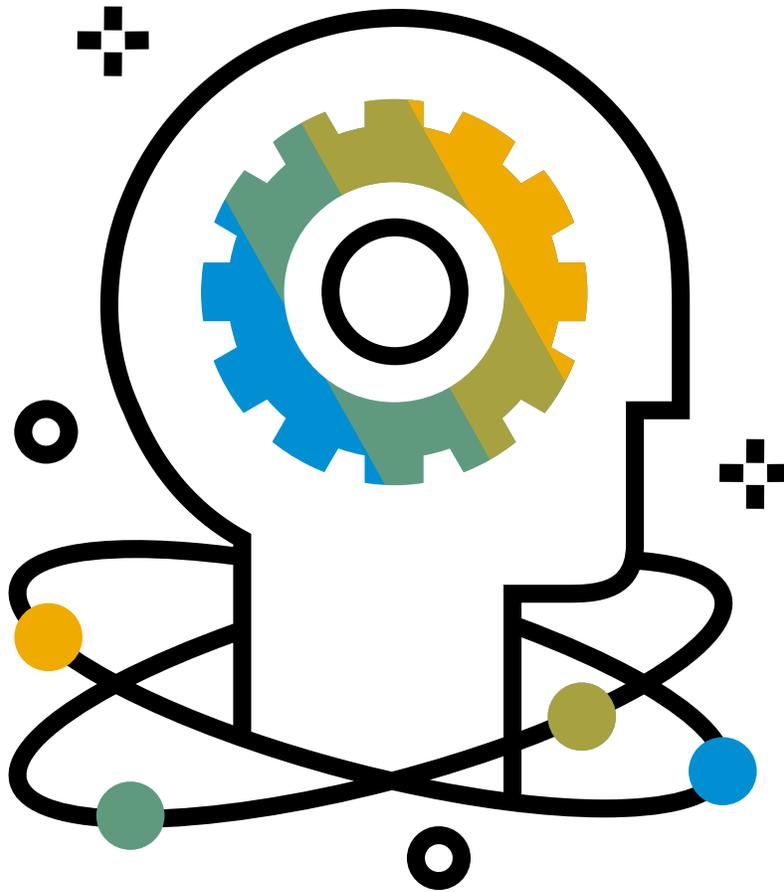


# Los robots están aquí

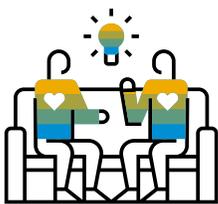
Cómo las soluciones de automatización de inteligencia artificial y machine learning pueden resolver los problemas de las compañías



# Índice

- 4** Un catalizador del cambio
- 7** Una relación simbiótica
- 8** Algunas organizaciones tienen dificultades para adoptar tecnologías de inteligencia artificial de manera efectiva
- 9** El camino rápido para aprovechar las tecnologías inteligentes
- 10** Qué debemos tener en cuenta al pensar en soluciones de inteligencia artificial y machine learning
- 12** Cómo ayudan las soluciones de SAP Concur

En 2018 publicamos un artículo llamado **Los robots están llegando**. En tan solo unos años, no solo han llegado, sino que la omnipresencia de la inteligencia artificial (IA) y el machine learning (ML) está dando forma a nuestras actitudes y expectativas sobre la gestión de riesgos y el cumplimiento, la optimización del negocio y las experiencias de los empleados.



“**El 86%** de los ejecutivos afirman que la pandemia ha obligado a sus organizaciones a estar más abiertas a la experimentación y a los cambios rápidos en la estrategia”.

The Economist Group

# Introducción

Las organizaciones de todos los tamaños tienen dificultades para adoptar la automatización de inteligencia artificial y el machine learning en sus operaciones. A las organizaciones más pequeñas les preocupa que estas tecnologías de vanguardia sean demasiado complejas o costosas para ellas.

La versión de ciencia ficción de los ordenadores que piensan como las personas todavía está lejos. Sin embargo los algoritmos de machine learning (un subconjunto y aplicación práctica de la inteligencia artificial) es lo que la mayoría de la gente quiere decir cuando hablan de inteligencia artificial en la actualidad. A menudo agrupados, la inteligencia artificial y el machine learning junto con sensores de máquina, bots de chat, automatización de procesos comerciales, cadena de bloques, Internet de las cosas (IoT) y otras tecnologías de vanguardia representan lo que SAP denomina colectivamente como “tecnologías inteligentes”. La literatura y las películas abundan con clichés de la cultura pop sobre los ordenadores que se apoderan del mundo. En realidad, la tecnología de inteligencia artificial y el machine learning nos ayuda a conquistar la complejidad de un mundo cada vez más globalizado y digitalizado, incluso durante los tiempos más desafiantes.

## UN CATALIZADOR PARA EL CAMBIO

¿Qué ha provocado un cambio tan drástico en tan poco tiempo? La respuesta tentadora es el COVID-19. Los desafíos de una pandemia mundial obligaron a las compañías a adaptarse rápidamente. De pronto, una gran parte de la fuerza laboral comenzó a trabajar desde casa y la

digitalización se convirtió en la máxima prioridad. Según The Economist Group, “el 86% de los ejecutivos afirman que la pandemia ha obligado a sus organizaciones a estar más abiertas a la experimentación y a los cambios rápidos en la estrategia”.<sup>1</sup>

Mejor dicho, la reciente pandemia es un catalizador que acelera las tendencias existentes. Por ejemplo, la tendencia hacia la globalización y la necesidad de ampliar los negocios en un ambiente regulatorio complejo no es nueva. Mantener las políticas actualizadas y en cumplimiento con las regulaciones de un país puede ser un trabajo de tiempo completo. Sin embargo, conforme las organizaciones hacen negocios más allá de las fronteras, esta tarea se vuelve más compleja. Según un análisis realizado en 2021 por Deloitte, existen 220 revisiones regulatorias en todo el mundo cada día.<sup>2</sup> El trabajo de cumplir es complejo. Además, el costo por incumplimiento es alto en términos de multas o dinero que se desaprovecha cuando las organizaciones pagan impuestos que tienen derecho a reclamar.

Asimismo, también se aceleró el impulso hacia la optimización del negocio. Según The Economist Group, la reducción del arrastre de los procesos comerciales manuales y la búsqueda de oportunidades de mejora de procesos sigue siendo una de las prioridades principales para el 89% de los ejecutivos.<sup>1</sup> Estos ejecutivos afirman que implementar y desplegar tecnologías avanzadas es fundamental para la resistencia de su negocio.

1. The Economist Group, 2021: [Preparado, reinicie, crezca. patrocinado por SAP Concur \(Ready, Reset, Grow sponsored by SAP Concur\)](#)

2. Deloitte, 2021: [RegTech Universe 2021](#)

En consecuencia, las organizaciones recurren a soluciones tecnológicas que pueden automatizar las tareas repetitivas y rutinarias. Sin embargo, eso es solo un comienzo. Aprovechar las tecnologías para hacer trabajos diseñados en una era predigital puede ser un poco como pedir a su médico que tome medidas extremas para salvar un apéndice infectado. ¿Por qué no simplemente extirparlo? Mike Koetting, vicepresidente sénior y líder de soluciones de SAP Concur, afirma que "tenemos que comenzar a examinar los objetivos finales y eliminar los procesos residuales diseñados cuando los movimientos en papel eran la forma principal de hacer negocios".

Los trastornos económicos importantes también crean un incentivo para que las organizaciones reconsideren la manera en cómo hacen sus negocios. En la búsqueda de organizaciones más ágiles, los líderes quieren aprovechar la analítica predictiva que se basa en la gestión de grandes cantidades de datos. IDC estima que la generación anual de datos digitales en 2020 fue de aproximadamente 64 zettabytes (ZB) de datos y que experimentará un crecimiento anual compuesto (CAGR) de 23% durante el periodo de pronóstico de 2020 a 2025. Además de sonar como un número ridículo e inventado, cada zettabyte es el equivalente a un billón de gigabytes. ¿Sigue siendo abstracto? Para hacerlo un poco más concreto, intente imaginar todos los datos que fluyen de cada ordenador dispositivo móvil y sensor de máquina en el mundo cada año.<sup>3</sup> En simples términos, es una cantidad increíble de datos, procedentes de demasiadas fuentes para contar, en todos los sentidos imaginables y se duplicarán con creces en los próximos cinco años. Razonar todos esos datos en información útil requiere una gran potencia de procesamiento y es el trabajo perfecto para los bots de tecnología inteligente que están ávidos de datos.



IDC estima que la generación anual de datos digitales experimentará una CAGR del **23%** durante el periodo de previsión 2020 a 2025.

IDC

3. "La creación y replicación de datos crecerá a un ritmo más rápido que la capacidad de almacenamiento instalada de acuerdo con los pronósticos globales de DataSphere y StorageSphere" (Data Creation and Replication Will Grow at a Faster Rate Than Installed Storage Capacity, According to the Global DataSphere and StorageSphere Forecasts), comunicado de prensa de IDC, 24 de marzo de 2021

Quizás el factor más crucial que impulsa la necesidad de tecnologías inteligentes en la actualidad es crear mejores experiencias para los empleados. Nuestras expectativas sobre la productividad solo aumentarán. Al mismo tiempo, vivimos el período más estresante y lleno de ansiedad de la historia reciente. Tenemos que brindar a las personas las herramientas que faciliten todo lo que les pedimos que hagan mientras que fomentamos un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal. Según Forrester Research, en un plazo de dos años 80% de las estrategias de Recursos Humanos de las organizaciones se centrarán en la experiencia de los empleados como una prioridad máxima.<sup>4</sup>

#### **Los robots ya están aquí y se están preparando a sí mismos en casa**

La buena noticia es que en los últimos años, los robots amigables de inteligencia artificial (impulsados por académicos, científicos de datos y equipos de investigación y desarrollo de gigantes tecnológicos) han abandonado sus nidos. Han aterrizado en nuestros hogares e incluso se han posado en nuestros cuerpos a través de teléfonos inteligentes y tecnología portátil. Son una parte muy bienvenida de nuestra vida cotidiana y a menudo los damos por sentado. ¿Cuándo fue la última vez que desdobló un mapa de la guantera, organizó el cambiador de CD's que guardaba en su coche, abrió una enciclopedia o pasó el pulgar por una agenda telefónica? Incluso la función de chat en los sitios web de sus compañías de servicios públicos suele comenzar con un bot de inteligencia artificial que después dirige su pregunta sin problemas al humano del centro de llamadas correcto.



En un plazo de dos años, el **80%** de las estrategias de Recursos Humanos de las organizaciones se centrarán en la experiencia de los empleados como una prioridad máxima.

Forrester Research

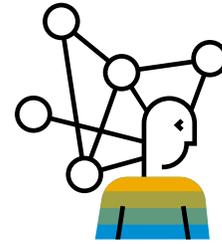
4. Forrester Research, "[Cerrar la brecha de experiencia de los empleados](#)" (Close the Employee Experience Gap)

Hoy en día, la inteligencia artificial y el machine learning se convierten cada vez más en herramientas para TI, finanzas, equipos de cuentas por pagar, seguridad, Travel Managers y todo tipo de responsables de la toma de decisiones de negocios. Las tecnologías inteligentes optimizan los procesos, ayudan a los empleados y liberan a las personas de las tareas manuales. Tanto las organizaciones pequeñas como las grandes ya aprovechan la tecnología inteligente en sus operaciones o desean hacerlo.

### UNA RELACIÓN SIMBIÓTICA

"La inteligencia artificial hace que los humanos sean más humanos al permitirnos hacer cosas en las que somos realmente buenos", dice A.G. Lambert, vicepresidente sénior de gestión de productos en soluciones de SAP Concur. Al mismo tiempo, esperamos más de la inteligencia artificial que de los humanos cuando se trata de tareas específicas, como conducir automóviles.

Las personas se pasan los semáforos en rojo y se distraen mientras conducen todo el tiempo pero esperamos un mayor nivel de rendimiento cuando un automóvil se conduce solo. Esto se debe a que una de las áreas más prometedoras para la inteligencia artificial y el machine learning es desarrollar relaciones más simbióticas entre humanos y máquinas. La inteligencia artificial debería ser mejor para conducir. De lo contrario, ¿en dónde está el valor? Nuestra expectativa es que los vehículos autónomos o semiautónomos generen menos accidentes y un transporte más seguro. El punto es que los ordenadores son excelentes en algunas cosas (manteniendo constantemente la vista en la carretera y reflejos ultrarrápidos) y las personas son mejores en otras (tomando decisiones sobre a dónde ir y por qué). Aquí hay otra forma de desglosarlo: los ordenadores sobresalen en las tareas de "asociación" (si A, entonces B), son razonablemente buenas en "deducción por intervención" (si cambia X, ¿qué le pasa a Y?) pero no son buenas en lo que Judea Pearl, científico informático y filósofo israelí estadounidense, llama "contrafactuales".<sup>5</sup>



“La inteligencia artificial hace que los seres humanos sean más humanos al permitirnos hacer las cosas en las que somos realmente buenos”.

A.G. Lambert, vicepresidente sénior de gestión de productos en soluciones de SAP Concur

5. Harvard Business Review, 2021, [Cuándo debería utilizar la inteligencia artificial para resolver problemas \(When Should You Use AI to Solve Problems\)](#) y Judea Pearl, 2018 [El libro del porqué: \(The Book of Why:\) La nueva ciencia de la causa y el efecto \(The New Science of Cause and Effect\)](#)

Contrafactual es el trabajo creativo de reunir ideas que no parecen estar relacionadas, tomar prestadas otras experiencias o seguir una corazonada. El pensamiento contrafactual es una de las cosas que nos diferencia de los ordenadores y también conduce a ideas novedosas y conceptos innovadores. Las personas también son buenas en la “asociación” y en la “deducción por intervención” pero hacerlo a escala es lento aburrido y costoso ya que nos distraemos, ocasionalmente empleamos atajos y literalmente tenemos una vida.

Sin embargo, navegar por la asociación robot/humano es un tema complicado. Uno de los mayores temores es que los robots de inteligencia artificial se apropien del trabajo de las personas. Los efectos económicos y laborales de los robots en el lugar de trabajo aún se estudian pero hay una cosa que parece clara: la asociación funciona mejor cuando colaboran los robots de inteligencia artificial. Los asistentes de tecnología inteligente que permiten a las personas ser más productivas e integrales mejoran las experiencias de los empleados al asumir tareas rutinarias que consumen mucho tiempo y son arduas. En este sentido, la inteligencia artificial puede desarrollarse más como el fenómeno de Internet. Hace veinte años, solo unas pocas personas tenían trabajos haciendo “cosas de Internet”. La digitalización rápida, impulsada por Internet y el valor de tener tanta información a su disposición creó millones de empleos que antes no existían. Para 2018, los puestos de trabajo relacionados con Internet representaban 10.1% del PIB estadounidense.<sup>6</sup>

6. Internet Association, 2020, [Indicadores de la industria de inteligencia artificial: segundo trimestre de 2020 \(IA Industry Indicators – Q2 2020\)](#)
7. CBS News, 2021: [Los habitantes desempleados de Rhode Island se apoyan en la inteligencia artificial para orientar su carrera profesional \(Out-of-work Rhode Islanders lean on artificial intelligence for career direction\)](#)
8. Forbes, 2021: [¿Será 2021 el año en el que la inteligencia artificial finalmente se extienda? \(Will 2021 Be The Year That AI Finally Scales?\)](#)

Hoy en día, los brotes verdes de la recuperación parecen prometedores pero somos socialmente responsables de usar la tecnología para mejorar vidas a corto plazo. De hecho, las tecnologías inteligentes también están listas para ayudar. Un artículo reciente de CBS News informa de cómo Rhode Island utiliza los datos de empleo estatales de un siglo y una aplicación de inteligencia artificial para seleccionar puestos de trabajo para personas e incluso sugerir opciones de capacitación para adaptar sus habilidades actuales a las nuevas oportunidades.<sup>7</sup> Llevará tiempo reincorporar a la fuerza de trabajo a las personas afectadas por las crisis económicas. Requerirá inversiones en educación y reconversión de compañías, gobiernos y personas. Sin embargo, esta inversión permitirá en última instancia a las personas centrarse en cosas en las que las personas se destacan, como la creatividad, destreza, análisis, estrategia, creación de valor de nuevas formas. Nuestros amigos robots están aquí para echarnos una mano.

## **ALGUNAS ORGANIZACIONES TIENEN DIFICULTADES PARA ADOPTAR TECNOLOGÍAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL DE MANERA EFECTIVA**

Con toda la promesa y la demanda acelerada de inteligencia artificial y machine learning, poner a los robots de inteligencia artificial a trabajar para su organización no es una tarea fácil. Según Forbes, cuando se trata de proyectos de inteligencia artificial, “alrededor de 80% nunca alcanzan la implementación y los que sí lo hacen son solo rentables un 60% del tiempo”. ¿Por qué sucede esto? El artículo continúa diciendo: “el sector de la inteligencia artificial sigue en la fase de desarrollo “artesanal” con científicos de datos expertos e ingenieros de software que adaptan los sistemas a mano para que coincidan con solo algunos de sus casos de uso [organizacionales] específicos.<sup>8</sup> En otras palabras, es difícil desarrollar soluciones de “hágalo usted mismo” que se adapten a las

necesidades específicas de su negocio (incluso con las herramientas de automatización de inteligencia artificial de Google, Amazon, Microsoft® y otros) sin una inversión importante y un compromiso continuo. La buena noticia es que las tecnologías inteligentes exigen que más proveedores de soluciones incorporen inteligencia artificial y aprendizaje de máquina en sus soluciones.

### **EL CAMINO RÁPIDO PARA APROVECHAR LAS TECNOLOGÍAS INTELIGENTES**

Hoy en día, los líderes financieros y de negocios no tienen que decidir entre desarrollar tecnologías inteligentes por sí mismos, integrar varias soluciones o no hacer nada en absoluto. Existe otra opción. “El trayecto hacia la inteligencia artificial no tiene por qué ser complejo, costoso o caótico ya que otras compañías pueden ya haber desarrollado lo que usted necesita”, dice Stela Koleva, vicepresidenta de servicios y soporte para EMEA y directora nacional de SAP Concur. El camino rápido hacia la inteligencia artificial y el machine learning consiste en aprovechar las soluciones ya disponibles, probadas, integradas y utilizadas por miles de otras organizaciones.

La intersección de tres vías en donde se cruzan problemas comunes, tareas repetitivas y las mejores soluciones de su clase es un lugar excelente para aplicar soluciones de inteligencia artificial y machine learning. En particular, un par de casos de uso cotidiano en donde los robots de tecnología inteligente ya están trabajando duro son:

#### **Mitigación de riesgos y cumplimiento en el gasto de los empleados**

Muchas organizaciones luchan con problemas de riesgo y cumplimiento para el gasto de los empleados como gastos, viajes y facturas. Gestionar el cumplimiento y mitigar el riesgo en estas categorías es difícil. Con tantas transacciones iniciadas por un grupo diverso de personas en toda la organización que no son expertos en las complejidades de su política de gastos, es fácil cometer un error (o, en algunos

### **CÓMO PASAR RÁPIDAMENTE A UNA ORGANIZACIÓN HABILITADA PARA INTELIGENCIA ARTIFICIAL: (HOW TO QUICKLY MOVE TO AN AI-ENABLED ORGANIZATION:)**

- 1** Céntrese en tareas inútiles, que requieren procesos repetitivos, donde existe la posibilidad de errores manuales y una baja satisfacción laboral.
- 2** Pregúntese: “¿es un problema generalizado?”
- 3** Eche un vistazo a los mejores socios de su clase; lo más probable es que ya integren tecnologías inteligentes en sus soluciones.

casos, aprovechar el sistema). Incluso si todos conocen y están bien capacitados en su política de gastos, ¿qué sucede cuando realiza un cambio? Reactivar a su personal (lo que casi todo el mundo necesitaba hacer durante la pandemia) es difícil. Además, tiene que sopesar el riesgo de infracciones menores frente a graves, gestionar recibos en diferentes idiomas y divisas, gestionar gastos duplicados y señalar posibles infracciones de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) y otras infracciones anticorrupción. Las tecnologías inteligentes pueden agilizar los cambios en las políticas incorporando nuevas reglas al flujo de trabajo. Los robots de inteligencia artificial pueden escanear transacciones e identificar problemas de riesgo y cumplimiento que podrían exponer a su organización a multas y riesgos de reputación.

### **Auditorías**

Una cosa es detectar errores y posibles fraudes pero es aún más importante identificar los patrones de gasto que pueden haber sucedido durante años. De hecho, según la Asociación de Examinadores de Fraude Certificados, el uso indebido típico de los gastos no se identifica hasta 24 meses después de que comenzó.<sup>9</sup> Para detectar patrones de gasto que indiquen un uso indebido, debe analizarlo todo. ¿Quién querría auditar cada línea de cada gasto? Nadie. Por eso los auditores generalmente muestrean unas cuantas transacciones (quizás entre el 10% y el 20%). Sin embargo, los robots inteligentes no tienen ningún problema para examinar cada elemento de la línea, cotejándolos con varias bases de datos, ejecutando fielmente cada paso del proceso y lo hacen en un abrir y cerrar de ojos. Posteriormente, junto con las personas,

9. Association for Certified Fraud Examiners: 2020: [Report to the Nations 2020 Global Study on Occupational Fraud and Abuse \(Reporte al Estudio global sobre fraude y abuso ocupacional de las naciones 2020\)](#)

10. Vanson Bourne: 2017, [Conectando los puntos entre viajes, gastos y facturación \(Connecting the Dots on Travel, Expense and Invoice Spend\)](#)

brindan excepciones a los auditores humanos que pueden resolver problemas en lugar de encontrarlos.

### **Gestión de impuestos**

Las organizaciones que hacen negocios a nivel internacional tienen que gestionar una gran cantidad de impuestos. El Impuesto sobre Bienes y Servicios (GST), el Impuesto de Ventas Armonizado (HST) y los Impuestos al Valor Agregado (IVA) son diferentes tipos de impuestos al consumo utilizados por más de 160 países, cada uno con sus propias reglas en constante cambio. Las compañías a menudo pueden reclamar algunos de los impuestos pagados en las compras. La parte difícil es hacer un seguimiento de todas las reglas. Las compañías, independientemente de su tamaño, suelen gestionar los impuestos VAT/GST/HST a través de soluciones manuales o con personas, ya sea subcontratadas o internas. Algunas compañías deciden no gestionar los reclamos en absoluto, por lo que no es de extrañar que más de la mitad (54%) de los impuestos sobre el IVA no se reclamen.<sup>10</sup> Las tecnologías inteligentes, junto con el conocimiento fiscal integrado, pueden digitalizar el proceso de cumplimiento, verificar automáticamente las transacciones con respecto a las regulaciones fiscales locales y encontrar oportunidades importantes de recuperación.

## **QUÉ DEBEMOS TENER EN CUENTA AL PENSAR EN SOLUCIONES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y MACHINE LEARNING**

### **Aprovechar las inversiones de otras organizaciones**

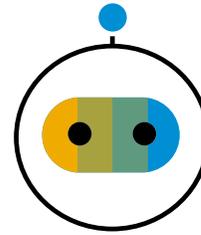
Las mejores soluciones de su clase tienen la ventaja de la escalabilidad. Muchos clientes significan mucha experiencia ayudando a organizaciones como la suya a abordar algunos de los mismos desafíos que enfrenta. Con el tiempo, estas soluciones desarrollan experiencia en un amplio conjunto de organizaciones e industrias, y también se familiarizan con las particularidades de cada una.

Cuanto más clientes tengan las mejores soluciones, menos problemas habrán visto. Además, un efecto secundario de la escala es una gran cantidad de datos. Se necesitan Big Data para dar a los robots de inteligencia artificial lo que necesitan aprender pero también se necesita un profundo conocimiento humano para guiar a los robots de inteligencia artificial en su recorrido de aprendizaje automático. Busque soluciones líderes en su espacio para que pueda tomar ventaja de las inversiones de otros, compartir su aprendizaje y aprovechar sus mejores prácticas que tanto le ha costado ganar. Las mejores soluciones de su clase hacen que las capacidades de nivel empresarial estén disponibles para organizaciones de todos los tamaños: la inteligencia obtenida de una amplia base de usuarios en muchas industrias, fronteras y casos de uso se convierte en eficiencias que todos pueden utilizar.

#### **Busque un amplio ecosistema de socios e integraciones**

Ninguna organización prospera aislada, así que busque soluciones con ecosistemas asociados grandes e integrados, incluyendo socios que aporten sus tecnologías inteligentes especializadas para ampliar el valor. No es suficiente preguntarse si una solución tiene una API. Las API son cuestiones básicas y lo más importante es cuántas y qué tipos de otras soluciones se integran. Las soluciones con un enorme grupo de socios integrados líderes en la industria aumentan la flexibilidad, las opciones y la adaptación a su organización.

La integración es un factor clave al momento de utilizar tecnologías inteligentes. Busque soluciones que integren la mayor parte posible del ecosistema. ¿Cómo interactúa la solución propuesta con sus otros sistemas financieros o ERP? ¿Cuánto trabajo manual se requiere? ¿Cuánto soporte de TI necesitará? Mayores niveles de integración significan datos más rápidos, mejor visibilidad, una organización más productiva y receptiva.



“El viaje a la inteligencia artificial no tiene por qué ser complejo, costoso o caótico porque otras compañías ya hayan desarrollado lo que usted necesita”.

Stela Koleva, vicepresidenta de servicios y soporte para EMEA y directora nacional de SAP Concur

### **El factor X de los robots**

Los robots de tecnología inteligente poseen un asombroso factor X. Tienen el poder de prepararlo para el futuro y ayudarlo a viajar en el tiempo, por así decirlo. Es importante pensar en cómo puede utilizar tecnologías inteligentes dentro de un flujo de trabajo que avanza (ex anti) y extraer datos históricos para recuperar el valor de transacciones pasadas (ex post facto). Por ejemplo, cuando se trata de gestionar el gasto de la compañía, ¿las solicitudes para gastar el dinero cumplen con la política? ¿Brinda a los empleados asistencia integrada en aplicaciones móviles que permiten a los usuarios saber si algo no se ve bien cuando toman una foto de un recibo? El prepago es un punto más a lo largo del flujo de trabajo de reembolso de gastos donde pueden ayudar las tecnologías inteligentes. Los robots de inteligencia artificial pueden auditar todas las transacciones y marcar aquellas con infracciones, devolviéndolas a los empleados para obtener más información o enviándolas al personal de cuentas por pagar o finanzas para su seguimiento.

¿Tiene los recursos humanos para rastrear años de datos pasados? La revisión de datos históricos es otra fortaleza de las tecnologías inteligentes. Una vez que los gastos y las facturas se hayan procesado y pagado, todavía existe la oportunidad de aprender y ahorrar. Las transacciones históricas contienen una gran cantidad de información si puede procesar los datos. Los robots de inteligencia artificial y machine learning pueden encontrar tendencias en el gasto e identificar el fraude que puede pasar desapercibido durante años (los esquemas de fraude de reembolso de gastos tienden a durar dos años antes de la detección y tienen una pérdida promedio por caso de reembolso de gastos de \$33,000).<sup>8</sup> Además,

investigar a través de varios años de transacciones de IVA puede descubrir una mina de oro virtual identificando oportunidades de reclamo.

### **No existe una solución única**

Aunque puede compartir los mismos desafíos que otras organizaciones, su operación es única. Para las organizaciones en las que el cumplimiento es una máxima prioridad pero se puede carecer de experiencia interna, una solución gestionada o externalizada puede ser lo más importante. Otras compañías desean un enfoque más práctico en donde sean las propietarias de principio a fin gestionando el proceso con expertos internos. Por lo general, la solución perfecta se encuentra en algún punto intermedio con el híbrido de una solución gestionada que respalde a los inversionistas internos. El ajuste ideal para su organización probablemente signifique un enfoque más personalizado que ofrezca la combinación perfecta de asistencia y propiedad.

### **LAS SOLUCIONES DE SAP CONCUR PUEDEN AYUDAR**

Las soluciones de SAP Concur ayudan a los clientes a integrar tecnologías inteligentes para gestionar los gastos de la compañía de principio a fin. Dirigimos la industria para pensar en la habilitación, liquidación y supervisión, así como el control de gastos de forma diferente. Mike Koetting lo explica de esta manera: “crear reportes de gastos no es el objetivo. El objetivo es liquidar las compras de los empleados de la manera más eficiente posible. Reconocer que esto es lo que las organizaciones realmente necesitan hacer de manera guiada, compatible y controlada, es transformador ya que significa que nuestra ambición no es crear el reporte de gastos que se escribe a sí mismo. Se trata de innovar

8. Forbes, 2021: [¿Será 2021 el año en el que la inteligencia artificial finalmente se extienda? \(Will 2021 Be The Year That AI Finally Scales?\)](#)

soluciones de liquidación". Koetting agrega: "con este replanteamiento, podemos imaginar un futuro en el que escribir un reporte de gastos se pueda eliminar por completo". Las tecnologías inteligentes son una fuerza impulsora detrás de reconsiderar la gestión de gastos del empleado.

Con más de 25 años de experiencia en el ámbito de la gestión de viajes y gastos, las soluciones de SAP Concur gestionan y automatizan las transacciones en distintas zonas geográficas e industrias para más de 46 mil clientes de toda índole, con más de 71 millones de usuarios finales que reservan viajes y procesan gastos. En 2020, nuestros clientes incluyeron el 75% de las compañías en Fortune 100 y 500. Además, ofrecemos servicios en los 10 países principales para viajes de negocios con soluciones localizadas para 33 países y entregadas en 28 idiomas. SAP Concur es bien conocido por su enfoque en la experiencia de los empleados con las calificaciones más altas de la industria.<sup>11</sup> Además, RISE con SAP es nuestra última inversión para ayudar a los clientes a acelerar la adopción de tecnologías inteligentes.<sup>12</sup> Ayudamos a que los clientes ejecuten su mejor rendimiento con aplicaciones ERP que ya alcanzan el 77% de los ingresos de las transacciones globales.<sup>13</sup>



“Crear reportes de gastos no es el objetivo. El objetivo es liquidar las compras de los empleados de la manera más eficiente posible”.

Mike Koetting, vicepresidente sénior y líder de soluciones de SAP Concur

11. 4.7 Calificación de la App Store de iOS para la aplicación móvil Concur, G2Crowd: calificación de 4/5 estrellas (4.7 iOS App Store rating for the Concur mobile app, G2Crowd: 4/5-star rating)

12. SAP, 2021: [CREZCA con SAP \(RISE with SAP\)](#)

13. SAP, 2020: [Hoja informativa](#)

#### ACERCA DE SAP CONCUR

SAP® Concur® es la marca líder mundial en soluciones integradas de gestión de viajes, gastos y facturas, impulsada por una búsqueda incesante de simplificar y automatizar estos procesos cotidianos. La aplicación móvil SAP Concur guía a los empleados en cada viaje de negocios, los cargos se llenan sin esfuerzo en reportes de gastos y las aprobaciones de facturas se automatizan. Al integrar datos casi en tiempo real y usar inteligencia artificial para analizar transacciones, las compañías pueden ver lo que están gastando y evitar posibles puntos ciegos en el presupuesto. Las soluciones de SAP Concur eliminan las tediosas tareas de ayer, facilitan el trabajo de hoy y ayudan a las compañías a funcionar a su máxima capacidad. Obtenga más información en [concur.es](https://concur.es) o en el [blog](#) de SAP Concur.

Siga a SAP Concur



Para obtener más información en [concur.es](https://concur.es)

**DOCUMENTO TÉCNICO LOS ROBOTS ESTÁN AQUÍ enUS (21/05)**

© 2021 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company.

The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, SAP SE or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and SAP SE's or its affiliated companies' strategy and possible future developments, products, and/or platforms, directions, and functionality are all subject to change and may be changed by SAP SE or its affiliated companies at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. See [www.sap.com/trademark](https://www.sap.com/trademark) for additional trademark information and notices.