Caso de éxito Nestlé: Gestión digital de gastos en la nueva era de los viajes de negocios

La automatización aporta visibilidad a los gastos de viaje.

Nestlé ha transformado sus procesos de gestión de viajes y gastos con la implementación de soluciones SAP Concur. La automatización ha reducido significativamente las tareas manuales, permitiendo a los empleados presentar sus gastos de forma sencilla y acelerando los reembolsos. Con un despliegue global exitoso, la gestión automatizada de gastos de viaje marca una nueva era de control para la compañía:

100%

los reembolsos de gastos ahora pueden aprobarse electrónicamente.

3x

aumento de la eficiencia de los empleados al crear un informe de gastos.

100%

procesos manuales de gestión de gastos eliminados.

> Pasamos de tener procesos totalmente manuales de gestión de viajes y gastos, sin ninguna digitalización, a contar con una herramienta que permite a los empleados fotografiar los recibos sobre la marcha.
>
> Maria Magdalena Riera- Global IT Financial Accounting Senior Product Manager for Travel Management and Accounts Payable, Nestlé Information Technology

SAP Concur

1 Simplificando e integrando los procesos de viaje y gastos

Como empresa líder en el sector de la alimentación y las bebidas, Nestlé S.A. cuenta con una presencia global, marcas diversas y productos innovadores que se adaptan a las necesidades de los consumidores.

La compañía gestiona más de 2.000 marcas, desde iconos globales hasta favoritos locales, que se venden en 188 mercados de todo el mundo.

Más de 30 de sus marcas de confianza, como Purina, Nespresso, Maggi, Milo y Nido, generan más de 1.000 millones de francos suizos (1.100 millones de dólares estadounidenses) cada una en ventas anuales a nivel minorista.

Con operaciones en todo el mundo, los viajes de negocios son esenciales para los empleados de Nestlé. Por ello, la necesidad de una solución innovadora y más ágil para la gestión de viajes se volvió crítica para que la empresa pudiera dejar atrás un proceso manual y en papel, que implicaba una gestión de costes y un procedimiento de reembolso complicados.

"SAP Concur está hecho para simplificarle la vida al empleado."

–María Riera, Global IT Financial Accounting Product Manager – Travel & Expense, Nestlé

---

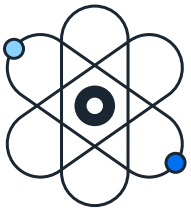
2 Automatización de los informes de gastos y los procesos de reembolso

Nestlé quería simplificar la gestión de viajes y gastos, al tiempo que mejoraba la eficiencia, la productividad, la escalabilidad, el control de costes y la visibilidad para tomar mejores decisiones. Con este objetivo, eligió la solución Concur Travel & Expense para automatizar la gestión del gasto y eliminar los procesos en papel.

Nestlé también ha integrado las soluciones de SAP Concur con los sistemas de su agencia de viajes, lo que permite adaptar la herramienta de reservas al perfil de cada empleado.

La integración de Concur Expense con VAT Connect Expense de Taxback International permite a la empresa recuperar el IVA de los recibos correspondientes, simplificando a su vez la experiencia del usuario viajero. Como los tipos de IVA varían según el país, la recuperación podía ser un proceso complejo. Esta integración lo simplifica, liberando a los empleados de esa tarea.

La implantación de SAP Concur comenzó en las regiones con mayor volumen de informes de gastos: Oceanía, Suiza, la mayoría de los países de Latinoamérica, Filipinas, Malasia, Singapur, Japón, Estados Unidos y Canadá. Después, la empresa trabajó con un partner de implementación para completar el despliegue en otros 58 países de la red de Nestlé.



"Cuando la empresa evaluó las soluciones líderes del mercado, ninguna se acercó al nivel de escalabilidad y estabilidad que nos ofrecía Concur Travel & Expense para operar en 188 países."

–María Riera, Global IT Financial Accounting Product Manager – Travel & Expense, Nestlé

3 Mayor control y visibilidad sobre los gastos de viaje

Gracias a la digitalización de sus procesos de gestión de viajes y gastos mediante la implantación global de las soluciones de SAP Concur, Nestlé ha conseguido ofrecer un mayor soporte a los viajeros, mejorar la visibilidad del gasto y eliminar un proceso de reembolso que requería muchos recursos.

Para facilitar la adopción por parte de los usuarios, Nestlé recurrió a la solución WalkMe for SAP Concur solutions, que proporciona contenidos formativos intuitivos directamente dentro de la interfaz de SAP Concur.

Con la automatización del proceso de presentación de gastos, se ha ganado en eficiencia y ya no es necesario circular formularios en papel, salvo en aquellos países donde aún se exige por motivos legales. Al eliminar los formularios físicos, los empleados pueden presentar sus gastos sobre la marcha, liberándose de tareas tediosas.

A la vez, se ha simplificado el proceso para los responsables de equipo, que ahora pueden revisar y aprobar los informes sin tener que rastrear cadenas de correos ni procesos de validación offline.

Otro aspecto donde Nestlé ha visto mejoras significativas es en el uso de controles automáticos configurados para garantizar el cumplimiento de la política corporativa y del presupuesto, lo que ha obligado a los empleados a reservar hoteles que se ajustan a los límites establecidos. Estos controles han generado un ahorro considerable.

"Con SAP Concur, cada empleado puede generar su propio informe de gastos de forma digital, y hemos reducido drásticamente el tiempo necesario para reembolsar a nuestros empleados".

–María Riera, Global IT Financial Accounting Product Manager – Travel & Expense, Nestlé

---

4 Impulsando la innovación con capacidades de IA.

Gracias a las actualizaciones trimestrales de nuevas funcionalidades por parte de SAP Concur, Nestlé puede mantenerse al día con los avances tecnológicos y aprovechar desarrollos como la inteligencia artificial generativa y la funcionalidad de Joule en el futuro, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y acelerar su adopción.

Si quiere conocer de primera mano el testimonio de María Riera y ver el vídeo completo del caso de éxito de Nestlé, puede acceder desde **aquí.**

SAP Concur ocupa el primer puesto en participación de mercado de software de gestión de viajes y gastos en 2023.

Fuente: IDC, Worldwide Travel and Expense Management Software Market Shares (Participaciones de mercado del software de gestión de viajes y gastos), 2023, doc. n.º US51658524

Así es como avanza más rápido.

Durante 30 años, SAP Concur ha trabajado para garantizar que todas las personas y organizaciones disfruten de experiencias simples de viajes, gastos y facturas.

El equipo de SAP Concur y sus socios de todo el mundo priorizan soluciones que automatizan las tareas manuales, mejoran la participación de los empleados y proporcionan perspectivas empresariales útiles y fiables a los líderes, exactamente cuando lo necesitan.

Póngase en contacto con nosotros **hoy mismo para acelerar el crecimiento de su compañía y avanzar más rápido.**

SAP Concur

© 2025 SAP SE o una compañía afiliada de SAP. Todos los derechos reservados. Consulte el Aviso legal en www.sap.com/legal-notice para conocer los términos de uso, las cláusulas de exención de responsabilidad, divulgaciones o restricciones relacionados con este material.