

Las soluciones PSA ofrecen un ROI significativo

Documento técnico que discute el retorno de inversión que obtienen las compañías al utilizar la herramienta de servicios profesionales (PSA) para automatizar las operaciones de una organización de servicios basada en proyectos.

Brian Martin
*Vicepresidente de Gestión de Clientes de
OpenAir Inc., una Compañía de NetSuite*

Las soluciones PSA ofrecen un ROI significativo

Antecedentes

La eficiencia de una organización de servicios profesionales, ya sea que se trate de una firma de servicios profesionales o de una organización de servicio interno, depende de su habilidad de aplicar al máximo sus habilidades colectivas y su experiencia para generar negocios y entregar productos/servicios de la más alta calidad. Independientemente de su misión específica, las firmas de servicios profesionales en una amplia gama de industrias se gestionan por motores económicos semejantes, y existen unas cuantas áreas clave, tales como las tasas de utilización de recursos, que tienen un profundo impacto en la rentabilidad. El software de Automatización de Servicios Profesionales (PSA) está diseñado para medir el rendimiento en estas áreas clave y para proporcionar las herramientas que conduzcan a la mejora del mismo. La PSA genera un rápido y sustancial retorno de inversión (ROI) mejorando la eficiencia operativa, la eficacia de los empleados y la visibilidad gerencial.

¿Qué es la Automatización de Servicios Profesionales?

Las organizaciones de servicio basadas en proyectos han recurrido a soluciones de Automatización de Servicios Profesionales (PSA) para automatizar sus procesos y agilizar sus operaciones, incluyendo generación de nuevos negocios, entrega de servicio y administración. El software PSA automatiza estas funciones con una suite integrada de soluciones para:

- Planeación de recursos
- Gestión de proyectos
- Contabilidad de proyectos, incluyendo seguimiento de tiempo, gastos y punto de venta
- Facturación a clientes e integración con sistemas contables
- Colaboración y gestión del conocimiento
- Información de la empresa

¿Cuáles son los beneficios de la PSA?

La herramienta de Automatización de Servicios Profesionales (PSA) genera un rápido y sustancial retorno de inversión (ROI), mejorando la eficiencia operativa, la eficacia de los empleados y la visibilidad gerencial mediante la gestión del proyecto, gestión de recursos, contabilidad de proyecto, rastreo de tiempo y gastos, y capacidades de reconocimiento de ingresos. Las compañías que utilizan una herramienta PSA se benefician de:

- Flujos de trabajo automatizados y escalables que reducen el ciclo, la administración y los errores
- Métricas de desempeño en tiempo real para asegurar que los proyectos se entreguen a tiempo y dentro del presupuesto
- Herramientas para distribuir y asignar recursos eficazmente y mejorar la utilización
- Plataforma integrada para asegurar datos consistentes y accesibles
- Accesibilidad desde cualquier sitio mediante infraestructura SaaS

Sin embargo, los verdaderos beneficios de valor para las compañías que ya usan una herramienta PSA o que están considerando una, son los aumentos cuantificables en ingresos y las disminuciones de costos que se reflejan en los resultados financieros de las compañías.

Beneficio No. 1: Aplicando una solución PSA aumentará la utilización de sus recursos facturables

La tasa de utilización para una organización de servicios profesionales que atiende clientes a menudo mide la cantidad de horas facturables como porcentaje del total de horas trabajadas. En una firma interna de servicios profesionales, como los departamentos de tecnología de la información o grupos de consultoría internos, la métrica de utilización no es tanto una medida de rentabilidad, sino más bien de productividad, ya que mide sus esfuerzos en relación con los proyectos. Independientemente de esto, la PSA aumenta las tasas de utilización de dos importantes maneras:

- Al ejecutar reportes de utilización que consideran proyecciones en una herramienta PSA, los gerentes se beneficiarán de una mayor comprensión acerca del estatus del proyecto, la utilización de recursos y las necesidades de personal, lo que ocasionará menos tiempo sin utilizar entre proyectos y menos tiempo de inactividad. Estos empleados pueden desplegarse rápidamente a actividades facturables o a otros esfuerzos de mayor importancia para la firma, tales como apoyo a esfuerzos de desarrollo comercial.
- Sus empleados dedicarán menos tiempo a reportar tiempos y gastos gracias a los procesos automatizados y electrónicos de envío y aprobación que la PSA ofrece para hojas de tiempo y reportes de gastos.

Supongamos que al utilizar una solución PSA, su compañía puede disminuir su tiempo de inactividad por recurso cargable un (1) día por año. Esta disminución de tiempo de inactividad generará otras ocho (8) horas de tiempo facturable por recurso por año. Asumiendo que su tarifa sea de \$150 por hora, su compañía obtendrá \$1200 por año en ingresos y utilidades adicionales por cada recurso.

Además, supongamos que al utilizar una solución PSA, cada recurso cargable ahorrará 15 minutos por semana en procesamiento de tiempo y gastos; este ahorro de tiempo les permite capturar otros 780 minutos facturables por año o 13 horas por recurso. Asumiendo que su tarifa sea de \$150 por hora, su compañía obtendrá \$1950 por año en ingresos y utilidades adicionales por cada recurso.

Beneficio No. 2: Utilizar una solución PSA aumentará la cantidad de horas facturables capturadas por sus recursos

La utilización de una herramienta PSA automatizará su proceso de captura de tiempo y por lo tanto minimizará la fuga de ingresos derivada de hojas de tiempo faltantes y captura manual de datos. Esto asegura que los empleados capturen un mayor porcentaje de horas facturables.

Por ejemplo, si sus profesionales pueden capturar un promedio de 30 minutos facturables adicionales por semana por profesional, su compañía obtendrá un aumento en ingresos y utilidades de \$3900 por año por recurso facturado, asumiendo que su tarifa promedio sea de \$150 por año.

Beneficio No. 3: La utilización de una solución PSA disminuirá el tiempo que sus empleados dedican al trabajo administrativo, como escribir reportes o realizar trabajos en Excel

La mayoría de las soluciones PSA ofrecen un motor de generación de reportes en Internet nativo y robusto que permite el acceso en tiempo real a los datos y que es altamente configurable para sus necesidades específicas. Además, el uso de una herramienta PSA para centralizar su colección de datos y sus reportes, asegura que todas las personas estén trabajando con los mismos datos.

Supongamos que el uso de una solución PSA le ahorra cinco (5) minutos por semana a cada uno de sus recursos facturables en la gestión de reportes en Excel. Este ahorro de tiempo se traducirá en un aumento de ingresos y utilidades de \$650 por año por cada recurso (asumiendo una tarifa promedio de \$150 por año).

Beneficio No. 4: El uso de una solución PSA generará márgenes de utilidad considerablemente altos

Al proporcionar herramientas para asegurar que las cotizaciones de proyectos sean correctas, al administrar los proyectos de manera más eficaz y al proporcionar a los ejecutivos herramientas analíticas para identificar y concentrarse en los proyectos más rentables, la PSA ayuda a asegurar márgenes altos.

- Con la PSA, una compañía puede refinar continuamente el proceso de estimación de proyectos. Al cotizar un proyecto, el equipo de desarrollo de negocios puede utilizar el sistema de gestión del conocimiento para encontrar planes relevantes de proyectos anteriores y utilizar los costos reales para crear una cotización nueva y precisa. La mayoría de las herramientas PSA como OpenAir incluyen además herramientas para conducir escenarios y ver el impacto sobre la rentabilidad proyectada.
- En la mayoría de los sistemas PSA incluyen un sistema completo de gestión de proyectos con acceso *on line*. El acceso por Internet significa que los planes del proyecto pueden actualizarse y revisarse continuamente con información en tiempo real para determinar el estado en relación a los antecedentes y el presupuesto. Los gerentes de proyectos pueden, por lo tanto, identificar y abordar los problemas en etapas tempranas para minimizar la absorción.
- Dado que los empleados registran su tiempo en relación a proyectos y clientes específicos, los gerentes y los ejecutivos pueden llevar a cabo análisis detallados de rentabilidad para asegurar que la compañía se concentre en los compromisos más rentables.

Por lo tanto, usando información en tiempo real a nivel de proyecto y tarea, los gerentes pueden reasignar recursos entre proyectos, dejando así menos días de trabajo no facturable por recurso por año, así como menos días de retrabajo por recurso facturable por año. Asumiendo una mejora únicamente de medio día en trabajo no facturable por recurso y otra mejora de medio día en retrabajo por recurso facturable, su compañía generará otras ocho (8) horas de tiempo facturable por recurso por año. Esta mejora se traduce en \$1,200 por año en ingresos y utilidades adicionales por cada recurso facturable de su compañía (asumiendo, como lo hicimos antes, que su tarifa promedio de facturación sea de \$150 por hora).

Además de los beneficios cuantitativos anteriormente mencionados, el uso de la solución PSA para su compañía arrojará beneficios que son más difíciles de cuantificar, tales como:

- **Menores costos de rotación de personal** — las soluciones PSA ayudan a las compañías a disminuir las tasas y los costos relacionados con la rotación de personal. Los gerentes de personal que utilizan la PSA eficazmente tienen la posibilidad de considerar los intereses y los objetivos de desarrollo de los empleados al asignarlos a proyectos, asegurando un alto nivel de satisfacción y motivación. Además, los sistemas PSA a menudo incluyen un registro objetivo y de fácil acceso de los logros de los empleados, para que los empleados con mejor desempeño puedan ser identificados y recompensados. Finalmente, cuando un empleado necesita ser reemplazado, contar con un sistema estándar PSA facilita la integración de nuevos empleados a equipos de proyecto, reduciendo por lo tanto los costos de la incorporación de nuevos empleados en la organización.
- **Mejor retención de clientes** — La solución de PSA permite a los equipos entregar productos de mayor calidad y colaborar de manera más eficaz con los clientes, mejorando así la satisfacción de los clientes.
 - Al basarse en planes de proyectos anteriores, un gerente puede desarrollar un plan preciso desde el principio para establecer expectativas realistas para los clientes al inicio del proyecto.
 - Con un sistema de gestión de proyectos en tiempo real en línea, los gerentes obtienen una comprensión temprana del riesgo del proyecto, de manera que pueden llevar a cabo acciones correctivas y asegurar la entrega a tiempo y dentro del presupuesto (o ajustar las expectativas del cliente).

- La calidad del proyecto se mejora aún más mediante la funcionalidad de colaboración, con la que los equipos pueden acceder a toda la experiencia de la compañía con los clientes en cada proyecto.
- Finalmente, los sistemas PSA más flexibles permiten a los clientes involucrarse más con los equipos de proyecto al crear roles totalmente personalizados que les dan acceso a cierta información.

• **Cobranza más rápida mediante un ciclo automatizado de facturación** — los sistemas PSA que incluyen una fuerte funcionalidad de facturación aceleran el ciclo de facturación del cliente de varias maneras:

- La información facturable se carga en el sistema, si la herramienta PSA permite la captura de datos mediante cualquier conexión de Internet, PDA o teléfono con capacidades WAP.
- El ciclo de facturación es automatizado (si el sistema PSA incluye motores sofisticados de facturación), permitiendo que se generen tanto cargos de tiempo y material (T&M) como de precio fijo. (A medida que se autoriza el tiempo y las fechas o los hitos, se disparan los precios).
- Las facturas se crean automáticamente con base en hojas de tiempo, informes de gastos y compras aprobadas.
- La integración de su solución PSA con su sistema financiero asegura que la información de facturación se capture con mayor rapidez en su actual sistema de generación de facturas.

Cálculo del ROI

Ahora que hemos analizado los beneficios del uso de una herramienta PSA para gestionar y automatizar su negocio de servicios, calculemos el retorno de la inversión (ROI). Asumiendo una tasa de facturación de \$150 por hora y las mejoras antes mencionadas a la utilización, la captura de tiempo y los márgenes de utilidad, una compañía obtendrá \$8,900 en ingresos (y utilidades) adicionales por empleado por año. Una empresa de 100 personas que pague nuestras tarifas estándar por OpenAir Professional Edition y que incurra en una cuota de servicios estándar para desplegar OpenAir obtendrá un ROI a 3 años de 401% y una recuperación en menos de tres meses. El aumento de la tarifa de facturación de \$200 por hora mejora el ROI a 3 años a 568% y disminuye el período de recuperación a dos meses. En una empresa de 500 personas, el retorno es aun más impresionante.

Retorno de la inversión (ROI)

No. de recursos facturables

<i>tarifa promedio de cobro</i>	<i>No. de recursos facturables</i>		
	100	250	500
\$100 por hora	234%	316%	510%
\$150 por hora	401%	524%	816%
\$200 por hora	568%	732%	1121%
\$250 por hora	735%	940%	1426%

Periodo de recuperación (días)

No. de recursos facturables

<i>tarifa promedio de cobro</i>		100	250	500
	\$100 por hora	119	92	62
	\$150 por hora	79	61	41
	\$200 por hora	60	46	31
	\$250 por hora	48	37	25

Conclusión

El uso de una herramienta de Automatización de Servicios Profesionales tendrá un impacto significativo en su negocio. Para la mayoría de las organizaciones de servicio, el costo de la solución PSA a menudo se recupera con unos cuantos minutos adicionales de facturación o de aumento de la productividad por recurso cada mes. Sin embargo, cuando se despliega PSA a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto y en todos los servicios; incluyendo la gestión del proyecto, gestión de recursos, captura y facturación de tiempo y gastos; PSA genera un retorno de inversión (ROI) rápido y sustancial al mejorar la eficiencia operativa, la eficacia de los empleados y la visibilidad gerencial.

Acerca de OpenAir

OpenAir, Inc., una compañía de NetSuite Inc., es un proveedor líder de software de automatización de servicios tipo software como servicio (SaaS). La solución de Automatización de Servicios Profesionales (PSA) de OpenAir les da a las organizaciones y empresas basada en proyectos las herramientas que necesitan para hacer crecer sus negocios con rapidez y rentabilidad. Al proporcionar funcionalidad a nivel de empresa para los negocios de todos los tamaños, OpenAir tiene más de 42,000 usuarios activos en más de 300 firmas de clase mundial que usan el software para capturar mejor el tiempo facturable, gestionar proyectos y recursos y facturar a los clientes. Trabajando en colaboración con un equipo de consultores altamente experimentados de algunas de las firmas líderes en servicios, PSA de OpenAir, genera beneficios más altos mediante una mejor utilización, visibilidad y recolección de datos. Para más información, visite www.openair.com.



Oficinas Corporativas

211 Congress St., 8th Floor

Boston, MA 02110 Tel:

617.351.0230 Fax:

617.904.161

www.openair.com

“OpenAir es la piedra angular para el desarrollo de una práctica de implementación rentable.”

Joe Longo

*VP de Servicios Profesionales,
MetricStream*

“OpenAir ha sido la empresa con mejor respuesta al cliente con la que he trabajado. nunca antes había experimentado una situación de apoyo al cliente como esta en mi trayectoria profesional. Jamás.”

Jodi Cicci

*Ex Directora del Software AG para
Oficina de Gestión de Proyectos en
EE.UU.*

“No podría operar mi negocio efectivamente sin OpenAir.”

Charis Santille

*Presidente y Propietario
CAS Designs Group*

“OpenAir es una clara ganadora con funcionalidad sólida, interfaz de usuario intuitiva, y excelente soporte.”

Alex Sefanov

*Fundador, Presidente y Director
Ejecutivo de BioPharm Systems*