

Las 9 mejores prácticas

para controlar los costos
en un mundo de trabajo
remoto



A medida que las aplicaciones y los datos se han trasladado a la nube, es más común que los trabajadores trasladen el trabajo a sus oficinas en casa.

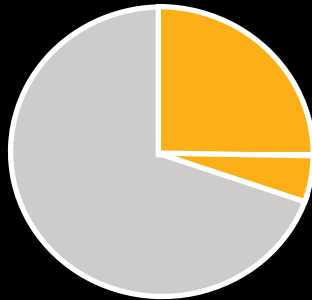
El trabajo remoto es una tendencia que no muestra signos de desaceleración. Alivia los desplazamientos urbanos, permite a las organizaciones contratar empleados con talento dondequiera que vivan, y proporciona más flexibilidad y equilibrio entre la vida laboral y personal. También aumenta la redundancia y la capacidad de adaptación si un lugar de trabajo no está disponible debido a circunstancias anticipadas o imprevistas, desde una renovación o un aire acondicionado defectuoso en verano hasta un desastre como un incendio o una inundación o mandatos de trabajar desde casa.

A menudo, el trabajo remoto puede crecer de forma orgánica en una organización, en lugar de como un programa descendente. Si su programa de trabajo desde casa se desarrolló de forma ad hoc, es aconsejable retroceder y considerar cómo afecta a sus políticas de viajes y gastos. ¿Qué puede hacer para mejorar la experiencia del empleado a la vez que se asegura de que su organización obtiene los datos que necesita para adaptarse rápidamente a los cambios y mantener el control de las finanzas?

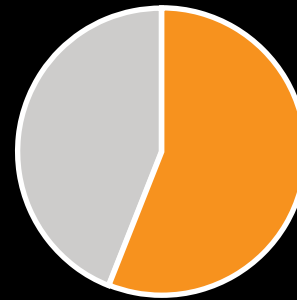
En esta guía, hemos recopilado consejos de nuestros clientes y expertos internos sobre cómo utilizar las soluciones de SAP Concur de forma más eficaz en este nuevo mundo del trabajo desde casa.

173 %

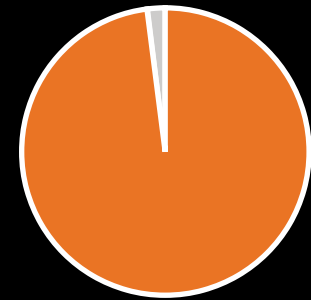
El crecimiento en los empleados que trabajan en casa desde 2005 (antes de la COVID-19).¹



Entre el 25 y el 30 %
Estimación experta de la cantidad de personal que trabajará desde casa varios días a la semana a finales de 2021.²



56 %
Los empleados que tienen un trabajo que podría realizarse al menos parcialmente desde casa.³



98 %
Los empleados remotos que desean seguir trabajando en casa al menos algunos días.⁴

01

Determine nuevas políticas de gastos de trabajo remoto

Aunque es muy probable que los empleados no extrañen sus desplazamientos, es posible que extrañen su espacio de trabajo y su equipo. Considere cómo puede apoyar mejor a sus empleados que trabajan en casa:



Equipamiento y mobiliario de oficina

Solo se necesitan unas horas de trabajo en la mesa de un comedor para darse cuenta de cómo el equipo adecuado puede afectar a la productividad y la salud. Ahora es el momento de considerar cuánto reembolsará su organización a los empleados para comprar el mobiliario y el equipo que necesitan para trabajar de forma eficaz. Si proporcionan una asignación de gastos, determinen si los empleados pueden comprar equipo de oficina de su selección o si deben elegir de una lista preaprobada de un proveedor en particular.

Computadoras y dispositivos

Del mismo modo, los empleados pueden estar utilizando dispositivos personales para hacer su trabajo desde casa, especialmente si utilizaron una computadora de escritorio grande en la oficina. Muchas empresas proporcionan un número limitado de opciones para equipos tecnológicos (p. ej., dispositivos Windows o Apple) para que el equipo de TI pueda apoyar y mantener la propiedad intelectual segura de forma remota.

Teléfono móvil e Internet

Aunque los empleados pueden tener planes de telefonía móvil y de Internet personales, es probable que esos planes no se eligieron teniendo en cuenta las necesidades del trabajo. Es posible que los empleados con planes de datos de teléfono celular limitados o servicio de Internet irregular tengan que ser reembolsados si necesitan actualizar a un plan de datos sin restricciones o comprar un punto de acceso móvil.

02

Implementación y despliegue de nuevas políticas

Cuando implemente nuevas políticas de gastos de trabajo desde casa, forme un equipo para revisar y ofrecer comentarios. Estas partes interesadas pueden decirle si han recibido preguntas sobre otros tipos de gastos de sus empleados que trabajan desde casa que puede que no se hayan considerado. Cuando implemente la política nueva o actualizada, asegúrese de comunicarse de forma clara y regular con los gerentes y empleados para asegurarse de que todos están de acuerdo con los cambios.

Tenga en cuenta que es posible que sus empleados y gerentes recién relegados al trabajo remoto no estén familiarizados con el proceso de envío o aprobación de gastos si no viajan regularmente por negocios. Programe capacitaciones para asegurarse que los empleados remotos comprendan cómo enviar los gastos y que los gerentes se sientan cómodos creando y aprobando reportes de gastos. Esto incluye verificar que los gerentes tienen su perfil configurado correctamente en Concur® Expense, para que puedan recibir correos electrónicos avisándoles cuando los reportes de gastos estén listos para aprobar y estén revisando correctamente los recibos adjuntos.

Tipos de gastos de trabajo desde casa nuevos o ampliados para añadir a Concur Expense:



- Servicio de Internet
- Planes de dispositivos móviles
- Servicios públicos
- Equipo informático
- Mobiliario de oficina
- Material de oficina



- Guardería
- Suscripciones
- Clases de acondicionamiento físico en línea
- Reuniones de almuerzo virtuales
- Entretenimiento y regalos para clientes actuales y potenciales

03

Realice un seguimiento de circunstancias inusuales con SAP Concur Solutions

Cuando se trata de negocios, usted debe esperar lo inesperado. Puede hacer un seguimiento del impacto directo de eventos inusuales en su negocio utilizando Concur Expense.

Por ejemplo, si ha incurrido en costos directos relacionados con la COVID-19 en 2020, estas son algunas formas de realizar un seguimiento de esos cargos en Concur Expense:

- Cree un código de proyecto para hacer un seguimiento de los gastos directos de COVID-19, como los gastos de viaje, hotel y cancelación del lugar.
- Haga que los empleados añadan “COVID-19” en el campo Función del Negocio en el renglón de nivel de informe o nivel de línea, según corresponda.
- Cree un departamento único de “COVID-19” que los empleados puedan seleccionar.

04

Modernice sus políticas y procesos

A medida que más empleados se sienten cómodos trabajando en casa tiempo completo o medio tiempo, es un buen momento para implementar nuevas políticas, programas o herramientas que ayudarán a facilitar las cosas a los empleados, gerentes y al departamento financiero. Esta también es una excelente oportunidad para revisar las normativas y requisitos locales e internacionales para asegurarse de que sus políticas de viajes y gastos siguen cumpliendo con las normas.

Una forma de modernizar su proceso de gestión de gastos es reducir el uso del efectivo. Para determinar qué porcentaje de su programa está compuesto de efectivo, analice los tipos de pago utilizando la función **Análisis de Tipo de Pago** en la carpeta **Procesamiento de Gastos**. Esto puede ayudarle a determinar qué factores contribuyen a la baja adopción de tarjetas, como la geografía, la cultura de la oficina, las características y la formación, para que pueda tomar medidas.

Además, considere revisar los gastos de los que no son titulares de tarjetas para determinar si necesita ajustar su límite para obtener una tarjeta corporativa. Las tarjetas corporativas son el mejor método de pago para garantizar que su organización obtiene el detalle de gasto a nivel de empleado que necesita para controlar el gasto y combatir el fraude. Además, pueden ayudarle a reducir al mínimo el gasto en efectivo.

¿Necesita un recibo?



Para agilizar su proceso, considere establecer diferentes requisitos de recibos para los artículos pagados con la tarjeta corporativa en comparación con los pagos por cuenta propia. Por ejemplo, si su política de recibos requiere que los recibos se adjunten de acuerdo con el límite del Servicio de Rentas Internas (Internal Revenue Service (IRS)) de 75 USD en EE. UU., aplique ese umbral solo a los cargos de la tarjeta corporativa. Si la compra no se carga a una tarjeta corporativa, se requiere un recibo, independientemente de lo pequeña que sea la cantidad.

05

Obtenga más control sobre los costos

A medida que su negocio cambie a trabajadores remotos, será aún más esencial obtener una mayor visibilidad de los gastos de su compañía en su conjunto.

Estas son algunas formas de obtener un mayor control de los costos:

- Considere reportes de gastos de enrutamiento automático por arriba de una determinada cifra en pesos a un responsable como el director financiero o el director ejecutivo de finanzas.
- Reduzca los límites de gasto de su tarjeta corporativa.
- Utilice **Concur® TripLink** para identificar cualquier viaje que no cumpla con los requisitos realizado por los empleados mediante reservaciones externas.
- Utilice **Inteligencia** para profundizar en las categorías de gastos y encontrar oportunidades de reducir los gastos innecesarios. También puede utilizarlo para descubrir qué proveedores son los más utilizados, de modo que pueda intentar negociar potenciales descuentos.
- Revise sus flujos de trabajo para ver si necesita aprobaciones adicionales para garantizar el ahorro de costos y la aplicación de políticas.
- Utilice la autorización previa al gasto con **Concur® Request** para permitir que los gerentes tomen el control del gasto, impulsen el cumplimiento de la política: todo antes de que se produzca el gasto.

06

Aumentar el uso de la aplicación móvil SAP Concur

Dé prioridad a las estrategias de adopción de la aplicación móvil SAP Concur para permitir a los empleados realizar, detectar y aprobar los gastos de forma eficaz, independientemente de dónde trabajen. Los procesos más fáciles mejoran el cumplimiento de la política y, por tanto, su acceso a datos actuales y precisos.

Estos son algunos consejos para ayudarle a impulsar el uso móvil:

- Utilice firmas de correo electrónico, intranet y canales internos de redes sociales para promover la adopción y consejos de usuario.
- Si tiene muchos campos obligatorios, considere la posibilidad de hacer que algunos no sean necesarios para facilitar el uso de la aplicación móvil.
- Utilice **Expenselt**® para facilitar y hacer más precisa la entrada de gastos. Un servicio de valor añadido en la aplicación móvil SAP Concur, Expenselt utiliza la tecnología OCR para transmitir automáticamente información de las fotos de recibos y recibos enviados por correo electrónico a reportes de gastos.
- Considere **Concur**® **Drive** si tiene empleados que acumulan una gran cantidad de gastos de kilometraje. Esta aplicación basada sobre GPS puede detectar automáticamente un kilometraje y lo transfiere a informes de gastos, lo que ayuda a evitar que los empleados no informen lo suficiente, para que su organización reduzca los excesos erróneos o fraudulentos.

35 % Empleados que dicen tardar demasiado tiempo en enviar gastos.⁵

07

¿Capacitar o no capacitar?

Una afluencia repentina de empleados que trabajan desde casa puede significar un mayor número de usuarios que reclaman gastos. Esto significa que debe comunicarse con los nuevos usuarios y proporcionarles la capacitación que necesitan para utilizar las herramientas de forma eficaz. Recuerde que es posible que sus tácticas de capacitación en la oficina no sean adecuadas o incluso posibles para proporcionarlas a los trabajadores remotos, así que compruebe sus métodos de capacitación, entrega y plan de estudios para asegurarse de que satisfacen las necesidades de su auditorio de trabajo desde casa.

Proporcione contenido de formación las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Aproveche el contenido de capacitación que SAP Concur proporciona a sus clientes.



- **Capacitación sobre aplicaciones móviles**
- **Capacitación sobre reportes**
- **Capacitación del administrador**
- **Y más**

Si cree que los gastos de trabajo remoto serán mínimos y a corto plazo, como equipar las oficinas en casa, esto podría significar que capacitar a todos los empleados no valga la pena. Considere cómo estos gastos excepcionales pueden acumularse de forma departamental para que un gerente los reúna y los envíe. También podría proporcionar un estipendio fijo que se paga automáticamente a través de la nómina. Consulte con su proveedor de nóminas para asegurarse de que el estipendio se trata como un reembolso general de gastos para que no esté sujeto a impuestos.

08

Mejore sus reportes para el flujo de caja

Dado que el flujo de caja es una preocupación crucial, las compañías deben hacer todo lo posible para controlar el gasto iniciado por los empleados. Use reportes y analítica en Concur Expense para obtener perspectivas adicionales sobre el gasto para evitar sorpresas.

Los reportes para supervisión incluyen:

- **Devengo de gastos por rango de fechas:** Revise sus transacciones pendientes con tarjeta de crédito y sus pasivos en efectivo.
- **Auditoría de recibos faltantes:** Haga un seguimiento de los empleados o de los gastos que normalmente tienen recibos faltantes para hacer cumplir mejor las políticas y ayudar a los nuevos usuarios a enviar gastos con precisión.
- **Principales gastadores por empleado:** Vea fácilmente qué gastos de empleados son los mayores y asegúrese de que todos los gastos están justificados.
- **Detalles de tiempos del ciclo de flujo de trabajo:** Vea el tiempo del ciclo de flujo de trabajo de un reporte de gastos y optimice su proceso de envío a reembolso.



Atrape su efectivo antes de que fluya

Considere el flujo de trabajo de aprobación previa o las reglas de auditoría para departamentos de gran volumen para reducir el sellado y obtener una mejor visión de los gastos antes de gastarlos.

09

Maximice su soporte de SAP Concur

Como cliente de SAP Concur, su organización debe tener designados al menos dos y hasta cinco **Contactos de Soporte Autorizado (ASC)** para obtener acceso de administrador a su **Portal de Soporte al Cliente SAP Concur**, chat y soporte telefónico. Revise sus ASC y **considere la capacitación de ASC adicionales** para estar preparado en caso de que su ASC principal no esté disponible debido a una enfermedad o reestructuración de la compañía. Puede designar ASC adicionales a través de permisos de usuario, grupos de la compañía o administrador de usuario (solo Profesional).

Si usted es un ASC, incluya toda la información posible cuando envíe un caso para asegurarse de que llega al equipo adecuado lo más rápido posible. Esto incluye cosas como capturas de pantalla; detalles paso a paso del proceso, navegador e información de la versión; y el nombre e identificación de inicio de sesión del usuario que experimenta el problema.

Asegúrese de que sus administradores y usuarios sepan cómo tener acceso al **Menú de Ayuda** dentro de las soluciones de SAP Concur. Para los empleados internacionales, los documentos del Menú de Ayuda de SAP Concur están disponibles en 21 idiomas. También puede considerar la posibilidad de añadir un canal de soluciones SAP Concur a su plataforma de comunicación corporativa para que los empleados puedan conectarse directamente con su equipo de soporte o administrador para recibir asistencia técnica, consejos y anuncios de productos.



User Support Desk puede proporcionar recursos de asistencia adicionales si su equipo está abrumado por el aumento de las solicitudes de asistencia. Esto puede ayudar a aliviar la carga de sus administradores internos y su equipo de TI, y asegurarse de que sus usuarios reciban respuestas a sus preguntas de forma oportuna.

Nuestro equipo experto de soporte está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y la asistencia está adaptada a su configuración, política e idioma específicos.

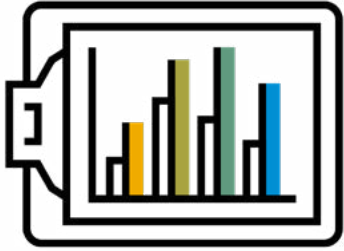
10

Mejore la experiencia del empleado

Para aumentar la adopción de los usuarios y el cumplimiento de la política, es fundamental mejorar la experiencia de sus empleados con SAP Concur.

Comparta estos consejos para facilitar el uso de las soluciones SAP Concur:

- Copie un reporte de gastos existente haciendo clic en el botón “Copiar reporte” para ahorrar tiempo al crear reportes de gastos recurrentes.
- Aumente la eficiencia editando varias partidas de gastos a la vez. Simplemente seleccione varias partidas y haga clic en “Editar” (o “Asignar”) para tomar medidas sobre varios gastos al mismo tiempo.
- En el encabezado del reporte puede cambiar la asignación para transferirla a todas las partidas de gastos.
- Si tiene Concur TripLink, los usuarios pueden abrirlo directamente desde la aplicación móvil SAP Concur pulsando las tres líneas (menú de hamburguesas) en la esquina superior izquierda.
- Usted o sus usuarios pueden convertirse en miembros de la **comunidad SAP Concur** para hablar sobre las características del producto, conocer las mejores prácticas y relacionarse con colegas.



SAP Concur

Para hacer un seguimiento de cualquiera de estas mejores prácticas u obtener más información sobre las formas en que su compañía puede aprovechar al máximo su inversión en SAP Concur para sus equipos remotos, póngase en contacto con su **Ejecutivo de Cuenta**.

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 inteligencia artificial 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 Global Workplace Analytics' analysis of 2018 ACS data (Análisis global del lugar de trabajo de los datos de ACS de 2018)

² Global Workplace Analytics (Análisis global del lugar de trabajo) "Work-at-Home After COVID-19 – Our Forecast (Trabajo en casa después de COVID-19: nuestra previsión)"

³ Global Workplace Analytics' analysis of 2018 ACS data (Análisis global del lugar de trabajo de los datos de ACS de 2018)

⁴ Buffer, *State of Remote Work 2020 (Estado del trabajo remoto 2020)*

⁵ Forrester SAP Concur, *Improve Travel, Expense, and Invoice Management to Drive Better EX (Mejorar la gestión de viajes, gastos y facturas para impulsar un mejor EX)*, December 2019 (diciembre de 2019)