

6 pasos para líderes financieros Mejorar la experiencia del empleado y el resultado final



Al buscar formas de mejorar la experiencia de los empleados (EX) de su organización, es necesario reinventar sus procesos y flujos de trabajo. Los procesos automatizados y simplificados de forma inteligente pueden liberar el tiempo de los empleados para concentrarse en el trabajo significativo que les gusta y que hacen mejor.



La EX es importante

Las compañías con EX excepcionales observan:

- 17 % mayor productividad¹
- 24 % menor rotación de personal²
- 21 % mayor rentabilidad³

Los procesos mal diseñados, como el ingreso doble de datos, la impresión y el llenado de formularios, o no tener acceso a la información importante mientras viaja o trabaja de manera remota, puede causar frustración en toda la organización, especialmente cuando los empleados sienten que se les está alejando de un trabajo más significativo e impactante. Por ejemplo, ¿se entregan tarde con frecuencia los reportes de gastos porque los empleados deben tomarse el tiempo para reunir, registrar y engrapar los recibos en un formulario? ¿Se sienten abrumados los empleados de CxP por tener que ingresar y conciliar manualmente las facturas? ¿Se sienten frustrados los empleados de finanzas cuando deben extraer los datos que necesitan de varios sistemas?

Esta es un área de la EX en la que el equipo de finanzas puede tener un efecto directo. Al automatizar y simplificar con inteligencia los procesos de gestión de viajes, gastos y facturas, el equipo de finanzas obtendrá datos con más rapidez y precisión. Con mayor control sobre el flujo de caja, obtendrá una mejor visibilidad de los gastos, agilidad para responder más rápido a los cambios y una perspectiva inteligente para impulsar mejoras en los resultados. Igual de importante, al aliviar la carga de estas tareas, puede ayudar a la organización a retener talento para que se enfoquen en las tareas de valor agregado que son importantes.

Es hora de reinventar los procesos de gestión de viajes, gastos y facturas, así como la tecnología que utiliza para impulsarlos. Use esta lista de verificación para comenzar:



01

Descubra la necesidad

Antes de mejorar la experiencia de los empleados con procesos financieros superiores y más automatizados, descubra cuáles son los puntos débiles de sus procesos actuales. ¿Qué es lo que frustra a los empleados y cómo puede mejorar los procesos de viajes, gastos y facturación para que sean más ágiles o automatizados?

Forme un grupo de trabajo con empleados de cada área afectada por estas tareas y delimite los procesos actuales. Luego, comience a hacer preguntas:

- ¿Cuáles tareas requieren trabajo manual, como el ingreso manual de datos, el seguimiento de aprobaciones por correo electrónico o en persona o la conciliación de datos por partida?
- ¿Qué procesos se basan principalmente en papel, como los reportes de gastos que requieren recibos engrapados a las hojas de cálculo o recibir facturas por correo o por correo electrónico?
- ¿Cuáles son los puntos débiles en los viajes de negocios de los empleados; por ejemplo, reservar viajes, organizar itinerarios, recibir alertas de viajes, etc.?
- ¿Cuánto tiempo lleva procesar un reporte de gastos o una factura de un proveedor?
- ¿Pueden los empleados realizar este trabajo en casa o en la calle desde sus dispositivos móviles?
- ¿Quién debe desempeñar el papel de “policía de gastos” encontrando e investigando gastos que no proceden? y ¿se siente cómoda esa persona asumiendo ese papel?
- ¿Cómo se ven afectadas las diferentes funciones: Sistemas, Recursos Humanos, Finanzas, CxP, Ventas, etc.?
- ¿Cómo sería una solución ideal para cada área?

El 67%

de las compañías pequeñas y medianas consideran que liberar a los empleados de las tareas cotidianas es un objetivo principal.⁴

02

Determine cómo es el éxito

Considere los indicadores de desempeño clave (KPI) que usará para medir el éxito de nuevas iniciativas. Para la organización en general, esto podría incluir una mayor satisfacción de los empleados debido a la disminución del tiempo que lleva reservar viajes, enviar reportes de gastos, reembolsar gastos, procesar facturas y obtener las aprobaciones necesarias, así como disminuir gastos no conformes.

Para el equipo de finanzas, los indicadores de desempeño clave (KPI) pueden incluir datos más actualizados y precisos que le permitan automatizar los reportes clave, realizar un seguimiento de los costos y el flujo de efectivo, así como encontrar oportunidades de ahorro de costos para maximizar la rentabilidad. También debería ver una reducción en los errores y duplicar las facturas, y obtener una visión más holística del gasto. En general, debe incluir medidas que respondan a la experiencia del empleado, la eficiencia del negocio y el resultado final.

Después de automatizar la gestión de viajes, gastos y facturas, las compañías pequeñas y medianas experimentaron grandes ahorros.

Solución de gestión de viajes y gastos

- 104 horas por equipo contable por semana
- 23 USD por cada reporte de gastos

Solución de gestión de facturas de proveedores

- 104 horas por equipo contable por semana
- 13 USD por factura⁵

03

Reuna requisitos específicos

A medida que los procesos financieros tengan una presencia en cada rincón de su negocio, trabaje con su equipo multifuncional para desarrollar una lista de necesidades y deseos. Las necesidades podrían incluir cualquiera o todas las siguientes:

- Automatización de la captura de datos de viajes, gastos y facturas de proveedores
- Proceso de aprobación racionalizado
- Elaboración de reportes avanzada
- Tecnología móvil fácil de usar
- Características para ayudar con la reservación de viajes, la auditoría, el cumplimiento de gastos y el deber de diligencia
- Requisitos de seguridad de datos
- La capacidad de compartir datos sin problemas y sin esfuerzo con sus sistemas financieros actuales, contables, ERP y otros.

EL 49% de las pequeñas compañías todavía usan registros escritos a mano para dar seguimiento, gestionar y analizar los gastos.⁶

04

Evalúe a fondo los posibles socios tecnológicos

Desarrolle una lista de preguntas para hacer, que incluya:

- ¿Son aptas las herramientas para dispositivos móviles con una excelente experiencia de usuario (UX) a nivel consumidor?
- ¿Con qué frecuencia se actualizan los datos? ¿Cuáles reportes ya listos para usar se incluyen?
- ¿Pueden fluir los datos entre todos los sistemas sin problemas para obtener la mejor elaboración de reportes posible?
- ¿Estarán seguros los datos de nuestra compañía? ¿Cumple la solución tecnológica con todos los estándares de ciberseguridad correspondientes?
- ¿Cómo innova la solución con inteligencia artificial y aprendizaje automático, y de qué forma nos ayudará a automatizar y gestionar nuestra organización con más inteligencia?
- ¿Puede crecer la solución con nosotros? Por ejemplo, ¿cómo se estructuran las tarifas? ¿Es compatible con las necesidades comerciales globales como el cumplimiento de normativas locales?
- ¿Tiene experiencia la compañía en nuestra industria?
- ¿Cómo es el soporte durante la implementación, así como el servicio de asistencia después del lanzamiento?

31,451 USD

Ahorro promedio anual después de implementar una solución de gestión de viajes y gastos

34,116 USD

Ahorro promedio anual después de implementar una solución de gestión de facturas⁷

05

Implemente su solución

Una vez que determine las soluciones tecnológicas que pueden ayudar, siéntese con su grupo de trabajo para desarrollar un plan de implementación. Cuando los empleados están ocupados, aprender una nueva herramienta puede parecer más problemático que usar procesos viejos e ineficientes. Para ayudar a facilitar esta transición, trabaje con su proveedor para mostrar los beneficios de ahorro de tiempo de la nueva solución, como la captura automatizada de recibos. Luego, proporcione amplia capacitación y soporte a los usuarios.

La automatización de los procesos de gestión de viajes, gastos y facturas puede hacer el trabajo más fácil

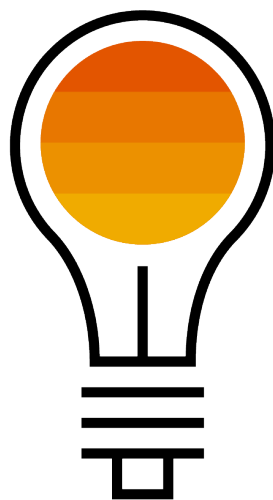
“Lo que solía tomar a los empleados medio día en cada ciclo, ahora les toma apenas 15 minutos. Incluso nuestros viajeros más activos necesitan menos de una hora para preparar un reporte de gastos. ¡Les encanta!”

Gisèle Gratton, asistente del contralor, BrettYoung

06

Optimizar, medir y refinar

Una vez que la herramienta esté implementada, solicite que el grupo de trabajo así como a los empleados de toda la organización proporcionen comentarios continuos y mida los resultados. ¿Cumple la herramienta con los indicadores de desempeño clave (KPI)? ¿Está reduciendo la frustración y dándoles más tiempo a los empleados para que se enfoquen en el trabajo más significativo, lo que aumenta su felicidad? ¿Es la vida más fácil para sus equipos de CxP y finanzas? ¿Cuál es la inversión en la rentabilidad y ha tenido la herramienta un efecto directo en su resultado final? Si no es así, ¿por qué? Mantenga al grupo de trabajo original comprometido para determinar lo que funciona y no funciona y cómo puede seguir mejorando la forma en que los empleados experimentan los procesos financieros.



Mejore la experiencia del empleado con SAP Concur

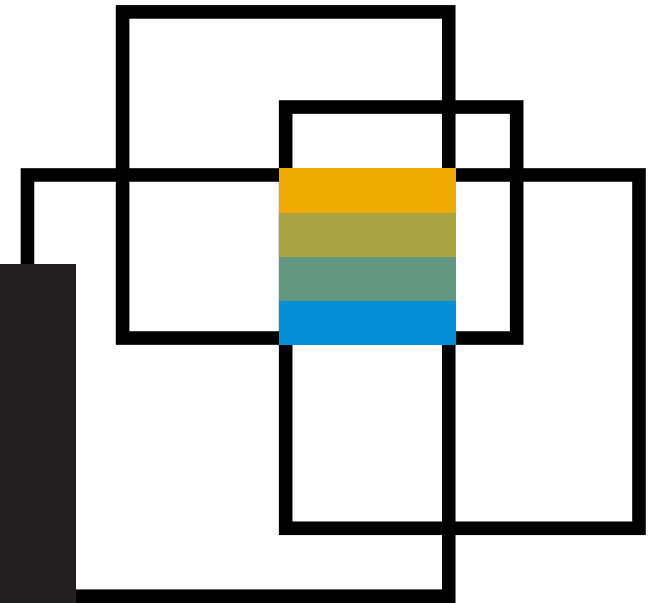
Con SAP Concur, puede simplificar el proceso de viajes, gastos y facturas tanto para los empleados como para el equipo de finanzas.

Obtenga más información en
[Concur.com.mx](https://concur.com.mx)

Acerca de SAP Concur

SAP® Concur® es la marca líder mundial en soluciones integradas de gestión de viajes, gastos y facturas, impulsada por una búsqueda incesante de simplificar y automatizar estos procesos cotidianos.

La aplicación móvil SAP Concur, que cuenta con el mayor reconocimiento en el mercado, guía a los empleados en cada viaje, los cargos se llenan sin esfuerzo en reportes de gastos y las aprobaciones de facturas se automatizan. Al integrar datos casi en tiempo real y usar IA para auditar el 100 % de las transacciones, las compañías pueden ver exactamente lo que están gastando sin preocuparse por los puntos ciegos en el presupuesto. Las soluciones de SAP Concur eliminan las tediosas tareas de ayer, facilitan el trabajo de hoy y ayudan a las compañías a funcionar mejor todos los días. Obtenga más información en concur.com.mx o en el [blog de SAP Concur](#).



¹⁻³ Gallup, *Situación Global en el Lugar de Trabajo*, 2017

⁴ AMI y Analysys Mason, patrocinados por SAP Concur, *Enhance the Employee Experience and Boost Bottom Lines with Travel and Expense (T&E) and Invoice Management Automation* (Mejore la experiencia del empleado y aumente los resultados con la automatización de gestión de viajes y gastos [T&E] y facturas), diciembre de 2019

⁵ AMI y Analysys Mason, patrocinados por SAP Concur, *The Value of Automated Travel, Expense, and Invoice Management* (El valor de la gestión automatizada de viajes, gastos y de facturas), julio de 2019

⁶ Wakefield Research y Concur, a través de Small Business Trends, *"84 Percent of Small Business Rely on a Manual Process"* (El 84 por ciento de las pequeñas compañías depende de un proceso manual), 4 de abril de 2018

⁷ AMI y Analysys Mason, patrocinados por SAP Concur, *The Value of Automated Travel, Expense, and Invoice Management* (El valor de la gestión automatizada de viajes, gastos y de facturas), julio de 2019