

Perspectivas para directores financieros

Por qué Finanzas está preparado para una transformación abrumadora con inteligencia artificial



Índice

- 3** Resumen ejecutivo

- 4** Céntrese en las oportunidades que mejoran la experiencia del empleado

- 6** Ofrezca personalización y mejore los resultados financieros al mismo tiempo

- 7** Diseñe una infraestructura tecnológica para el futuro de las finanzas

- 8** Explore el potencial pleno de las finanzas en una nueva era de IA



RESUMEN EJECUTIVO

Las contrapartidas entre eficiencia, costo y cumplimiento requieren un delicado equilibrio dentro de la función financiera. Si bien la optimización de los procesos y la reducción de costos ayudan a mantener la competitividad y maximizar la rentabilidad, estos objetivos deben lograrse sin poner en riesgo el cumplimiento de las normas regulatorias y éticas.

En los últimos años, numerosos departamentos financieros han sorteado este delicado equilibrio utilizando tecnologías inteligentes, como la automatización de procesos y la analítica predictiva. De hecho, **casi el 62% de los líderes financieros están de acuerdo en que la inteligencia artificial (IA) es una herramienta esencial para gestionar lo inesperado.**¹ Pero a pesar de estos esfuerzos, la mayoría de ellos aún no han aprovechado plenamente el verdadero potencial

de estas tecnologías para aumentar su eficiencia, fortalecer los procedimientos de cumplimiento y desarrollar su resiliencia durante este tiempo de interrupciones dinámicas y cambios.

Los recientes avances en IA generativa ofrecen ahora una oportunidad para transformar la función financiera. Sin embargo, según Gartner®, el 18% del personal financiero demuestra competencia digital, en comparación con solo el 11% de sus gerentes.²



“ Todo el mundo habla de los últimos avances en IA e intenta encontrar una forma

de aprovecharlos, pero los líderes financieros tienen la responsabilidad de ayudar a su organización y compañía a comprender cómo se puede aplicar la IA de formas que realmente tengan un impacto para los empleados, los clientes y otras partes interesadas”.

John DiPlacido, director financiero de SAP Norteamérica

A través de un enfoque estratégico, los líderes financieros pueden lograr ganancias de eficiencia y ahorros de costos mientras mantienen el cumplimiento, preservan la integridad operativa y refuerzan la confianza de las partes interesadas. Los modelos de IA extraen y aprenden de amplios conjuntos de datos para ofrecer orientación prescriptiva y resultados óptimos para la función financiera y la compañía en general. Esto implica que las compañías que priorizan las inversiones en mejoras de almacenamiento de datos, avances analíticos y simplificación de procesos pueden capitalizar aún más esos avances fundamentales.

En nuestras conversaciones con líderes financieros de todo el mundo, los procesos financieros, lo que incluye la gestión de viajes y gastos (T&E), surgieron como un área principal de transformación a la IA generativa. Echemos un vistazo a los tres enfoques principales.

- 1 “SAP Concur CFO Pulse Survey” (Encuesta de opinión de directores financieros de SAP Concur), agosto de 2023.
- 2 “[Gartner Says Lack of Digital Skills Among CFOs Key Obstacle to Autonomous Finance](#)” (Gartner dice que faltan habilidades digitales entre los directores financieros son un obstáculo clave para las finanzas autónomas), Gartner, 29 de marzo de 2023.

OBJETIVO PRINCIPAL N.º 1

Céntrese en las oportunidades que mejoran la experiencia del empleado

Uno de los temores más significativos en torno a la IA es el riesgo de desplazamiento del trabajo. A medida que los sistemas de IA y la automatización continúan avanzando, el 82% de los departamentos financieros creen que sus operaciones serán más eficientes.³ Sin embargo, esta ventaja está generando preocupación sobre si las máquinas y los algoritmos superarán finalmente las tareas anteriormente exclusivas de las capacidades humanas y conducirán a la pérdida de empleos, la desigualdad económica y una necesidad urgente de volver a capacitar a todo el personal.

La clave para convertir el miedo en resultados productivos es centrar las innovaciones de inteligencia artificial en lo que es más importante para el personal existente. Según nuestro panel de líderes financieros, las experiencias de los usuarios que agregan especialmente valor al personal financiero incluyen optimizar el proceso de cierre financiero para devolver el tiempo a las personas, proporcionar acceso inmediato a una perspectiva precisa y capital gratis para inversiones más estratégicas.

Un ejemplo común es la automatización de los procesos contables y de cierre financiero. Al utilizar una solución equipada con automatización inteligente y recomendaciones, Machine Learning y capacidades analíticas avanzadas, los equipos de finanzas pueden reducir el esfuerzo manual que invierten en generar entradas contables y llevar a cabo la consolidación financiera y la elaboración de informes. Esto no solo fortalece el cumplimiento financiero mientras cumple con varias normas contables, sino que también les otorga visibilidad y auditabilidad completas para informar decisiones que fomentan la confianza en sus reportes financieros y gerenciales.

Además, la IA permite a los profesionales financieros de todas las funciones operar desde una sola fuente de precisión financiera para la elaboración de informes tanto gerenciales como legales. Pueden tener acceso instantáneamente a las perspectivas de la compañía a través de análisis detallados, que van desde el nivel de detalle más alto al más bajo, y tienen la flexibilidad de evaluar diferentes escenarios para ayudar a dar forma a sus decisiones empresariales.

“Si bien los datos financieros siguen siendo cruciales para la toma de decisiones, centrarse únicamente en las finanzas puede proporcionar una imagen parcial de las mejoras de la organización y los posibles riesgos. Los líderes financieros también deben considerar los tres aspectos subyacentes de cómo funciona una compañía: desarrollo de habilidades, cultura y seguridad y bienestar de los colaboradores”, afirma Sinead Fitzmaurice, director ejecutivo de TransferMate Global Payments y director financiero de Taxback.com.



³ “SAP Concur CFO Pulse Survey” (Encuesta de opinión de directores financieros de SAP Concur), 2023.

John DiPlacido, director financiero de SAP Norteamérica, también añade que la parte difícil es hacer seguimiento de todas las reglas de la compañía, requisitos del sector y normativas gubernamentales, mientras se ofrece cualquier propuesta de valor agregado. Cree que la IA, incluyendo la IA generativa, puede desempeñar un papel crucial en la optimización de este nivel de cumplimiento.

Las organizaciones que hacen negocios a nivel internacional tienen que gestionar una gran cantidad de impuestos. El Impuesto sobre Bienes y Servicios (GST), el Impuesto de Ventas Armonizado (HST) y los Impuestos al Valor Agregado (IVA) son diferentes tipos de impuestos al consumo utilizados por más de 160 países, cada uno con sus propias reglas en constante cambio. Las compañías a menudo pueden reclamar algunos de los impuestos pagados en las compras, lo que lleva a un mejor resultado final.

“Las compañías, independientemente de su tamaño, suelen gestionar las tareas a través de soluciones manuales o realizadas por personas, ya sea subcontratadas o internas”, señala DiPlacido. “Las tecnologías inteligentes con el conocimiento de IA integrado pueden digitalizar el proceso de cumplimiento verificando automáticamente las transacciones con respecto a las normativas y las políticas locales o globales, encontrar oportunidades significativas para mejorar los gastos y las reclamaciones, así como lograr el cumplimiento de normas”.



“La automatización de procesos repetitivos y que siguen ciertos

patrones y reglas empresariales es la aplicación más fácil de la IA. El siguiente paso es utilizar la tecnología para analizar datos y hacer predicciones como variaciones de ganancias y pérdidas, lo que siempre requerirá de un toque humano para detectar y resolver las excepciones”.

Peter Habelitz, director financiero de Cycas Hospitality



OBJETIVO PRINCIPAL N.º 2

Ofrezca personalización y mejore los resultados financieros al mismo tiempo

Los líderes financieros han sido testigos de una demanda sin precedentes de personalización a lo largo de la experiencia del usuario de T&E. A medida que los empleados de todas las unidades de negocio se entrelazan más con los dispositivos y servicios digitales, los usuarios ahora esperan que la tecnología no solo cumpla con los requisitos funcionales y de cumplimiento, sino que también se adapte realmente a sus preferencias individuales.

Los avances en IA ofrecen la oportunidad de personalizar realmente los procesos de T&E a la vez que mejoran la eficiencia, la reducción de costos y el cumplimiento. Ya sea para reservar viajes, enviar gastos o auditar informes, cada usuario puede obtener un conjunto seleccionado de recomendaciones, pasos e información que son relevantes para sus expectativas y cumplen con los requisitos empresariales.

Tomemos, por ejemplo, a un vendedor que tiene su sede en Houston, Texas (Estados Unidos) y vuela regularmente a Londres (Inglaterra) y, con el tiempo, desarrolla preferencias para una aerolínea específica, tiempo de vuelo, hotel y alquiler de automóvil. La experiencia del usuario se puede mejorar enormemente si aprovecha una aplicación móvil de reservas con IA integrada que genera opciones de viaje y alojamiento que se adaptan a esos requisitos personales y cumplen con las políticas de gastos corporativos y sostenibilidad.

Según Peter Habelitz, director financiero de Cycas Hospitality BV, los procesos financieros (lo que incluye las reservas de viajes y el procesamiento de facturas) se convertirán en disciplinas más creativas e individualistas. “Cada tarea seguirá automáticamente un conjunto de reglas predefinidas de manera única, lo que permitirá a los profesionales financieros dedicar más tiempo a innovar en mejores soluciones para los desafíos empresariales”, afirma.



“Previendo un aumento cuádruple en nuestra carga de trabajo, estamos

adoptando la tecnología de IA para eliminar el procesamiento manual de tareas mundanas que no requieren emitir un juicio “fuera de las reglas”.

Sinead Fitzmaurice, director ejecutivo de TransferMate Global Payments y director financiero de Taxback.com

Fitzmaurice está de acuerdo, pero también advierte: “Donde se hace más complicado es la parte en la que se emite un juicio sobre nuestro trabajo, especialmente en una industria regulada. Las compañías deben aplicar salvaguardas humanas que puedan supervisar el programa, resolver las excepciones de forma temprana y analizar los resultados con los auditores reguladores”.



OBJETIVO PRINCIPAL N.º 3

Diseñe una infraestructura tecnológica para el futuro de las finanzas

Una prioridad global surgió en todas nuestras conversaciones con los líderes financieros: poner la transformación digital en el centro de sus operaciones. Esta urgencia surge principalmente de desafíos fuera del control de su compañía, como las tensiones geopolíticas, el aumento de la inflación y las crisis económicas.

“Un paso crítico para garantizar que la compañía esté en el camino correcto y para construir la infraestructura necesaria”, aconseja Fitzmaurice. “Esto permite a los líderes financieros monetizar activos, innovar soluciones alternativas para los problemas de los clientes y ajustar sus dimensiones para el hipercrecimiento. Y cuando ese camino es productivo y fluido, la rentabilidad aumenta y las tareas manuales se reemplazan de manera natural”.

Fitzmaurice subraya que incluso los modelos de negocio más rentables requieren estructuras administrativas de apoyo. Esta estrategia implica integrar los datos empresariales y de gastos en un entorno seguro y accesible, lo que ayuda a garantizar que todos los empleados puedan aprovechar las capacidades predictivas habilitadas para IA para tomar mejores decisiones en tiempo real.

“En previsión de la dirección futura de las organizaciones financieras, hay muchas oportunidades si los equipos se alinean como corresponde”, asegura DiPlacido. “La tecnología predictiva inteligente puede llevar a ajustes de manera temprana en todos los procesos financieros, mitigando posibles pérdidas sustanciales”.

Por ejemplo, las tareas asociadas con la recopilación, el cálculo y el perfeccionamiento de conjuntos de datos extensos se pueden realizar de forma más precisa y rápida, lo que mejora el valor de los cierres financieros, la elaboración de presupuestos y los pronósticos. Las auditorías también se pueden optimizar detectando inmediatamente patrones de gastos que indican usos indebidos, errores y equivocaciones. Además, las organizaciones empresariales internacionales pueden reforzar el cumplimiento de normas con una serie de regulaciones fiscales en constante cambio.

La gobernanza de datos y la tecnología inteligente permiten a las compañías utilizar la IA para reducir al mínimo los errores humanos, eliminar los sesgos en los resultados e identificar rápidamente anomalías. Luego, la tecnología puede identificar excepciones para que los profesionales de finanzas puedan centrarse en la resolución de problemas, la prevención de fraudes y la creación de mejores prácticas, en lugar de pasar horas buscándolas.



“La IA ya está cambiando el panorama de la gestión de T&E, ya que el conocimiento rico en datos se fusiona con la capacidad de programar algoritmos. Los líderes financieros deben centrarse más en la gobernanza de datos y comprender cómo funciona mejor la tecnología”.

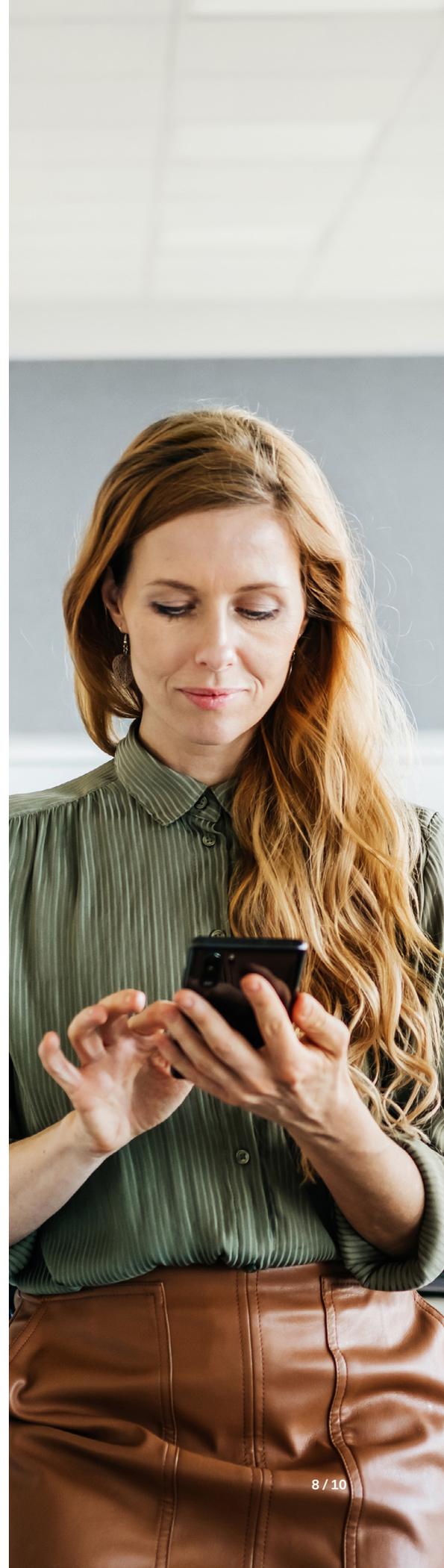
Peter Habelitz, director financiero de Cycas Hospitality

Explore el potencial pleno de las finanzas en una nueva era de IA

Al desbloquear las oportunidades sin precedentes de la IA generativa, su equipo de finanzas puede navegar simultáneamente por las complejidades y desafíos de la eficiencia, la reducción de costos y el cumplimiento de normas. Pueden participar en una toma de decisiones más informada, obteniendo resultados más creativos, productivos y estratégicos con mayor facilidad, velocidad y control.

Pero para alcanzar ese punto de transformación financiera se necesita una tecnología de IA que sea relevante, confiable y responsable. Ya sea que esté aprovechando casos de uso para mejorar la gestión de T&E u otras áreas de la función financiera, necesita inversiones digitales que garanticen tres imperativos críticos:

- Ofrecer una experiencia que permita a los colaboradores centrarse en el trabajo estratégico
- Generar perspectivas coherentes, significativas, precisas y confiables
- Proteger de manera continua los datos y la privacidad de las partes interesadas



Obtener más información

Explore más formas en las que puede tener un impacto significativo en la preparación de su función financiera para el futuro y en toda su compañía.

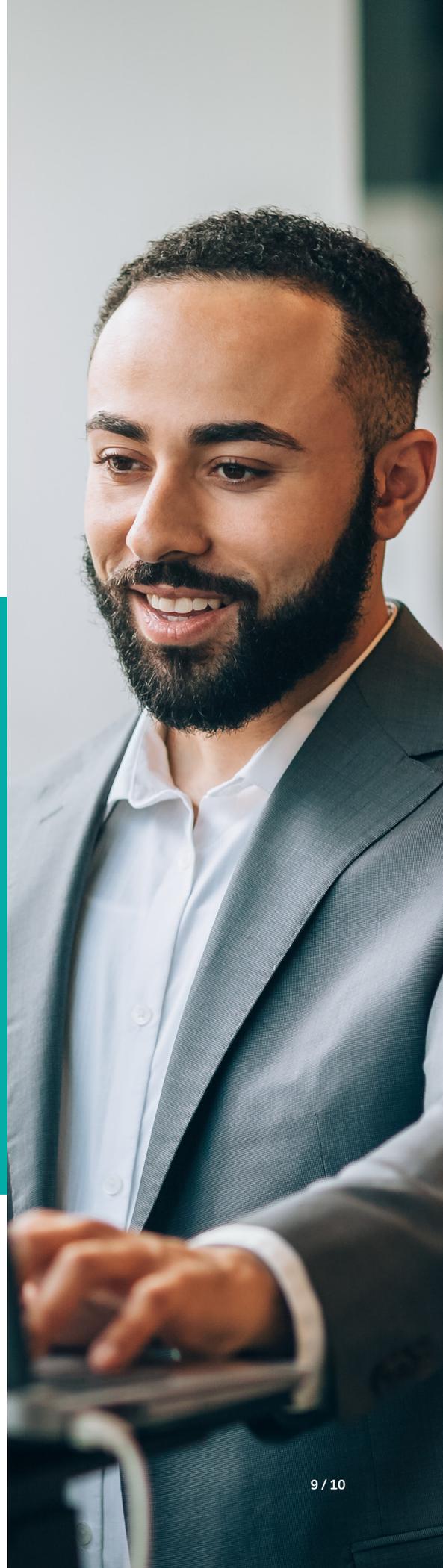
Lea [Cómo la IA transformará los T&E](#) y cómo [Automatizar las tareas y tomar mejores decisiones](#).

¿Listo para obtener más Perspectivas para directores financieros?

Explore más prácticas recomendadas de nuestras investigaciones:

- [Cómo la gestión del talento puede impulsar una oportunidad financiera](#)
- [Cómo dirigir la estrategia de sostenibilidad con una agenda financiera](#)
- [Cómo navegar por la inflación y otros signos de cambio económico](#)

GARTNER es una marca comercial y marca de servicio registrada de Gartner, Inc. y/o sus filiales en los EE. UU. e internacionales y se utiliza en el presente documento con permiso. Todos los derechos reservados.





ACERCA DE SAP CONCUR

SAP® Concur® es la marca líder mundial en la gestión integral de viajes, gastos y facturas. Impulsadas por una búsqueda incesante por simplificar y automatizar los procesos cotidianos, las soluciones guían a los colaboradores a través de viajes de negocios, trasladan los cargos autorizados directamente a informes de gastos y automatizan las aprobaciones de facturas. Al integrar datos casi en tiempo real y usar la inteligencia artificial para analizar transacciones, las compañías pueden ver lo que gastan, mejorar el cumplimiento y evitar posibles puntos ciegos en el presupuesto. SAP Concur está imaginando un mundo en el que los viajes y gastos prácticamente se gestionan a sí mismos, ayudando a las compañías a rendir al máximo cada día.

Obtenga más información en concur.es o en el [blog](#) de SAP Concur