7. Financiële instellingen zullen in 2009 circa 10 procent minder data voor analytisch risicomanagement aankopen.

8. Businessintelligence zal cruciaal zijn voor succes in 2009 en daarna. Banken gebruiken BI om betere risicoprofielen van klanten op te stellen en om beter inzicht te krijgen in klantverwachtingen. Verzekeraars zullen BI benutten voor dynamic pricing – de prijs van het product aanpassen al naar gelang de situatie van de klant – en het beter targetten van cross- en up-selling. Ook kunnen ze door beter inzicht in hun klantdata een betere voorspelling maken van de winstgevendheid van klanten.

9. Financiële dienstverleners zullen hun methoden voor klantacquisitie en -behoud vernieuwen. Innovatie zal dus niet zozeer plaatsvinden aan de kant van nieuwe producten, maar vooral in termen van marketing. Banken en verzekeraars zullen hun klanten nog beter willen leren kennen (zie ook punt 8).

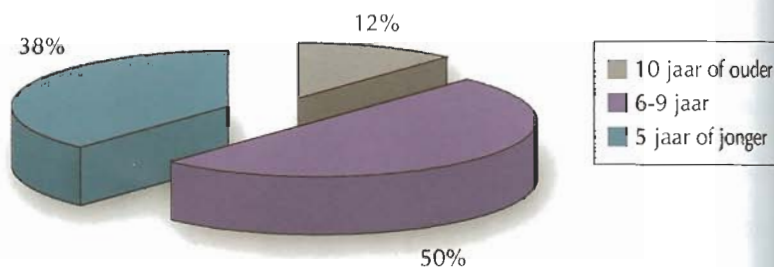
10. Amerikaanse en Europese banken zullen steeds vaker naar het Oosten kijken op zoek naar nieuwe kansen.

Computer Profile is een directmarketingbedrijf dat zich specifiek richt op de ict-markt. Het kapitaal van dit bedrijf zit in de database waarin de 15.000 grootste Nederlandse organisaties staan. "Wij zijn geen analisten die voor-

spellingen doen of trendlijnen aangeven, we registreren alleen. Daarbij kijken we niet alleen naar de decision making unit, maar ook naar hoe in grote lijnen de ict-infrastructuur van die bedrijven eruit ziet", zegt managing partner Harry van der Lint.

Natuurlijk lopen de investeringen van met name banken op dit moment fors terug. Een reden te meer om juist de actu-

Leeftijd pbx TOP 15.000 sites NL



Tabel 1. In verhouding staan er bij financiële dienstverleners, overheidsinstellingen en mediabedrijven fors meer pc's dan in andere sectoren. Het aantal servers is in deze sectoren gemeten naar het aantal medewerkers licht hoger, het aantal laptops juist iets lager. Deze drie sectoren namen in de jaren 2006 tot en met 2008 ongeveer 50 procent van de groei in IT-bestedingen voor hun rekening, terwijl ze nog geen 20 procent van de werknemers op hun gezamenlijke loonlijsten hebben staan. Bron: Computer Profile.

“Leveranciers van hardware en installed software krijgen het moeilijk; voor managed-servicesproviders en SaaS-aanbieders zijn er kansen”

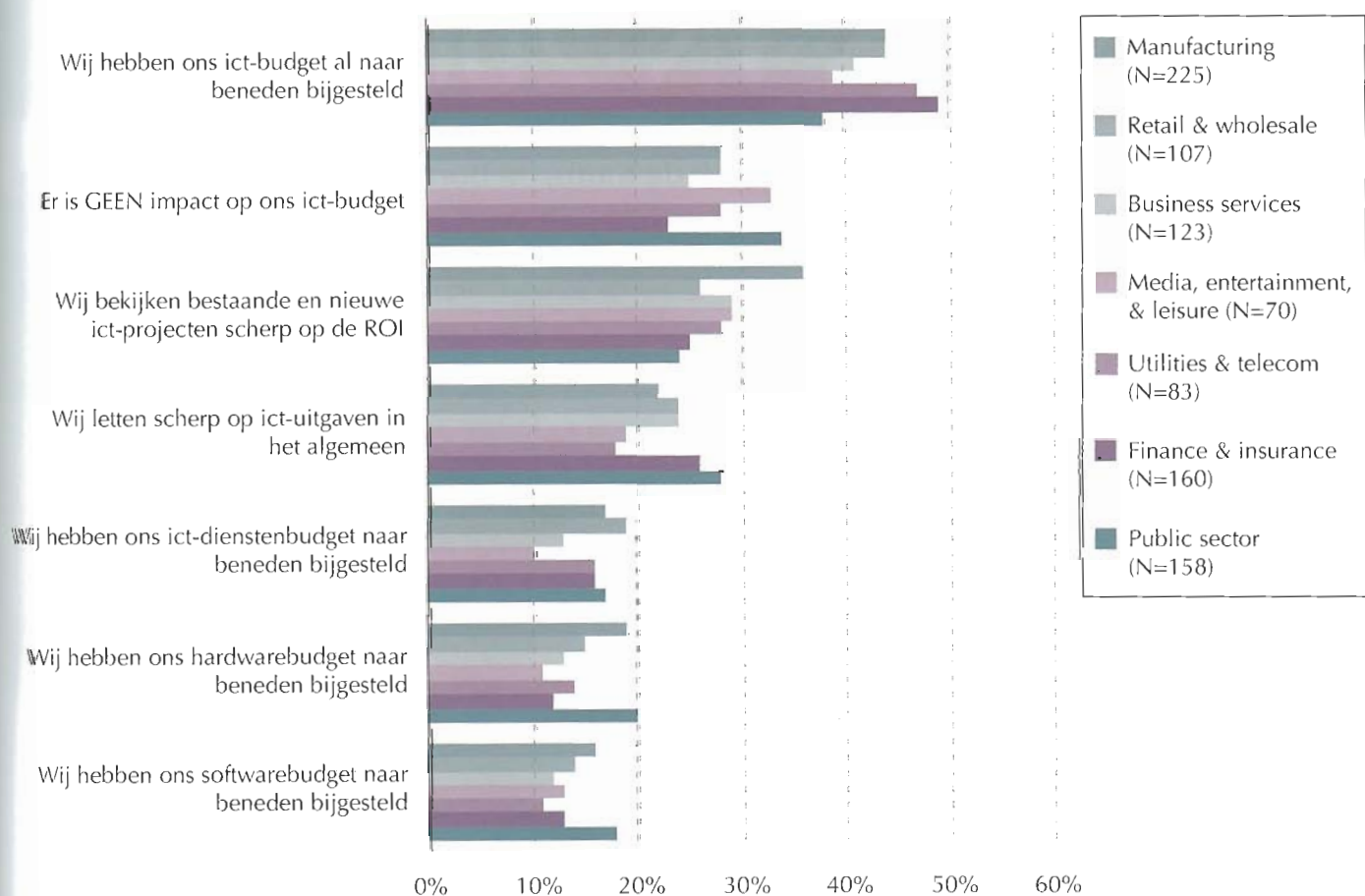
ele ontwikkelingen goed in de gaten te houden, vindt Van der Lint: “Het is duidelijk dat afschrijvingstermijnen worden verlengd en projecten worden uitgesteld, maar niet alle financiële dienstverleners ontkomen aan investeringen. Denk bijvoorbeeld aan fusies of juist afsplitsingen. Zo is 4 procent van alle bedrijven in onze database opgericht in 2006 of 2007. Dat is opmerkelijk omdat wij alleen gegevens over de 15.000 grootste bedrijven registreren. In veel van die gevallen zal het derhalve om een fusie of afsplitsing gaan, met als gevolg dat de ict moet worden ontvlochten of juist vervlochten. Er zijn dus nog wel degelijk grote ict-

projecten. De kunst is alleen om te zien waar die zich bevinden en hoe je ervoor zorgt dat je tijdig bij die bedrijven op de kaart staat.”

Een makkelijke mailingactie naar een bestand dat u toevoelig nog in uw crm-systeem hebt staan, is daarbij niet de weg die u moet kiezen. Uit de gegevens van Computer Profile blijkt dat 35 procent van de leden van de DMU van financiële dienstverleners in een jaar tijd van functie verandert. Dat betekent dat als er voor uw mailing een bestand gebruikt dat twee jaar oud is, meer dan de helft van de mailings niet op het juiste bureau of in de juiste mailbox belandt. •

Minder dan 20 procent van de organisaties door alle sectoren heen zegt minder aan ict te gaan besteden

“Worden de IT-bestedingen bij uw organisatie beïnvloed door de mondiale economische ontwikkelingen?”



Basis: Enterprise and SMB decision-makers responsible for the purchase of third-party IT services.
Bron: Enterprise IT Services Survey, North America And Europe, Q2 2008.