

Maximizar la madurez para  
**Ganar Impulso**

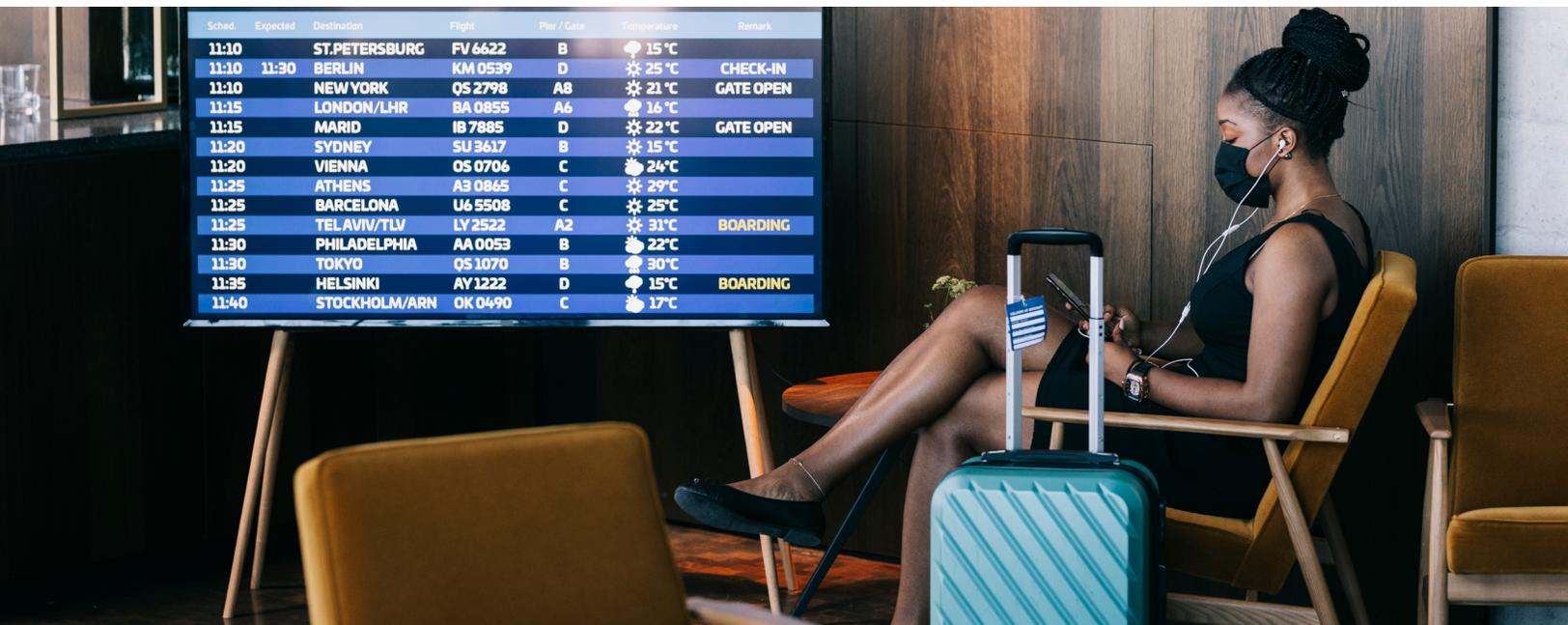
Una guía para reinventar la  
gestión de viajes y gastos  
(T&E) con las soluciones  
de SAP® Concur®

# Índice

- 3** **Introducción**
- 4** **Antecedentes: Modelo de madurez**
- 5** **Etapa 1 y 2: Sistemas heredados y soluciones puntuales automatizadas**
- 6** **Etapa 3: Ecosistema de plataformas conectadas**
- 8** **Etapa 4: Suites de aplicaciones integradas**
- 10** **Etapa 5: Procesos inteligentes/predictivos**
- 12** **Encuentre su camino**



## Introducción



Como todo lo demás, la gestión de los viajes y gastos de negocios cambiaron para siempre con la pandemia de COVID-19. Sin embargo, las organizaciones recuperan el impulso y surgen oportunidades para avanzar. Junto con la oportunidad se avecina un mundo completamente nuevo de gestión de gastos conforme aumentan los viajes de negocios, una de las áreas de gastos más grandes. Viajar es ahora más complejo que nunca.

Las organizaciones se están adaptando a nuevas pautas de gastos y la cantidad de consideraciones han aumentado:

- El deber de protección es una de las principales prioridades
- Las nuevas formas de pago digital van en aumento
- Las cadenas de suministro se siguen interrumpiendo
- Las normativas y aspectos fiscales cambian constantemente
- La sostenibilidad es una necesidad

Las organizaciones tendrán que madurar más en su gestión de viajes y gastos (T&E) para mantenerse al tanto del cumplimiento, el control de gastos y la experiencia de los empleados.

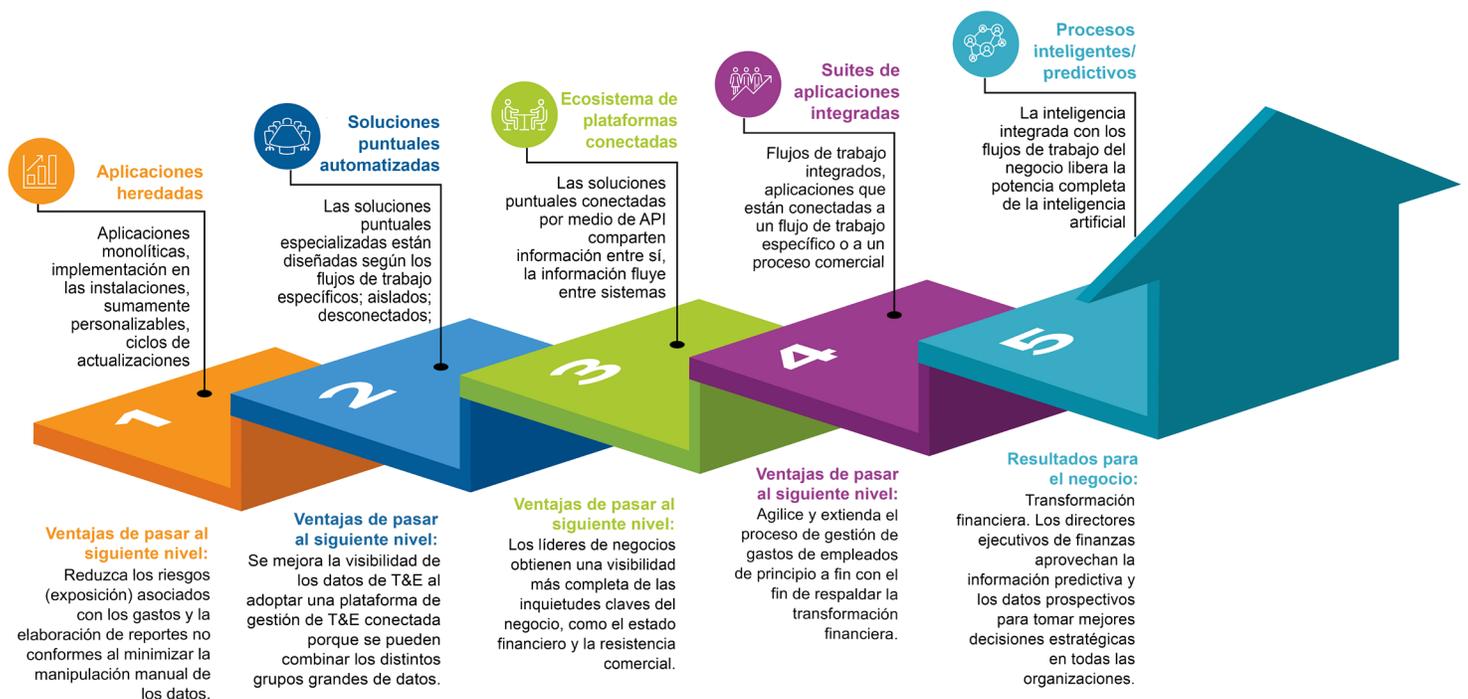
Este libro electrónico ilustra como un cliente de SAP® Concur®, puede hacer que su organización avance hacia una mayor eficiencia, reducción de costos y actualizar la recuperación de la inversión (ROI) en las últimas etapas de la madurez en cuanto a T&E. También destacaremos soluciones para ayudarlo a dar el salto con éxito.



## Antecedentes: Modelo de madurez

Un informe reciente de IDC, *El valor comercial de las soluciones de SAP Concur para optimizar las operaciones de viajes y gastos*, observó cómo las organizaciones difieren en su uso de soluciones de gestión de viajes y gastos. El reporte identifica cinco etapas de madurez de adopción para aplicaciones de T&E. Cada etapa representa un paso en el viaje de transformación digital de una compañía. De acuerdo con el modelo, a medida que una compañía gana impulso, avanzar a las últimas etapas de la madurez de viajes y gastos proporciona la agilidad empresarial para responder a los nuevos desafíos comerciales.

## Modelo de madurez de adopción de aplicaciones de viajes y gastos <sup>1</sup>



## Etapas 1 y 2: Sistemas heredados y soluciones puntuales automatizadas

### Ha superado las primeras etapas

Los días de los informes de gastos en hojas de excel han quedado atrás. La pandemia de COVID-19 provocó una aceleración en la transformación digital que permitió a su equipo de finanzas alejarse de las aplicaciones heredadas para trasladarse a la nube.

Sin embargo, el cambio al trabajo a distancia tuvo un gran impacto en los canales de pago. El gasto de empleados se volvió más importante que los gastos comprados de manera centralizada, los sistemas heredados disminuyeron o detuvieron el reembolso, lo que hizo que padeciera la experiencia del empleado.

Aunque la automatización de algunas de las tareas manuales, como la conciliación de reportes y el registro de transacciones, ahorró una cantidad importante de tiempo y papel, resultó ser un proceso lento y engorroso a medida que aumentaba la escala de las transacciones.

La introducción de aplicaciones especializadas permitió a los usuarios hacer un seguimiento de sus gastos sobre la marcha y realizar otras tareas, como reservar viajes con mayor facilidad.

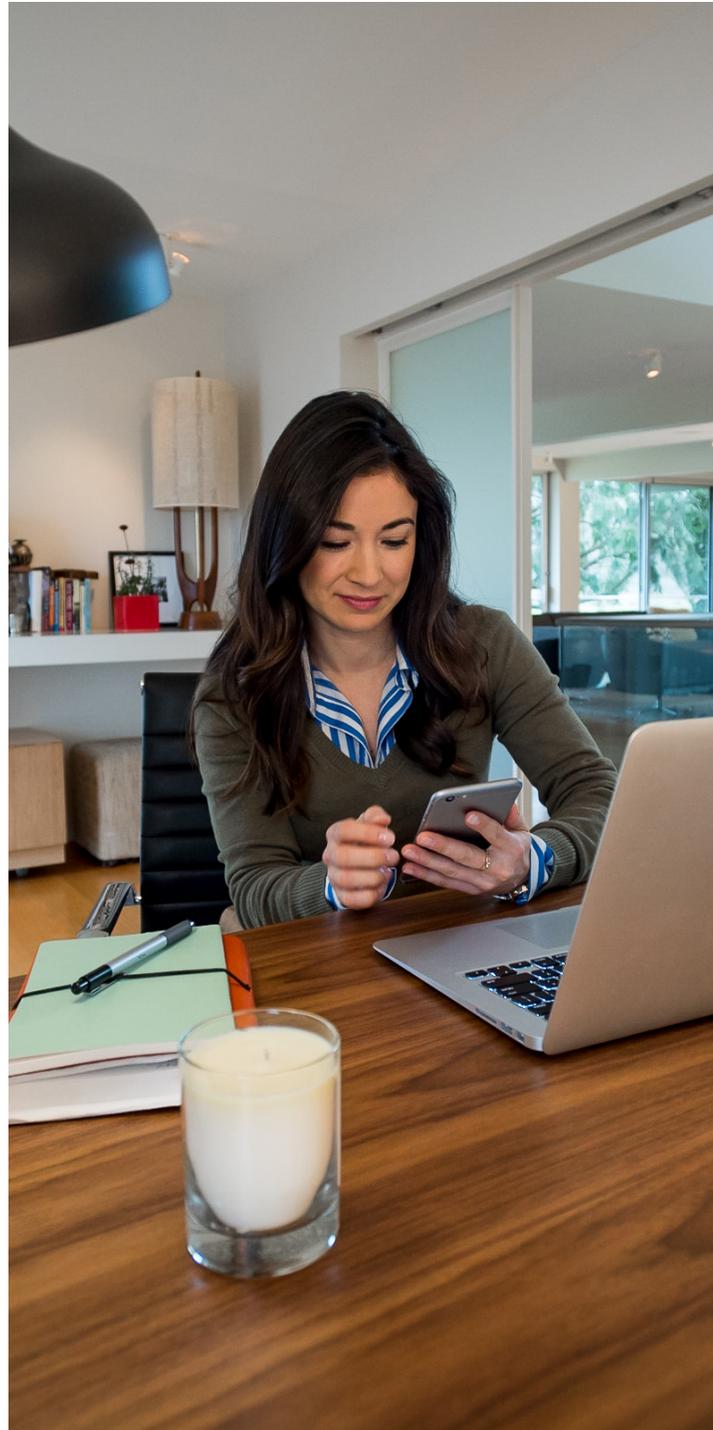
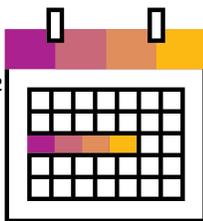
### Perspectivas de un mejor rendimiento

**1.66 días**

para aprobar un reporte de gastos<sup>2</sup>

**1.96 días**

para reembolsar a los empleados<sup>3</sup>

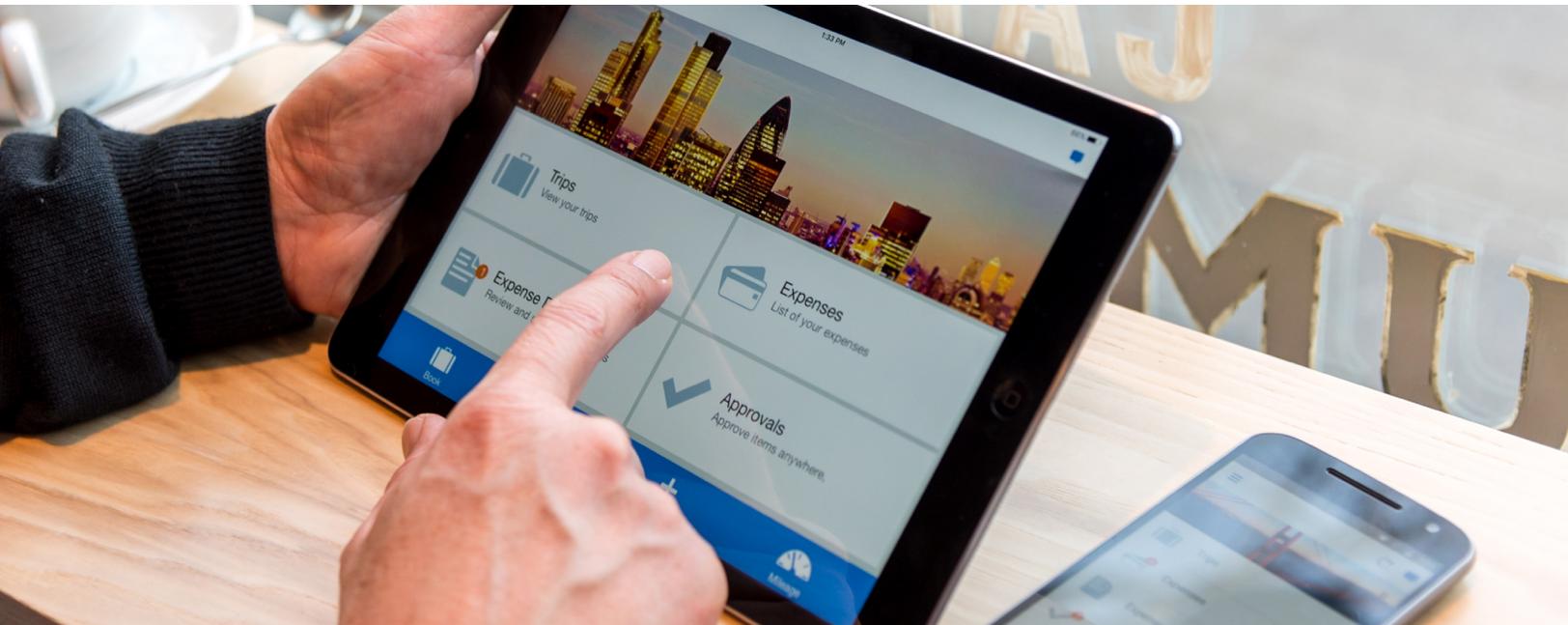


“Tener una herramienta como SAP Concur permite a nuestros usuarios centrarse solo en lo que necesitan hacer”.

– Nari Navani, Gerente global de gastos de viajes y tarjeta corporativa en PACCAR



## Etapa 3: Ecosistema de plataformas conectadas



### Creación de un **ecosistema**

Dar el salto hacia una forma más madura de manejar los viajes y los gastos cambia las reglas del juego. Una colección de aplicaciones de gestión de viajes y gastos conectadas entre sí forman un ecosistema en donde los datos fluyen con más facilidad reuniendo la información de gastos de empleados y viajes en un solo lugar.

Con las aplicaciones conectadas, todo el proceso, desde las reservaciones de viajes hasta los reembolsos, se pueden simplificar y automatizar. La conexión de aplicaciones de terceros como aplicaciones de transporte compartido, hoteles o aerolíneas permite a los empleados más opciones mientras capturan los gastos independientemente de dónde ocurran. Los flujos de trabajo y las políticas de gasto o para hacer reservaciones se pueden incorporar para simplificar la experiencia de los usuarios y reducir las opciones no compatibles.

Su ecosistema de aplicaciones de viajes y gastos permite mantener el deber de protección y vigilar de cerca los gastos. La conexión de datos desde varias aplicaciones elimina más trabajo manual y mejora la productividad de su equipo de finanzas.



## Etapa 3: Ecosistema de plataformas conectadas

### Simplifique y elimine las conjeturas

Las aplicaciones integradas que forman un ecosistema de gestión de viajes y gastos eliminan el trabajo innecesario de introducir información, o buscarla en varios lugares. Hacer solicitudes de viaje, reservar viajes y enviar gastos de cualquier compra relacionada con el trabajo se convierte en un flujo continuo en lugar de una serie de pasos desconectados.

Cuando las aplicaciones de viajes como Concur TripLink están conectadas al ecosistema de viajes y gastos, los gastos relacionados con los viajes se capturan desde cualquier lugar donde se realicen las reservaciones. Esto elimina el gasto invisible que se produce cuando el viaje se reserva fuera del sistema.

### Perspectiva de un mejor rendimiento

Concur TripLink es una forma sencilla de capturar reservaciones de viajes externos. En 2021, los clientes de Concur TripLink vieron una **tasa de adopción de 76.79%** por parte de sus viajeros.<sup>4</sup>



### Navegar por una nueva realidad

Como resultado de la pandemia de COVID-19, las organizaciones en la etapa de adopción del ecosistema de plataformas conectadas todavía tenían el desafío de mantener el ritmo. Sin embargo, puede obtener un mayor valor de las soluciones de T&E cuando están conectadas a la plataforma financiera más grande de la organización. Por ejemplo, las compañías con aplicaciones de deber de protección, aplicaciones de auditoría y aplicaciones de IVA integradas con sus sistemas organizacionales pudieron gestionar la seguridad de los empleados y evitar algunas de las interrupciones comerciales durante los confinamientos.

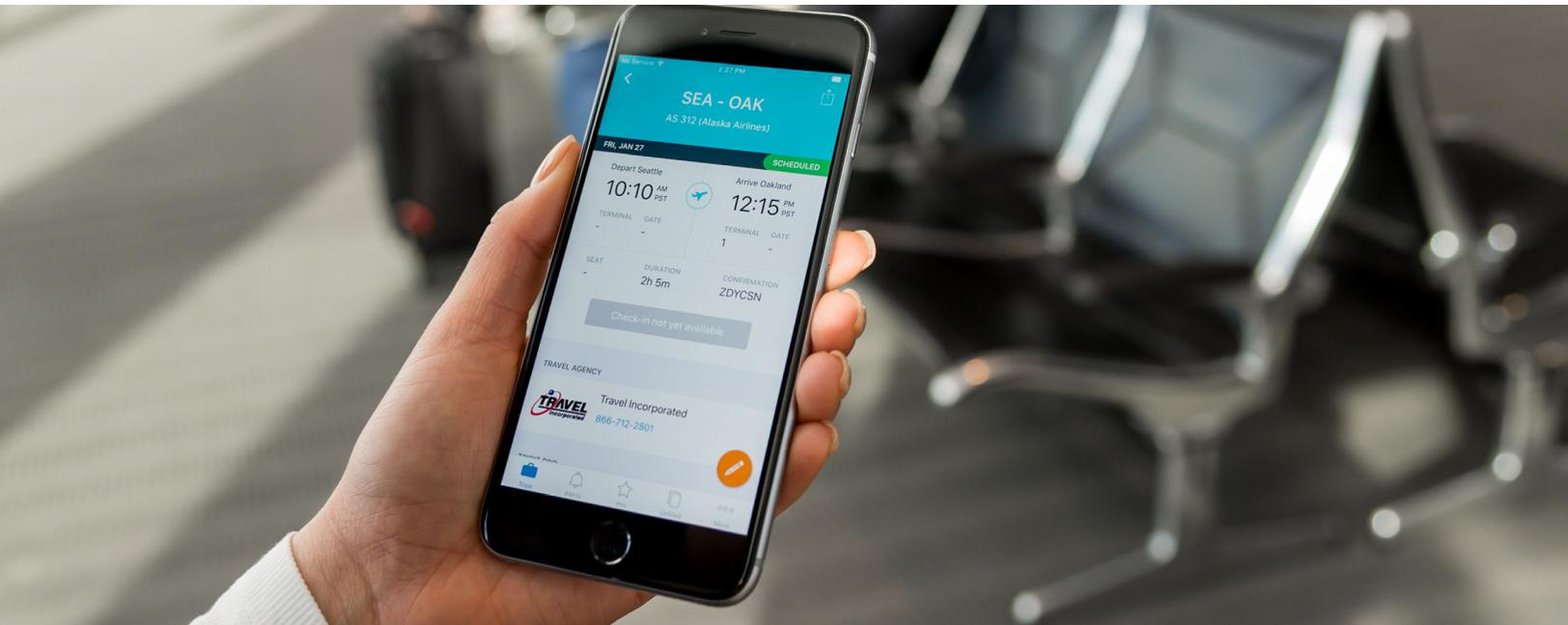
“Para nosotros que gestionamos los viajes, es tener el único lugar en el que todas las políticas estén controladas y tener la capacidad de regirlas nosotros mismos en lugar de a través de TMC o de varias herramientas de reservación en línea”.



– Claire Marsden, Socio comercial senior de la cadena de suministro, IoT en Vodafone



## Etapa 4: Suites de aplicaciones integradas

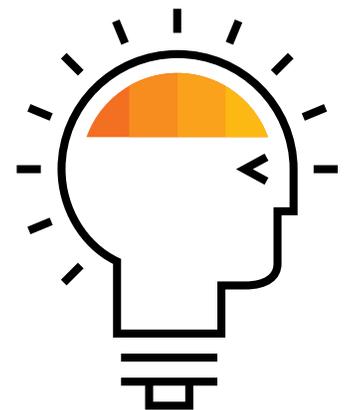


### Soluciones que cerraron la brecha

Las compañías que mostraron resiliencia durante la pandemia de COVID-19 fueron las que se adaptaron rápidamente, pero necesitaban información para hacerlo. Sin las aplicaciones de viajes y gastos integradas en los sistemas de toda la organización, tomar decisiones relacionadas con el presupuesto basadas en los datos de viajes y gastos es demasiado complicado y lento.

Sin embargo, a medida que cambiaban los hábitos de gastos, las restricciones de viaje iban y venían, estas organizaciones pudieron mantenerse al día con una solución de viajes y gastos más unificados e integrados con plataformas comerciales.

Las soluciones maduras e integradas permitieron controles de gobierno integrados y procesos de auditoría más sólidos para detectar patrones y fraudes. La estrecha integración permitió obtener más información y más datos para impulsar las decisiones.



## Etapa 4: Suites de aplicaciones integradas

### Un camino más sencillo para todos

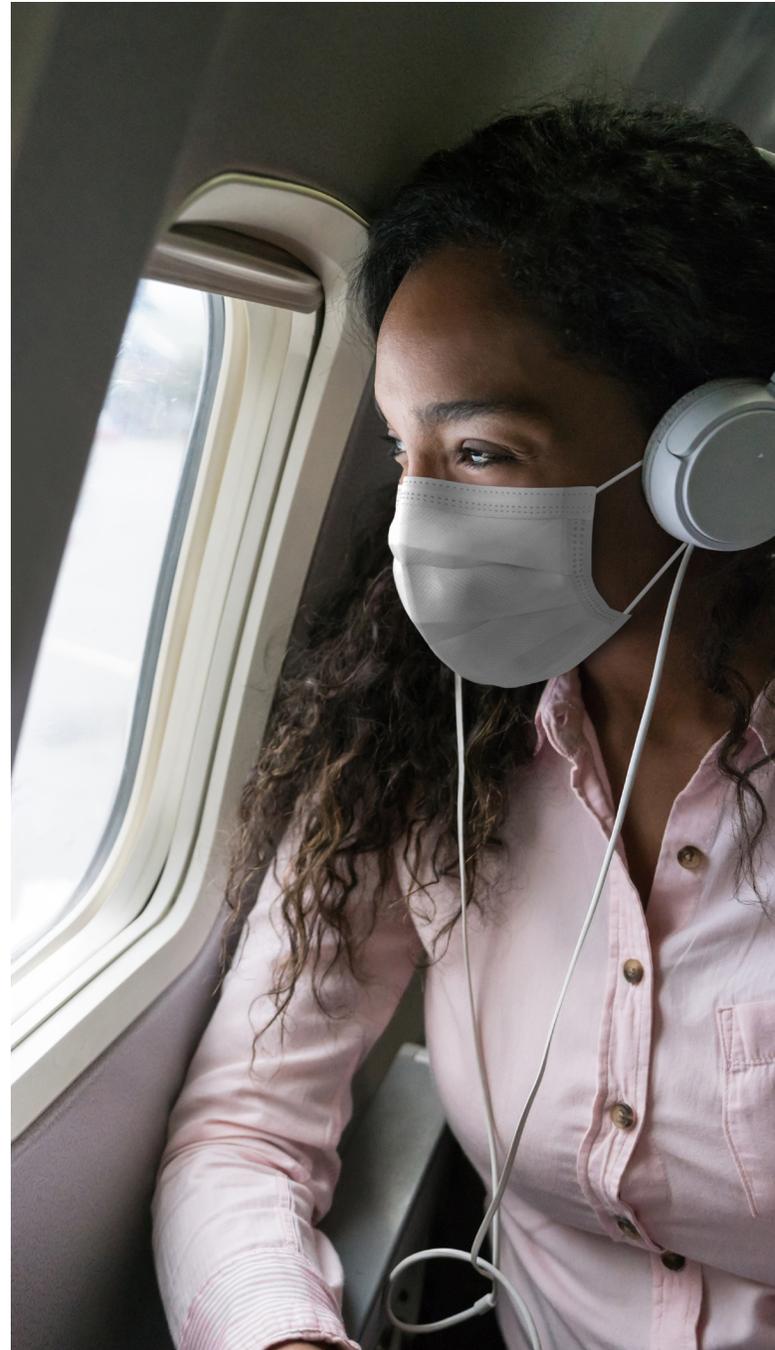
**Budget** proporciona datos fáciles de consumir y codificados por colores con detalles desglosados de los gastos previstos y reales comparados con el presupuesto. Los datos están disponibles casi en tiempo real, lo que significa que las decisiones críticas de gastos se pueden tomar con confianza.

**Concur® Request** automatiza los procesos de solicitud y aprobación de gastos para mejorar el cumplimiento y controlar los gastos antes de que ocurran. Los empleados y los equipos de finanzas se benefician de tiempos de espera más cortos y un cumplimiento de la política más eficiente.

**Consultative Intelligence** define la estrategia de la elaboración de informes y la creación de reportes personalizados para ayudar a los managers de los centros de costes a visualizar mejor los gastos de su departamento.

### Reinvente continuamente la gestión de gastos

Los procesos integrados pueden estancarse sin la retroalimentación continua que puede obtener de la **inteligencia artificial (AI) y el aprendizaje de máquina (ML)**. La falta de retroalimentación e inteligencia continuas para seguir optimizando el rendimiento de su programa tiene el potencial de desacelerar el crecimiento del negocio e inhibir su capacidad para responder a las principales interrupciones del negocio.

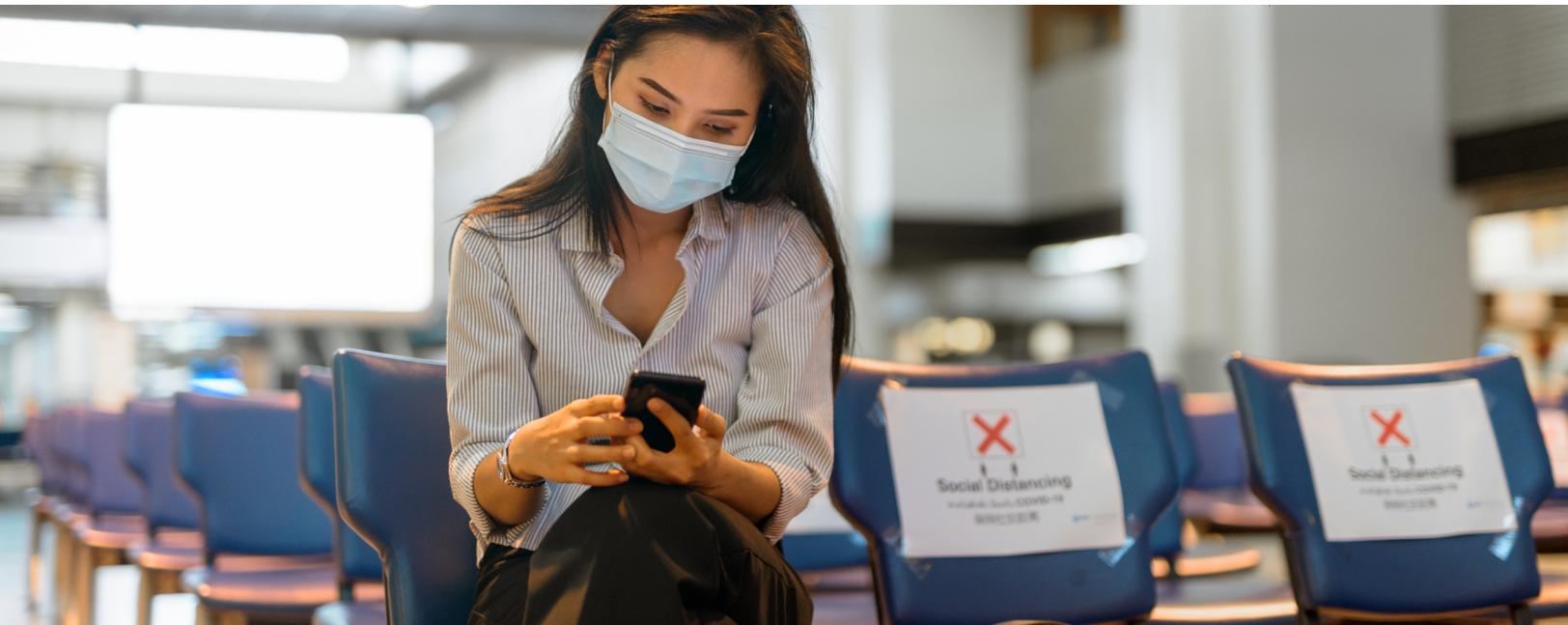


“SAP Concur ha hecho un buen trabajo de colaboración con nosotros para garantizar que su producto sea todo lo innovador que puede llegar a ser”.

– Dan Newton, gerente de programas de gestión de gastos en Cisco Systems



## Etapa 5: Procesos inteligentes/predictivos



### Prosperar en el nuevo mundo de T&E

La agilidad que ayudó a las compañías a superar la pandemia seguirá sirviendo bien en el futuro. Seguirán surgiendo nuevos tipos de gastos y pagos. Las restricciones de viaje cambiarán de un día para otro, lo que agregará riesgo e incertidumbre para los empleados y empleadores. Además, el IVA, el GST y otras regulaciones y aranceles fiscales están en constante cambio. Las regiones responden a sus condiciones económicas individuales.

La sostenibilidad también influye cada vez más en la toma de decisiones sobre los viajes y gastos. Las compañías buscan la sostenibilidad como una propuesta de valor para atraer y retener talento, y construir su reputación como buenos ciudadanos globales. Los viajeros corporativos consideran que la sostenibilidad es tan importante que el 97% está preparado para invertir tiempo de viaje adicional en la búsqueda de reducir significativamente el impacto ambiental.

Al reinventar su gestión de viajes y gastos, las compañías en la etapa más madura están bien posicionadas para adaptarse y apoyar un mayor impulso. Utilizan la tecnología predictiva para buscar tendencias y patrones para guiar las decisiones, proporcionar información para informar la estrategia y mejorar las políticas, tanto económicas como ambientales.

### Perspectiva de un mejor rendimiento

**97% de los viajeros** están preparados para invertir más tiempo en su viaje en la búsqueda de opciones más sostenibles.<sup>5</sup>



## Etapa 5: Procesos inteligentes/predictivos

### Adelántese a los gastos

Gestione activamente los gastos y el cumplimiento conforme se producen los gastos aplicando controles inteligentes y flexibles a lo largo de todo el proceso. En lugar de confiar en los reportes para volver la vista atrás hacia lo que ha sucedido, puede seguir perfeccionando sus políticas y su sistema para gestionar activamente los gastos a medida que se producen.

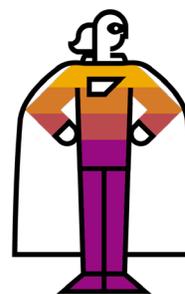
**Concur® Tax Assurance by Blue dot** ayuda a las organizaciones a cumplir con las regulaciones fiscales globales al optimizar la integridad de sus datos. Una plataforma, financiera actualizada dinámicamente diseñada con sofisticados algoritmos de inteligencia artificial e integrada con intrincados conocimientos fiscales, digitaliza el proceso de cumplimiento y maximiza la recuperación.

**Concur® Detect de Oversight** utiliza la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para analizar automáticamente los reportes de gastos, acelerar el proceso de auditoría y resolver problemas antes y después del reembolso.

**Intelligent Audit** minimiza las cargas de trabajo para su equipo con el apoyo de nuestro equipo global de auditores y tecnología inteligente para ayudar a su compañía a impulsar el cumplimiento e identificar posibles fraudes.

### Perspectiva de un mejor rendimiento

Los clientes con mejor rendimiento de servicios de auditoría de SAP Concur Audit Services auditaron el **96.75% de los reportes de gastos en 2021.**<sup>6</sup>



### El valor de las soluciones de SAP Concur

Las soluciones de SAP Concur aportan una transformación financiera que permite a los clientes avanzar hacia una solución más madura para gestionar los viajes y gastos de los empleados.

Con inteligencia y automatización, los clientes pueden simplificar los procesos y consolidar los datos, adaptarse a los desafíos en evolución y respaldar su negocio dondequiera que se encuentren, en cualquier momento.

Los directores ejecutivos de finanzas aprovechan la información predictiva y los datos prospectivos para tomar mejores decisiones estratégicas en todas las organizaciones. Usted también puede aprovechar la automatización inteligente para aumentar la agilidad empresarial, establecer resiliencia y mantener a su organización por delante de la competencia.

“SAP Concur nos ayudó a ampliar la población de auditoría de nuestro reporte de gastos para analizar cada uno de los reportes de gastos que se presentan y encontrar información importante”.



– Brian Dela Pena, Director senior, operaciones contables en VMware

## Encuentre su camino



### Siga adelante **con confianza**

Durante la pandemia de COVID-19, las compañías tuvieron que improvisar para responder a desafíos únicos. Para aquellos que gestionan los gastos y viajes, eso significaba adaptarse a nuevos patrones de gasto, tipos de gastos, restricciones de viajes, regulaciones y expectativas cambiantes de seguridad, bienestar y sostenibilidad.

Las soluciones de SAP Concur pueden ayudarle a dar saltos exponenciales en estrategia, procesos y tecnología para una solución de gestión de viajes y gastos más madura que pueda responder a la nueva realidad de gastos y viajes, lo que en última instancia le permite aumentar el impulso en toda la compañía.



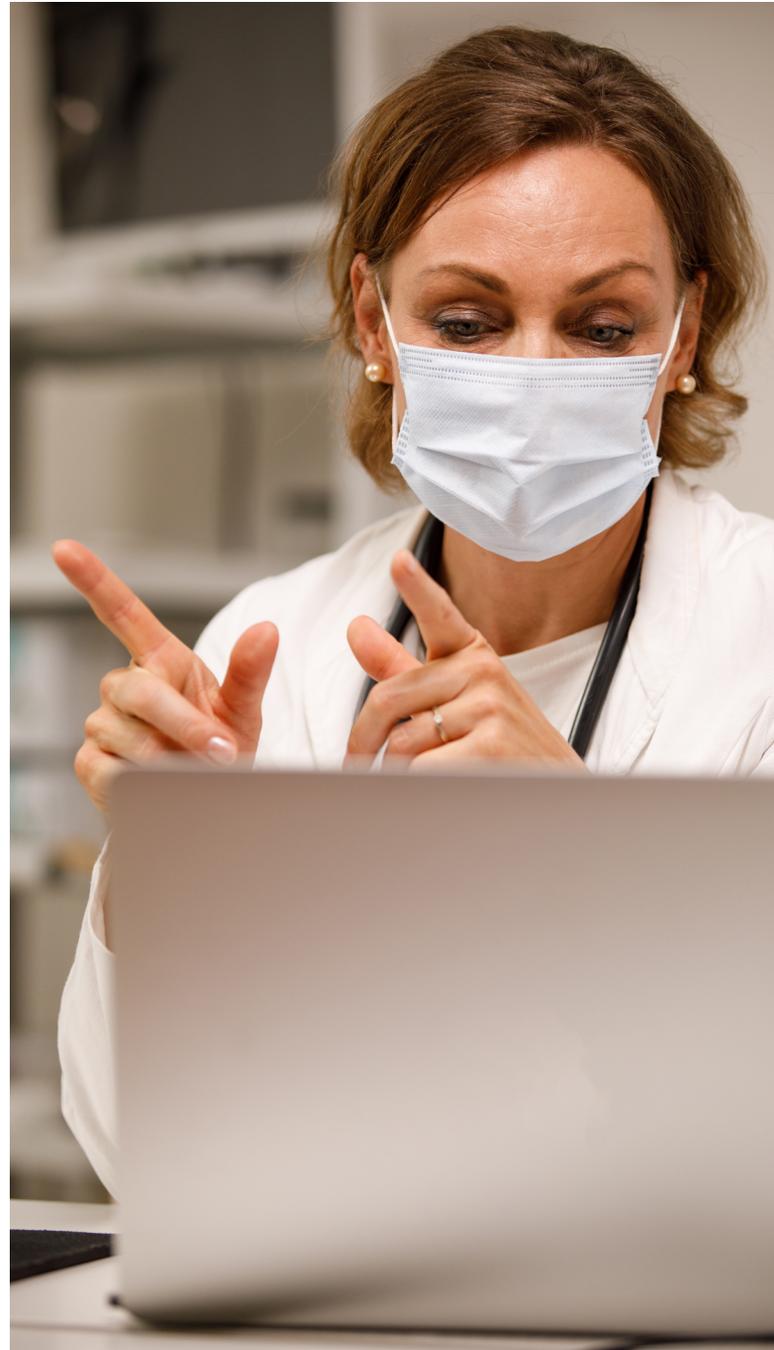
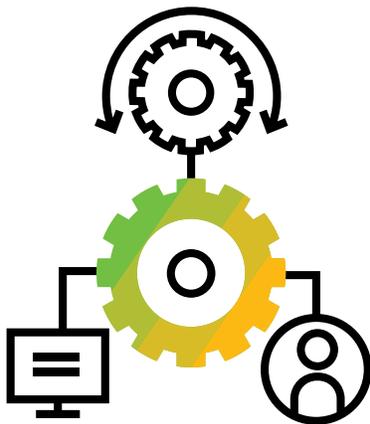
## Encuentre su camino

### Caso de éxito: **Serco**

Serco apoya los servicios públicos en muchas áreas, incluyendo justicia e inmigración, defensa, salud y transporte.

La compañía implementó las soluciones de SAP Concur en 2019 para gestionar su gran presupuesto de viajes. Además de **\$1.6 millones en ahorros de eficiencia en 12 meses**, Serco vio un beneficio inesperado. Pudieron utilizar la elaboración de reportes de SAP Concur para encontrar rápidamente a todos los empleados que viajaban y llevarlos a casa de manera segura cuando comenzaron los confinamientos.

Ahora, han sido capaces de implementar controles y medidas para asegurar que solo se lleven a cabo los viajes críticos para el negocio. La implementación de la compañía está integrada con un proveedor de atención médica internacional para garantizar que pueda proporcionar protección a sus empleados en el futuro.



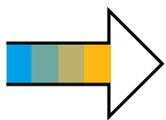


## Obtenga asistencia de la comunidad de SAP Concur

¿Cómo su organización reinventa la gestión de viajes y gastos para incursionar por el panorama cambiante? La comunidad de SAP Concur es un recurso invaluable para aprender a obtener más de su solución de T&E.



Únase para acceder a debates entre pares, tutoriales, seminarios web bajo demanda, asistencia y mucho más para ayudar en su viaje hacia la madurez de T&E.



**Regístrese en [community.sap.com](https://community.sap.com)** o póngase en contacto con su representante de ventas de SAP Concur para obtener más información.

### Fuentes:

1. "El valor comercial de las soluciones de SAP Concur para optimizar las operaciones de viajes y gastos", IDC, 2022.
- 2.-4., 6. "Información de los clientes de SAP Concur 2021", SAP, 2021.
5. "Sostenibilidad en viajes de negocios: Reporte", SAP, 2022.

Siga a SAP Concur



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

77844enUS (22/02)

© 2022 SAP SE o una compañía afiliada de SAP. Todos los derechos reservados.

Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse o transmitirse en cualquier forma o para cualquier fin sin el permiso expreso de SAP SE o de una compañía afiliada de SAP.

La información contenida en el presente puede cambiar sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores contienen componentes de software patentados de otros proveedores de software. Las especificaciones nacionales de los productos pueden variar.

SAP SE o una compañía afiliada de SAP proporcionan estos materiales solo con fines informativos, sin declaración o garantía de cualquier tipo y SAP o sus compañías afiliadas no serán responsables de errores u omisiones con respecto a los materiales. Las únicas garantías de los productos y servicios de SAP SE o de una compañía afiliada de SAP son las que se establecen en las declaraciones de garantía expresas que acompañan esos productos y servicios, si las hubiera. Ninguna parte de este documento debe interpretarse como una garantía adicional.

En particular, SAP SE o sus compañías afiliadas no tienen ninguna obligación de seguir un curso de negocios descrito en este documento o cualquier presentación relacionada, ni de desarrollar o publicar cualquier función aquí mencionada. Este documento, o cualquier presentación relacionada, y la estrategia y posibles desarrollos, productos, plataformas, instrucciones o funciones futuros de SAP SE o de sus compañías afiliadas están sujetos a cambios y SAP SE o empresas afiliadas pueden cambiarlos en cualquier momento y por cualquier motivo sin previo aviso. La información en este documento no constituye un compromiso, promesa u obligación legal para brindar cualquier material, código o función. Todas las declaraciones prospectivas están sujetas a diversos riesgos e incertidumbres que podrían hacer que los resultados reales difieran materialmente de las expectativas. Se advierte a los lectores que no depositen una confianza excesiva en estas declaraciones prospectivas y no deben basarse en ellas para tomar decisiones de compra.

SAP y otros productos y servicios de SAP aquí mencionados, al igual que sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de SAP SE (o de una compañía afiliada de SAP) en Alemania y otros países. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas compañías.

Consulte [www.sap.com/trademark](https://www.sap.com/trademark) para obtener más información y avisos adicionales sobre las marcas comerciales.