

Obtenga un time-to-value más rápido con Concur User Assistant by WalkMe

Sus empleados son los que, a fin de cuentas, definen el éxito de las herramientas de software que la empresa implemente. Sus soluciones SAP® Concur® proporcionan un marco de referencia para hacer cumplir las políticas de viajes y gastos (T&E) corporativos, pero para obtener un valor comercial rápido y un retorno de la inversión sólido, primero deben adoptarse y luego usarse correctamente.

Pueden surgir obstáculos si los empleados se sienten abrumados por la cantidad de aplicaciones y herramientas que se les ha proporcionado, o si carecen de suficiente formación e información sobre cómo usarlas. Sin tener visibilidad para ver dónde se encuentran los cuellos de botella, la organización tendrá dificultades para resolverlos.

40 %

IDC predice que, para 2025, los CIO que inviertan en plataformas de adopción digital y tecnologías de aprendizaje automatizado verán un aumento del 40 % de la productividad, lo que hará que se llegue a ser experto en menor tiempo¹

1. IDC Snapshot: Navigating a Dynamic Future of Work with Digital Adoption Platform



Descripción general

Concur User Assistant by WalkMe es una plataforma de adopción digital (digital adoption platform, DAP) diseñada para animar a los empleados no solo a utilizar su solución de viajes y gastos (T&E), sino también a utilizarla de forma regular y adecuada. La plataforma proporciona una forma de acelerar el tiempo de percepción de valor al impulsar la adopción y satisfacción de los empleados y aumentar la eficiencia y la productividad.

Mientras utilizan el producto, los empleados pueden acceder a la orientación, el contenido y el apoyo que necesiten, cuando más lo necesiten. La ayuda se proporciona en forma de autoservicio, en tiempo real, desde la propia solución SAP Concur. Esto reduce la dependencia de la ayuda y el soporte externos, y permite a los empleados obtener ayuda inmediata y contextual con las tareas. El aprendizaje es interactivo y experimental, lo que hace que la formación resulte atractiva.

Concur User Assistant se puede aplicar para incorporar a nuevos usuarios de forma eficaz, pero también para apoyar la gestión del cambio al facilitar la navegación por las actualizaciones de productos para los usuarios existentes.

50 % de reducción en tickets de servicio de asistencia y soporte²

50 % de tiempo ahorrado en procesos de incorporación³

Tiempo ahorrado por el valor de \$9,8 millones a lo largo de tres años⁴

Cinco ventajas clave de una plataforma de adopción digital

1

Hace que la formación sea mejor, más rápida y con una mayor retención de lo aprendido.

Para que la formación sea eficaz, debe ir más allá de vídeos estáticos y el correo electrónico. La ayuda en tiempo real dentro de la misma solución cierra la brecha entre el aprendizaje y la práctica para que los usuarios puedan aplicar el conocimiento a medida que lo necesiten.

2

Aumenta la adopción al mejorar la experiencia del empleado.

Proporcionar la ayuda adecuada en el momento adecuado reduce la frustración de los empleados y les permite completar las tareas con facilidad y al mismo tiempo aumentar su dominio del software.

3

Impulsa la aplicación de las políticas de viajes y gastos y el cumplimiento normativo.

Si la tecnología no se está usando de manera eficiente, es probable que no siempre se estén cumpliendo las políticas. Concur User Assistant reduce la fricción, ayudando a los empleados a trabajar sin esfuerzo dentro de los parámetros requeridos.

4

Facilita mejoras continuas en su sistema de T&E.

Concur User Assistant proporciona una valiosa forma de escuchar a los empleados para descubrir oportunidades de mejora. Los paneles y las analíticas proporcionan visibilidad sobre cómo los empleados utilizan sus soluciones SAP Concur y ponen de relieve los cuellos de botella para la adopción. A partir de ahí, usted puede realizar ajustes fácilmente con la creación de contenido con solo apuntar y hacer clic.

5

Maximiza la productividad en toda la organización.

Sus empleados pasarán menos tiempo buscando y proporcionando soporte, aumentando la eficiencia con la que completan las tareas relacionadas con viajes y gastos. El departamento de IT y los administradores se liberarán de muchos problemas de mantenimiento y soporte para así centrarse en actividades más estratégicas.



Y eso no es todo...

Concur User Assistant incorpora varias aplicaciones para ayudarlo/la a cumplir sus objetivos empresariales.

Los Smart Walk-Thrus guían a los usuarios a través de una tarea o proceso en el momento en que lo necesiten, con instrucciones sencillas paso a paso proporcionadas en tiempo real.

Los **ShoutOuts** son mensajes que captan la atención y que emiten llamadas a la acción, promueven anuncios y fomentan la interacción con la herramienta.

TeachMe (cursos) le permite empaquetar sus experiencias WalkMe en módulos de aprendizaje y completar cursos.

Los **Launchers** son botones de inicio rápido que realizan acciones cuando se hace clic en ellos. Son muy eficaces para aumentar la participación del usuario y resolver problemas comunes de la interfaz.

ActionBot entiende lo que los usuarios desean hacer y automatiza las tareas por ellos, eliminando la confusión, los errores y la frustración.

Los **Resources** proporcionan accesos directos a artículos y vídeos corporativos relevantes que explican nuevas políticas o demuestran una nueva característica.

Shuttles añade marcadores a páginas, informes, plantillas u otros recursos de uso frecuente.

Onboarding Tasks permite a los usuarios realizar un seguimiento de su progreso, convierte su experiencia en un juego y los alienta a interactuar con la herramienta. Esta función también se puede utilizar para informar a todos los usuarios sobre cambios en la plataforma.

Search le permite integrar WalkMe con su función de búsqueda de base de conocimientos existente o con los recursos del centro de soporte.

Surveys se puede usar para preguntar a los usuarios cualquier cosa y recopilar datos de comentarios que se pueden rastrear en WalkMe Analytics.

SmartTips ofrece orientación y asistencia en formularios o procesos con los que los usuarios tienen problemas.

Live Chat ofrece a los usuarios una ventanilla única en la que obtener ayuda.

Help Desk vincula la herramienta directamente a su sitio de soporte técnico.

Hay disponibles dos versiones de Concur User Assistant

Edición estándar

Esta versión proporciona orientación y aprendizaje dentro del producto SAP Concur, con funciones basadas en configuraciones típicas. Puede habilitar esta herramienta en cualquier momento sin coste adicional.

Edición personalizada

Esta es una versión premium que le permite crear recorridos y personalizar la guía proporcionada, por un coste adicional.

¿Cómo funciona?

- **Concur User Assistant by WalkMe** está integrado en sus soluciones SAP Concur, y SAP Concur es quien lo desarrolla, actualiza y mantiene.
- **La plataforma** ofrece diferentes tipos de asistencia, desde ventanas emergentes y tutoriales hasta información bajo demanda, para adaptarse a diferentes necesidades y estilos de aprendizaje.
- **El soporte en tiempo real** pone el aprendizaje y el contenido en contexto y en el momento.
- **Puede añadirse contenido personalizado** a las opciones prediseñadas de la herramienta para impulsar resultados específicos para su organización y flujos de trabajo.

"Nos basamos en las analíticas de WalkMe para analizar en qué parte del proceso nuestros usuarios pueden quedarse estancados; por lo tanto, podemos mejorar continuamente el diseño de nuestra interfaz, ayudar a nuestros usuarios y asegurarnos de que su experiencia con el software sea divertida y libre de complicaciones".

Dorothy Chan, directora de cambio en la gestión de la cadena de suministro y sostenibilidad, Standard Chartered Bank

Para 2025,
70 % el

de las organizaciones utilizará
soluciones de adopción
digital en todo su equipo
de tecnología para superar
experiencias de usuarios
de aplicaciones todavía
deficientes⁵



Póngase en contacto con su ejecutivo
de cuenta hoy mismo u obtenga
más información sobre **Concur User
Assistant by WalkMe [aquí](#)**.

Acerca de SAP Concur

SAP® Concur® es la marca líder mundial en gestión integrada de viajes, gastos y facturas. Impulsadas por una búsqueda incansable para simplificar y automatizar los procesos diarios, las soluciones guían a los empleados en la gestión de viajes de negocios, transforman los cargos autorizados directamente en informes de gastos y automatizan las aprobaciones de facturas. Al integrar datos casi en tiempo real y utilizar la IA para analizar las transacciones, las empresas pueden ver exactamente lo que están gastando y mejorar su cumplimiento normativo sin preocuparse de los puntos ciegos en el presupuesto. SAP Concur imagina un mundo en el que los viajes y los gastos prácticamente se gestionen a sí mismos, ayudando a las empresas a funcionar al máximo todos los días.

Más información en concur.com o el blog de SAP Concur.

OBTENGA UN TIEMPO DE PERCEPCIÓN DE VALOR ("TIME TO VALUE") MÁS RÁPIDO CON CONCUR USER ASSISTANT BY WALKMEesES (23/10)

© 2023 SAP SE o una empresa afiliada de SAP. Todos los derechos reservados. Consulte el Aviso legal en www.sap.com/legal-notice para conocer los términos de uso, descargos de responsabilidad, divulgaciones o restricciones relacionados con los Materiales de SAP para el público general.

