

UN NUEVO MUNDO DE GESTIÓN DE GASTOS

Prepararse para el futuro **al reinventar**
la gestión de viajes y gastos.

Patrocinado por:


accenture

THE BEST RUN 

Índice

- 3 Introducción
- 4 Impulsores del cambio
- 5 Control y cumplimiento
- 6 Gestión del gasto
- 8 Viajes
- 10 Experiencia del empleado
- 12 Expansión y optimización
- 14 Resumen
- 15 Recursos



Introducción



Es hora de **reinventarse.**

Compañías de todo el mundo pasaron más de un año demostrando resistencia e innovación para superar la pandemia de la COVID-19. Durante ese tiempo, las expectativas, los hábitos de los clientes y empleados cambiaron.

Ha llegado el momento de reinventar el negocio para el futuro sin dejar de seguir adelante con los cambios. Para los equipos de finanzas, uno de los desafíos más importantes es la gestión de viajes y gastos (T&E).

Impulsado por la pandemia de la COVID-19, el comportamiento del gasto corporativo cambió conforme las cadenas de suministro cambiaron y se reequilibraron. Después de esto, 81% de los ejecutivos de la cadena de suministro aseguran que la pandemia de la COVID-19 ha sido la prueba de estrés más grande de su organización.¹ Antes, los costes de los viajes solían representar 65% de los gastos.² Al adaptarse al teletrabajo, las proporciones han cambiado y los viajes ahora representan solo el 33%, mientras que las "tiendas de artículos en general" representan casi el 24%.² Sin embargo, es probable

que el cambio continúe con el 83% de los trabajadores afirmando que prefieren un modelo de trabajo híbrido.³

Junto con las nuevas categorías de gastos llegaron nuevos tipos de pago. Una organización de servicios financieros experimentó un aumento de más de un millón de transacciones sin contacto en el primer trimestre de 2021, comparado con el mismo período en 2020.⁴

Con esas estadísticas, está claro que las compañías podrían reinventar la gestión de T&E. ¿Cuáles son algunos de los desafíos que tenemos por delante? ¿Cómo tendrán que adaptar las compañías sus programas de gestión de T&E? Este documento técnico analiza algunos de los escenarios emergentes que afectan la gestión de T&E y destaca cómo la tecnología puede brindar mejores resultados.

Impulsores del cambio



Los catalizadores del cambio.

Incluso antes de la pandemia de la COVID-19, la gestión de T&E estaba en un proceso de cambio. El impacto ambiental de los viajes y el efecto en el equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados son dos consideraciones que cobraron importancia. Otras señales, como el crecimiento en el uso de pagos sin contacto y la tendencia de mover los procesos comerciales a la nube también señalaron el cambio. Desde la pandemia de la COVID-19, 93% de los consumidores consideran el uso de nuevos tipos de pagos sin contacto como los datos biométricos, monedas digitales y códigos QR.⁴

La pandemia de la COVID-19 también agregó varios niveles de incertidumbre a la gestión de T&E con restricciones de viaje en el trabajo a distancia, interrupción de la cadena de suministro, cambios en las prioridades empresariales y alteraciones en los modelos de negocio. Causó que la combinación de gastos comerciales cambiara y que las compañías comenzaran a cuestionar la naturaleza esencial de los viajes de negocios. La seguridad y el deber de

protección de los empleados son más importantes que nunca ya que el riesgo de consecuencias negativas es mucho mayor. Ahora se requieren nuevos tipos de gastos que incluyen las pruebas, los costes de cuarentena e incluso los costes de las vacunas.

En resumen, la pandemia de la COVID-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de que las soluciones de T&E puedan manejar todo, desde los requisitos de viaje cambiantes, la necesidad de sostenibilidad, nuevos tipos de gastos y pagos, las cambiantes expectativas de los empleados y la capacidad de adaptación.



Control y cumplimiento



Gestión del riesgo acelerado.

En tiempos de cambio, el riesgo de errores y fraude se amplifica. Como punto de prueba, el informe sobre perspectivas de gasto de SAP® Concur® encontró que las infracciones de gastos aumentaron 292% de 2019 a 2020.² Los líderes financieros necesitan la capacidad de realizar cambios rápidos, como agregar nuevos proveedores, tipos de pago y gestionar regulaciones de salud pública en soluciones de T&E sin perder el control o confundir a los usuarios. Ese tipo de flexibilidad necesita datos en tiempo real para ayudar a tomar las decisiones.

El cumplimiento debe ser inevitable

Las soluciones de T&E deben agilizar los procesos para que a los usuarios les resulte más sencillo tomar decisiones dentro del cumplimiento con características como el flujo de trabajo guiado, recordatorios y notificaciones. Por ejemplo, un sistema de codificación en rojo, amarillo y verde para el estado de los viajes por país o región simplificaría las decisiones y ayudaría a sopesar las ventajas frente a los riesgos de viajar. Además, la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje

292%
Aumento de las infracciones
de gastos



automático deberían ofrecer la oportunidad de utilizar la toma de decisiones guiada y la auditoría inteligente para mejorar la eficiencia general en la gestión de T&E.

Una mejor orientación equivale a un mejor control

Con la tecnología, se guía a los empleados para que tomen las decisiones de gastos adecuadas. Las auditorías son más eficientes, precisas y se reducen los gastos no conformes. Los equipos de finanzas, que confían en el proceso de auditoría reducen el tiempo de pago y mejoran la calidad de los presupuestos y las previsiones. Se evitan interrupciones y demoras porque usted tiene una mayor visibilidad y control sobre los gastos.

Gestión del gasto

Controle los cambios en los gastos.

Antes de la pandemia de la COVID-19, los equipos que gestionaban viajes y gastos se mantuvieron o crecieron para satisfacer las exigencias de los volúmenes de transacciones. Algunos se redujeron o reasignaron cuando se suspendieron los viajes. Los que se quedaron tuvieron que lidiar con los costes del trabajo a distancia, las cadenas de suministro rotas, el aumento de los precios y las restricciones de viaje. La situación expuso la falta de flexibilidad en algunas soluciones de T&E para gestionar el cambio y condujo a un mayor riesgo de fraude.

Los empleados no siempre están conscientes de que infringen las reglas. Por ejemplo, las infracciones de gastos por cuenta propia aumentaron 33% entre 2019 y 2020, debido principalmente a las personas corporativas que gastan dinero y que no estaban conscientes de las políticas de gastos.² Ya sea intencional o no, perder el control de la gestión de gastos puede resultar en gastos excesivos, problemas de suministro, regulatorios y fiscales en un momento en que su compañía no puede permitírselo.



33%

**Aumento de las infracciones
de gastos por cuenta propia**



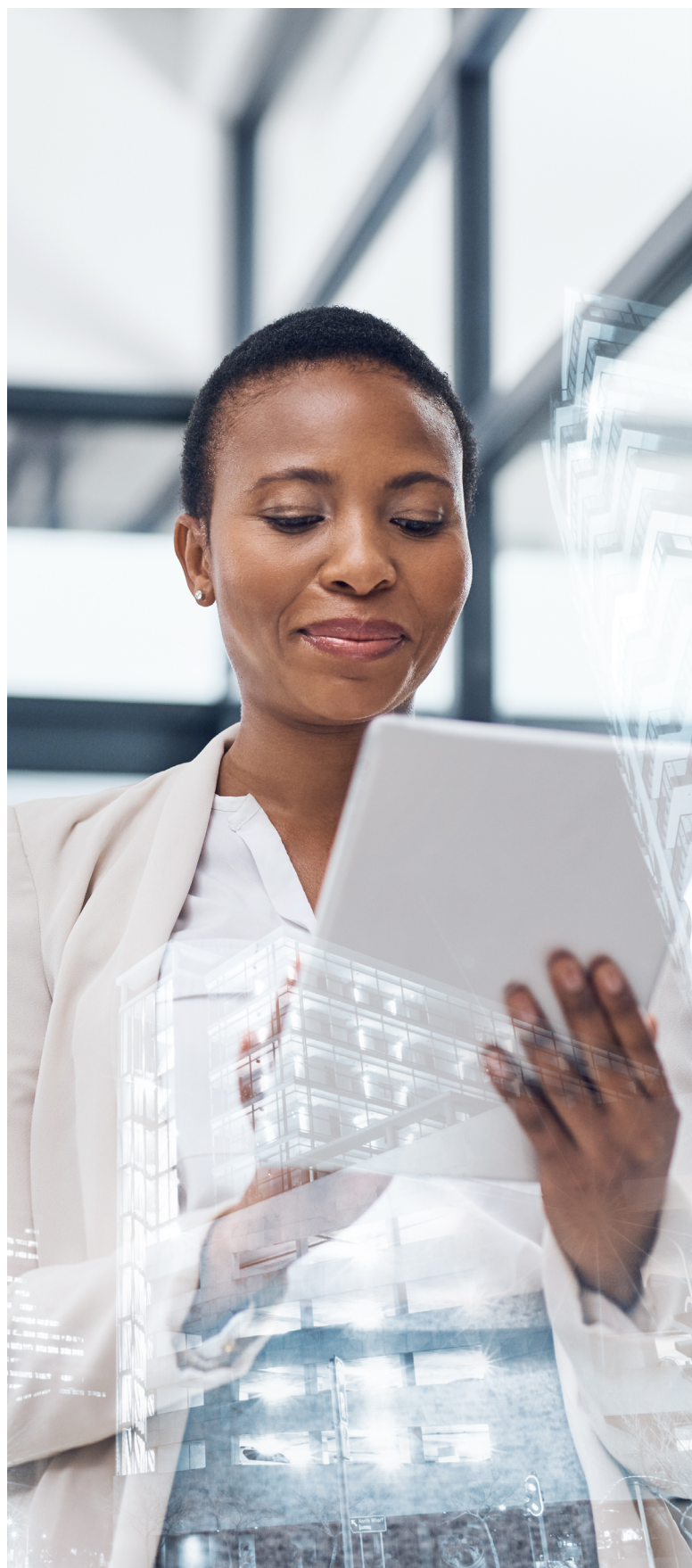
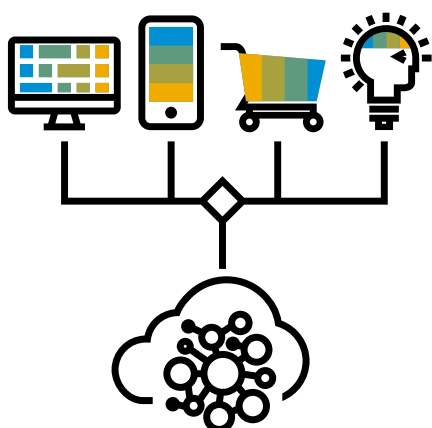
Gestión del gasto

Aprovechamiento de la automatización inteligente.

Las soluciones de T&E deben ser flexibles y capaces de capturar todos los datos de los gastos y analizarlos casi en tiempo real. La automatización y la inteligencia ofrecen oportunidades, como evaluar las compras con un conjunto flexible de criterios y confirmar que los créditos fiscales no se pasan por alto. Las compañías proactivas habrán utilizado su tiempo de inactividad para explorar proyectos que aprovechen información como esta para mejorar la eficiencia y acelerar la recuperación.

Mejor previsión de cara al futuro

Las mejores soluciones conducen a una mayor eficiencia general en la gestión de T&E y brindan un mejor control y previsión presupuestario. Es posible reducir los gastos no conformes y el potencial de fraude. También es posible escalar hacia arriba o hacia abajo fácilmente para que coincida con el flujo y reflujo del volumen de transacciones.



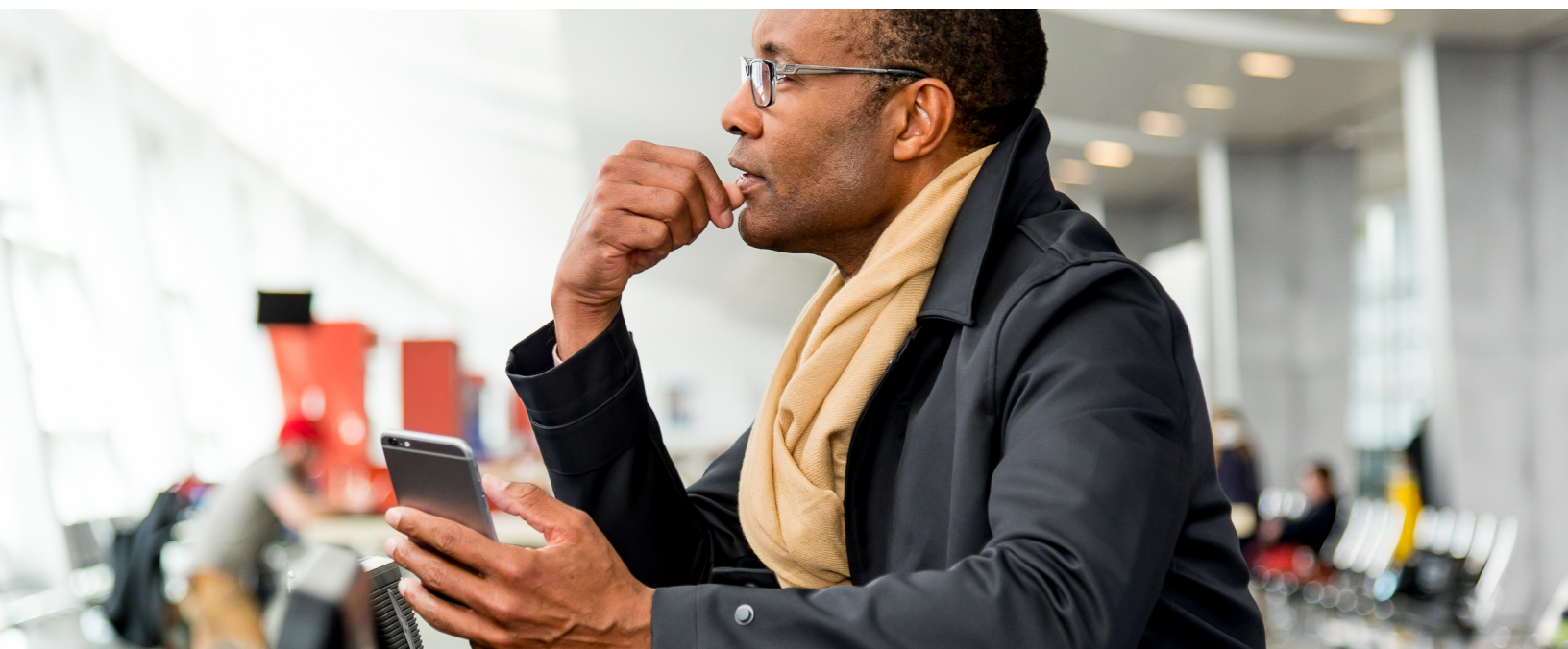
Viaje

Volver a viajar.

Las altas tasas de vacunación en algunas partes del mundo hacen que los viajes de negocios sean nuevamente factibles. Mientras algunos empleados son felices de apagar el video y subirse a un avión real, otros han valorado más el tiempo en casa. Con el riesgo adicional por la COVID-19, las compañías deben replantearse lo que se considera un viaje esencial y cómo evaluar las solicitudes de viaje. Al mismo tiempo, es imprescindible cumplir con las expectativas de los empleados de proteger el equilibrio entre la vida laboral y personal, así como los viajes sostenibles.

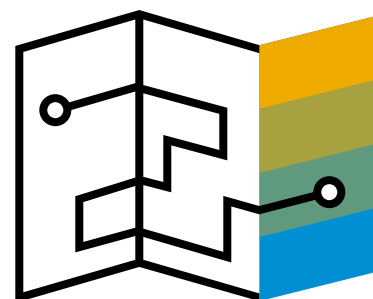


Viaje



Integración de todo.

En el futuro, las compañías necesitan un mayor control para garantizar que solo se autoricen los viajes esenciales. La funcionalidad de la solución de T&E debe admitir la reservación de viajes de varios proveedores, capturando itinerarios sin importar cómo los empleados reserven sus viajes. Las soluciones de T&E podrían agregar e interpretar rápidamente políticas y procedimientos cambiantes para orientar adecuadamente a los usuarios, incluso incorporando información regulatoria y fiscal. El objetivo final es centralizar todos los datos de los gastos en un solo lugar.



Ver el panorama general

La agregación de datos más rápida y las ventanas de elaboración de reportes más breves conducen a mejores pronósticos y presupuestos. Por lo tanto, con la tecnología adecuada, las compañías tienen una mayor visibilidad de en dónde se consumen los costes de viaje. Pueden eliminar los costes y los viajes innecesarios, así como brindar una mayor tranquilidad a los empleadores y empleados de que se cumple con el deber de protección.

Experiencia del empleado

Reintroducir a los empleados en la gestión de gastos.

Se está reintroduciendo a los empleados a herramientas que no han utilizado en más de un año. Ya sea que los procedimientos hayan cambiado o que la gente simplemente lo olvide, esperan volver a recibir capacitación y apoyo. Por ejemplo, muchas compañías cambiaron a los informes de gastos digitales cuando el papel ya no era factible, lo que introdujo un flujo de trabajo completamente nuevo. Los empleados esperan un mayor acceso a la información de viajes y necesitan saber cómo evaluar los riesgos asociados. También esperan menos limitaciones en los tipos de gastos y pagos cuando incurren en costes relacionados con la compañía. Sin embargo, si los empleados no pueden navegar por el sistema de T&E, simplemente no lo utilizarán.



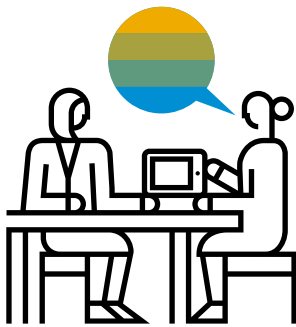
Experiencia del empleado

Mejorar la experiencia de los empleados.

La solución correcta debe brindar una buena experiencia o la gente la evitará. Por lo tanto, las soluciones de T&E deben poder adaptarse a las preferencias y anticiparse, así como brindar soporte cuando sea necesario. Por ejemplo, las políticas y pautas de la compañía con una clara comunicación tranquilizan a los empleados y les brindan una mayor confianza para tomar las decisiones de viaje adecuadas. La automatización y el aprendizaje automático respaldan esto al eliminar las tareas propensas a errores, simplificar los flujos de trabajo y proporcionar orientación a los empleados según sea necesario.

Ser cuidadoso da resultados

Con la solución adecuada, una que sea fácil y anticipe las necesidades de los usuarios, la participación puede aumentar. La productividad puede aumentar ya que los empleados no pierden el tiempo saltando de un sistema a otro para reportar gastos o reservar viajes. Las soluciones que consideran el bienestar de los empleados proporcionan aún más valor y promueven la participación, lo que significa que las políticas se pueden aplicar de manera consistente en todo momento.



Expansión y optimización

Generar impulso hacia el crecimiento.

Conforme las compañías emergen de la pandemia de la COVID-19, muchas miran hacia un futuro de reconstrucción y avance. Se trata de movimiento de personas en masa, de regreso a las oficinas, a ubicaciones totalmente remotas y escenarios híbridos. Al mismo tiempo, se deben reconstruir equipos de finanzas redistribuidos o reducidos para capitalizar el nuevo impulso. El 84% de los ejecutivos reportan tener al menos un objetivo relacionado con el crecimiento para los próximos 12 meses,⁵ y el 74% son aún más optimistas sobre las perspectivas financieras de su organización que las de la economía mundial.⁵ Los líderes de finanzas deben pensar en la escalabilidad ahora antes de sentirse abrumados.



Expansión y optimización

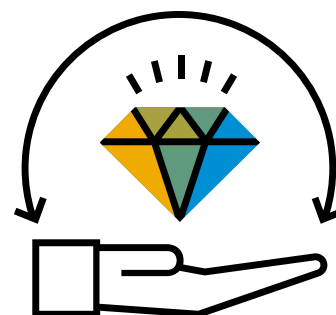


Creación de valor a partir de datos.

Las soluciones de T&E deben pertenecer a una plataforma unificada para obtener el máximo valor. Ofrecer información en tiempo real basada en la observación y la predicción ayuda a examinar si sus políticas y procedimientos se ajustan a los patrones de gasto actuales. Los controles inteligentes permiten tener un nivel de supervisión que no se tenía antes. La automatización hace que escalar sea una realidad de manera rápida y fluida.

Unificar para un futuro mejor

Una mayor visibilidad y conocimiento del comportamiento y los patrones de gastos actuales ayudan a determinar hacia dónde desea ir en el futuro. Al mejorar la gestión de viajes y gastos ahora, su compañía está preparada para aprovechar las oportunidades de crecimiento en el futuro. Las ventajas pueden ser una mayor eficiencia en el negocio, un mejor control presupuestario, una mayor protección de la salud de los empleados, la visibilidad del ROI de los viajes y la capacidad de evitar interrupciones a medida que la compañía crece.



Resumen



Siga adelante **con confianza.**

La pandemia de la COVID-19 lo cambió todo y usted se está moviendo a través de ella con resiliencia y determinación. Ahora miramos hacia mejores tiempos. Las oportunidades de reinversión y crecimiento están ahí, solo hay que aprovecharlas.

Tener el deseo de innovar y mejorar, además de la tecnología para apoyarlo lo hará posible. La agilidad en la gestión de los volúmenes de gastos cambiantes, los desafíos de cumplimiento, los hábitos de los empleados, la gestión de gastos y el potencial de expansión pueden ser esenciales para que su solución de T&E maneje el cambio. Encontrar la solución de T&E adecuada, la que se adapte a su organización y pueda brindar todo eso, puede ser la que le ayude a sobrevivir al nuevo y valiente mundo de la gestión de viajes y gastos.



Recursos



Los viajes y los gastos están a punto de **cambiar** ... otra vez.

¿Está listo?

Las soluciones de SAP® Concur® ayudan a diseñar una resistencia duradera en su negocio reinventando la manera en que gestiona los viajes y los gastos. Podemos ayudarle a dar saltos en la estrategia, en sus procesos y tecnología para adaptarse a la nueva realidad de gastos y viajes, para que pueda restablecer y aumentar el impulso en toda la compañía.



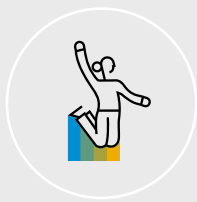
Comience a prepararse para el futuro de la gestión de T&E con estas soluciones de SAP Concur.



Vuelva a centrarse en los controles y el cumplimiento



Reestructure su estrategia de gastos



Reinvente la experiencia del empleado



Restablezca su programa de viajes



Reinicie para crecer

Recursos



¿Por qué utilizar **Accenture** para las soluciones de SAP Concur?

Accenture y SAP tienen una larga relación que se extiende por más de 40 años. Para activar y acelerar la transformación del negocio de nuestros clientes, de la visión al valor, presentamos SOAR con Accenture para complementar y ampliar RISE with SAP.

Como socio líder comercial, trabajamos con SAP de principio a fin desde la innovación de productos hasta el desarrollo y la entrega de soluciones específicas de la industria. Nos comprometemos a ser el líder en innovación e implementación de soluciones de SAP, con un claro liderazgo en transformación empresarial inteligente, la mejora de los procesos empresariales, la entrega de valor y gestión de aplicaciones.

Más de 70,000 profesionales de SAP aportan una experiencia global inigualable en toda la cartera de soluciones de SAP y en tecnologías inteligentes como analítica aplicada, big data, IoT, aprendizaje automático, cadena de bloques y la nube. Con Accenture myConcerto, una plataforma integrada digitalmente y basada en la información para la transformación empresarial, reunimos lo mejor de Accenture y SAP para ayudar a brindar un mayor valor comercial de manera más rápida y sencilla.

A través de nuestra colaboración de lanzamiento al mercado sin precedentes en SAP S/4HANA®, RISE con SAP, SAP® CRM y SAP Customer Experience, sostenibilidad, Industry X, Industry Cloud by SAP y SAP Business Technology Platform, desarrollamos conjuntamente soluciones inteligentes y aceleramos el cambio hacia soluciones y tecnologías nuevas de SAP para simplificar y acelerar el viaje de nuestros clientes hacia una empresa inteligente.

Para obtener más información, visite [accenture.com/sap](https://www.accenture.com/sap).

Recursos



Fuentes

1. "¿Cuáles son las prioridades tecnológicas de la cadena de suministro?"; Accenture, 2021. (What are the supply chain's technology priorities?, Accenture, 2021.)
2. "Perspectivas sobre los gastos: (Spend Insights:) Cómo la pandemia ha alterado los gastos y ha introducido el riesgo"; SAP Concur patrocinado by Oversight, 2021. (How the Pandemic Has Altered Spend and Introduced Risk, SAP Concur sponsored by Oversight, 2021.)
3. "El futuro del trabajo: (The future of work:) Un modelo de trabajo híbrido"; Accenture, 2021. (A hybrid work model", Accenture, 2021.)
4. "Índice de nuevos pagos de Mastercard: (Mastercard New Payments Index:) Se dispara el apetito de los consumidores por los pagos digitales "; Mastercard Newsroom, 2021. (Consumer appetite for digital payments takes off", Mastercard Newsroom, 2021)
5. "Preparado, restablecido, creciendo"; BrandConnect patrocinado por SAP Concur, 2021. (Ready, reset, grow", BrandConnect sponsored by SAP Concur, 2021)

Siga a SAP Concur



Para obtener más información en concur.es

77841enUS (21/11)

© 2021 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 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 para obtener más información y avisos adicionales sobre las marcas comerciales.