

Preguntas Frecuentes (FAQs) sobre XB y Nuestros Servicios:

¿Dónde están ubicadas sus oficinas?

Nuestra oficina principal se encuentra en Phoenix, Arizona, y nuestro equipo de operaciones está en Puerto Peñasco (también conocido como "Rocky Point"), Mexicali y Ensenada, México. Puerto Peñasco está aproximadamente a una hora de la frontera entre Arizona y México, Mexicali está a dos horas al este de San Diego y en la frontera justo al sur de Calexico, CA, y, por último, nuestra oficina en Ensenada está a solo una hora y media al sur de San Diego.

¿Qué sistema contable utilizan?

Utilizamos Sage Intacct, un sistema ERP basado en la nube, para todos nuestros clientes. Para aquellos que utilizaban otros programas de contabilidad como QuickBooks, les ayudamos a convertir sus datos de QuickBooks a Sage Intacct.

Como parte de nuestro acuerdo de servicio, ofrecemos varias horas de formación gratuita sobre cómo navegar por Sage Intacct y cualquier otro sistema de terceros que podamos utilizar para atender su cuenta.

¿Cómo se diferencian de otras prácticas contables externalizadas en los EE. UU.?

La diferencia principal radica en nuestro modelo de servicio más completo. Mientras que la mayoría de las firmas externalizadas se especializan en servicios contables y algunos servicios de nómina/RRHH, nosotros ofrecemos servicios contables completos, incluidas soluciones de gestión de proveedores (AP), soporte de reclamaciones de seguros para incidentes con clientes, servicios de gestión de propiedades para ayudar a administrar todos los arrendamientos, subarriendos y nuevas construcciones, soporte técnico de TI y sistemas POS, servicios de procesamiento de nómina y soporte de beneficios, y servicios de reparación y mantenimiento. Ofrecemos todos estos servicios internamente en una ubicación, lo que beneficia a nuestros clientes en términos de coordinación y comunicación entre todos los grupos, y mantenemos un único sistema de registro, Sage Intacct. Podemos ofrecer nuestros servicios como una tarifa fija o proporcionar servicios "a la carta", ya que algunos clientes pueden decidir retener internamente ciertas funciones y/o departamentos.

Como mencioné anteriormente, nuestro personal es universitario y bilingüe (todos hablan y escriben en inglés además de español). Dado que muchas operaciones de restaurantes emplean personal que habla español, hemos descubierto que nuestro personal es más efectivo al comunicarse con su personal en un idioma con el que se sienten cómodos.

¿Quién presenta nuestras declaraciones de impuestos sobre las ventas y determina nuestras regalías y pagos por publicidad?

Nosotros lo hacemos. Para las declaraciones de impuestos sobre las ventas, proporcionamos a su CFO/Controller/Gerente de Contabilidad los cálculos mensuales o trimestrales y, una vez aprobados, presentamos la declaración con el estado específico en el que está haciendo negocios.

Para los pagos de regalías y publicidad a su franquiciador, proporcionamos el cálculo basado en su % acordado (puede ser tan frecuente como semanal) y presentamos una solicitud de pago a su equipo para su aprobación.

¿Cómo pueden gestionar las necesidades de reparaciones y mantenimiento de mis ubicaciones desde México?

Contamos con un equipo de despacho disponible las 24 horas y un sistema de solicitud de reparaciones y mantenimiento que utilizamos para gestionar todo el proceso desde la solicitud hasta el pago al proveedor. Su equipo simplemente envía una solicitud (en línea o mediante una aplicación móvil) y nosotros nos encargamos del resto. Le proporcionaremos tantas ofertas como desee ver antes de contratar a un proveedor de servicios para reparar o reemplazar equipos. También gestionamos las garantías de su equipo, ayudándole a evitar la compra de equipos de reemplazo para aquellos que aún tienen garantía.

¿Cómo pueden brindar soporte de TI desde México?

Contamos con un equipo de profesionales de TI dedicados que pueden solucionar problemas de forma remota en sus sistemas POS o acceder al equipo de video de sus tiendas según sea necesario. Actualmente, solo brindamos servicios a los sistemas POS de Xenial, pero estamos en conversaciones para agregar PAR a nuestra plataforma.

¿Cuál es su ventaja competitiva?

¡Nuestro mayor activo y ventaja competitiva es nuestro personal! Muchos de nuestros miembros llevan con nosotros 10 años. Tenemos una gran cultura, paquete de beneficios y oportunidades de desarrollo profesional para nuestros miembros del personal.

Si decidimos mudarnos a XB, ¿cuánto tiempo llevará la transición y qué podemos esperar?

Para empezar, usted y su equipo ejecutivo sostendrán discusiones operativas con nuestro equipo para planificar la transición de la manera menos disruptiva para su negocio. A partir del proceso de planificación, determinaremos si tiene sentido una transición de 30 días o algo más prolongado. Aunque proporcionamos una solución completa de back-office (contabilidad, nómina, TI, reparaciones y mantenimiento), algunos clientes pueden preferir mover porciones de su negocio antes que otros servicios, como la nómina.

Para la nómina, tenemos relaciones establecidas con Paylocity, Paychex y ADP, por nombrar algunos. Si está utilizando otro proveedor de nómina y desea seguir utilizándolo, podemos adaptarnos a su solicitud.

¿Su personal está autorizado?

No, y tampoco se les exige. Al igual que otras firmas de servicios contables externalizados, no somos contadores públicos certificados (CPA) y no brindamos asesoría fiscal ni legal. Trabajamos con su CPA y asesor legal cuando surgen preguntas específicas que requieren la opinión y orientación de las partes correspondientes. Nuestro equipo adopta sus prácticas comerciales existentes e ingresa datos según los principios de contabilidad generalmente aceptados (GAAP). Para el cumplimiento del estándar 842, nos asociamos con Swenson Advisors. Swenson es una de las firmas líderes en este espacio que ayuda a empresas públicas, privadas y sin fines de lucro con valoraciones, papeles de trabajo y comunicación con los auditores.

¿Habla inglés el personal de su oficina en México?

Sí, todos nuestros miembros del personal hablan inglés. Hablar y escribir en inglés es un requisito para trabajar en XB. Muchos de nuestros miembros del personal vivieron, trabajaron o estudiaron en los EE. UU. en algún momento, por lo que están muy familiarizados con las marcas que gestionamos y cómo se hace negocios en los EE. UU.

¿Cómo es su estructura de tarifas?

Normalmente cotizamos una tarifa por ubicación, que incluye nuestro sistema ERP, Sage Intacct. Dependiendo de sus planes de crecimiento, podemos proporcionar una escala progresiva (su costo disminuye a medida que crece) para que conozca su costo de adquisición e incorporación de ubicaciones adicionales en nuestra plataforma de servicio.

¿Quién es dueño de los datos?

Usted sigue siendo el propietario de todos sus datos. En caso de decidir trasladarse de nuestro servicio a otro proveedor, lo asistiremos en la transferencia segura de sus registros electrónicos al destino de su elección.

¿Cómo manejan los pagos pendientes con una oficina en México?

Obtendremos su lista de proveedores y notificaremos a cada uno para dirigir futuras facturas a una dirección de correo electrónico compartida. Cargamos facturas diariamente en Sage Intacct y podemos proporcionarle un estado de cuentas por pagar en tiempo real, donde puede decidir qué facturas desea

pagar. Para facturas de servicios públicos y proveedores con portales web, accedemos directamente a sus sitios para descargar sus facturas y cargarlas en Sage Intacct.

¿Quién se encargará de atender nuestra cuenta?

Proporcionamos a cada uno de nuestros clientes un equipo dedicado que atiende exclusivamente la cuenta del cliente. Nuestros miembros del personal se convierten en sus miembros del personal y, con nuestra baja tasa de rotación, puede estar seguro de que atenderemos su cuenta con los mismos miembros del equipo a diario sin interrupciones. A cada cliente se le asigna un Gerente de Relaciones que será el principal punto de contacto del cliente.

¿Cuál es la semana laboral típica para su personal?

Nuestros miembros del equipo dedicado trabajan de 8 a 4 (Zona Horaria de la Montaña) de lunes a viernes, y brindamos algún soporte los sábados y domingos. Somos flexibles, así que si necesita que proporcionemos servicios los 7 días de la semana y en diferentes zonas horarias, podemos adaptarnos a sus necesidades.

Estoy utilizando varios programas de software para operar mi negocio hoy. ¿Por qué cambiaría mi proceso actual?

Bueno, hay muchos factores por los cuales nuestros clientes nos han elegido. Muchos programas de software tienen ciertos requisitos y/o limitaciones que no funcionan para todos. Estos programas pueden volverse costosos y los cambios por parte del proveedor (como sistemas descontinuados o adquisiciones del proveedor, por ejemplo) podrían ser muy disruptivos para su operación. Somos flexibles. Tenemos la capacidad de adaptarnos y utilizar su programa(s) de software actual y prácticas comerciales (podemos replicar lo que tiene actualmente en su lugar) o podemos adaptar su modelo a nuestras mejores prácticas que hemos desarrollado a lo largo de los años.

¿Está segura mi información?

¡Sí! Solo utilizamos sistemas basados en la nube (no verá papel en nuestra oficina) con servidores ubicados en los Estados Unidos. También estamos completamente asegurados (incluido un seguro cibernético) para brindarle tranquilidad ante todas las violaciones de datos que muchas empresas estadounidenses han experimentado últimamente. En cuanto al movimiento de dinero, proporcionamos servicios de entrada de datos en programas basados en la nube. Por lo general, un cliente tendrá un controlador o gerente de contabilidad en los Estados Unidos que imprime cheques o autoriza transferencias ACH. Iniciaremos los archivos de pago, pero nuestros clientes los aprobarán y, en última instancia, enviarán pagos a sus proveedores y otros destinatarios.

¿Qué no hacen?

Estamos aquí para respaldar su operación, no para dirigirla. Nuestro enfoque es proporcionar a nuestros operadores conciliaciones y servicios de informes oportunos para que puedan gestionar y hacer crecer sus negocios de manera efectiva. No somos un centro de llamadas. Si necesita un centro de llamadas (como para tomar pedidos), tenemos relaciones establecidas con varios proveedores que pueden satisfacer sus necesidades.

¿Tienen preferencia por alguna marca?

No, somos agnósticos a la marca y agnósticos al sistema de punto de venta (POS). Trabajamos con diversas marcas y sistemas POS y nos adaptamos a sus características únicas.

¿Quién es su cliente ideal?

Normalmente atraemos a clientes con operaciones más grandes (25 ubicaciones o más). A medida que nuestros clientes crecen, enfrentan desafíos como agregar más personal o absorber otros costos en su modelo de negocios (incluido el software) para gestionar adecuadamente el negocio. También hemos visto a nuestros operadores (antes de XB) luchar con la reducción de costos cuando el negocio no va según lo planeado o cuando venden marcas o ubicaciones que no rinden como se espera. Escalamos fácilmente con un impacto mínimo en el negocio de nuestro cliente con una simple llamada telefónica. Con XB en su lugar, ¡nuestros clientes pueden centrarse en actividades generadoras de ingresos ya que nos ocupamos de todo lo demás! Tenemos operadores con varias ubicaciones y hasta 250. Independientemente de su tamaño, podemos adaptarnos a sus necesidades.

¿Puedo visitar la operación yo o algún miembro de mi personal?

¡Sí! Fomentamos mucho las visitas y recomendamos que su CFO/Controller/Gerente de Contabilidad visite nuestras oficinas en Puerto Peñasco, Mexicali y Ensenada con la mayor frecuencia posible. Nuestros clientes suelen pasar un día en la oficina, ya que nuestros miembros del personal siempre están felices de realizar presentaciones sobre lo que hacen sus departamentos y responder a cualquier pregunta que usted o su personal puedan tener. Cuando esté listo, estaremos encantados de llevarlo a usted y a su miembro(s) del personal a ver y recorrer nuestros centros de operación en México en cualquier momento.