

De la recuperación a la adaptabilidad

Estrategias y soluciones innovadoras para reinventar los viajes de negocios, la gestión de gastos y la experiencia de los empleados



La adaptación a un cambio sin precedentes requiere nuevas formas de integrarse con los empleados, los datos y la tecnología. Cuando volvamos a nuestras oficinas y viajes de negocios, ¿qué se necesitará para no solo volver a emerger, sino también para reinventar juntos el futuro?

Con una potente business intelligence y un ecosistema de los mejores socios tecnológicos de su clase, las organizaciones pueden navegar con éxito por la nueva normalidad y ayudar a posicionarse para una adaptabilidad a largo plazo.

“Además de planear un retorno físico al trabajo, las organizaciones tendrán que transformar su forma de operar para ver el crecimiento y navegar por el ahora, lo que sigue y más allá. Esto significa poner a las personas en el centro, desplegar la tecnología para la velocidad y desarrollar la innovación a escala. Las compañías que operan con estas prioridades serán más resistentes en estos tiempos difíciles y podrán adaptarse aún más rápido durante la pandemia y después de ella”.

Kate Barton
Vicepresidenta global de EY para impuestos

El regreso a viajar:

Cómo preparar y fortalecer programas y políticas



No es de extrañar que cuando los viajeros de negocios vuelvan a viajar se preocupen principalmente por mantenerse informados sobre las medidas de salud y seguridad en el trayecto y en su destino.

Según una encuesta de BCD,

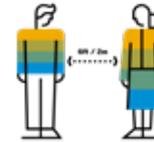
“Para los viajeros, las tres principales preocupaciones sobre los viajes futuros se relacionan con las medidas de cuarentena posteriores al viaje (**67 %**), el distanciamiento social durante el viaje (**67 %**) y la limpieza de su entorno durante los viajes (**66 %**)”.

Afortunadamente, hay una gran cantidad de información disponible para ayudar a los viajeros corporativos a tomar decisiones informadas, y las compañías de gestión de viajes (TMC) son un conducto para esa información.

“Utilice este tiempo como una oportunidad para remodelar su programa de viajes y reformar las áreas que no impulsan la eficiencia, el ahorro de costos y el deber de protección”, aconseja Bill McDonough, presidente de FCM Americas. “El cumplimiento de la política debe estar a la vanguardia de cualquier programa de viajes y desempeñará un papel clave para garantizar la capacidad de hacer un seguimiento eficaz y comunicarse con los viajeros en el futuro. El tener una fuerte asociación con su TMC que pueda ayudar a identificar estas áreas de mejora y trabajar con usted para mejorar su programa realmente generará dividendos a largo plazo”.



Medidas de cuarentena



Distanciamiento social

En colaboración con su TMC, BCD Travel, Cecile Mutch, directora sénior de servicios corporativos de Kellogg Company, **identificó a 100 viajeros frecuentes** con viajes reservados previamente para los que había un reembolso disponible. Juntos, también implementaron un nuevo módulo de reservación previa que enseña a los empleados cómo viajar de forma segura para evitar el virus.

Integre datos de viaje críticos para la movilidad transfronteriza

Los gobiernos de todo el mundo han respondido a la pandemia del COVID-19 cerrando fronteras, restringiendo los viajes dentro de sus países y exigiendo cuarentenas. Como resultado, están realizando cambios importantes en las leyes de nóminas, impuestos y seguridad social para abordar los desafíos económicos y logísticos de estas acciones. “Los viajes de negocios sin problemas, de riesgo mínimo y sin complicaciones, permiten a los clientes responder rápidamente a los cambios del mercado y a las necesidades y exigencias cambiantes del negocio, como la pandemia del COVID-19, bajo la cual el mundo está trabajando actualmente”, comentó Michael Bertolino, líder global de EY People Advisory Services. “A medida que las organizaciones empiezan a lidiar con el retorno a los viajes de negocios, los datos de viajes críticos y la inteligencia son esenciales para priorizar la seguridad de sus empleados”.

El **Rastreador de movilidad de EY** se actualiza regularmente para supervisar los desarrollos de 70 jurisdicciones de todo el mundo, que incluyen las exenciones temporales y los cambios en el tratamiento fiscal de las bajas por enfermedad remuneradas, y las bajas médicas de emergencia. Otros socios de SAP® Concur® también han ampliado sus características para proporcionar a los viajeros de negocios datos procesables:

- En respuesta a las preocupaciones de los viajeros sobre la limpieza de su entorno durante los viajes, Rocketrip ha incorporado enlaces a **protocolos de saneamiento de hoteles y aerolíneas** en el flujo de trabajo de reservaciones de Concur® Travel.
- SpotHero, la aplicación de reservación de estacionamiento, cuenta con un filtro para ayudar a los viajeros a identificar rápidamente las instalaciones de estacionamiento de autoservicio que ofrecen **estacionamiento sin contacto**.

El modelado de datos de FCM ayuda a pronosticar patrones de viaje

Si pudiera planificar la recuperación de su programa de viajes, ¿cómo sería? FCM Travel Solutions, un socio gerente de viajes de SAP Concur, se propuso ayudar a los clientes a responder a esa pregunta. “A corto plazo, es probable que pueda ejecutar sin conferencias y reuniones internas”, afirma Bill McDonough de FCM. “Sin embargo, viajar para generar ingresos puede impactar el resultado final. La necesidad de ser capaz de pronosticar los futuros patrones de viaje es fundamental, ya que a menudo está ligado a las determinaciones de ingresos futuros para la compañía”.

El FCM utiliza un modelado de datos avanzado para ayudar a los programas de viajes de negocios a pronosticar futuros patrones de viajes y planear para la recuperación. El tablero de analítica de recuperación del COVID-19 proporciona:

- **Hacer un seguimiento de la curva** del COVID del país específico según los datos de la OMS
- **Cifras de predicción de boletaje** sobre la base del volumen histórico
- **Rentabilidad estimada de los gastos** sobre la base de incrementos del 25 %, 50 %, y 75 %

Estrategia de gastos:

Inversiones tecnológicas para el cambio y el crecimiento



Según IDC,

“Las organizaciones están recurriendo a tecnologías innovadoras para aportar más autonomía a los flujos de trabajo de la gestión de gastos, las interacciones entre compradores y proveedores, los procesos de la gobernanza de adquisición y la gestión de la base de suministro”.¹

A pesar de la interrupción global, lo mismo sigue siendo cierto hoy en día. Después de cuatro meses en la pandemia, el socio de SAP Concur AvidXchange llevó a cabo una encuesta entre los equipos de finanzas y halló que “tres de cada cuatro compañías han implementado al menos una nueva tecnología o sistema para permitir el trabajo, reducir las presiones y proporcionar agilidad a medida que navegan por un entorno de trabajo que cambia rápidamente”.²

¿Dónde deberían invertir los equipos de finanzas sus gastos en tecnología? La inteligencia artificial y el aprendizaje automático, los pagos en tiempo real y la automatización son las tres opciones principales este año para la adopción de tecnología.



Aprendizaje automático



Pagos en tiempo real



Automatización

Reembolsar a los conductores con precisión con una calculadora automatizada de 6 vías

El último informe de tendencias de kilometraje del socio de SAP Concur Motus muestra un repunte gradual en los coches que regresan a las carreteras, con actividad de millas de negocios de alrededor del **54 %** de los niveles "normales" previos a la pandemia, lo que hace que sea un buen momento para evaluar su programa de reembolso de kilometraje.³ Los costos asociados con la conducción y el mantenimiento de los vehículos no solo varían ampliamente (la American Automobile Association reporta que existe una diferencia de hasta un **175 %** entre los precios más bajos y más altos del combustible en los 50 estados)⁴, pero en 2018 el costo del fraude en los costos de kilometraje reportado en las compañías de EE. UU. fue de aproximadamente **665 millones de USD**.⁵ Concur® FAVR de Motus tiene en cuenta seis elementos distintos **para calcular importes de reembolso precisos para los conductores individuales**.



Utilice pagos en tiempo real para reducir costos y mejorar la visibilidad

Al automatizar el proceso de cuentas por pagar (AP), los pagadores se benefician de un flujo de trabajo optimizado y ahorros de costos, mientras que los beneficiarios obtienen visibilidad en el proceso de pago para mayor certeza en la planeación del flujo de caja, así como pagos digitalizados más rápidos. El conjunto de herramientas de AP y automatización de pagos de AvidXchange proporciona reducciones de **costos en el procesamiento de AP**, a la vez que proporciona a las compañías los datos y perspectivas necesarios para tomar decisiones informadas sobre el proveedor y las solicitudes de compra. TransferMate Global también sugiere automatizar la conciliación de facturas para crear eficiencias en la cadena de pagos, reduciendo los días de ventas pendientes (DSO) de la compañía, a la vez que mejora el control y la **visibilidad sobre los recibos transfronterizos y la posición de efectivo global**.



Proteja su compañía de las TI en las sombras

¿Conoce el costo total del gasto de SaaS en su organización? Según Zylo, una plataforma de gestión SaaS empresarial y socio de SAP Concur, la mayoría de las compañías no lo hacen y hacen malabarismos con una media de 600 aplicaciones. “Los gastos de la compañía promedio son de alrededor de USD 4000 al año proporcionando a cada empleado aplicaciones SaaS”, dice el director ejecutivo de Zylo, Eric Christopher. “Y el 38 % de esas licencias SaaS no se utilizan en un período típico de 30 días”.

Para una compañía de 1000 personas que gasta USD 4 millones en SaaS, esto podría llevar a un aumento de USD 1.5 millones en gastos desperdiciados.

La buena noticia es que puede eliminar la TI en las sombras (sistemas de TI comprados o construidos dentro de una organización sin aprobación de la organización) sin ralentizar el negocio. La hoja de consejos de gestión SaaS de Zylo acelera el viaje hacia la visibilidad y la gestión proactiva de todas las aplicaciones, lo que podría ahorrar un promedio del 30 % anual.

Las 4 fases de la hoja de consejos de gestión de Saas de Zylo

- **Descubrir:** Descubra y supervise todo el uso y gastos de las aplicaciones de TI gestionadas y de TI en las sombras.
- **Optimizar:** La eliminación de aplicaciones redundantes, licencias no suficientemente utilizadas y renovaciones reactivas ahorra a las compañías cientos de miles, si no millones, de dólares.
- **Planear:** Gestione de forma proactiva las renovaciones de SaaS y prevea el gasto futuro de SaaS con perspectivas basadas en datos.
- **Gobernar:** Mientras el SaaS sigue creciendo, proporcione el nivel adecuado de visibilidad y control en toda la organización para gestionar con precisión todas las aplicaciones SaaS. Como el **70 %** de todo el gasto en aplicaciones se produce fuera de TI, la necesidad de visibilidad y gobernanza para todas las aplicaciones nunca ha sido mayor.

La experiencia de los empleados: preparación para prosperar en una nueva normalidad



“Incluso antes del COVID-19, las investigaciones mostraron que casi la mitad de los viajeros dejarían un trabajo debido a una política de viajes deficiente. En este nuevo mundo, va a ser aún más importante ofrecer a los viajeros flexibilidad, opciones y, quizás más importante, apreciar el valor que aportan a la compañía con sus viajes”.

Dan Ruch, director ejecutivo de Rocketrip

Según Deloitte, las elecciones y políticas adoptadas durante la recuperación son una oportunidad para que las organizaciones hagan el cambio hacia el **propósito, el potencial y la perspectiva**. Las organizaciones que adoptan el propósito incorporan el bienestar y el significado en cada aspecto del trabajo cada día, optimizando el poder de las personas al aprovechar las fortalezas complementarias de los trabajadores para el servicio de un objetivo común.⁶

Para muchos, esto exige una nueva forma de trabajar. Sin embargo, para el socio de SAP Concur Okta, lo nuevo era normal incluso antes de la pandemia. La compañía con sede en San Francisco implementó un concepto de trabajo remoto que denominan trabajo dinámico, y se dio cuenta de que la flexibilidad aumentaba el empoderamiento, la satisfacción y la productividad. El director ejecutivo Todd McKinnon dice: “No se trata solo de permitir que los empleados trabajen desde casa una o dos veces a la semana, o incluso indefinidamente. Las compañías deberán crear una experiencia igualitaria para los empleados remotos en términos de ventajas, acceso a instalaciones de preparación física, voluntariado y cultura corporativa”.



Instalaciones de
preparación física



Voluntariado



Cultura corporativa

Habilitación del acceso seguro para una fuerza de trabajo remota

Es posible apoyar a una fuerza de trabajo dinámica dada la proliferación de la tecnología en la nube que proporciona a las organizaciones más flexibilidad para satisfacer las necesidades de sus clientes y empleados desde cualquier lugar. Sin embargo, contar con las tecnologías adecuadas es fundamental para el éxito de toda la base de empleados, ya sea que los empleados estén integrados en un espacio de oficina, en una habitación de hotel, en una cafetería o desde sus hogares. El hecho de tener estas nuevas aplicaciones en manos de los usuarios puede hacerse de forma rápida y eficiente si se implementan a través de una solución de un solo inicio de sesión (SSO).

Para mayor seguridad en un entorno distribuido, para proteger contra un mal agente que pueda tener acceso a datos corporativos confidenciales en un dispositivo perdido o robado, Okta sugiere añadir una capa complementaria de seguridad a todas las cuentas de usuario en forma de autenticación de factores múltiples (MFA). Los factores adicionales pueden adoptar muchas formas, como preguntas de seguridad y contraseñas de un solo uso por SMS, pero Okta prefiere utilizar factores fuertes como aplicaciones de autenticación móvil y la biometría.

Cómo recompensar el trabajo remoto

Rocketrip, cuyo programa motiva y recompensa a los empleados por gastar menos en viajes de negocios, ha recopilado perspectivas valiosas sobre el comportamiento del viajero a través de su integración con Concur® Travel. Por ejemplo, **el 34 % de los viajeros que son elegibles para la clase Business optarían por bajar de categoría si se les ofreciera un incentivo, lo que podría llevar a ahorros importantes y críticos a medida que se vuelve a viajar.**

El programa de recompensas también es influyente para ayudar a que la cultura de una compañía prospere, como se ve a través de empleados que canjean sus puntos de recompensa para viajar y apoyar programas de beneficencia. Dado el entorno laboral actual, Rocketrip ha añadido nuevos socios de recompensas relevantes para las prioridades de refugio en el lugar y recuperación, que incluyen CVS y Uber Eats. Los empleados también pueden equipar su oficina doméstica a través de una nueva opción de canje de negocios que ofrece recompensas libres de impuestos para gastos de negocios relevantes.

Sustentabilidad: Propósito renovado para todos

El impacto medioambiental de los viajes aéreos es una prioridad para los empleados, ya que los lineamientos de quedarse en casa han revelado mejoras en la calidad del aire, reducciones temporales en las emisiones globales de carbono y una fauna y flora más floreciente.

“Nuestros socios y clientes nos dicen que la alineación de los valores de sustentabilidad personal y la cultura corporativa es importante para los empleados”, afirma Anna Ford, directora ejecutiva de Jet-Set Offset, una herramienta de compensación de carbono basada en donaciones para viajes aéreos, y la empresa emergente SAP.io. “Nadie quiere ser una persona diferente en casa que en el trabajo, ni apagar su conciencia ambiental cuando empaca su maleta. El cambio masivo hacia el trabajo remoto conducirá a cambios duraderos en cómo y cuándo viajamos para trabajar en el futuro”.

Según Jet-Set Offset, **los viajes de negocios pueden representar el 50 % o más de la huella de carbono de una compañía (no manufacturera)**.⁷ Para aliviar esto, Ford sugiere seguir estos pasos para desarrollar una estrategia de sustentabilidad exitosa:

1. Comprenda el punto de partida de su organización para los viajes de los empleados y el impacto que tienen todos esos vuelos en el medio ambiente. Gracias a la asociación con Jet-Set Offset, su ejecutivo de cuentas de SAP Concur puede realizar un análisis de sus viajes aéreos desde 2019 hasta la fecha, que incluye el número de millas que han volado los empleados y lo que significa esa emisión de carbono para el medio ambiente.

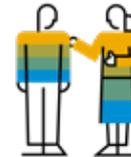
“Nuestros socios y clientes nos dicen que la alineación de los valores de sustentabilidad personal y la cultura corporativa es importante para los empleados”.

Anna Ford
Director ejecutivo de Jet-Set Offset

2. Ponga en marcha una planificación de viajes de sustentabilidad ahora para estar listos cuando vuelvan a viajar. La integración de Jet-Set Offset con Concur Travel ayuda a:
 - **Proporcionar el seguimiento en tiempo real** para medir las opciones de transporte más ecológicas y los viajes evitados.
 - **Animar a los empleados** a seleccionar formas de viaje más ecológicas en el punto de reservación. La elección de viajar en tren en lugar de volar, por ejemplo, **puede reducir las emisiones de carbono en un 45 %**.
 - **Facilitar donaciones** a organizaciones sin fines de lucro enfocadas en el clima para compensar en nombre de la compañía las emisiones de carbono. La plataforma de donación de Jet-Set Offset permite a las compañías donar un 1 centavo por milla para plantar árboles, proporcionar energía eléctrica eólica a las casas o preservar hectáreas de tierra.
3. ¡No subestime el poder de su fuerza laboral para inspirar y permitir el cambio cultural! Permita que los empleados participen en la planeación de viajes sustentables y que alcancen los objetivos de sustentabilidad corporativa. Comparta consejos de viaje ecológicos y formas significativas en las que los empleados pueden tomar decisiones más sustentables al reservar sus viajes de la compañía, como seleccionar vuelos directos y rutas más eficientes en cuanto a combustible que pueden ahorrar más del **20 %** en emisiones de carbono.



**Hacer un seguimiento
en tiempo real**



Motivación



Donaciones

Conclusión

A medida que las economías y las zonas geográficas reabren, las compañías se están preparando para volver al trabajo y a los viajes de negocios. La velocidad de recuperación depende en gran medida de las integraciones y aplicaciones que proporcionan datos críticos, ya sea inteligencia en tiempo real sobre la seguridad de los empleados, automatización de la gestión de gastos o formas novedosas de involucrar y recompensar a los empleados que trabajan de forma remota.

La capacidad de prosperar también estará impulsada por la asociación. Hasta la fecha, más de 200 de las compañías más innovadoras han creado servicios integrados para las soluciones SAP Concur, lo que convierte al ecosistema de socios SAP Concur en un recurso valioso para redefinir cómo las compañías pueden gestionar sus programas de viajes, tomar decisiones de gastos informadas y cuidar de sus empleados y del mundo.

Para obtener más información sobre cómo los socios de SAP Concur pueden apoyar la recuperación y adaptabilidad de su organización, visite nuestro [directorio de socios de SAP Concur](#) y el [Centro de aplicaciones de SAP Concur](#).

“La adaptabilidad, la capacidad de cumplir con su misión y visión independientemente de cualquier tipo de crisis o interrupción, ya sea por condiciones meteorológicas extremas, agitación política, ciberataque o el próximo brote de enfermedad, se convertirá en una ventaja competitiva para aquellos que la adopten como principio fundamental”.

Stephanie Balaouras
Vicepresidente, directora de grupo, Forrester⁸



Referencias

1. El futuro de la gestión de gastos: Enfoques, oportunidades y desafíos en un mundo digital. (2019). IDC. Tomado de: <https://www.concur.com/en-us/resource-center/reports/gc-the-future-of-spend-management-approaches-opportunities-and-challenges-in-a-digital-world>
2. Nuevos resultados de la encuesta: Finance Professionals Are Stressed and Turning to New Technologies to Help. (2020). AvidXchange. Tomado de: <https://www.avidxchange.com/blog/new-survey-results-finance-professionals-are-stressed-and-turning-to-new-technologies-to-help-2/>
3. Reporte Flash de tendencias de kilometraje. (2020). Motus. Tomado de: <https://www.motus.com/june-jobs-report/>
4. Precios promedio de gasolina en el estado. (2020). AAA. Tomado de: <https://gasprices.aaa.com/about-aaa/>
5. Reporte de referencia de la fuerza de trabajo móvil de 2019. (2019). Motus. Tomado de: <https://resources.motus.com/reports/2019-mobile-workforce-benchmark-report>
6. Estrategias de personal para la recuperación posterior a la COVID-19. (2020). Deloitte. Tomado de: <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/about-deloitte/articles/covid-19/covid-19-workforce-strategies-for-post-covid-recovery.html>
7. Declaración de posición de la política WWF-UK sobre viajes de negocios. (2011). WWF-UK. Tomado de: http://assets.wwf.org.uk/downloads/business_travel_ps_0709.pdf
8. La adaptabilidad de la compañía ya no es opcional. (2020). Forrester. Tomado de: <https://go.forrester.com/blogs/business-resilience-is-no-longer-optional/#:~:text=Resilient%20companies%20have%20a%20strategy,designed%20for%20redundancy%20and%20dependability>

Recursos adicionales

Para obtener más información sobre las soluciones de SAP Concur, visítenos [en línea](#) o contacte a su gerente de cuenta de SAP Concur.

Siga todo lo de SAP



www.concur.com.mx

© 2020 SAP SE o una compañía afiliada de SAP. Todos los derechos reservados.

Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse o transmitirse en forma alguna o para cualquier fin sin el permiso expreso de SAP SE o de una compañía afiliada de SAP.

La información contenida en el presente puede cambiar sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores contienen componentes de software patentados de otros proveedores de software. Las especificaciones nacionales del producto pueden variar.

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

En particular, SAP SE o sus compañías 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 desarrollos, productos, plataformas, instrucciones o funciones futuros de SAP SE o de sus compañías afiliadas están sujetos a cambios y SAP SE o sus compañías afiliadas pueden cambiarlos en cualquier momento y por cualquier motivo sin previo aviso. La información en este documento no constituye un compromiso, promesa u obligación legal para brindar cualquier material, código o función. Todas las declaraciones de emprendedor 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 una confianza excesiva en estas declaraciones de emprendedor, 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 de una compañía afiliada de SAP) en Alemania y otros países. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas compañías. Visite www.sap.com.mx/copyright para obtener más información y avisos sobre las marcas comerciales.