

UNIT4

In Business for You

PROFITABLE PROJEKTE DURCHFÜHREN



Inhalt

Überblick – Mehr Transparenz durch Technologie	4
Die KPIs	5
Wiederholbare Prozesse	6
Ein neuer Entwicklungsschritt	7
Blick nach vorn	8
Das spricht für die Automatisierung	9
Zusammenfassung: Der Schlüssel zu profitablen Projekten	10

Überblick – Mehr Transparenz durch Technologie

Zeit für Veränderung

Der ungebremsste Fortschritt digitaler Technologie hat in nahezu jeder Branche große Veränderungen ermöglicht. Er hat den Personalmarkt nachhaltig geprägt und den Wettbewerb in allen Bereichen verschärft.

Gleichzeitig haben digitale Technologien aber auch an Reife gewonnen. Heute sind Dashboards benutzerfreundlich, Daten werden in Echtzeit erfasst und alle Aspekte kundenorientierter, projektbasierter Unternehmen können in ein einziges cloudbasiertes System integriert werden. Es ist nicht überraschend, dass die besten fünf Prozent der Professional-Services-Unternehmen (PSOs) technologiegestützt arbeiten*.

„Verständnis und Nutzung von Technologie sind zur strategischen Notwendigkeit geworden, wenn man von der Globalisierung profitieren und das Marktwachstum vorantreiben will. Einstiegsbarrieren werden gesenkt, da dynamische, agile und technisch versierte Unternehmen Top-Kunden und Märkte erobern. In einem von Technologie, Umbruch und Fachkräftemangel geprägten Geschäftsumfeld müssen Professional-Services-Organisationen ihre eigenen technologischen Kompetenzen ausbauen.“*

Optimieren, abrechnen, gewinnen

Die von den besten PSOs durchgeführten Projekte sind deshalb so profitabel, weil die Unternehmen dank mehr Transparenz und Kontrolle über Projektpläne, Kosten und Budgets ihre selbstgesteckten Umsatz- und Margenziele auch erreichen.

Sie erzielen einen optimalen Auslastungsgrad, indem sie Verfügbarkeit, Anforderungen, Zuweisungen und Auftragsbestand miteinander abgleichen. Diese marktführenden Unternehmen haben kürzere Sales-to-Cash-Zyklen, da sie präzise abrechnen und dadurch Rechnungsstreitigkeiten und Zahlungsverzögerungen vermeiden. Dank engerem Kundenbeziehungsmanagement und präziser Angebote auf der Grundlage früherer Projekterfolge gewinnen sie mehr Aufträge.

Diesen Erfolg verdanken sie zu einem großen Teil den Erkenntnissen, Einblicken und Prognosen, die eine ERP-Lösung (Enterprise Resource Planning) für Dienstleistungsunternehmen bietet.

Neue Rekorde in der
Dienstleistungsbranche >>>



Die KPIs

Fünf-Jahres-Analyse zeigt positive Trends

Unabhängige Analysen der PSO-Branche zeigen, dass in den vergangenen fünf Jahren Rekorde erreicht wurden und sich verschiedene positive Trends abgezeichnet haben.

Laut dem „Professional Services Maturity Benchmark“ (PSMB) 2019 des unabhängigen Marktforschungsinstituts Service Performance Insight (SPI) wird die weltweite PSO-Branche im Jahr 2019 weiter wachsen, nachdem der Bilanzgewinn im Jahresvergleich 2018 ein Rekordhoch von 18,5 % im Jahresvergleich erreicht hat.

Im Vergleich zu vor fünf Jahren verzeichnen PSOs heute insgesamt:

- kürzere Projektbesetzungszeiten
- mehr gleichzeitige Projekte pro Projektmanager
- mehr Projektmitarbeiter über einen längeren Zeitraum
- mehr fristgerechte Projektabschlüsse
- weniger Überschreitungen des Projektbudgets
- besseren Durchschnittspreis pro Projekt
- längere durchschnittliche Projektdauer

Der Vergleich der besten PSOs mit dem Rest sieht folgendermaßen aus:

Best-of-the-Best-Vergleich – Performance-Säule Service Execution			
Key Performance Indicator (KPI)	Die Besten	Der Rest	▲
Durchschnittliche Projektbesetzungszeit (Tage)	8,28	9,18	10 %
Anzahl durchgeführter Projekte pro Jahr	554	890	-38 %
Durchschnittlicher Umsatz pro Projekt (in Tsd. USD)	278	145	91 %
Gleichzeitig vom PM betreute Projekte	5,92	6,04	-2 %
Durchschnittliches Projektpersonal (Mitarbeiter)	5,08	4,31	18 %
Durchschnittliche Projektdauer (Monate)	6,08	5,69	7 %
Fristgerecht gelieferter Projekte	88,2 %	76,3 %	16 %
Abgebrochene Projekte	1,8 %	2,1 %	14 %
Durchschnittliche Projektkostenüberschreitungen	5,4 %	8,8 %	38 %
Einsatz einer standardisierten Liefermethode	72,7 %	65,7 %	11 %
Projektmarge bei Abrechnung nach Zeit und Material	50 %	34 %	47 %
Projektmarge bei Festpreisprojekten	50,5 %	33,4 %	51 %
Durchschnittliche Projektmarge – Subunternehmer, Ausland	34,7 %	25,1 %	38 %

Quelle: SPI Research, Februar 2019

Alles klar? Los geht's. >>>

Wiederholbare Prozesse

Die besten fünf Prozent setzen auf wiederholbare Prozesse

Unabhängige Untersuchungen zeigen, dass die besten fünf Prozent der PSOs sich durchgängig für die Entwicklung standardisierter Methoden einsetzen. Dadurch werden mehr Projekte fristgerecht abgeschlossen und es kommt zu weniger Kostenüberschreitungen und Projektabbrüchen.

Sie setzen auf wiederholbare Prozesse und nutzen Projektvorlagen innerhalb eines PSA-integrierten Projektmanagementsystems sowie Tools für Planung, Budgetierung, Forecasting und Analysen.

Darüber hinaus konzentrieren sie sich auf die Messung von Qualität und Kundenzufriedenheit, wobei die meisten Kostenvorkalkulationen, Angebote und Änderungen einer intensiven Prüfung unterzogen werden, um eine korrekte Basis für Risikomanagement und Margenanalysen zu gewährleisten.

„Da fast alle führenden Unternehmen auf eine PSA-Anwendung setzen, können sie Standardmethoden für die Projektabwicklung entwickeln und festigen. Das ermöglicht eine präzise Durchführung sowie ein hohes Maß an Qualität, Produktivität und Rentabilität.“

Eigenen Angaben zufolge verdanken diese Unternehmen ihrer PSA eine Verbesserung des Ressourcen- und Projektmanagements, der Zeit- und Ausgabenerfassung sowie der Abrechnung, was zu einer höheren fakturierbaren Auslastung und fristgerechten Projektabschlüssen führt.“*

Dank standardisierter Methoden, wiederholbarer Prozesse und präziserer Angebote basierend auf bisherigen Projekterfolgen gewinnen diese Unternehmen mehr Aufträge. Sie arbeiten nicht mehr reaktiv und taktisch, sondern strategisch und proaktiv.

PSA wird erwachsen. Sehen wir uns an, was das bedeutet. >>>



Ein neuer Entwicklungsschritt

PSA ist auf dem Vormarsch und die Gründe dafür sind offensichtlich

„Die Nutzung von PSA nimmt zu, da Projekte und Ressourcen besser verwaltet werden müssen – besonders in technischen Disziplinen.“*

Laut Branchenanalyse verbessern sich mit der Einführung von PSA fast alle wichtigen Projektkennzahlen vom Umsatz über den Personalbestand bis hin zur fakturierbaren Mitarbeiterauslastung. Die Investition in eine PSA-Anwendung macht sich durch höhere Bilanzgewinne bezahlt.

Diese KPIs beziehen sich auf PSOs, die eine PSA-Anwendung nutzen, im Vergleich mit jenen, die keine solche Anwendung im Einsatz haben.

Einige Organisationen haben zwar eine PSA-Anwendung eingeführt, sie aber nicht mit den Systemen für Projektmanagement, HR und Finanzen integriert. Der Vergleich ähnlicher KPIs hebt klar den Vorteil integrierter PSA gegenüber einer isolierten Anwendung hervor.

„Auch hier zeigen die Ergebnisse, dass integrierte PSA es Organisationen ermöglicht, auf einem höherem Effizienzniveau zu arbeiten.“*

PSA lässt PSOs proaktiver und strategischer arbeiten. >>>

Einfluss – Professional Services Automation (PSA)			
KPI	PSA im Einsatz	Ohne PSA	▲
Umfrageteilnehmer (kommerzielles CRM)	461	144	
Änderung PS-Umsatz im Jahresvergleich	10,8 %	6,4%	69 %
Anteil Neukunden am Gesamtumsatz (in Prozent)	30 %	21,4 %	40 %
Fakturierbare Mitarbeiterauslastung	70,7 %	66,2 %	7 %
Einsatz einer standardisierten Liefermethode	66,8 %	63,2 %	6 %
Jahresumsatz pro fakturierbarem Berater (in Tsd. USD)	207	200	4 %
Projektmarge	36 %	33,4 %	8 %

Quelle: SPI Research, Februar 2019

Einfluss – kommerzielle PSA-Integration			
KPI	Ohne PSA	Eigenständige PSA	Integrierte PSA
Umfrageteilnehmer (kommerzielles CRM)	144	129	346
Änderung PS-Umsatz im Jahresvergleich	6,4 %	8,7 %	11,6 %
Änderung PS-Headcount im Jahresvergleich	4,8 %	7,2 %	9,5 %
Deal-Pipeline/ vierteljährliche Buchungsprognose	156 %	173 %	194 %
Vierteljährliches Umsatzziel im Auftragsbestand	41,8 %	42,3 %	46,5 %
Fakturierbare Mitarbeiterauslastung	66,2 %	67,8 %	71,3 %
Umfassende Echtzeit-Transparenz für Führungskräfte	3,53 %	3,54	3,61
Projektmarge	33,4 %	36,6 %	36,4 %

Quelle: SPI Research, Februar 2019

Blick nach vorn

Transparenz und Analysen in Echtzeit

Die besten PSOs sind dank Transparenz und Analysen in Echtzeit proaktiver geworden. Dadurch wurde die ihre Entscheidungsfindung von einer taktischen Angelegenheit zu einer strategischen.

Mit leistungsfähigen Software-Tools ist Planung kein unliebsamer, mühsamer, alljährlicher Prozess mehr. Vielmehr wird sie zu einem gemeinsamen Prozess, der kontinuierlich ganzjährig durchgeführt wird. und so den Informationsaustausch und die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern aller Funktionen und Ebenen vereinfacht. Mit den richtigen Tools sind Manager auf allen Ebenen in der Lage, die Unternehmensperformance zu analysieren, eigene Ursachenanalysen durchzuführen und sofortige Maßnahmen zu ergreifen, bevor es zu spät ist.

Dashboards zur Verfolgung, Erfassung und Prognose

Mittlerweile ähneln Displays und Dashboards sozialen Tools, was sie zunehmend intuitiv und nutzerfreundlich macht.

Durch die Verfügbarkeit aller Daten im System und rollenbasierte Dashboards behalten Ihre für das operative Geschäft zuständigen Mitarbeiter sowie Ihre Finanz-Teams alle Projekt-KPIs im Blick.

Berater können vor Ort bei Kunden die tatsächlichen Zeiten, Ausgaben und Einkäufe für jedes Projekt oder jede Aufgabe protokollieren.

Da alle Prognosen auf tatsächlichen Kosten und Stunden beruhen, ist es möglich, die finanzielle Performance eines Projekts auf Basis des Ausgangswerts zu bewerten und zu analysieren. Darüber hinaus können Sie potenzielle Projektrisiken vorhersagen und rechtzeitig Änderungen an der Steuerung oder Vorgangsweise vornehmen.

Weiter geht's mit den geschäftskritischen Vorteilen von ERP. >>>



Das spricht für die Automatisierung

Mehr Umsatz, höhere Gewinne, schnelleres Wachstum

Zu den geschäftskritischen Vorteilen, die ERP-Systeme für Unternehmen bringen, zählen unter anderem höhere Gewinne vor Steuern, ein höherer Durchschnittsumsatz pro Projekt und ein schnelleres Wachstum. PSOs können Front- und Back-Office mit geringerem Verwaltungsaufwand organisieren, mehr Projekte fristgerecht abwickeln und so die finanzielle Performance deutlich steigern. Organisationen, die ebenfalls eine PSA-Lösung im Einsatz haben, wachsen schneller, sind profitabler und arbeiten insgesamt wesentlich effizienter.

Margen und Umsatz

Das **EBITDA*** (Gewinn vor Zinsen, Steuern, Abschreibungen) ist um **32,5 % höher** bei PSOs, die vollständig auf Informationssysteme setzen und ihre Betriebsabläufe optimiert haben*.

Der durchschnittliche Umsatz pro Projekt ist um **91 % höher** bei den besten PSOs, die eine PSA-Anwendung nutzen*.

Finanzen und operatives Geschäft vereinen

Eine ERP-Lösung liefert die Grundlage für die Initiierung, Planung, Ressourcenverwaltung, Durchführung und genaue Kontrolle von Projekten und Dienstleistungen. Durch einen Überblick über Opportunities, Ressourcen, Projektmanagement und Zusammenarbeit unterstützt eine solche Lösung Sie dabei, die Erbringung von Dienstleistungen zu verwalten.

ERP ist typischerweise das Aufzeichnungssystem für Fähigkeiten, Kompetenzen und Präferenzen mit Integration in die Mitarbeiter- und Subunternehmerdatenbank.. Es wird dazu genutzt, um Zeiten, Ausgaben und Einkäufe nach Projekt und Ressource bis auf Aufgabenebene zu erfassen und dient als Erfassungssystem für den Ressourceneinsatz, die Projektkosten und die Kostenvorkalkulation.

Die richtige Lösung für Dienstleistungsunternehmen integriert Rechnungsstellungsmöglichkeiten in verschiedene Ebenen der Umsatzrealisierung nach Rechnungslegungsmethode – Zeit- und Materialaufwand, laufende Arbeiten oder Festpreis.

Mit einer integrierten Lösung sind Sie in der Lage, Finanz-Teams im Back-Office effektiv mit den für das operative Geschäft zuständigen Teams im Front-Office zusammenzuführen.

Viele Informationen – Zeit für eine Zusammenfassung. >>>

Zusammenfassung: Der Schlüssel zu profitablen Projekten

Das Geheimnis profitabler Projekte liegt in Genauigkeit, Automatisierung und Transparenz.

Es gibt viele ERP-Lösungen auf dem Markt. Die richtige Software sollte speziell für Dienstleistungsunternehmen konzipiert sein und Ihnen Folgendes ermöglichen:

Mehr Aufträge gewinnen

Gewinnen Sie mehr Neukunden und steigern Sie die Kundenrentabilität durch präzisere Angebote auf der Grundlage vergangener Projekterfolge.

Ressourcenauslastung optimieren

Gewinnen Sie die besten Fachkräfte für sich und erzielen Sie einen optimalen Auslastungsgrad, indem Sie Verfügbarkeit, Anforderungen, Zuweisungen und Auftragsbestand miteinander abgleichen.

Profitable Projekte durchführen

Erreichen Sie Umsatz- und Margenziele mit 360-Grad-Transparenz und Kontrolle über Projektpläne, -kosten und -budget.

Präzise abrechnen

Dank selbstgesteuerter Arbeitszeiterfassung mit schneller Rechnungserstellung und engmaschigem Mahnwesen lässt sich der Service-to-Cash-Zyklus verkürzen.

Wenn Ihre ERP-Software Ihren Fortschritt auf irgendeine Weise beeinträchtigt, stimmt womöglich etwas nicht. Wenn Sie noch kein ERP für Dienstleistungen eingeführt haben, könnte jetzt der richtige Zeitpunkt dafür sein.

Vielen Dank fürs Lesen.

Mit dem richtigen Partner können Sie auch Systeme für das Management von Kundenbeziehungen, Personalressourcen und Finanzen in Ihre PSA-Lösung integrieren.

Erfahren Sie mehr über diese Säulen der Performance in unseren E-Guides zu Kunden, Personal und Finanzen. Wenn Sie weitere unabhängige Einblicke von SPI erhalten möchten, können Sie [hier](#) die komplette Studie herunterladen.

Referenzen

*Quelle: 12. jährliche „Professional Services Maturity Benchmark“ (PSMB) 2019 des unabhängigen Marktforschungs- und Beratungsunternehmens Service Performance Insight (SPI)



Interessiert an einer Demo?

Wir stehen gerne bereit, um Ihnen unsere Lösungen persönlich zu zeigen und Ihre Fragen zu beantworten. Klicken Sie hier, um eine Demo anzufordern.

UNIT4
In business for people