

**PENTEO**

CUSTOMER & TECHNOLOGY EXPERIENCE

# **END to END de las soluciones de viajes con SAP CONCUR**

 **Marzo 2022**

# Customer & Technology Experience

En los Customer & Technology Experience se analizan experiencias de éxito de clientes destacados en su sector, con el objetivo de proporcionar al mercado una **visión independiente sobre el valor** que pueden aportar diferentes soluciones, servicios o metodologías. Se exponen valoraciones provenientes de la evaluación de los datos proporcionados por el proveedor, la experiencia del cliente y el análisis realizado por los profesionales de PENTEO.

Digitalizar es un cambio profundo de pensamiento que afecta a los productos y servicios, la forma de trabajar e interactuar con ellos. La digitalización supone una forma de comunicación con el entorno, y esto incluye al viajero con el destino, con las empresas de transporte, con los alojamientos, con los proveedores de cualquier servicio, etc. Y a las empresas también con sus proveedores, con sus clientes y con sus empleados.

→ Seguir leyendo

# Contexto

Es necesario efficientar los procesos y los tiempos, y la digitalización es un aliado clave para lograrlo. Reducir el tiempo que se dedica a crear y aprobar los informes de gastos, al proceso de reembolso de los viajeros de negocios, lograr y mejorar el cumplimiento de políticas de viajes, mejorar la eficiencia en la gestión de procesos, la optimización de los pagos, control y prevención del fraude, la recuperación del IVA, la agilización y automatización de los procesos, flujos de aprobación, la facilidad de uso de herramientas digitales y móviles, permite mayor focalización en labores prioritarias, un menor estrés para el empleado y el envío de las notas de gasto de forma ágil y a tiempo.

## Ecosistema de viajes y gastos digitalizado

Controlar el ecosistema del viajero en ocasiones es un proceso con tareas tediosas y complejas si no se tiene digitalizado. Hay que recopilar información del viaje y su gestión, además de recopilar y hacerse con todos los tickets de cualquier medio de transporte como avión o tren, de hoteles, comidas, taxis, etc. Hay que pasar por un proceso de aprobación que no suele estar en nuestra lista de prioridades, sino de tareas pendientes o “to do” y no siempre se cierra en los tiempos deseables. Es un tipo de tareas que no aportan valor al negocio, pero son necesarias de realizar y por ello, se necesitan herramientas que faciliten todo este proceso. Hay que reducir la complejidad y efficientar el proceso.

Yendo al mercado y mapa tecnológico, encontramos un grupo de aplicaciones y plataformas que ayudan a abordar el ecosistema del viajero de negocios.

Algunas son más maduras que otras, ofrecen más o menos funcionalidades y se integran con más o menos sistemas.

Hay que optimizar los gastos de negocio y la gestión de los viajes con una solución madura que ahorre tiempo y dinero automatizando los procesos de gestión de gastos sin importar cual sea el tamaño de tu organización; desde la petición, hasta la reserva y la liquidación. Eliminar el papeleo y los errores que lo acompañan y facilitar a los empleados la gestión de sus recibos.

De este ecosistema, encontramos una solución que destaca por encima del resto notablemente y explicaremos y detallaremos por qué creemos que **SAP Concur** es una plataforma muy interesante a tener en cuenta dentro de este ecosistema.



# ¿Por qué una solución de gastos de viajes?

Hay que buscar herramientas que simplifiquen los procesos cotidianos y creen mejores experiencias tanto a los empleados como a las empresas logrando nuevas formas de automatizar e integrar procesos utilizando tecnologías emergentes. La empresa debe funcionar de la mejor manera posible y utilizar herramientas que se integren al proceso de inicio a fin.

## Automatización del proceso

Automatizar el proceso de administración del gasto, eliminando errores, papel y simplificando el proceso permite liberar de estas tareas a empleados y empresa. Se genera un mayor control sobre políticas de gastos y costos. Los usuarios pueden tomar una foto de los comprobantes, enviar los reportes de gastos desde cualquier dispositivo móvil, y mantener la productividad.

## Control y eficiencia del proceso

Se puede ver el desembolso antes de realizar el gasto, identificar facturas duplicadas, ahorrar tiempo con aprobaciones desde dispositivos móviles, hacer seguimiento de las facturas y realizar pagos más rápidos. Así es como su sistema de Cuentas por Pagar se parece más al sistema de Cuentas por Cobrar. Se necesita simplificar el proceso de gastos de viaje de negocios y su seguimiento.

## Visibilidad del proceso

Ahora puede tener visibilidad de los planes de viajes y gastos corporativos, sin importar donde sucedan.

## Conectado e integrado

La solución debe integrarse con un ecosistema amplio de aplicaciones y sistemas de RRHH, CRMs, ERPs, etc. El flujo de datos puede estar en diferentes sistemas que deben estar integradas para ser más eficiente.

## Digital y homologado internacionalmente

Un objetivo no menor es la eliminación de papeles y tickets, lo que se denomina desmaterialización que cada país tiene sus propias normativas y particularidades cubriendo las diferentes legislaciones cambiantes de cada país. Para lograrlo, es indispensable que la solución esté homologada fiscalmente en los diferentes países y agencias correspondientes.

## Datos e información centralizada

Un ecosistema que conecte con más aplicaciones, socios, proveedores y productos. Datos del gasto automáticamente integrados para ofrecer una experiencia agradable y positiva a los empleados con visibilidad total en las diferentes dimensiones del gasto, detectando oportunidades de ahorro.



# Proceso Integrado

SAP Concur tiene un proceso integrado de gastos de inicio a fin que pasa desde antes de incurrir el gasto, durante el gasto y después. Dicho proceso permite la mejora de:



## ANTES DEL VIAJE

La autogestión de los empleados en una plataforma única, mayor cumplimiento al contar con un proceso simplificado que permite aprobar, rechazar y solicitar cambios en un proceso optimizado con visibilidad y aprobaciones integradas.

### Solicitud de viaje

Reservas en línea, políticas de viaje y negociación de tarifas

### Solicitud de efectivo

Anticipo de efectivo

### Control de presupuesto

Administración y visibilidad de presupuesto

### Aprobaciones

Flujos de aprobación móvil



## DURANTE EL VIAJE

La experiencia de los empleados (viajeros, aprobadores y personal financiero), permite al equipo centrarse en actividades de mayor valor agregado reduciendo procesos manuales, reducción de costes y esfuerzos de auditoría, así como el consumo de formato físico como el papel.

### Captura y control de gastos

Registro de gastos y comprobaciones, visibilidad tarjetas corporativas

### Control de kilometraje

Control de reembolsos de combustible y mantenimiento



## DESPUÉS DEL VIAJE

La productividad de las áreas de apoyo (RRHH, Contabilidad, Auditoría, etc.), la conciliación automática, la integración con los diferentes sistemas financieros (con SAP de forma nativa) para la contabilización y la obtención de capacidades analíticas sobre el gasto que ayuda a la toma de decisiones.

### Comprobaciones integradas

Integración datos de viaje, anticipo y gastos

### Integración financiera

Se integra prácticamente con cualquier sistema financiero existente en el mercado. Con SAP, lo hace de forma nativa

## Principales cifras Mundo

+28

Años

+75M

Personas que usan la solución

+7000

Implementaciones en el último año

150

Países

+48K

Clientes

+148B \$

Gastos procesados en los últimos 12 meses

## Principales cifras de Implementación

-43%

Tiempos en completar informe de gastos

+30%

Efficiente personal de cuentas por pagar

-28%

Horas auditar gastos

+65%

Cumplimiento políticas de viajes y gastos de la compañía

-54%

Tiempo en reservar un viaje de negocios

+43%

Efficiencia del personal de auditoría

628%

ROI a 3 años

5,3 MESES

Para recuperar la inversión

# Proceso end to end

Destacamos SAP Concur en esta faceta como algo diferencial respecto al resto de plataformas en cuento a la propuesta de valor en el proceso completo end to end por su madurez y funcionalidades implementadas aunando dos procesos: travel y expense.

## Travel

Este módulo, permite que los empleados puedan reservar viajes cumpliendo con la política de viajes y gastos de la empresa. Gestiona el proceso completo en un único sitio, que permite ver y gestionar el programa de viajes de negocios.

Las funcionalidades principales son:

- Inventario de soluciones de reservas con acceso a contenido de múltiples sistemas de distribución internacional, precios negociados y publicados, conexiones directas y tarifas web.
- Informes detallados con gastos de viajes, indicadores de rendimiento, tendencias, comparaciones, etc. Hay una lista de más de una veintena de informes estándares.
- Planificador de viajes con cumplimiento de las políticas internas y normativas en un proceso personalizable que permite aprobar, rechazar o solicitar cambios.
- Recibos electrónicos conectado con proveedores de viajes.

## Expenses

La creación de informes de gastos automatizados está enfocado en mejorar la productividad, el cumplimiento y el control de los gastos. Esta automatización del proceso administrativo del gasto pretende reducir errores, eliminar el papel y mejorar de manera más visible los procedimientos relacionados con la gestión de los gastos.

Los usuarios pueden tomar una foto de los comprobantes y enviar los reportes de gastos desde cualquier dispositivo. El objetivo que busca el módulo Expenses, es simplificar el proceso de gastos de viaje de negocios y su seguimiento.

Este módulo permite la simplificación del proceso y automatización de la categorización y emparejamiento entre gastos y recibos, la gestión de gastos simplificada, el cumplimiento con las políticas de la compañía, reembolso a los empleados, etc.

Integración con la tarjeta corporativa y conexión directa con la banca, macheando la información entre la tarjeta y el aplicativo, permitiendo así la conciliación y eliminación del fraude aportando trazabilidad y visibilidad absoluta del gasto.

# ¿Cómo se integra?

Los servicios de Concur se conectan a proveedores de viajes, agencias de viajes en línea, compañías de tarjetas de crédito, vendedores, etc. Se integra capturando los gastos en cualquier lugar y momento. Las métricas, reportes y análisis ofrecen un conjunto de informes estándar para administrar los gastos y el flujo de efectivo.

La plataforma y servicios de SAP Concur permite que los Partners desarrollen aplicaciones y servicios que se integran sin esfuerzo y que aprovechan los datos de SAP Concur. Estas soluciones de Partners ayudan a las organizaciones a administrar el cumplimiento, a enriquecer las experiencias de viajeros y a optimizar los gastos.

Se integran con múltiples sistemas empresariales que van desde la planificación de recursos empresariales (ERP), gestión y planificación de ventas y gestión de clientes (CRM), de recursos humanos (HR) y de contabilidad, utilizados por empresas de varios tamaños.

El objetivo que logra al conectarse con diferentes sistemas es obtener una única plataforma que reúna los datos de gastos acelerando procesos y proporcionando una visión centralizada de las finanzas.

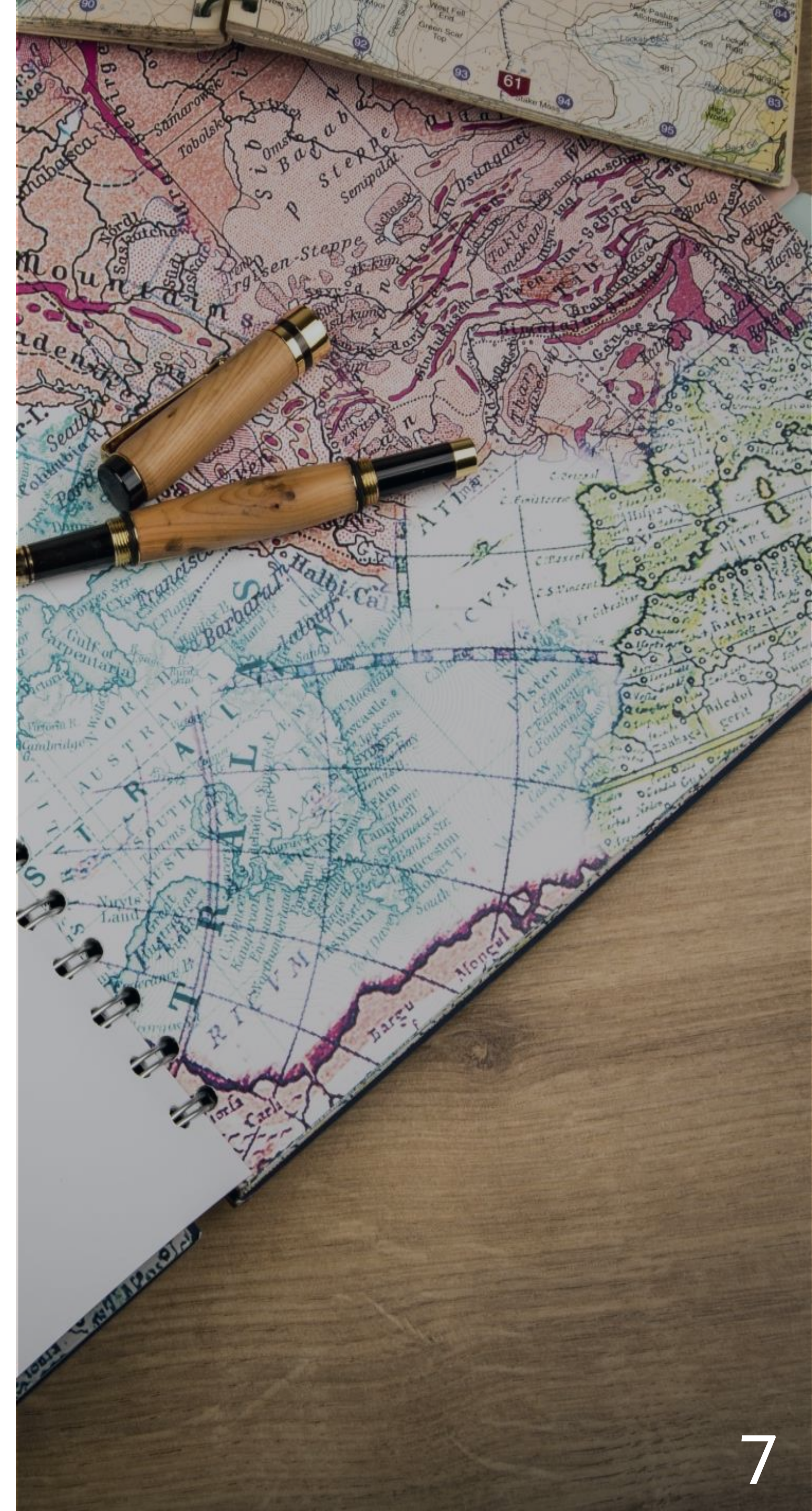
Estos servicios basados en la nube se integran entre sí y se conectan a los gastos sin importar en dónde ocurran, para proporcionar a las organizaciones visibilidad total de sus gastos.

Se cuenta con integraciones prediseñadas y en el caso de no poderlo adaptar de primeras, se trabaja con un Partner externo que pueda crear una conexión que se adapta a los requisitos. Para ello, se tiene un ecosistema de Partners muy amplio.

## App Center Partners

Los servicios de Concur se integran con más de 200 aplicaciones y servicios de socios que ayudan a ofrecer una solución más completa simplificando el proceso de viajes y gastos y mejorando la experiencia de viaje del usuario. Cubre muchas funcionalidades, por ejemplo:

- Aplicaciones de riesgo y cumplimiento que ayudan a cumplir regulaciones complejas, leyes de prácticas corruptas en el extranjero, validación de pagos en la industria, etc.
- Gestión tributaria: ayuda a la gestión de impuestos sobre la nómina o integraciones que ayudan al reembolso del IVA.
- Visibilidad única en la plataforma de los gastos conectados con diferentes aplicaciones (hoteles, vuelos, reembolsos, aparcamiento en el aeropuerto, facturas telefónicas, etc.).
- Experiencia de viajero con planificación de viajes, traducción o consejos de seguridad.



# Sostenibilidad

El Índice de Sostenibilidad de los Viajes Corporativos 2020 descubre cómo están actuando las empresas en comparación con las dimensiones clave de la sostenibilidad y revela el valor comercial, las oportunidades y las herramientas necesarias para lograr un enfoque más sostenible de los viajes corporativos

## Sostenibilidad dentro de la estrategia

Al integrar los viajes corporativos dentro de la estrategia general de sostenibilidad de la empresa, puede ayudar a los empleados a viajar de manera más consciente y responsable. Puede ayudarlos a tomar decisiones a partir de información obtenida sobre los viajes y ayudar a la empresa a hacer seguimiento y administrar el impacto de los viajes en una variedad de áreas.

A raíz del estudio realizado en el Índice de Sostenibilidad de los Viajes Corporativos 2020 se descubren algunas conclusiones de interés:

- La mayoría (76%) de las empresas españolas son conscientes de que necesitan hacer un cambio sobre la sostenibilidad de sus viajes corporativos, pero pocas (15%) confían en hacerlo con éxito.
- Los trabajadores comprendidos entre 25 y 39 años están dispuestos a trabajar para una empresa que prioriza la sostenibilidad, una tendencia que parece ir creciendo.

- El 98% de las organizaciones entrevistadas están dispuestas a invertir
- El 97% de los viajeros están dispuestos a invertir tiempo en opciones sostenibles.
- El 59% de los responsables europeos de la toma de decisiones en viajes todavía no saben cómo poner en práctica una política de viajes sostenible. Para ello, han creado una herramienta que permite la medición para evaluar la sostenibilidad de los viajes corporativos.

Como conclusiones del estudio, se extrae que la gestión adecuada de los datos es clave. Sin visibilidad de los comportamientos y percepciones de los viajeros que ayuden a comprender lo que quieren y necesitan cuando viajan por cualquier medio de transporte, es casi imposible implementar una gestión de cambio sostenible creíble y coherente.



# PENTEO

DIGITAL - INNOVATION - TECHNOLOGY



**Alex Morales**  
Analista Senior

+34 902 154 550 -  
[info@penteo.com](mailto:info@penteo.com)

Las organizaciones cuyo objetivo es maximizar la productividad de los empleados y/o mejorar los rendimientos operativos y del negocio están emprendiendo viajes de transformación digital. No es excepción el sector del Business Travel (viajes y gastos de negocio), donde está habiendo una gran aceleración que vemos incrementada en los últimos meses.

Dentro de este ecosistema de soluciones, destaca en su liderazgo SAP Concur, por sus beneficios directos tanto al usuario como a la organización, y podríamos añadir que incluso al medio ambiente, como hemos visto en el apartado correspondiente.

Destacamos el liderazgo de SAP Concur por su proceso global end to end, su grado de madurez y capilaridad a nivel mundial de la solución, la visibilidad que ofrece del proceso y la información así como de los resultados comerciales logrando una toma de decisiones comerciales más inteligente y eficiente. Permite también que los empleados se focalicen en áreas estratégicas de sus negocios y dedicar menos tiempo a tareas relacionadas con gastos y viajes.