

# CUMPLIENDO CON LAS NUEVAS EXPECTATIVAS

Cómo ofrecer una mejor experiencia de viaje, gastos y facturación en toda la organización

Patrocinado por:

 **accenture**

THE BEST RUN



# Índice

-  **3** **Introducción**
-  **4** **Los negocios han cambiado**
-  **6** **Integre a los empleados con una experiencia reinventada**
-  **8** **Demuestre que lo que les importa a ellos es importante para usted**
-  **10** **Libere a los equipos de finanzas para que realicen el trabajo que les corresponde**
-  **12** **Mejor experiencia se traduce en mejores negocios en general**
-  **13** **Diseño de una mejor experiencia del empleado**
-  **14** **Diseño de una mejor experiencia del equipo de finanzas**
-  **15** **Recursos**

## Introducción



## Es hora de replantearse las experiencias

Conforme su compañía se recupera de la pandemia, una cosa es cierta: los empleados comprometidos serán el combustible que le ayude a avanzar. Ellos fueron la clave de su resiliencia en ese entonces y lo ayudarán a reinventar el negocio ahora conforme cambia hacia el futuro laboral. Sin importar lo que eso pudiera significar.

Mientras usted piensa en cómo hacer realidad el trabajo híbrido, los empleados se inquietan cada vez más. Sus prioridades cambiaron junto con sus expectativas. Algunos han empezado a pensar en carreras profesionales para dar más sentido a su vida o seguir una vocación personal.

Independientemente de los motivos, ahora el **78% de los empleados creen firmemente que los empleadores son responsables de su satisfacción y bienestar en el trabajo.**<sup>1</sup> Buscan mayor diversidad, equidad e inclusividad en sus lugares de trabajo, así como visibilidad de lo que su organización hace para que suceda. El trabajo a distancia dio flexibilidad adicional en sus vidas.

Esto pone a las organizaciones en una encrucijada. Dé a los empleados lo que quieren o estos podrían irse, con un coste estimado de hasta el doble del salario anual del empleado.<sup>2</sup> Conservar a los

empleados dándoles más de lo que esperan (una mejor experiencia del empleado) es un estrategia mucho más adecuada.

La experiencia del empleado abarca todos los puntos de contacto de la organización, incluyendo sus interacciones con personas, procesos y tecnología. La gestión de viajes, gastos y facturas es un ejemplo que normalmente afecta a una gran proporción de empleados y que tiene la reputación de ser lenta y difícil. Solo 26% de los ejecutivos afirman ser eficaces en el procesamiento, aprobación y reembolso de informes de viajes y gastos, y 29% de los empleados están de acuerdo con ellos.<sup>3</sup> Reinventar la experiencia de gestión de viajes, gastos y facturas teniendo en cuenta en primer lugar las necesidades de los empleados, es una forma de mejorar la experiencia general del empleado.

## Los negocios han cambiado



## Los negocios han cambiado

La pandemia de COVID-19 hizo que los patrones de gasto cambiaran a medida que disminuyeron los viajes y aumentaron otros tipos de gastos. Ahora, las elevadas tasas de vacunación en algunas regiones han permitido que los viajes se reanuden. Con más riesgo, los empleados y mángers están más preocupados por la salud y la seguridad. El deber de protección es más importante que nunca.

Las nuevas prioridades de los empleados significan que estos esperan mucho más de la compañía que los contrata, como oportunidades de aprendizaje y crecimiento, opciones laborales flexibles y mayor énfasis en el bienestar. Esperan que los empleadores sean los defensores del bienestar, la igualdad y esperan ver pruebas de ello.

Aumento de

**292%**



interanual de las tasas de infracción de gastos.<sup>6</sup>

## Los negocios han cambiado



Es probable que el

# 98%

de los empleados recomiendan a su empleador cuando se les dan oportunidades de aprendizaje en comparación con el 22% sin ellas.<sup>7</sup>

# 94%

de los trabajadores se desempeñan mejor cuando sus empleadores se preocupan por el bienestar y la igualdad.<sup>8</sup>



# 72%

de los empleados de las compañías que establecen y comparten parámetros personales informan tener experiencias más positivas.<sup>9</sup>

Las organizaciones deben mirar hacia el futuro teniendo en las manos una experiencia centrada en las personas, en donde el empleado es primero, para retener y atraer talentos. La gestión de viajes, gastos y facturas afecta a una gran parte de los empleados, lo que la convierte en un excelente punto de partida. **A continuación, presentamos los tres pilares de la gestión de viajes, gastos y facturas.** Cada uno de ellos ofrece oportunidades de mejorar la experiencia y hacer que los empleados y los equipos de finanzas se sientan bien en lo que respecta al gasto corporativo.

## Conecte a los empleados con una experiencia reinventada

# 1

### Cree una solución **fácil e intuitiva** para la gestión de gastos

Al hacer el cambio al trabajo a distancia, los empleados se vieron forzados a aprender rápidamente una serie de nuevas aplicaciones que les permitieran seguir cumpliendo con su trabajo. Ahora que los viajes se reanudan y el gasto corporativo se restablece, las personas han tenido que volver a usar herramientas de viajes y gastos que no han tocado durante mucho tiempo. Sin embargo, menos de uno de cada tres empleados afirma que sus procesos relacionados con viajes y gastos están optimizados para la planeación de viajes de negocios.<sup>10</sup> Además, se están acostumbrando a la realidad de las nuevas y cambiantes políticas y procedimientos. ¿Son capaces de gestionar todo eso y recuerdan lo que tienen que hacer? ¿Pueden encontrar fácilmente ayuda si la necesitan? Reinventar la gestión de viajes, gastos y facturas asegurará que así sea.

## Conecte a los empleados con una experiencia reinventada



Investigar una compra o un viaje tan solo para descubrir a la mitad del camino que no cumple con los requisitos de la política es una experiencia frustrante. Sin embargo, las herramientas con soporte y orientación integrados para un mejor cumplimiento eliminan la frustración ayudando a los empleados a hacer compras que cumplan con las normas.

Además, las herramientas deben funcionar en donde trabajan los empleados. Es necesario que tengan la flexibilidad para ser accesibles en cualquier lugar y permitir una variedad más amplia de opciones de gasto y reservación para crear una mejor experiencia que conduzca a su adopción generalizada.

Las soluciones de viajes y gastos deben integrarse de tal manera que los empleados no tengan que perder tiempo cambiando de plataformas, transfiriendo cifras y duplicando el trabajo lo que da pie a errores y omisiones.

Es más fácil seguir las reglas cuando el proceso es sencillo y se cuenta con la orientación adecuada. Las soluciones inteligentes con la capacidad de educar y tomar decisiones que cumplan con las normas, ayudan a evitar frustraciones, reducen los errores y propician una mayor adopción.



... las herramientas deben funcionar en donde trabajan los empleados. Deben tener la flexibilidad para ser accesibles en cualquier lugar...

Demuestre que lo que les importa a ellos es importante para usted:

## 2

### **Priorice** la equidad, la sostenibilidad y el bienestar

Los empleados siempre han esperado que las organizaciones demuestren su compromiso en lo que respecta a garantizar su seguridad. Con sus expectativas cambiantes, los empleados también van más a fondo en busca de valores de la compañía que concuerden con sus propios puntos de vista acerca del ambiente, el bienestar y la inclusión. En muchos casos, esto significa que se presta más atención a la sostenibilidad, la responsabilidad y la diversidad social, la equidad y la inclusión. La gestión eficaz de los factores ambientales, sociales y de gobernanza corporativa (ASG) se vuelve esencial y más compleja. ¿Dispone de un sistema para escuchar a los empleados cuando se trata de ASG? ¿Puede analizar los problemas que son importantes para ellos y tomar las medidas necesarias de manera eficaz?

## Demuestre que lo que les importa a ellos es importante para usted



En estos tiempos, a los empleados les preocupa mucho más su seguridad. Las soluciones de gestión de viajes y gastos deben estar listas para ofrecerles información integrada en un solo lugar, y ser fácilmente accesibles desde cualquier lugar. Esto incluye información y pautas de viaje, información de aeropuertos y otros transportes, así como las medidas de seguridad contra el COVID-19 de cada destino de viaje.



# 42%

**de los encuestados afirman que su organización recurre a encuestas formales para evaluar las opiniones de los empleados.<sup>11</sup>**

Según una encuesta reciente de Oxford Economics, solo 42% de los encuestados afirman que su organización utiliza encuestas formales para evaluar las opiniones de los empleados. Sin embargo, escuchar las necesidades de los empleados y dar seguimiento con acciones es de gran ayuda para que aquellos se sientan incluidos, atendidos y respetados. Cuando las soluciones de viajes y gastos son herramientas que aseguran de forma proactiva la seguridad y la sostenibilidad, eso indica que la organización escucha y participa en lo que más importa a sus empleados.

## Libere a los equipos de finanzas para que realicen el trabajo que les corresponde

# 3

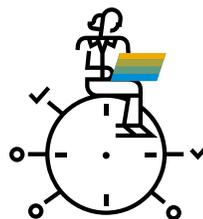
### Elimine cuellos de botella y **aumente la eficiencia**

Los equipos de finanzas están bajo una presión cada vez mayor para gestionar los costes y el cumplimiento disponiendo de tiempo y recursos limitados. Pueden verse abrumados por tareas manuales y procesos ineficientes que dificultan la realización de otros trabajos. Estos procesos se han vuelto necesarios conforme la gestión de viajes, gastos y facturas se vuelve más compleja. Hoy, solo el 26% de los empleados consideran que gestionan estos procesos de manera eficaz.<sup>12</sup> Solo el 37% cree que tienen la visibilidad financiera necesaria para informar la toma de decisiones.<sup>13</sup> El trabajo que hacen para salir adelante podría no ser el tipo de trabajo para el que fueron contratados y se frustran con la experiencia. ¿Qué hace para mitigar la frustración y la monotonía? ¿Qué ideas valiosas se quedan en sus mentes mientras dedican el tiempo a trabajo improductivo?

## Libere a los equipos de finanzas para que realicen el trabajo que les corresponde



Elimine el trabajo manual para liberar el tiempo de su equipo de finanzas y destinarlo a proyectos que hagan avanzar a la organización y les den más satisfacción laboral. Para que esto suceda, la automatización, la inteligencia artificial (IA) y el machine learning deben ser parte de la solución reinventada. Con máquinas que se encargan de las tareas manuales, los errores se reducen y eso afecta positivamente a los empleados que dedican menos tiempo a buscar correcciones. Los fraudes y el incumplimiento se pueden detectar más fácilmente, lo que libera más tiempo para abordar problemas sistémicos. Los informes y la visibilidad de las situaciones financieras son más rápidos, de modo que los empleados saben que trabajan con los datos más exactos para respaldar sus proyectos estratégicos.



En última instancia, cuando el equipo de finanzas se siente apoyado y empoderado con una mejor experiencia de viajes, gastos y facturación, dispone del tiempo y la confianza necesarios para hacer cosas más grandes y mejores, como el trabajo para el que fueron contratados.

## Mejor experiencia se traduce en mejores negocios en general



## Mejor experiencia se traduce en mejores negocios en general

Una mejor experiencia de gestión de gastos y viajes para los empleados se traduce en mejor cumplimiento, control y, en última instancia, en mejores resultados de negocios en general.



**Cuando los empleados se integran a una experiencia reinventada**, dedican menos tiempo a elaborar informes de gastos y reservar viajes. Puesto que la experiencia es sencilla y guiada, resulta más fácil apegarse a las políticas de la compañía. Menos estrés y tensión + mayor cumplimiento = empleados más felices y empoderados.



**Hoy en día, mostrar a los empleados que usted se interesa por lo que les importa a ellos** significa más que el compromiso de mantenerlos seguros. Para ellos, la preocupación por su propia seguridad es primordial. Sin embargo, su preocupación por otros problemas sociales y ambientales crece. Escuchar y realizar medidas para que el lugar de trabajo sea más inclusivo y sostenible, demuestra el compromiso que usted tiene con la mejora de sus vidas y con el mundo entero.



**Liberar tiempo para que el equipo de finanzas se concentre en trabajos más importantes** significa que este puede ser más eficiente. La automatización de las tareas manuales, lo que proporciona mayor visibilidad del gasto, y los informes casi en tiempo real, libera tiempo para proyectos más creativos. Las mejoras en la elaboración de presupuestos y una previsión más precisa, les permiten tomar decisiones de negocios rápidas y basadas en datos, evitan alteraciones en la compañía y ayudan al equipo de finanzas a evitar frustración y estrés.

## Diseño de una mejor experiencia del empleado



### Diseño de una mejor experiencia del empleado

Una solución de viajes, y gastos que contemple los tres pilares es un deleite para los empleados. Esta debe facilitarles la vida y no ser un obstáculo para hacer el trabajo. La mejor experiencia conduce a una mayor adopción de las políticas que coinciden con sus hábitos, preferencias de gasto y coinciden con un mayor cumplimiento de las mismas. La ayuda y orientación integradas en la solución son vitales para permitirles tomar decisiones inteligentes y seguras.

#### Los empleados usuarios necesitan estas capacidades

- Movilidad: acceso en cualquier lugar a herramientas que no sean un obstáculo en el nuevo mundo laboral de alta flexibilidad.
- Orientación para reservar viajes y decisiones de gasto a fin de asegurar que concuerden con las políticas de la compañía.
- Captura de información de gastos desde cualquier lugar, e introducción automática en un informe de gastos sin necesidad de copias impresas.
- Identificación de transacciones y preferencias repetidas para simplificar y acelerar las reservas o transacciones de compra en el futuro.
- Uso de la gestión fiscal automatizada para evitar cálculos manuales, errores y omisiones.
- Flexibilidad en cuanto a opciones de reserva de viajes, en dondequiera que se decida reservar.
- Acceso inmediato a toda la información de viaje incluyendo itinerarios, normas, restricciones, información de gastos y protocolos de COVID-19 en un solo lugar.

## Diseño de una mejor experiencia para el equipo de finanzas



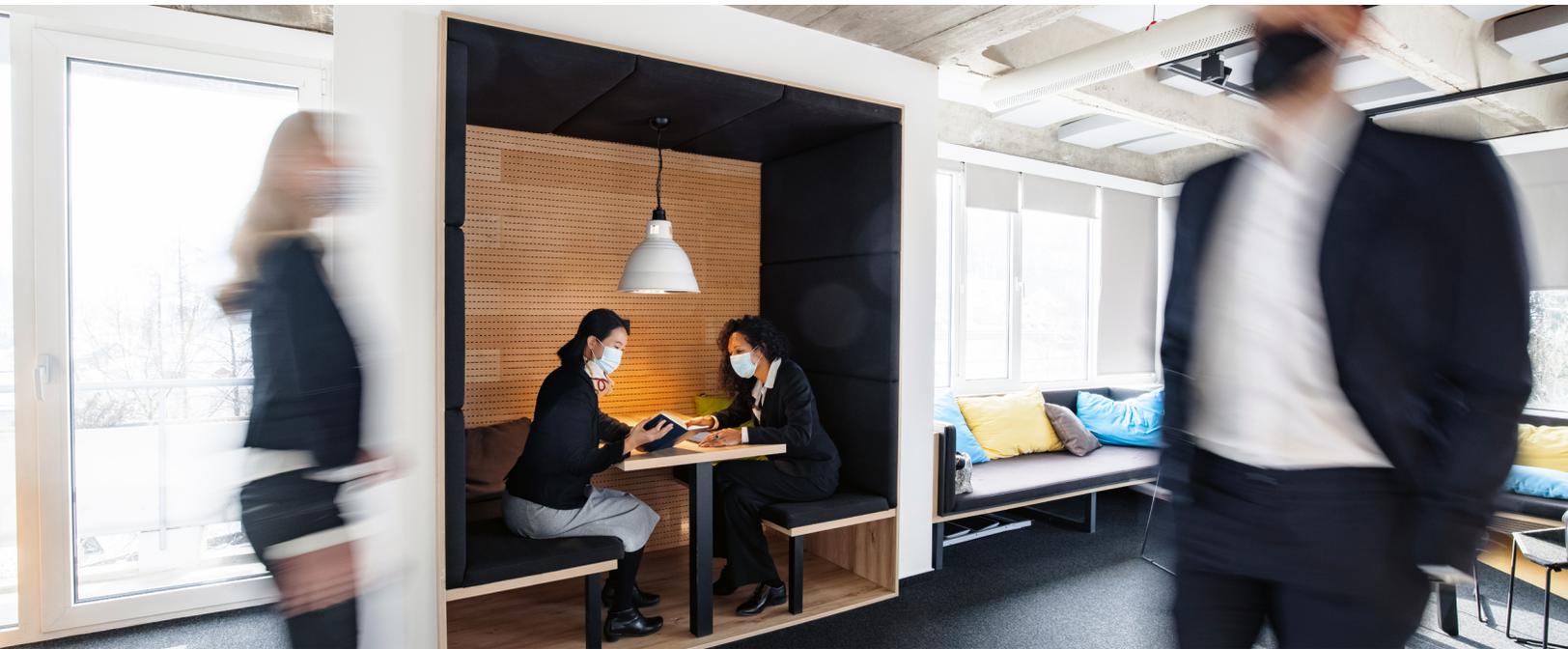
### Diseño de una mejor experiencia para el equipo de finanzas

Una solución de viajes y gastos que deleite a los empleados, también debe ofrecerle una experiencia excelente al equipo de finanzas, preparándolo para lograr mayor eficiencia, productividad y decisiones más rápidas. La solución deberá disminuir el trabajo redundante y frustrante, ofrecerles mejores perspectivas para la toma de decisiones financieras sólidas y dejar más tiempo para resolver problemas financieros más importantes.

#### Los equipos de finanzas necesitan estas capacidades

- Recurrir a la inteligencia artificial y el machine learning para analizar automáticamente los informes de gastos, simplificar y acelerar el proceso de auditoría.
- Identificar problemas de cumplimiento antes del reembolso y descubrir patrones de gasto o de violaciones de la política.
- Contar con la asistencia de un equipo internacional de expertos en auditorías, junto con tecnología inteligente para promover el cumplimiento e identificar posibles fraudes.
- Integrar herramientas de viaje y otras herramientas de gasto con el fin de reducir el trabajo manual necesario para conectar fuentes de datos dispares.
- Acceso inmediato a información sobre viajes e itinerarios para asegurar que siempre se cumpla con el deber de protección.
- Acceso a información integrada para tomar mejores decisiones de forma más rápida y con mayor confianza.

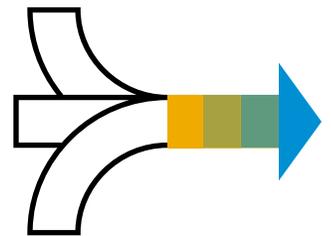
## Recursos



## La experiencia **importa**

Sus empleados impulsarán su negocio hacia adelante.

Las expectativas y necesidades de los empleados han cambiado. Las políticas y procedimientos de viajes, así como los gastos de los empleados también han cambiado. ¿Su solución de gestión de viajes, gastos y facturas puede seguir satisfaciendo esas demandas? ¿Incluye los tres pilares esenciales de una mejor experiencia del empleado en cuanto a la gestión de viajes y gastos? La experiencia del empleado y del equipo de finanzas a la hora de interactuar con su solución de viajes, gastos y facturas actual, tiene en última instancia el poder de influir en el éxito general de la compañía. Si no ha dedicado tiempo para replantearlo, ha llegado el momento de que empiece.



**Obtenga más información sobre las soluciones de SAP® Concur® y comience a mejorar esa experiencia.**

## 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 a la cartera de soluciones de SAP y otras tecnologías inteligentes como analíti-

ca aplicada, meta información, IoT, aprendizaje de máquina, 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, SAP® Qualtrics® Employee Engagement, sostenibilidad, Industry X, Industry Cloud by SAP y SAP Business Technology Platform, desarrollamos conjuntamente soluciones inteligentes y aceleramos el cambio a las nuevas soluciones y tecnologías de SAP para simplificar y agilizar el trayecto de nuestros clientes rumbo a una empresa inteligente.

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



## Fuentes

- 1., 7.-9. "Care to do Better", Accenture, 2020.
2. "This Fixable Problem Costs U.S. Businesses \$1 Trillion", Gallup, 2019.
- 3., 10.-13. "Empowering your people: How executives can jump-start the flexible workplace", Oxford Economics, 2022.
- 4., -6. "Spend Insights: How the Pandemic Has Altered Spend and Introduced Risk", SAP Concur, 2021.

Siga a SAP Concur



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

79220enUS (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.