



Trends & impact op het werkveld

Zakelijke dienstverlening

Zakelijke dienstverlening

Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen binnen:

- Zakelijke dienstverlening (office, marketing, events, financieel, juridisch)

Voor de dossiers:

- Business Services
- Evenementenorganisatie

Ga naar trendrapport.s-bb.nl/zdv voor de volledige trendrapportage of scan de QR code!



Contact:

ABD-trendteam

trendonderzoek@s-bb.nl

beroepsonderwijs  bedrijfsleven

Waarom?

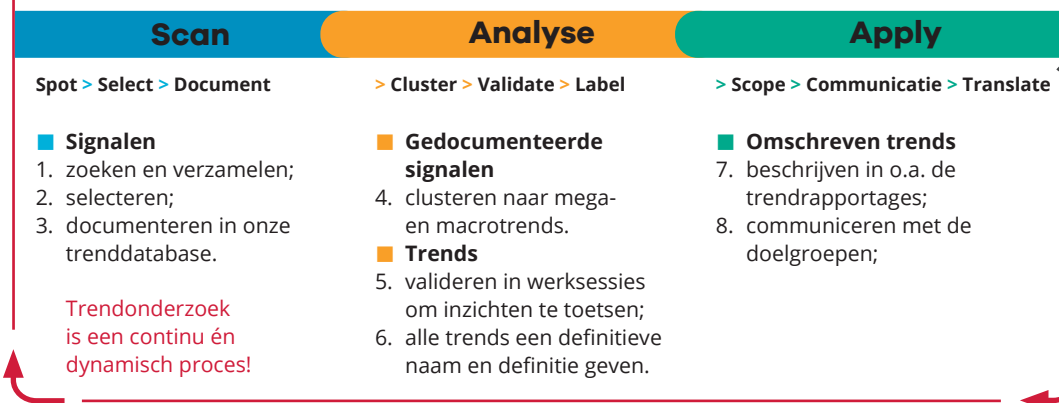
Met trendonderzoek achterhaalt SBB;

1. Wat de **impact van trends en ontwikkelingen** is op het werkveld waar de mbo'er voor wordt opgeleid,
2. Wat dit betekent voor de **benodigde vaardigheden en taken** van de toekomstige beroepsbeoefenaar.

Voor wie?

- **Partners**
- **Beroepsonderwijs**
- **Bedrijfsleven**
- **SBB**
- **Studenten**

Hoe?



Trendinformatie wordt toegepast voor:

- trendpresentaties;
- werksessies;
- vernieuwing van kwalificatiedossiers;
- beroepsonderzoek;
- doelmatigheidsrapportages;
- branchebeelden;
- themasessies met sectorkamers en marktsegmenten;
- beleidsvraagstukken en gesprekken met diverse stakeholders.

De '**Arbeidsmarkt trendpiramide**' wordt toegepast om samenhang binnen de trendrapportages te borgen.

MICRO

Korte termijn
Beroepentrend

→ De toepassingen op kwalificatie- en/of beroepsniveau.

MACRO

Middellange termijn
Marktsegmenttrend

→ De doorvertaling van de megatrends naar marktsegmentniveau.

MEGA

Lange termijn
Arbeidsmarkttrend

→ De maatschappelijke ontwikkelingen met een robuuste basis waardoor ze goed voorspelbaar zijn en veelal een langdurige impact hebben op de arbeidsmarkt. Ze fungeren als kapstok voor alle *trendrapportages*.



Trends & impact op het werkveld

Zakelijke dienstverlening

Arbeidsmarkttrends

(megatrends)

De gesignaleerde arbeidsmarkttrends kunnen per marktsegment verschillen.



Smartification

Steeds meer apparaten zijn online verbonden, waardoor er een overvloed aan data beschikbaar is. Bedrijven en individuen zetten deze data steeds slimmer in om levens gemakkelijker en veiliger te maken. Computers kunnen dankzij smart automation, computeralgoritmes en deep learning handmatige en cognitieve, routinematige taken en werkzaamheden automatiseren.



Co-botisering

Robot-innovaties bieden tal van voordelen. Processen worden efficiënter en veiliger en fysieke taken worden minder arbeidsintensief. Er zijn allerlei vormen robots; drones, industriële robots, deep learning camera's, maar ook cobots en exoskeletonen. Zij vervangen geen mensen, maar bieden ondersteuning. Het samenspel tussen robots en de mens staat centraal.



Duurzame wereld

We ontwikkelen steeds meer mogelijkheden om onze maatschappij anders in te richten met meer aandacht voor natuur en welzijn. Om op (korte) termijn voldoende, duurzaam en gezond voedsel, in een gezonde leefomgeving, te kunnen garanderen zijn aanpassingen noodzakelijk in verschillende schakels in de keten. We zoeken oplossingen voor lokale productie en het verminderen van CO₂ uitstoot.



Participatie-economie

De flexibele schil van bedrijven neemt in omvang toe. Dit zorgt voor meer individualistische vakkennis, waardoor samenwerken met andere specialisten belangrijker wordt. Mensen hechten minder waarde aan bezit, maar willen wel (samen met anderen) zelfvoorzienend zijn. De platform-economie ondersteunt deze beweging. En 'as-a-service' business modellen bieden de gebruikers de mogelijkheid naar eigen behoeften op flexibele manier gebruik te maken van diensten.



Humanisering

Binnen de veranderende maatschappij staan individuele waarden en behoeften nadrukkelijker centraal. De decentralisatie van o.a. overheidstaken heeft ervoor gezorgd dat burgers meer eigen regie krijgen en weet zich steeds beter zelf te informeren met nieuwe kennis, wat hen steeds professioneler maakt. Dit vertaalt zich in een grotere behoefte aan maatwerk en personalisering van producten en diensten.



Marktontschotting

Door digitale innovaties bereiken organisaties en bedrijven grotere markten en worden processen internationaal of juist lokaal georganiseerd. Er ontstaan andere vormen van ketensamenwerking, om de klant beter te bedienen. Mede door personeelstekorten moeten we taken anders verdelen, ketens verkorten of taken uitbesteden aan werknemers met een andere functie.



Trends & impact op het werkveld

Zakelijke dienstverlening

Marktsegment-trends

(macrotrends)

Klik op de macrotrend en lees online verder



Smartification

■ Digital services

Digitale technologie ontwikkelt zich razendsnel en is steeds slimmer en intuïtiever. Services zijn gedigitaliseerd en voor iedereen toegankelijk. Dienstverlening sluit beter aan op individuele behoeften. Digitale- en ICT-vaardigheden zijn van belang om overweg te kunnen met de digitale systemen.

■ Smart data

Big data in combinatie met kunstmatige intelligentie (KI) zorgt voor realtime informatie, sneller inschatten van risico's en het beter kunnen inspelen op klantgedrag. Het werken met smart data vraagt om andere specialismen en het besef wat wel/niet in strijd is met de AVG-wetgeving.



Co-botisering

■ Service robots

Werkzaamheden worden efficiënter uitgevoerd door het automatiseren van bepaalde processen of analyses. Chatbots nemen conversaties over. Voice assistenten maken notulen en marketing automation automatiseert marketingprocessen. ICT-kennis wordt steeds belangrijker om de processen te begrijpen.



Duurzame wereld

■ Circulaire economie (C.E.)

Het digitaliseren van documenten en processen, eisen in aanbestedingsprocessen en het VANG programma dragen bij aan het verminderen van afval. De eerste stap bij werknemers is het creëren van bewustzijn over de eigen footprint; het inkoopproces en hoe ze hiermee afval en CO₂-uitstoot kunnen verminderen.



Participatie-economie

■ Doe-het-zelfsamenleving

Er is een veelheid van apps en websites beschikbaar waarmee mensen zelf hun zaken kunnen regelen en informatie kunnen inzien. De informatie-asymmetrie tussen klant en professional neemt af. De klant heeft meer inzicht in de eigen situatie. Maar iemand die met je meedenkt is des te belangrijker.



Humanisering

■ Beleving en personalisering

Ondanks digitalisering blijft persoonlijke dienstverlening cruciaal. Er is een grotere behoefte aan maatwerk en personalisatie van producten en diensten. Per segment wordt gepersonaliseerde content verstuurd. Evenementbezoekers stellen hun eigen gepersonaliseerde agenda samen.



Marktontschotting

■ Branchetransformatie

Door data te koppelen aan technologie ontstaan nieuwe verdienmodellen die inspelen op de veranderingen op de markt. Fintechbedrijven bieden klanten alternatieven, gebaseerd op nieuwe technologieën. Bigtechs breiden hun activiteiten op het gebied van financiële dienstverlening uit. Branchevreemde partijen, waaronder accountants, gaan juridische diensten aanbieden.

■ Ketensamenwerking

Ketensamenwerking in de evenementenbranche is een vorm van samenwerking tussen partijen die opeenvolgend met elkaar samenwerken aan één evenement. Er is nauwer contact met veiligheidsorganisatie en de gemeente over vergunningen. Door de coronacrisis en professionalisering van de branche zijn er meer partijen betrokken bij de keten.

■ Internationalisering

Bedrijven en burgers hebben meer behoefte aan specifieke internationale expertise en advies en kennis over verschillende jurisdicties. Beheersing van vreemde talen is nog belangrijker. Door digitalisering, doet men taken die eerst waren geoutsourced (deels) weer in eigen land.