

# Trabajando para mejorar

Reinventa la experiencia de viajes y gastos de los empleados

# Índice

## Introducción

- 3 Es hora de replantear las experiencias

## Empiece con estas 6 áreas

- 4 ¿Los empleados ven los informes de gastos como tareas tediosas?
- 5 ¿El proceso de aprobación obstaculiza la eficiencia?
- 6 ¿Los empleados se sienten confundidos por las políticas cambiantes?
- 7 ¿Los empleados pueden encontrar toda la información sobre viajes en un solo lugar?
- 8 ¿Su solución respalda la sostenibilidad?
- 9 ¿Puede escuchar lo que dice la gente?

## Resumen

- 10 Su compromiso es importante
- 11 Reinvente su experiencia de gestión de viajes y gastos

## Introducción



## Es hora de replantear las experiencias

Los últimos años han permitido a los empleados tener el tiempo de pararse y reflexionar. El sesenta por ciento de los empleados afirman que la pandemia de COVID-19 los hizo reevaluar lo que valoran en un lugar de trabajo<sup>1</sup> y ha quedado claro que quieren más. El 41% de la fuerza de trabajo global piensa en renunciar a su empleo actual.<sup>2</sup> Hoy, el setenta y ocho por ciento están firmemente

convencidos de que su empleador es responsable de ayudarlos a aumentar su satisfacción y bienestar en el trabajo.<sup>3</sup> Usted tendrá que darles lo que necesitan o se irán a otra parte. Sin embargo, se estima que el coste de reemplazar a un empleado equivale a dos veces el salario anual de este.<sup>4</sup> Por lo tanto, la retención del empleado a través de una mejor experiencia es un estrategia mucho más conveniente.

Este cambio ha llevado a muchas organizaciones a examinar todas las partes de la compañía desde el punto de vista de la experiencia del empleado: la suma de cada interacción de la organización con personas, procesos y tecnología. Hoy, el 34% de los empleados esperan una experiencia impecable con la tecnología pero sienten que no la tienen.<sup>5</sup> Buscar formas de reinventarla y mejorarla es muy



# El 34%

de los empleados esperan una experiencia impecable con la tecnología

importante para retener a los mejores talentos y aumentar la resiliencia de su negocio.

¿Cómo es la experiencia del empleado con la solución de gestión de viajes y gastos que usted tiene hoy? ¿Podría esta ser más fácil, más rápida o menos restrictiva? Si es así, convierta la experiencia en otra mejor para influir positivamente en la experiencia general del empleado.

## Empiece con estas 6 áreas

# ¿Los empleados consideran que los informes de gastos son **tareas tediosas**?



Cuando el informe de gastos es difícil y lleva mucho tiempo, representa una tarea ardua. La frustración que esto causa aumenta las probabilidades de que los empleados la pospongan una y otra vez. Solo el 29% de los empleados consideran que los procesos de informe de viajes y gastos de la compañía están completamente optimizados.<sup>6</sup> La búsqueda de recibos extraviados, el desglose de conceptos y la elección de las categorías correctas generan incertidumbre, y los cálculos fiscales complicados causan más estrés.

Permita a los empleados capturar la información de gastos desde cualquier lugar, en cualquier momento, sin tener que copiar recibos o registrar manualmente la información. Automatice el flujo de cargos de las tarjetas corporativas directamente a las herramientas de informe de gastos para tener una mejor experiencia. Sin embargo, no se detenga ahí: siga buscando maneras de optimizar y mejorar el flujo de trabajo.

## Elimine la frustración

Implemente una aplicación móvil que permita a los empleados tomar una foto de los recibos sobre la marcha antes de que se les pierdan.

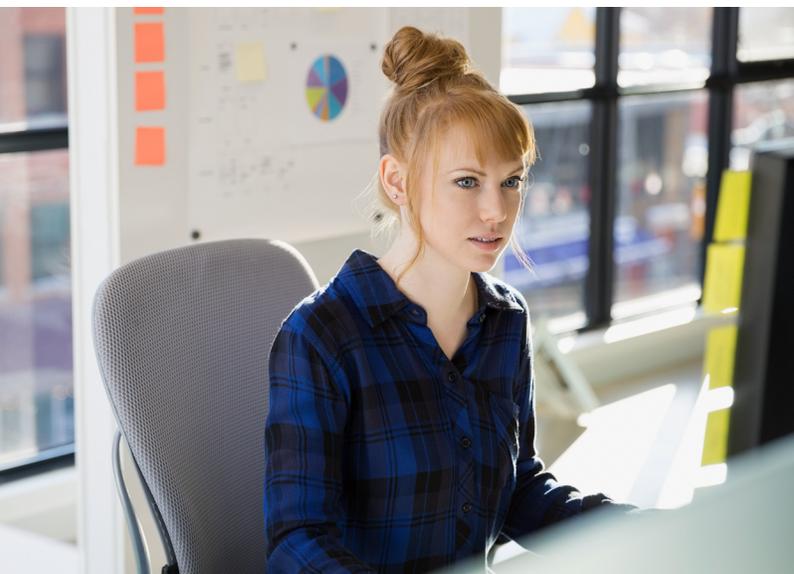
Capture la información de gastos de las compras electrónicas sin tener que imprimir recibos.

Capture e introduzca transacciones, contabilícelas y clasifíquelas automáticamente en forma de informes de gastos.

Automatice el registro de las compras con tarjetas corporativas en los informes de gastos.

Aplice reglas para el reporte exacto de artículos sujetos a impuestos.

## Empiece con estas 6 áreas



# ¿El proceso de aprobación obstaculiza la eficiencia?

Los viajes aumentan de nuevo en algunas regiones pero son mucho más complejos que antes. Además, los gastos del empleado en general aumentan y ha cambiado la mezcla de tipos de gastos. Las compañías responden con actualizaciones de políticas y procesos de aprobación más exhaustivos a fin de asegurarse de que solo se autoricen los viajes y gastos más esenciales para la compañía. Esta es una época confusa para los empleados que deben navegar por este sistema mientras manejan su carga de trabajo.

Las soluciones automatizadas pueden agilizar el proceso de aprobación haciéndolo más manejable para los empleados al tiempo que se respetan los requisitos normativos y de seguridad. Los empleados se sienten menos frustrados y más empoderados para tomar las decisiones necesarias a fin de hacer bien su trabajo.

## Elimine cuellos de botella

Comience el proceso de viajes y gastos con una simple solicitud, recopilando todos los detalles necesarios antes de la aprobación.

Implemente reglas consistentes para asegurar que todas las solicitudes sean esenciales, se apeguen a las políticas de seguridad y cumplan con las políticas de gasto antes de hacer la compra.

Integre todo con las herramientas de gestión de gastos para hacer coincidir automáticamente las solicitudes con los recibos.

Aproveche los análisis y los valores de referencia del sector para encontrar flujos de trabajo con potencial de mejora.

Amplíe la funcionalidad de las solicitudes a otras áreas, como gastos de educación, acceso a oficinas y otras decisiones que requieren supervisión.

## Empiece con estas 6 áreas

# ¿Los empleados se sienten confundidos por las políticas cambiantes?



Los empleados vuelven a utilizar herramientas de viajes y gastos que quizás no han usado por mucho tiempo. Además, la pandemia de COVID-19 ha obligado a las organizaciones a cambiar sus políticas de viajes y gastos para tener en cuenta las nuevas medidas de seguridad y el cambio en las restricciones de salud pública. Los nuevos flujos de trabajo, procedimientos y políticas hacen más difícil que nunca que los empleados se aseguren de seguir las normas al reservar viajes o hacer compras relacionadas con la compañía. Menos de un tercio de ellos creen que las herramientas a su disposición estén totalmente optimizadas para cambiar las políticas y normas.<sup>7</sup>

Guíe a los empleados por los pasos necesarios para tomar decisiones de viajes y gastos online con las políticas, ya sean elecciones establecidas, nuevas o cambiantes.

## Ayúdeles a hacerlo bien

Elimine confusiones mediante la guía de autoservicio y el contenido de la aplicación en una interfaz de usuario intuitiva que ayude a los empleados a comprender la gestión de viajes y gastos.

Utilice una variedad de formatos, incluyendo el video, para educar y orientar a los empleados a través del proceso, desde la solicitud hasta la reserva de viajes y el informe de gastos.

Aumente la adopción del sistema mediante aprendizaje experimental con orientación paso a paso, un directorio de ayuda en pantalla y sugerencias para mejorar la experiencia.

Integre soluciones de solicitud, viajes y gastos que activen automáticamente las reservas de viaje a partir de las solicitudes.

Asocie automáticamente las solicitudes a itinerarios, sugerencias de viaje en tiempo real y, sobre la marcha, recibos de gastos para una mayor supervisión.

## Empiece con estas 6 áreas



¿Los empleados pueden encontrar toda la **información sobre viajes** en un solo lugar?

Muchos viajeros de negocios sienten mayor ansiedad de volver a viajar. Hay más riesgos de salud y seguridad, normas regionales y restricciones cambiantes que en el pasado. Tener toda la información necesaria en un solo lugar y accesible desde cualquier parte, ayuda a generar la tranquilidad que tanta falta hace.

Integre sus sistemas de viajes y gastos con aplicaciones intuitivas para crear una sola fuente de información para todo, desde itinerarios y horarios, hasta protocolos de COVID-19 en aeropuertos, alertas de salud pública locales y mucho más. Estas aplicaciones complementan la solución de viajes y gastos existente y amplían la capacidad de esta para aumentar la seguridad y facilitar el cumplimiento del deber de protección.

## Prepárelos con información

Aproveche un ecosistema de aplicaciones totalmente integradas para ampliar la funcionalidad de su solución de gestión de viajes y gastos.

Incorpore la información sobre hoteles y transporte en un programa maestro accesible desde cualquier dispositivo.

Localice a los empleados rápidamente y facilite su comunicación.

Gestione horarios e itinerarios a través de apps que proporcionen actualizaciones sobre información de viajes como protocolos del COVID-19, cancelaciones o cambios de puerta de embarque.

Cumpla con las responsabilidades de su deber de protección supervisando de forma proactiva los riesgos que podrían afectar a los empleados.

Conecte a los empleados con agencias externas que ayuden y proporcionen la información necesaria para traerlos a casa de forma segura.

## Empiece con estas 6 áreas

# ¿Su solución respalda la sostenibilidad?



La seguridad y la sostenibilidad son dos de las prioridades más importantes para los viajeros de negocios en la actualidad. Mientras tanto, a los viajeros corporativos también les preocupa cada vez más el impacto ambiental de las compras que hacen. Sin embargo, a veces las políticas de gasto corporativas limitan las opciones disponibles para los empleados, o estos simplemente no están conscientes de que hay mejores opciones.

Implemente una solución que encamine las reservas de viajes y otras compras de los empleados hacia opciones que satisfagan los objetivos de sostenibilidad de ellos y de usted. A continuación, utilice de forma estratégica los datos de los gastos para trabajar rumbo al cumplimiento de su plan más amplio de responsabilidad corporativa. Saber que su solución de viajes y gastos ayuda a tomar decisiones de gastos sostenibles es una gran mejora de la experiencia del empleado.

## Influya en el gasto responsable

Empiece con el abastecimiento, introduciendo la sostenibilidad en las negociaciones con proveedores y solicitando análisis a estos últimos.

Incorpore orientación en su sistema de reservas de viajes para ayudar a los viajeros a tomar las mejores decisiones.

Dé seguimiento a los resultados y mídalos para poder ver los avances y analice en dónde es posible hacer mejoras.

Ayude a los viajeros a registrar sus propias emisiones de carbono para ver el impacto de sus decisiones.

Comunique sus esfuerzos y logros de sostenibilidad dentro de la organización para demostrar que marca una diferencia.

## Empiece con estas 6 áreas



¿Puede **escuchar**  
lo que **dice** la  
**gente**?

Es casi imposible mejorar la experiencia del empleado cuando no se está en contacto con lo que realmente quieren. Empiece por entender mejor lo que piensan y sienten los empleados en este momento. La comprensión real va más allá de tableros de sugerencias y encuestas de satisfacción para poder llegar al fondo de lo que realmente sucede. Sin embargo, escuchar y analizar capacidades puede ofrecer perspectivas que no esperaba y que los empleados podrían no ser capaces de articular. Si cuenta con mecanismos de retroalimentación intuitivos podrá captar las opiniones de los empleados, lo que dará información sobre el ciclo de vida de los viajes y gastos.

Comprenda mejor la manera en que sus políticas de viajes y gastos afectan las opiniones, la seguridad, el bienestar y la productividad del empleado, así como el riesgo de abandono del puesto por parte de este. Entienda no solamente lo que sucede, sino también por qué sucede y cómo puede ayudar.

## Use los datos para tomar acción

Recopile datos sobre las opiniones de los usuarios acerca de sus soluciones de viajes y gastos.

Obtenga insights que permitan hacer cambios en el programa que mejoren la experiencia y promuevan su adopción.

Vea los resultados en un formato visual sencillo, con paneles y dashboards de análisis.

Aproveche los servicios de consultoría de expertos que le ayuden a convertir la información en un plan de acción.

## Resumen



### Su **compromiso** es importante

Independientemente de la fase o etapa en la que se encuentre su negocio, contar con empleados participativos impulsará su futuro. Ellos están en busca de una experiencia que los apoye, incluya y energice, así que deberá asegurarse de ofrecerla. Pregúntese esto: ¿los empleados sienten el compromiso de su organización para hacer más fácil su trabajo? ¿Qué impactos sufrirá su negocio si los empleados se frustran con la experiencia laboral y se van?

Las soluciones de SAP® Concur® ofrecen una mejor experiencia a los empleados que viajan e incurrir en gastos como parte del desempeño de su trabajo. La tecnología inteligente facilita, guía y elimina la incertidumbre que los obstaculiza y entorpece. Los empleados no deben pelear con la tecnología, de modo que disfruten usándola y puedan dedicar más tiempo al cumplimiento de sus obligaciones.



“Tenemos que ofrecer a los viajeros una herramienta que les proporcione el mismo tipo de facilidad de uso y eficiencia que disfrutaron al comprarle algo a un minorista online. Las soluciones de SAP Concur ofrecen una experiencia móvil impecable mientras aseguran el cumplimiento de las políticas”.<sup>8</sup>

Philip Wooster, Vicepresidente de Ventas, EMEA, para CWT

## Resumen



## Reinvente su experiencia de gestión de viajes y gastos

Con las soluciones de SAP Concur, puede sustituir los pasos frustrantes y procesos confusos con una experiencia sencilla, estimulante y empática.

Los empleados agradecerán participar con herramientas útiles que permitan reservar viajes y reportar gastos sin que esto entorpezca sus responsabilidades principales.

Se trata de una experiencia que permite demostrar que valora el tiempo y la seguridad de sus empleados y que, según se ha demostrado, ayuda a proteger el futuro financiero de su compañía.

“La tecnología para las reglas está ahí, de modo que el empleado no necesita conocer en detalle nuestra política de viajes ya que, si hace algo que no es correcto, el sistema lo dirá y dará una advertencia. Eso es más fácil en cuanto a la experiencia del usuario y bueno para el proceso de auditoría”.<sup>9</sup>

Cliente de SAP Concur



Descubra cómo las soluciones de SAP Concur mejoran la experiencia del usuario final.

## Resumen

### Fuentes

- 1.5.-7. “Empowering your people: How executives can jumpstart the flexible workplace”, Oxford Economics, 2022.
2. “2021 Work Trend Index: Annual Report,” Microsoft, 2021.
3. “Care to Do Better,” Accenture, 2020.
4. “The Fixable Problem Costs U.S. Businesses \$1 Trillion,” Gallup, 2019.
8. “A World of Difference: How SAP Concur Solutions Help CWT Deliver Value to a Global Client Base”, SAP Concur, 2021.
9. “SAP Concur Helps Organizations Optimize Their Employee Spend Management While Improving Business Efficiency,” IDC, 2021.



Siga a SAP Concur



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

79221enUS (21/12)

© 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 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.