



SAP Concur 

Estudio de caso SAP Concur

Concur Expense | Concur Expenselt | TriPlink | Consultative Intelligence

VMware, Inc. Aumenta la eficiencia, el control y aporta una forma productiva de gestionar el gasto

Los reembolsos se ejecutan más rápido, el cumplimiento mejora y los empleados tienen un proceso de introducción de datos más sencillo con las soluciones SAP Concur.

Datos rápidos

Nombre de la empresa

Vmware, Inc.

Soluciones

- Servicios web de clientes
- Estados de cuentas de la compañía
- Concur® Detect by AppZen
- Concur® Expense
- Concur® TripLink
- Consultative Intelligence
- Expenselt
- Manipulación de recibos en papel
- Entorno de prueba permanente
- Viaje profesional indirecto
- Auditoría de recibos
- Servicio de administración

Industria

Tecnología

Tamaño de la empresa

30 000 empleados en todo el mundo

Ubicación

Palo Alto, California

¿Por qué SAP Concur y Vmware?

Los líderes de VMware querían una forma más eficiente y proactiva de gestionar y supervisar los gastos, sin complicar el procesamiento de gastos para sus empleados. Las soluciones de SAP Concur dieron resultados adecuados en todas esas áreas, proporcionando la transparencia, integración y automatización que la empresa necesitaba, y una forma simplificada y móvil para que el personal de todo el mundo enviase solicitudes de reembolso.

ACERCA DE VMWARE

Fundada en 1998, VMware es una empresa líder a nivel mundial en infraestructura de la nube y movilidad empresarial. VMware se encarga de proporcionar software que respalda la compleja infraestructura digital del mundo. La nube, la modernización de aplicaciones, las redes, la seguridad y el espacio de trabajo digital de la empresa ayudan a sus clientes a entregar cualquier aplicación en cualquier nube y a través de cualquier dispositivo.

The VMware logo is displayed in a dark grey, lowercase, sans-serif font. The letters are bold and closely spaced, with a registered trademark symbol (®) at the end.

El desafío: Transformar y automatizar la gestión de gastos

VMware es conocida por transformar industrias enteras, proporcionando las tecnologías disruptivas que las organizaciones necesitan para competir en un mundo digital. Así pues, no es ninguna sorpresa que esta innovadora empresa internacional esté buscando continuamente formas de transformar y optimizar sus propios procesos internos para **mejorar la productividad, la escalabilidad y ofrecer el conocimiento analítico** que su liderazgo necesita para la toma de decisiones estratégicas.

Esa búsqueda es lo que motivó a los líderes de la empresa a comenzar su búsqueda de una forma mejor y más transparente de gestionar los gastos de los empleados.

“Nuestros empleados estaban presentando solicitudes de reembolso a través de un sistema heredado con una interfaz de usuario muy engorrosa. Primero tenían que iniciar sesión en la VPN, a continuación pasaban de una pantalla a otra y adjuntaban los recibos escaneados para completar el proceso”, explica Reema Mukherjee, director de sistemas y soluciones financieras de VMware. “Después de enviar **el informe de gastos, este tenía que pasar por diferentes integraciones**, así que ya había un retraso cuando llegaba a nuestro departamento de AP (pagos). Si el empleado cometía un error o faltaba información en la solicitud, AP tenía que enviarla al gerente de aprobación, lo que añadía más tiempo al proceso”.

Las auditorías se realizaban de forma manual, por lo que solo se podía revisar una muestra aleatoria de los 150 000 informes de gastos que llegaban cada trimestre. Esto hacía que **las comprobaciones de cumplimiento fueran difíciles** y, lo que es más importante, no daba visibilidad a los líderes de la empresa sobre el gasto global en tiempo real.



“Queríamos mejorar la visibilidad de nuestros gastos y hacer que el cumplimiento fuera más eficiente. VMware es una empresa en crecimiento y esto va unido a una mayor necesidad de revisar los presupuestos y tener una visión clara de cómo se utilizan esos fondos”.

Brian Dela Pena, director sénior, operaciones contables, VMware

Procesamiento de gastos **simplificado**, automatizado e integrado

Tras una amplia evaluación de posibles proveedores, se destacó una solución.

“Cuando vimos las características de SAP Concur, la automatización y lo **fácil que era para nuestros empleados** hacer sus informes de gastos, quedó absolutamente claro”, dice Sirisha Dasu, vicepresidente de sistemas y soluciones financieras de VMware.

Tres semanas después de un exitoso programa piloto en India, VMware entró en funcionamiento con SAP Concur en todo el mundo. Tanto la parte administrativa como los usuarios y la directiva vieron **la diferencia de inmediato**.

“Concur es muy fácil de usar y a nuestros empleados sencillamente les encanta, **especialmente a nuestros vendedores que están siempre viajando**”, comenta Dasu.

“Pueden dedicar unos minutos en el aeropuerto y utilizar su dispositivo móvil para enviar sus informes de gastos. Antes de SAP Concur, necesitaban tener acceso a un ordenador de sobremesa, por lo que tenían que esperar hasta regresar a la oficina”.

Ahora, los viajeros pueden hacer fotos de sus recibos con sus teléfonos y estas imágenes se redirigen directamente a la categoría de gastos adecuada.

“Nuestros usuarios no tienen que preocuparse de sus recibos más tarde porque hacen una foto, envían el gasto y ya han terminado”, dice Mukherjee. “**Es intuitivo, es fácil**, es un sistema ‘todo en uno’. Entran en el portal de viajes y realizan sus reservas de vuelos y hoteles, y al acabar el viaje todo está en SAP Concur”.

Todos son más eficientes. Los empleados de VMware tienen que dedicar menos tiempo a tareas administrativas y pueden así pasar más **tiempo centrados en el trabajo que beneficia a la empresa**.



INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA DE TARJETAS DE CRÉDITO

VMware también **integró su programa de tarjetas de crédito con SAP Concur** en el momento de la implantación, por lo que cualquier cargo que realizan los empleados en una tarjeta de crédito corporativa se redirige automáticamente al área correcta del informe de gastos, algo que no ocurría antes. “Ese proceso, cuya gestión era anteriormente una pesadilla, está totalmente cubierto por SAP Concur”, indica Dasu. “Esto supone un enorme beneficio porque todos nuestros gastos, incluidos los gastos de tarjeta de crédito, **se pueden consultar casi en tiempo real**”.

AUDITORÍAS AUTOMATIZADAS CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL INCORPORADA

SAP Concur también transformó los procesos de la parte administrativa de VMware, aplicando inteligencia artificial para no solo ahorrar tiempo que antes se dedicaba a tareas manuales, sino proporcionando los **datos de gastos globales que los líderes empresariales necesitan para el análisis** y la gestión presupuestaria.

“Las herramientas de SAP Concur nos han permitido ampliar la cantidad de auditorías de nuestros informes de gastos para supervisar mejor el cumplimiento, analizar las categorías de gastos y proporcionar análisis y perspectivas significativas para el negocio”, explica Dela Pena.

Ahora, en lugar de realizar comprobaciones manuales de un muestreo aleatorio de informes de gastos, el proceso está automatizado, **utilizando inteligencia artificial y aprendizaje automático** para revisar rápidamente cada solicitud de reembolso recibida. Cualquier cosa que el sistema marque como cuestionable se pasa al equipo de contabilidad para su revisión.

“Tener una herramienta que aumente tanto **la eficiencia, la productividad y los informes 100 % conformes** es importante para nosotros y SAP Concur lo consigue,” dice Dela Pena.



Aprovechar más funciones para maximizar el valor

Tras la gran implantación global de SAP Concur, los líderes financieros de VMware comenzaron a recopilar opiniones de los empleados sobre otras funciones que harían que el proceso fuese aún más eficiente.

“Había muchas funciones en Concur que no se implementaron cuando se puso en marcha, debido a nuestros requisitos del momento”, comparte Suraj Dyre, analista jefe de sistemas y soluciones financieras de VMware. “Pero cada vez que nuestros empleados nos comunicaban otras funciones que les gustaría ver, **nos dimos cuenta de que ya estaban disponibles en SAP Concur**”.

Un buen ejemplo es la forma en que los empleados añaden personas a sus gastos de comidas.

“Cuando pusimos el sistema en marcha, configuramos la solución para que los nombres de las personas asistentes tuvieran que añadirse manualmente. Por lo tanto, si hubo un almuerzo de equipo con 10 empleados, la persona que solicita el reembolso tenía que introducir cada uno de esos nombres”, dice Dyre. “Cuando volví a la herramienta, vi que **Concur tenía una característica importante disponible para importar asistentes** de una hoja de cálculo de Excel. Los usuarios también tienen la opción de reenviar la invitación de la reunión a Concur, y la herramienta crea automáticamente un elemento de gasto por ellos. Así pues, cuando envían el recibo de la tarjeta de crédito para ese gasto de comida, los nombres de los asistentes ya están ahí”.

En el momento de redactar este documento, Dyre y su equipo están en proceso de trabajar con los consultores de SAP Concur para ampliar la integración, que ya es firme, entre los sistemas.

“Actualmente utilizamos una integración basada en archivos entre Concur y SAP, donde los gastos se envían a SAP diariamente para el procesamiento y contabilidad de pagos”, dice Dyre. “Estamos buscando implementar una integración nativa, que **acelere aún más el ciclo de los pagos**, enviando esos gastos con más frecuencia a lo largo del día. También generará una integración más firme en la manipulación de errores y generará una comunicación bidireccional entre los dos sistemas casi en tiempo real”.

La organización también está evaluando Concur Drive para realizar un seguimiento del kilometraje más automatizado y preciso.

“Como la mayoría de las empresas, **las reclamaciones de kilometraje son un gran gasto**”, explica Dyre. “Creemos que Drive podría darnos más control sobre eso también”.



PROCESO SIMPLIFICADO. RESULTADOS CUANTIFICABLES.

- Los informes de gastos se pagan entre 6 y 8 días más rápido
- Los empleados pueden completar y enviar informes de gastos en tres minutos en lugar de en 20
- La satisfacción de los empleados ha aumentado en un 75 %
- El departamento de AP ahorró 8000 horas de empleados a tiempo completo (ETC) mediante la automatización de las tareas manuales

Control. Eficiencia. Y usuarios más satisfechos.

Antes de SAP Concur, el equipo de AP de VMware tardaba entre 10 y 11 días desde el momento en que se presentaba un informe de gastos hasta el momento de pagar.

“Ahora, las reclamaciones se pagan en tres o cuatro días. Así que es una **mejora drástica en cuanto al tiempo de respuesta**”, dice Dyre.

“Nuestros empleados han notado la diferencia”.

Al mismo tiempo, la organización **ha ahorrado 8000 horas de ETC al automatizar** el proceso de auditoría interna manual anterior, un tiempo que el valioso personal de la empresa dedica ahora a tareas más importantes.

AUMENTO DEL CONTROL Y LA VISIBILIDAD

Al igual que todas las empresas de hoy en día, mantenerse al corriente de los gastos es fundamental para VMware.

“SAP Concur nos ha permitido hacernos una **mejor idea de cómo utilizan las personas sus dólares cuando viajan**”, comparte Dela Pena.

“Dado que antes realizábamos auditorías sobre muestras, no veíamos el 100 % de los casos. SAP Concur nos ha ayudado a lanzar una red que lo abarca todo, así que podemos **proporcionar datos significativos para ayudar a los líderes empresariales** a tomar mejores decisiones desde un punto de vista presupuestario, analizar el comportamiento de los empleados e impulsar significativamente la responsabilidad”.

MEJOR EXPERIENCIA DE USUARIO

Las dirección y el área de gestión de VMware no fueron las únicas secciones que se beneficiaron de las soluciones de SAP Concur.

Ahora los usuarios disponen de una forma simplificada y móvil de crear y presentar solicitudes de reembolso, estén donde estén.

“Nuestros usuarios nos han dicho que en el pasado dedicaban unos 20 minutos a completar un informe de gastos. Con SAP Concur, dicen que tardan menos de tres minutos”, explica Dasu. “Si tenemos en cuenta que contamos en plantilla con más de 30 000 empleados, es fácil **ver el impacto potencial de esa mejora en la productividad**”.

La satisfacción del usuario también ha aumentado en un 75 %.

AUMENTO DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Además de marcar automáticamente los gastos cuestionables tras la presentación, **SAP Concur realmente ayuda a VMware a asegurar el cumplimiento** en primera línea.

“Hemos sido capaces de configurar controles preventivos para evitar que se envíe un gasto si un recibo no coincide con el importe de la reclamación o si infringe la política”, comenta Dyre. “También contamos con la visibilidad y el análisis para identificar a los infractores reincidentes y enviar un correo electrónico que les diga que lo que hicieron era incorrecto (como por ejemplo usar una tarjeta de crédito corporativa para un gasto personal) **con el objetivo de fomentar cambios positivos en la conducta**”.

Todas estas medidas se unen para mejorar el cumplimiento.

Una asociación a largo plazo

Si pregunta a los líderes financieros de VMware por qué son tan partidarios de SAP Concur, le dirán que es por una combinación de factores. En primer lugar, aprecian tener acceso a la mejor tecnología de su clase a la hora de resolver sus problemas empresariales.

“Mi consejo para cualquier persona que considere invertir en una infraestructura SAP y en un paquete de soluciones, es comparar la precisión de esas soluciones con otras empresas”, explica Dela Pena. “SAP hace las cosas de una manera más eficiente, a mi parecer. **Cuando uno comienza a consolidar todas esas cosas dentro de un ecosistema de productos, se obtienen análisis más robustos, porque todo se integra de forma natural.** Así que, cuando quiera repasar algo, podrá acceder más fácilmente a una mayor cantidad de información, ya que todo está dentro del mismo entorno técnico, sin estar amontonado”.

Igual de importante es contar con un respaldo y un servicio que continuamente van más allá de lo esperado.

“Exigimos mucho de SAP Concur porque vemos el valor de estas soluciones para nuestros empleados y nuestro negocio final. Y nosotros mismos, como empresa de software, **siempre buscamos formas de aumentar la eficiencia y el valor que aportamos a nuestros clientes**”, explica Mukherjee. “Nuestro ejecutivo de cuenta de Concur y los expertos y equipos con los que hemos trabajado han sido increíbles, nos lo han hecho todo muy fácil. Ha sido una gran colaboración para nosotros”.

Una colaboración que seguro que seguirá ofreciendo resultados en los años venideros.





INTEGRACIÓN

SAP Concur se integra con SAP y otros sistemas administrativos para proporcionar un flujo de trabajo real e integral.



ESCALABILIDAD

VMware ha crecido de forma significativa, tanto orgánicamente como mediante adquisiciones. La empresa ha incorporado fácilmente nuevas organizaciones a SAP Concur sin problemas de rendimiento.

ACERCA DE SAP CONCUR

Las soluciones SAP® Concur® simplifican la gestión de gastos, viajes y facturas, aportando una mayor visibilidad y control. Durante más de 20 años, estas soluciones innovadoras y punteras han mantenido a los clientes un paso por delante al ofrecerles herramientas que les permitan ahorrar tiempo, conectaban los datos de gastos y les aportaban un ecosistema dinámico con diversos socios y aplicaciones. Las soluciones SAP Concur son fáciles de usar, están preparadas para los negocios y aportan poderosas perspectivas derivadas de los datos que ayudan a las empresas a reducir la complejidad y a ver los gastos de forma clara, para que puedan gestionarlos de forma proactiva. Para obtener más información, visite concur.com.



VISIBILIDAD

La dirección tiene ahora visibilidad sobre los gastos globales en tiempo real, no a posteriori, pudiendo así tomar decisiones estratégicas y presupuestarias de forma más rápida y basándose en datos reales.

Más información en [concur.com](https://www.concur.com)

CS VMWARE enUS (20/07)

© 2020 SAP SE o una empresa afiliada de SAP. Todos los derechos reservados.

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o transmitida de ninguna forma o para ningún fin sin el permiso expreso de SAP SE o de una empresa afiliada de SAP.

La información contenida en este documento puede modificarse sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores contienen componentes de software exclusivos de otros proveedores de software. Las especificaciones nacionales del producto pueden variar.

SAP SE o una empresa afiliada de SAP proporcionan estos materiales únicamente con fines informativos, sin declaraciones ni garantías de ningún tipo, y SAP o sus empresas afiliadas no serán responsables de errores u omisiones con respecto a los materiales. Las únicas garantías de los productos y servicios de SAP o la empresa afiliada de SAP son aquellas que se establecen en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios, si los hubiera. Nada de lo contenido en el presente documento debe interpretarse como una garantía adicional.

En particular, SAP SE o sus empresas afiliadas no tienen obligación de desarrollar ningún tipo de actividad comercial descrita en este documento o cualquier presentación relacionada, ni desarrollar o publicar ninguna funcionalidad mencionada en el mismo. Este documento, o cualquier presentación relacionada, así como la estrategia de SAP SE o de sus empresas afiliadas y posibles futuros desarrollos, productos o plataformas, instrucciones y funcionalidad están sujetos a cambios y pueden ser modificados por SAP SE o sus empresas afiliadas en cualquier momento, por cualquier motivo y sin previo aviso. La información contenida en este documento no constituye un compromiso, promesa u obligación legal de entregar material, código o funcionalidad. Todas las declaraciones a futuro están sujetas a diversos riesgos e incertidumbres que podrían hacer que los resultados reales difirieran materialmente de las expectativas. Se advierte a los lectores de que no deben confiar indebidamente en estas declaraciones a futuro y de que no deben basar en ellas su toma de decisiones.

SAP y otros productos y servicios de SAP mencionados en este documento, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP SE (o una empresa afiliada de SAP) en Alemania y otros países. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas.

Véase <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx> para obtener información y avisos de marcas comerciales adicionales.