



SAP Concur 

Caso de estudio de SAP Concur  
**SAP Concur - Productos Rich**

# **Productos Rich** expande su desarrollo con soluciones de viajes y gastos con SAP Concur

THE BEST RUN



# Datos importantes

---

**Nombre de la empresa**

Productos Rich, S.A. de C.V.

---

**Sector**

Alimentos

---

**Tamaño de la empresa**

1,100 en México

---

**Ubicación**

Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Tijuana, Cancún.

---

**Soluciones**

- Concur Expense
- Concur Travel
- Concur Invoice

---

**Acerca de Productos Rich**

Hablando un poco acerca de Productos Rich, somos líderes mundiales en cremas, toppings, productos para panadería y repostería, una empresa con el propósito de servir a nuestros clientes como una familia, sabemos hacerlo en realidad, vendemos momentos de unión con las familias, estamos presentes en la mayoría de los eventos importantes y celebraciones. Uno de nuestros productos estrella es el jarabe de tres leches para preparar pasteles, flanes, arroz con leche y bueno, la famosa rosca de reyes que es parte de la cultura mexicana.





## ANTES DE SAP CONCUR

Siendo responsable del área de desarrollo y aplicaciones, me encargó de proporcionar al negocio las herramientas para realizar su trabajo de una mejor manera, cubriendo ciertas capacidades para ayudarlos, sugerir aplicaciones que puedan mejorar el trabajo día con día, estar presentes con la innovación tecnológica, así como entregar soluciones, las cuales puedan compartirse con la región (Latinoamérica), siempre contribuyendo al desarrollo, orientadas a los objetivos de la empresa. No sólo es automatizar, sino es -en realidad- apoyar a que la empresa crezca con soluciones que facilitan el trabajo.

Uno de nuestros retos era poder proporcionar a nuestros asociados una herramienta intuitiva que les permitiera reservar de manera fácil y sencilla, del mismo modo que cuando se hace un viaje de placer, por ejemplo seleccionar hoteles. Tener una aplicación *end-to-end* dónde poder hacer la reservación del viaje, pasar por las aprobaciones, cumplir con la política de viajes y presentar todos los gastos de viaje de una manera sencilla. Ayudar a la automatización del proceso de cuentas por pagar y tener un reflejo en nuestro sistema. Otro de

los retos era que ésta aplicación se pudiera expandir hacia la región, siempre estamos buscando que nuestras aplicaciones se puedan reflejar en otros países, entonces ese era otro de nuestros retos, necesitábamos una implementación de manera rápida, una aplicación que también permitiera al usuario realizar esta tarea desde su dispositivo móvil.

La movilidad es un factor muy importante para nosotros, tenemos muchos viajeros del área de servicios técnicos, quienes viajan a diversos destinos para visitar clientes y asistirlos, no cuentan con computadoras, la mayoría de sus tareas las hacen en el móvil, por lo que las aplicaciones deben correr por completo en smartphones y tablets, incluso la parte fiscal, validando XMLs y cumpliendo así con las regulaciones mexicanas, que no son tan sencillas.

Tenemos viajes internacionales, al corporativo en Buffalo, a países donde tenemos presencia, como Brasil, Chile, Colombia, Perú, Argentina, Sudáfrica y China, nuestros asociados viajan a muchos lugares, y necesitábamos que esta aplicación también nos permitiera registrar este tipo de viajes al extranjero.

“No sólo es automatizar, sino es -en realidad- apoyar a que la empresa crezca con **soluciones que facilitan el trabajo**”.

Lizbeth Gómez Ortega, Gerente de Desarrollo y Aplicaciones para LATAM, Productos Rich

## IMPLEMENTANDO SAP CONCUR

La implementación fue bastante sencilla, la verdad es que teníamos seis meses para concluirla, cuando se nos acercaron los consultores, tuvimos uno para Concur Travel y otro para Concur Expense, nos alentaron a seguir correctamente el plan de trabajo, y así cumplir con las metas. Con la gente adecuada y con los asociados bien comprometidos, logramos completarla en cinco meses. Comenzamos con el “famoso archivo” que es el abc, el archivo de diseño de la configuración, el cual yo siento que te va llevando mucho de la mano.



Una gran ventaja es lo intuitivo que resulta, es sólo cuestión de llenar la información contable y financiera básica de los empleados, es como un auto-servicio, en el cuál vas tomando los módulos necesarios, con apoyo de algunos videos se logra un primer contacto muy sencillo la aplicación, lo que es muy benéfico para los usuarios al tener una serie de alternativas de apoyo, soporte y capacitación en la

implementación, Es muy práctico para establecer roles, actividades y tiempos.

“Nosotros más que verlo como un proyecto de un área, lo vimos como **un proyecto de toda la empresa** y esto fue lo que también logró el éxito”.

Lizbeth Gómez Ortega, Gerente de Desarrollo y Aplicaciones para LATAM, Productos Rich

Otra de las partes que fue muy importante en nuestro caso para Productos Rich fue que el área financiera se comprometió totalmente, nosotros más que verlo como un proyecto de un área, lo vimos como un proyecto de toda la empresa y esto fue lo que también logró el éxito. La gente realizó sus tareas, todos lo hicimos puntualmente, con reuniones de avance semanales, revisando el cumplimiento, atendiendo riesgos y teniendo buenos consultores bien comunicados con los *project managers*.

Aunque SAP Concur ofrece una implementación remota, los consultores tuvieron la flexibilidad de

asistir a nuestras instalaciones, lo cual ayudó, creo en el contacto entre las personas, aunque hoy estemos en la era digital no debe perderse, ellos tuvieron oportunidad de probar nuestros productos, nuestra deliciosa rosca de reyes, les ofrecimos algunos pasteles terminados que se producen en nuestra planta de Ocoyoacac y fue una experiencia muy buena el compartir, y seguir teniendo esa relación.

Es maravilloso escuchar que la colaboración y participación de todas las áreas, nos ha llevado a formar una gran familia Rich hoy, y a lograr el éxito en tiempo récord en esta implementación.

“Elegimos SAP Concur porque sabemos que **lo podemos ir permeando** hacia nuestros otros países”.

Lizbeth Gómez Ortega, Gerente de Desarrollo y Aplicaciones para LATAM, Productos Rich

### **Siguientes pasos**

Uno de nuestros objetivos a corto plazo después de implementar esta primer fase, es reducir los costos de viaje en un 30% para el año 2020, siguiendo la política de viajes en un 70%. Sabemos que no es fácil la adopción, pero el sistema permite configurar esta política de viaje de una manera sencilla, integrando alertas que advierten cuando se comete una falta, por ejemplo cuando se excede un monto límite para una reserva de vuelo, así se podrán tomar decisiones que vayan refinando las políticas en una siguiente fase. Otro de nuestros objetivos a corto plazo es realizar un *roll-out* para Colombia, queremos ser un agente de cambio en la organización y elegimos SAP Concur porque sabemos que lo podemos ir permeando hacia nuestros otros países. Otro objetivo es crear *dashboards* para presentar a los altos directivos, para que ellos puedan tomar ciertas decisiones y

que se pueda construir también un presupuesto más certero para el siguiente año.

La herramienta es muy intuitiva, es como entrar a un sitio web a reservar un viaje de placer, entonces está siendo adoptada de una manera muy buena por parte de los asociados. Estamos haciendo también campaña para explicarles que ellos mismos también se van a beneficiar, se van a ahorrar tiempo y recursos, propios y de sus áreas. Poco a poco han surgido mejoras que tenemos que integrar, quizá tenemos que cambiar algunas configuraciones, eso es normal en cualquier implementación, estamos tratando de revisar si se requiere mayor capacitación. Grabamos algunos videos para dejarlos en nuestro sitio y que los asociados puedan tener acceso, entonces en el momento en que ellos tengan dudas lo puedan consultar.

Nuestra área de Compras también busca mejores convenios comerciales para generar ahorros, y al momento de hacer una reserva de viaje, se muestran los proveedores con convenios, los más cercanos al sitio de la actividad de trabajo a realizar, los procesos administrativos y financieros se simplifican, reduciendo los tiempos de ejecución, permitiendo desarrollar más tareas.

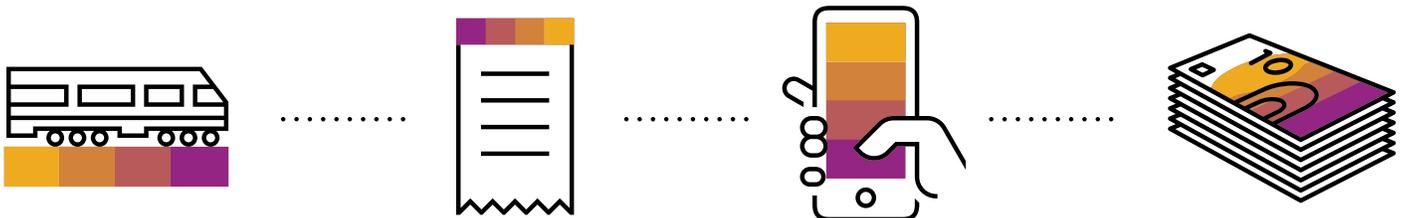
Previo a la implementación se creó una campaña de comunicación interna, invitando a sesiones instruccionales, los *key-users* fueron los facilitadores. Nosotros como Sistemas, somos quienes mantenemos el control de la aplicación, la manejamos y cuidamos, pero en realidad la aplicación es de todos, por ello Operaciones impartió las capacitaciones armando videos para la intranet, Recursos Humanos apoyó la comunicación y culturización para comenzar a utilizar una herramienta de gastos y de reserva de viajes, y abrió los espacios necesarios para las sesiones. La comunicación no termina, si llegan nuevas versiones de la herramienta, debemos estar al día.

### **BENEFICIOS CLAVE DE SAP CONCUR**

Como gerente de desarrollo y aplicaciones, la gestión del cambio hacia dentro de la compañía ha impactado en mi desarrollo. Es muy importante porque nos permitió cumplir un objetivo, un reto que era el contar con una herramienta de gastos de viaje y reserva, yo sí le llamo 'hacerlo en tiempo récord' porque creo que así fue, ha impactado positivamente para nosotros como área, pues sabemos que la colaboración es uno de los valores que tenemos en Productos Rich, con ésta podemos lograr las cosas y creo que ésto ha sido benéfico para todos. Como asociado, cuando nos toca viajar, nosotros sabemos o sabíamos lo tedioso que era el regresar y tener que estar haciendo las comprobaciones, entonces para mí también me impacta positivamente.

En el área, la persona que estuvo participando activamente fue Beatriz Romero, como consultor funcional de mi área, pienso que también para ella ha sido un reto cumplido, algo que hoy nos ayuda a posicionarnos también, ante ante los ojos de nuestros asociados, primero a tener bien claros todos los escenarios que se van a implementar, a que esté bien aprobada la política de viajes, a tener tiempo de hacer muchas pruebas para estar al 100% con todos los escenarios, a definir un *key.user* que se haga responsable de toda esta parte y a que tus equipos, los que van a trabajar tanto de Productos Rich como de SAP Concur, estén bien comprometidos. Y ha sido bastante benéfico para nosotros, cumplimos el objetivo y la idea de seguir y mostrar que la aplicación nos va a redundar en beneficios económicos y de productividad, y que vamos a poder mostrar a los directivos todo lo que podemos ahorrarnos hoy, y que ellos pueden tomar decisiones con esta información.

Yo creo que la expectativa del área de finanzas, es que todos usemos la aplicación, que nos sintamos cómodos con ello, así ellos se sienten satisfechos y que nos están ayudando en el trabajo, así la gente que más viaje, los de servicios técnicos, pueden enfocarse en otras cosas, quizás no en estar reservando un viaje o estar comprobando, y ese tiempo lo pueden asignar a otras tareas más importantes, como estar al lado del cliente mostrándole cómo utilizar nuestros productos, eso es algo muy bueno. El área financiera tiene la expectativa de poder analizar los datos de cuentas por pagar de modo automatizado, este proceso esa es su expectativa mayor. Que ellos no tengan que estar revisando totalmente cómo se reflejó toda esta parte de gastos en la contabilidad, sino que sea de una forma transparente, esa es también su expectativa, y el que se pueda refinar nuestra política de de gastos de viaje.



Hoy nosotros no contamos con una figura como tal de un *travel manager*, pero para allá vamos, nos dimos cuenta que es importante que la organización cuente con esta figura que vaya dando un seguimiento, entonces también el área de finanzas se va a hacer cargo de esa tarea, y para ellos está funcionando también bastante bien. Se quitaron de papeles y cosas de ese tipo, y tiene hasta un impacto positivo en el ambiente, lo cual es otro de nuestros valores, Productos Rich es una empresa ambientalmente responsable.

### ACERCA DE SAP CONCUR

Las soluciones de SAP® Concur® simplifican la gestión de gastos, viajes y facturación para obtener mayor visibilidad y control. Durante más de 20 años, estas soluciones líderes e innovadoras han mantenido a los clientes un paso adelante gracias a que brindan herramientas que ahorran tiempo, que proveen datos de gastos conectados y a un ecosistema dinámico de diversos socios y aplicaciones.

Las soluciones de SAP Concur son fáciles de usar y están listas para los negocios; brindan perspectivas contundentes que ayudan a las empresas a reducir la complejidad y ver los gastos claramente, para que puedan gestionarlos de manera proactiva. Para obtener más información, visite [concur.com.mx](http://concur.com.mx)



© 2020 SAP SE o una empresa 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 una empresa afiliada de SAP.

La información aquí contenida puede cambiar sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores contienen componentes de software patentados de otros distribuidores de software.

Las especificaciones nacionales del producto pueden variar.

SAP SE o una empresa afiliada a SAP proporcionan estos materiales únicamente con fines informativos, sin representación o garantía de cualquier tipo, y SAP o sus empresas afiliadas no serán responsables de errores u omisiones con respecto a los materiales. Las únicas garantías de los productos y servicios de SAP o una empresa afiliada de SAP son las que se establecen en las declaraciones de garantía expresas que acompañan a dichos productos y servicios, si las hubiere. Ninguna parte de este documento debe interpretarse como una garantía adicional.

En particular, SAP SE o sus empresas 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 acontecimientos, productos y/o instrucciones de plataforma y funcionalidad futuras de SAP SE o sus empresas afiliadas están todos sujetos a cambio y SAP SE o sus empresas afiliadas pueden cambiarlos en cualquier momento y por cualquier motivo sin previo aviso. La información de este documento no constituye un compromiso, promesa u obligación legal para brindar cualquier material, código o función. Todas las declaraciones prospectivas están sujetas a varios riesgos e incertidumbres que podrían causar que los resultados reales difieran sustancialmente de las expectativas. Se advierte a los lectores que no depositen 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 una empresa afiliada a SAP) en Alemania y otros países. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas.

Visite para obtener más información y avisos sobre las marcas comerciales.